

平成26年2月14日

特定商取引法違反の訪問販売事業者に対する業務停止命令について

本県は、本日付けで、屋根の点検及び工事など住宅リフォーム工事を行う訪問販売業者「里村住建」(以下「事業者」という。)に対し、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号。以下「法」という。)の違反行為を認定し、法第8条第1項の規定に基づき6か月間、訪問販売にかかる役務提供契約の勧誘、申込みの受付及び契約締結の各業務について停止するよう命じました。

なお、認定した違反行為は、氏名等の不明示、契約書面の不交付です。

里村住建に対する行政処分の内容

1 事業者の概要

- (1) 名 称：里村住建
- (2) 代 表 者：里村 悟
- (3) 所 在 地：茨城県高萩市春日町2-20-1 エースビル2-B
- (4) 取 引 形 態：訪問販売
- (5) 役 務：屋根の点検及び工事
- (6) そ の 他：事業者は茨城県から特定商取引法違反により平成25年9月から3か月間の業務停止命令を受けている。

2 事業者の取引概要

事業者は福島県内において、屋根の補修工事の勧誘であることを消費者に告げず、「屋根が浮いているみたいです。」「近くの家を取り壊し、更地にする工事をします。工事が始まると車両が通るので迷惑をかけます。」などと言って訪問し、屋根の点検及び工事に係る役務提供契約をするに先立って、消費者に氏名等を明示しなかった。

また、契約締結に際し、法で義務づけられている契約書面を交付しなかった。

3 違反事実の概要

(1) 氏名等の不明示 法第3条違反

「屋根が浮いているみたいです。」等と言って訪問し、屋根の点検及び工事に係る役務提供契約の勧誘をするに先立って、消費者に氏名等を明示しなかった。

(2) 契約書面の不交付 法第5条第2項

屋根の点検及び工事に係る役務提供契約をするに際し、契約書面を交付しなかった。

4 業務停止命令の内容

平成26年2月15日から平成26年8月14日までの間、法第2条第1項第1号に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (1) 訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

5 県内消費生活センターへの相談状況

事業者に関する相談受理状況

- (1) 13件（平成25年度）
- (2) 契約者平均年齢 71.4歳
- (3) 契約金額 3,000円～400,000円

5 違反事例

別紙のとおり

6 本件に関する消費者からの相談窓口

福島県消費生活センター 電話024-521-0999

【参考】

本県が行った特定商取引に関する法律に基づく行政処分の過去5年間の実績は次のとおりです。

【処分実績】

年度	業務改善指示	業務停止命令	合計
21	1	3	4
22	0	2	2
23	0	2	2
24	0	0	0
25	0	3	3

【業務停止命令の期間】

3か月	6か月	9か月	12か月
1	2	0	0
2	0	0	0
0	0	1	1
0	0	0	0
0	2	0	1

別 紙

事例 1

(消費者 A の場合)

平成 25 年 10 月上旬ころの午後 1 時ころ、業者が来て、「後の通りの p さんが工事をやります。車が出入りするので迷惑をかけます。」等と挨拶に来ました。業者がドアを締め終わらないうちに振り返って、「屋根がバフバフしているところがあります。」等と話しかけて来ました。そこで、「目が悪いので、午後 3 時にかみさんが帰って来る。」と言うと、業者は帰って行きました。

その後、午後 3 時ころ、妻が帰って来るとまもなく、先ほどの業者が来ました。業者が妻に、「屋根が浮いています。材料が余っているから、3,000 円で直してあげます。」等と説明したので、妻が、「3,000 円だけなの」と聞き返しました。すると、業者は、「3,000 円以上はとらないから」と言ったので、屋根だけを直して貰うことにしました。業者は、「やっているところが終わったら来ます。」と言って名刺(里村住建 X 等と記載「以下営業員 X と言う。」)を置いて行きました。

この日の午後 4 時 30 分ころ、営業員 X ほか 4 名(男性)の業者が、ライトバンで来ました。その中の親方と呼ばれる人が、名刺(里村住建代表 Y 等と記載)を出しました。親方は、妻の顔を見て、「エッ」という顔をしました。その意味はわかりませんが、妻が以外と若く見えたからだと思いました。親方、営業員 X 及び若い人の三人が屋根に上がり、「屋根が浮いている。釘を打つことが出来ないのではがします。」等と言って、勝手に屋根の棟をはがしました。それから、写真を撮り、その写真を近くのコンビニで現像して来ました。写真を見ながら親方は、「このように腐っている。釘を打ってもすぐに浮いてくる。今、新しいところに釘を打って元通りにした。」等と説明しました。妻が親方に「本当に信用してよい会社ですか。」と聞くと、「大丈夫ですから。」等と言いました。

そこで、屋根修理工事を依頼することにしました。親方が車の中で、見積書及び契約書を書いて来ました。それを見ると屋根修理代として、合計 147,000 円かかることがわかりました。

