

令和5年11月2日
課名 消費生活課
直通電話 082-513-2732

ロードサービス、害虫等の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、15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 E-サポートこと胡木真吾（個人事業）
(2) 代表者名 胡木 真吾（えびすぎ しんご）
(3) 所在地 広島県尾道市美ノ郷町三成 20359番地 11-1F
(4) 事業内容 訪問販売（ロードサービス、害虫等の駆除）

3 主な苦情・相談内容

車のバッテリー上がりや害虫等の駆除に当たり、数千円程度の低料金をうたうインターネット広告を見て依頼した消費者に対し、作業内容の詳しい説明を行わずに契約締結を勧誘し、作業終了後に高額な料金を請求した。

また、消費者がクーリング・オフ（契約解除）を行ったにもかかわらず、全部又は一部の返金を拒否した。

4 苦情・相談件数 (令和5年10月23日現在)

R4	R5	合計
21件	33件	54件

5 法違反の具体的な行為等

(1) 氏名等の明示義務に違反する行為（法・旧法第3条）

消費者が依頼した事業者とは異なる事業者であるにもかかわらず、本件役務の勧誘に先立って、消費者に事業者の名称を明らかにしなかった。

【相談事例】

- ◆ 当該業者は、現場到着時に業者名を名乗らなかった。作業後に契約書を受け取ったときに初めてインターネット検索で依頼した業者ではなく「E-サポート」という業者だと知った。

(2) 書面不交付・書面不備（法・旧法第5条第1項、法施行規則第7条第1項第3号イ、旧法施行規則第6条第1項第3号イ）

本件役務提供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を交付せず、作業終了後に交付していた。また、電磁的記録によるクーリング・オフの通知方法を記載していない書面を交付していた。

【相談事例】

- ◆ 当該業者は、作業内容や具体的料金の説明をせず、契約内容を記した書面を直ちに交付しないまま作業を始めた。作業終了後に作業請負契約書を渡され、約14万円の代金を請求された。

(3) 役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為（法第6条第1項第6号）

本件役務提供契約の締結について勧誘する際、事実に反することを告げていた。

【相談事例】

- ◆ 当該業者は「屋根裏にスズメバチの巣が1個と泥バチの巣が無数にあった。早く駆除した方がよい」と言い、その写真を見せた。しかし、作業後、自宅を建築した施工業者にその写真を見せたところ、当宅の屋根裏ではないことがわかつた。

(4) 重要な事項につき故意に事実を告げない行為（法・旧法第6条第2項）

本件役務提供契約の締結について勧誘する際、契約に関する重要な事項を故意に告げなかつた。

【相談事例】

- ◆ 当該業者は、「バッテリーの故障だけなら2～3万円」などと口頭で簡単に説明しただけで、消費者の了解のないままオルタネーター点検、セルモーター点検などの作業を行い、総額10万円もの高額な料金を請求した。

(5) 役務提供契約の解除に伴う債務の不履行（法・旧法第7条第1項第1号）

消費者が契約を解除した後も、クーリング・オフに伴う受領済みの代金の一部又は全部を返還していない。

【相談事例】

- ◆ クーリング・オフの通知をした上で、電話で業者に返金を求めた。業者は10万円を返金する旨を約束するも一切返金していない。

(6) 顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘をする行為（法第7条第1項第5号に基づく施行規則第18条第3号、旧法第7条第1項第5号に基づく施行規則第7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いて込み、高額な対価を提示するなど不適当な勧誘をしていた。

【相談事例】

- ◆ 当該業者は「蜂の巣が4～5個とネズミの巣があるので取り除いたほうがよい。蜂の巣を取り除く代金があわせて30万円、さらにネズミの巣の代金を入れて60万円」と勧誘した。料金が高いのでは、と聞くと「こんなものです」と、あたかも相場価格であるかのように言った。

注 旧法とは、改正前の特定商取引に関する法律のこと。

なお、本件は行為日によって適用する法が新旧で異なっている。

6 行政処分の内容

処分対象者 【根拠規定】	処分内容
Eーサポートこと胡木 真吾 【法第8条第1項】	令和5年11月3日から令和7年2月2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。
胡木 真吾 (代表者) 【法第8条第1項】	令和5年11月3日から令和7年2月2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、少しでも「おかしいな？」「変だな？」と思ったときは、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 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口をご案内します。

◆広島県内の消費生活相談窓口一覧

<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/1177480998451.html>（広島県HP）

◆広島県消費者啓発情報サイト

<https://nackynailly.com>（広島県消費生活課HP）