

特定商取引に関する法律違反の訪問販売業者に対する行政処分について

平成 26 年 12 月 17 日
消 費 生 活 課

1 概要

平成 26 年 12 月 17 日、広島県は、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、法第 8 条第 1 項に基づく行政処分（業務停止命令 3 か月）を行いました。

2 対象事業者

事業者名	株式会社西日本衛生
所在地	広島市西区打越町 16 番 16 号
代表者名	石川 卓哉（いしかわ たくや）
事業内容	訪問販売（排水管清掃，床下工事）
設立年月日	平成 26 年 3 月

3 行政処分の内容

平成 26 年 12 月 18 日から平成 27 年 3 月 17 日までの間（3 か月間）、法第 2 条第 1 項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) 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。

4 当該事業者に関する苦情相談の状況

広島県内の消費生活相談窓口に寄せられた当該事業者に関する相談件数は、次のとおりです。

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	計
相談件数	0	19	19

(※平成 26 年度は 12 月 17 日現在)

5 当該事業者が違反した法令及びその取引事例

(1) 違反した法令

ア 勧誘目的不明示（法第3条）

当該事業者の営業員は、消費者宅を訪問した際に、消費者に対し、「高圧洗浄で床下の排水管から水漏れしているかもしれない。床下を見せてほしい。」「下水管の点検に来ました。点検させてください。」「下水管を確認しに来ました。床下に入らせてください。」等と告げるだけで、勧誘に先立って、消費者に対し、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げていなかった。

これらの行為は、役務提供事業者が訪問販売をしようとするときに、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を明らかにしなければならないことを規定する法第3条の規定に違反する。

イ 不実の告知（法第6条第1項）

当該事業者の営業員は、役務提供契約の締結について勧誘を行うにあたり、消費者に対し、「べちゃべちゃで湿気がある。家が傾く。大変なことになる。」「床下がべちょべちょで湿つとる。木が腐って家が傾くよ。このままにしていたら大変なことになる。」「床下に水が溜まっている。」「床下がべちゃべちゃです。白蟻のはった跡もあります。地震とかあったら、家が崩れるかもしれない。」等と、消費者が役務提供契約の締結を必要とする事情について、事実と反することを告げていた。

これらの行為は、役務提供事業者が、訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、不実のことを告げる行為をしてはならないことを規定する法第6条第1項の規定に違反する。

(2) 取引事例

ア 平成26年7月、男性営業員AとBが消費者甲宅を訪問してきた。AとBは以前にも甲宅を訪問し、甲宅の排水管の洗浄をしたことがあった。

Aは、甲宅を訪問した際、甲に、「高圧洗浄で床下の排水管から水漏れしているかもしれない。床下を見せてほしい。」と話した。

甲は、そんなものかと思い、Aたちを家の床下への入口のある部屋に案内した。

すると、Aと一緒に入ってきたBが、手慣れた様子で畳と床板をはぐり、両ガッパに着替え、床下に入っていった。Bはすぐに床下から出てきて、甲に、「べちゃべちゃで湿気がある。家が傾く。大変なことになる。」等と言った。甲と一緒にいたAも、「これからのこともあるので、床下工事をした方がいい。」と熱心に勧めてきた。甲は、そこまで言われるなら、大変なことになる前にやったほうがいいのか、という気持ちになり、床下工事することに同意し、契約することにした。

その後、この床下工事の値段が高すぎると思い、以前床下の水漏れの時にお願ひした近所の業者に相談し、床下を確認してもらったところ、床下には湿気も水漏れもなく何の問題もないこと、この床下工事も必要ないことが分かった。

イ 平成26年7月、男性営業員Cが消費者乙宅を訪問してきた。Cは、以前にも乙宅を訪問し、乙宅の排水管を洗浄したことがあった。以前洗浄をした時、Cは、乙に、下水管の継ぎ目がガタガタしている、直してあげる、という話をしていた。

この訪問においても、Cは、乙に、水漏れに接着剤を塗って直す旨を述べて訪ねて来たので、乙はCを家に入れた。

Cは、乙宅の床下に入るため、畳をめくり、床をはずして、作業着からカップに着替えて床下に入ったが、あっという間に出てきて、乙に、水漏れに接着剤を塗って直した旨を述べた後、乙に「床下がべちょべちょで湿っとる。木が腐って家が傾くよ。このままにしていたら大変なことになる。」と言った。

乙は、びっくりし、専門の業者が言うのだからそうなんだろう、と疑わなかったが、工事するにはお金がかかると思い、契約をためらった。すると、Cは「すぐにせんと大変なことになる。」「そんなに延ばせん。」「床下にヘドロもたまっている。ヘドロの除去はサービスする。」と、今すぐ床下工事の契約をするよう強く言ってきた。乙は、家が傾いたら大ごとになると思い、怖くなり、床下工事の契約をすることにした。

Cは、乙宅から帰る時、乙に向かって「床下に蜂の巣がある」と言った。

契約の翌日、乙は床下の様子を見るために、前日Cが床下に入ったのと同じ所から床下に入って、床下を這って回ったが、床下の土は乾燥しており、前日Cが言っていたような「べちょべちょ」に湿っている様子はなく、ヘドロなどどこにも見当たらなかった。乙はCに騙されたと思った。

ウ 平成26年7月、男性営業員Dが消費者丙宅を訪問してきた。Dは、以前にも丙宅を訪問し、丙宅の排水管を掃除したことがあった。

Dは、丙宅を訪問し、床下を確認して、丙に「床下に水が溜まっている。」と述べ、この工事が必要である旨を述べたことから、丙は床下工事の契約をすることにした。

その後、丙の家族が、この床下工事が高額であることや、これまでに丙宅には床のきしみもなく工事を行う必要を感じなかったことから、不審に思い、消費生活センターに相談した後、建築士にお願いして丙宅を鑑定してもらった。

この鑑定の結果、丙宅の床下には湿気による問題はないこと、床下のどこにも水溜りや水の溜まった跡がなかったこと、この床下工事自体、そもそも必要のないものであることが分かった。

エ 平成26年9月、男性営業員EとFが消費者丁宅を訪問してきた。Eは、丁に、「下水管の点検に来ました。点検させてください。」と言ってきたので、丁は、点検してもらうことにした。

Eたちに下水管を点検してもらったところ、下水管は汚れているとのことだったので、丁は、Eたちに下水管の掃除をしてもらうことにした。丁は、玄関で契約書を交わし、Eに代金を支払った。Eは、帰る時に、「台所の下水管をまた来て確認します。」と言って帰っていった。

この日、Eたちがやってきた時、下水管の点検に来たことは言っていたが、下水管の掃除をすることについては言っていなかった。

この下水管の掃除から2日後、今度はEが1人で丁宅を訪問してきた。Eは、丁に、「下水管を確認しに来ました。床下に入らしてください。」と言うので、丁はEが床下に入ることに同意し、Eを床下への入口のある部屋に案内した。

すると、Eは、畳と床板を外し、カップに着替えて床下に入っていったが、入ったと思うとすぐに出てきて、「床下がべちゃべちゃです。白蟻のはった跡もあります。地震とかあったら、家が崩れるかもしれない。」「何とかした方がいい。」と言ってきた。さらに、Eは、丁が何も言わないのに、「坪〇〇円でやってあげます。」「お宅は××坪あるので、大体△△万かかります。」と言い、工事をするよう言ってきた。

丁は驚いたが、丁と一緒に話を聞いていた丁の家族が、他の人にも相談してみる旨を言うと、Eは帰って行った。

その後、床下を確認してみたところ、床下の土はさらさらで乾燥しており、丁はEたちの話は嘘だったのかと思った。