契約した次の日、心配になり、隣の家に行き事情を話したところ、隣人から、「その日、若い男が何人かうろうろしていた。消費生活センターに相談したら」等と言われました。

そこで、この次の日、E 市の消費生活センターに行き、相談した結果、クーリング・オフすることにしました。業者に解約する旨の連絡をすると、この日の午後 4 時ころ、営業員 X が、屋根の修理代を集金に来たので、3,000 円を支払い、領収証を貰いました。この屋根の修理については、契約書を貰っていません。

事例 2

(消費者 B の場合)

平成 25 年 10 月下旬ころの午前 11 時ころ、業者が訪問して来ました。業者は、「近くの家を取り壊し、更地にする工事をします。工事が始まると車両が通るので迷惑をかけ

ます。」等と言って挨拶に来ました。自宅から100メートル位のところに工事現場があり、また、近くにアパートを建てるという話も聞いていたので、その関係者だと思いました。業者は、挨拶した後、一度帰って行きましたが、すぐに引き返して来て、「屋根が浮いているみたいです。」等と言いました。その時、夫もいましたので、業者と一緒に外に出て、業者の指さした二階の屋根を見ました。それから、業者は、脚立を使って二階の屋根に上り、屋根を見ました。その結果、業者から「ネジが緩んでいる。」等と言われました。夫も二階の屋根に上がって緩んでいるネジを確認しました。業者から、「修理をすればすぐに直せます。材料があります。午後2時ころから午後3時ころまでの空いている時間に来ます。」等と言われました。そこで、本当に屋根が浮いていると思って、修理をお願いすることにしました。業者は、「里村住建 X」等と書いてある名刺を出しました。そこで、「いくらですか。」と聞くと、業者（以下「営業員 X」と言う。）は、「3,000円でいいです。」と言いました。

この日の午後2時ころ、営業員 X は、親方と一緒に来ました。その親方の名刺を見ると、「里村住建代表 Y」等と書いてありました。親方が、脚立を使って、ボンドのようなものが入っている注射器のような器具を持って屋根に上がりました。その器具を使って、屋根の隙間を修理しました。親方は、「浮いているところは修理しました。まだ、ネジが緩んでいるところがあります。屋根は良い屋根なので、ネジを直したほうがいいですよ。裏の雨戸も修理したほうがいいですね。」等と言いました。そこで、「雨戸のほうは、後でやります。」等と言って雨戸の修理は頼みませんでした。修理した後、3,000円を親方に支払いました。この時、親方から契約書や領収証は貰っていません。

近所でも同じように、業者から、「瓦が浮いている。」等と言われた家がありました。その家は、震災後に屋根を全部修理したばかりだったので、業者のことを信用しないで断ったとのことでした。

事例3

(消費者Cの場合)

平成25年11月中旬ころの午前11時ころ、業者が、「この裏で屋根葺き工事をします。煩わしいと思います。迷惑をかけます。」等と言って訪問して来ました。妻が、「道路ですからいいですよ。」等と言いました。すると、業者は、「外から見ると、瓦3枚がずれています。1枚1,000円で3,000円で直します。」等と言いました。そこで、瓦のずれを直して貰うことにしました。業者が、屋根に上り瓦のずれを直した後、業者に、「グシも壊れています。雨漏りするので直した方がいいですよ。」等と言われ、屋根工事の契約をすることにしました。瓦のずれの補修代については、屋根の工事をする時に一緒に支払うことになりました。業者は、「また、後から来ます」と言って帰りました。

この日の午後3時ころ、親方と言われる人が来ました。親方のほかに2、3人来ました。親方らは、屋根に上り、屋根をビデオに撮り、それをテレビに映し、「屋根に指位の穴が空いています。これを直さないと、屋根瓦が吹っ飛んで隣に迷惑をかけます。」等と説明しました。ビデオをテレビに映して見せられましたが、屋根に穴があったかどうかはわかりませんでした。でも、親方の説明を聞き、隣に迷惑をかけることになると大変だと思い

「大屋根改修工事」の契約をすることにしました。正式に工事請負契約をする時に、親方から名刺を貰いました。その名刺には、「里村住建代表 Y」等と書いてありました。里村住建と「大屋根改修工事（金額105,000円）」の契約をし、工事請負契約書・御見積書を取り交わしました。

平成25年11月下旬ころ、娘が家に来た時、「大屋根改修工事の契約」のことについて話したところ、娘に、「震災後に屋根を修理しているので必要ない。」と言われました。娘に言われて、震災後の平成23年6月ころ、地元の瓦屋さんに依頼して屋根を直していることを思い出しました。そこで、里村住建に連絡して、契約の解約を申し出て、何回か話し合ったところ、「クーリング・オフ期間が過ぎているが、解約してやる。」等と言われました。しかし、本当に解約してくれるかどうか不安になり、E市の消費生活センターに相談しました。

以 上