

水道修理、害虫駆除を行う訪問販売業者の 行政処分について

1 要旨

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。）に違反する行為を行っていた事業者に対して、6 か月間の業務停止命令を行いました。

また、他の法人等の役員となって業務を行うことなどを防止するため、当該事業者の代表者に対して、上記と同期間、業務禁止命令を行いました。

2 対象事業者等

- (1) 事業者名 株式会社 and bee（あんど びー）
- (2) 代表者名 寺地 海意（てらち かい）
- (3) 所在地 広島県呉市西谷町 10-7 グランシャトレ I-102
- (4) 事業内容 訪問販売（水道修理、害虫駆除）

3 主な苦情・相談内容

水道修理や害虫駆除に当たり、インターネット広告で低料金の広告を見て依頼してきた消費者に対し、当該消費者が安価な額で契約を締結する程度のみしか有していないにもかかわらず、不必要と思われる作業を持ち掛けるなどして高額な契約を締結させられたなどの苦情が多数寄せられた。

4 苦情・相談件数 （令和 7 年 10 月 31 日現在）

R 6	R 7	合計
47 件	71 件	118 件

5 県の指導状況等

当該事業者に対し、苦情が入り始めてから、2 度にわたり指導（業務改善要請）を行ったが改善されなかった。

被害にあった消費者の聞き取りや事業者に対する調査等を行った結果、法に違反する行為を行っていることが認められた。

6 法違反の具体的な行為等

(1) 書面不交付（法第5条第1項第1号）

水道修理、害虫駆除に係る役務（以下「本件役務」という。）の契約を締結する際、消費者に対し、直ちにその内容を明らかにする書面（契約書）を交付する必要があるにも関わらず、作業終了後に交付していた。

【相談事例】

- ◆ 作業が終わったのは午後2時ごろで、それから当該事業者は、台所で作業請負契約書を作成した。消費者Xが、お客様欄に住所、名前を書き、控えをもらったのは作業が全て済んでからだった。
- ◆ 午後1時ごろ、作業が終わったと電話で連絡を受けたので、消費者Yが家に戻ると、当該事業者から作業請負契約書を見せられたので、お客様欄に住所、名前、電話番号を記入し、契約書右上の施行承諾署名欄にチェックした。

(2) 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（法第7条第1項第5号に基づく施行規則第18条第3号）

消費者が本件役務に関する知識及び経験が不足していることにつけ込み、高額な対価を提示するなど不相当な勧誘をしていた。

【相談事例】

- ◆ 消費者Xは、自宅トイレが詰まって水が流れなくなったため、インターネットで検索して表示された広告を見て架電し、修理を依頼した。当該事業者が消費者Xの自宅を訪問してきて、トイレだけでなく玄関横の汚水桝も詰まっているとして、トイレ修理と玄関横の汚水桝を含む7か所の汚水桝の洗浄に40万円かかるかと勧誘した。消費者Xは、ネット広告には「2,500円～」と出ていたので、その値段の差に驚き、すごく高いと思ったが、水回りの修理に関する知識がないので、具体的な修理の内容や必要な修理だったのかは分からなかった。
- ◆ 消費者Yは、家の軒先に蜂の巣があるのを見つけたため、インターネットで検索したところ、「駆除料金3,480円～」と安い料金を表示していたサイトがあったので駆除を依頼した。当該事業者が消費者Y宅を訪問し、蜂の巣を見て撤去に8万円かかる、更に薬剤を撒けば30万円、全部で約42万円（税込）かかるかと勧誘した。消費者Yはその値段の高さに驚いたが、蜂の巣駆除や薬剤についての知識がないので、事業者の言うことを聞くしかなかった。

※ 当該事業者の役務提供が法に規定する訪問販売に該当することについて

インターネット広告、チラシ等で安価な代金の表示を見て依頼した消費者の自宅を事業者が訪問し、事前表示額に比べて相当に高額な代金を請求する場合は、当該消費者自ら事業者に訪問を依頼していたとしても、法に規定する訪問販売の適用を受ける。（法第26条第6項第1号の適用除外に該当しない。）

7 行政処分の内容

処分対象者 【根拠規定】	処分内容
株式会社 and bee 【法第8条第1項】	令和7年12月24日から令和8年6月23日までの間、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。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。 1 役務提供契約の締結について勧誘すること。 2 役務提供契約の申込みを受けること。 3 役務提供契約を締結すること。
寺地 海意 （代表者） 【法第8条の2第1項】	令和7年12月24日から令和8年6月23日までの間、訪問販売に関する次の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを禁止する。 1 役務提供契約の締結について勧誘すること。 2 役務提供契約の申込みを受けること。 3 役務提供契約を締結すること。

～相談窓口等～

消費者トラブルでお困りのときは、お気軽に消費生活相談窓口にご相談ください。

○消費者ホットライン

電話番号 ^{イ ヤ ヤ}188（局番なし） 身近な消費生活相談窓口につながります。

○広島県のホームページ

広島県消費生活センター で検索

～県民の皆様へ～

- 水回りのトラブルや害虫を発見すると、パニックになって慌てて呼んだ業者と契約しがちですが、複数社から見積りを取って、作業内容や料金をよく確認して契約しましょう。
- インターネットの検索上位＝優良業者という意味ではないので注意してください。
- 現場の状況次第では必ずしもインターネット上の広告に記載された料金で依頼できるとは限りません。「〇〇円～」などの金額表示はうのみにしないようにしましょう。
- 料金を支払ってしまった後でも、以下のような場合は、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフができる可能性があります。
 - ・見積りのために呼んだ事業者とその場で契約した
 - ・広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる