

平成31年3月28日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

四国経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた四国経済産業局長が実施したものです。

平成31年3月28日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する指示について

- 四国経済産業局は、屋根工事等住宅リフォーム工事の役務（以下「本件役務」といいます。）を提供していた訪問販売業者である南海プランニング株式会社（大阪府堺市堺区）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」といいます。）第7条第1項の規定に基づき、以下のとおり、指示を行いました。
 - ① 同社は、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」といいます。）に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにすること。
 - イ 訪問販売に係る役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、法令に定めるところにより、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すること。
 - ② 同社は、特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為及び特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）をしていた。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成31年5月7日までに、四国経済産業局長宛てに文書により報告すること。
 - ③ 同社は、前記②の各違反行為の再発防止策及びコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、平成31年5月7日までに、四国経済産業局長宛てに文書により報告すること。
- 認定した違反行為は、氏名等の明示義務に違反する行為及び書面の交付義務に違反する行為（記載不備）です。
- 処分の詳細は別紙のとおりです。
- なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた四国経済産業局長が実施したものです。

- 1 同社は、営業所等以外の場所である消費者宅において、本件役務を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」といいます。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約を締結していることから、同社が行う本件役務の提供は、訪問販売に該当します。

- 2 四国経済産業局が認定した同社の違反行為は、別紙のとおりです。

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）
身近な消費生活相談窓口を御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

南海プランニング株式会社に対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：南海プランニング株式会社（法人番号：5120101010014）
- (2) 代表者：代表取締役 今川 智子（いまがわ ともこ）
- (3) 所在地：大阪府堺市堺区大浜北町2丁1番27号
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成11年10月1日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：屋根工事等の住宅リフォーム工事

2 事業概要

南海プランニング株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅において、屋根工事等住宅リフォーム工事の役務を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約を締結して、屋根工事等住宅リフォーム工事を行っていた。

3 処分の内容

同社に対し、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第7条第1項の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- (1) 同社は、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにすること。
 - イ 訪問販売に係る役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、法令に定めるところにより、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すること。
- (2) 同社は、特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為及び特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）をしていた。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成31年5月7日までに、四国経済産業局長宛てに文書により報告すること。

- (3) 同社は、前記②の各違反行為の再発防止策及びコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、平成31年5月7日までに、四国経済産業局長宛てに文書により報告すること。

4 処分の根拠となる法令
特定商取引法第7条第1項

5 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、「訪問販売に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがある」と認められた。

(1) 氏名等の明示義務に違反する行為（特定商取引法第3条）

同社は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「太陽熱温水器の点検に行きたい。」、「太陽熱温水器の点検に来ました。」等と告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていなかった。

(2) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項）

同社は、遅くとも平成29年1月以降、消費者宅において、訪問販売に係る本件役務提供契約を締結したとき、本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次の事項が記載されていなかった。

ア 役務の対価の支払の時期

イ 役務の提供時期

6 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為）

平成29年7月から9月までの間に、同社の従業員Zは、消費者A宅に電話し、「太陽熱温水器の点検に行きたい。」と、太陽熱温水器の定期点検のために訪問したい旨を告げてA宅を訪問することの了承を取り付けた。

この電話の数日後、同社の従業員Yは、同社の従業員XとともにA宅を訪問し、Aに対し同社の名称を名乗った上で「太陽熱温水器の点検に来ました。」と告げて、XとともにA宅の屋根に上がり、太陽熱温水器の点検をした。Yは、点検を終えて屋根から降りてくると、その場でAに対して「瓦の方々が傷んでいる。」、「屋根の葺き替え工事が必要ですよ。」、「屋根頭の修理も必要で

すよ。」などと告げて、屋根葺き替え工事等に係る本件役務提供契約の締結について勧誘した。

Yの勧誘に対して、Aがお金がない旨返答したところ、Yは、働いている家族同伴のもとで、改めて当該役務提供契約について説明する旨告げて、Xとともに帰社した。

この数日後、Aは、家族が同席する中で、A宅を訪問した同社の従業員Wから当該役務提供契約について説明を受け、同契約を締結した。

【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為）

平成30年1月から3月までの間に、同社の従業員Vは、消費者宅Bに電話をかけて「太陽熱温水器の点検に伺いたい。」と、太陽熱温水器の定期点検のために訪問したい旨を告げてこの案内を行ったところ、Bがこの訪問を承諾した。

この電話の数日後、同社の従業員Uは、B宅を訪問し、すぐに屋根に上がり点検を始めた。Uは、点検を終えてBの承諾のもと太陽熱温水器の部品を有償で交換し、作業を終えて屋根から下りると、その場でBに対して「屋根瓦にひびが入っている。」「臨時的にコーキングしているが、屋根瓦の目地にコーキングしないと屋根全体が傷む」と告げて、屋根瓦の補修工事に係る本件役務提供契約の締結について勧誘した。

その日のうちに、Bは、当該役務提供契約を締結した。