



広島県若者向け消費者啓発キャラクター

資料提供
令和3年8月3日
課名 消費生活課
担当 佐伯 美香
内線 2729
直通電話 082-513-2732

トイレや水まわり修理で高額請求を繰り返している事業者名等の公表について

1 要旨

広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例（以下「条例」という。）第39条第2号の規定に基づき事業者の名称等を公表し、県民の皆様へ注意喚起します。

2 苦情・相談内容

「水まわり修理屋さん24h」が掲載するインターネットの広告を見て、トイレの詰まりや水漏れの修理を依頼したところ、同者と提携する「三桜設備」等の施工業者が訪問してきた。

事前に聞いていた金額の何倍もする修理料金を請求され、又は必要性が疑わしい工事を行って高額な追加料金を請求された。料金内訳の詳しい説明もなく、クーリング・オフにも応じない。

3 苦情・相談件数

(R3.7.29現在)

R2.12月	R3.1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	合計
7件	18件	22件	22件	8件	2件	2件	0件	81件

4 契約の状況

最高額	最低額	平均額
1,300,000円	8,800円	213,569円

※相談者のうち契約金額が判明しているもののみ

5 本県の指導状況等

被害にあった消費者の事情聴取等を行った結果、以下の2事業者が条例や特定商取引に関する法律に抵触する行為を行っている疑いがあると認められたため、条例に基づき業務改善要請や報告徴収を実施したが、いずれの事業者もその求めに応じなかった。

6 公表事項

(1) 事業者

事業者名	水まわり修理屋さん24h	三桜設備 (さんおうせつび)
運営会社	東洋設備	
代表者名	田中 慎也 (たなか しんや)	三牧 源弥 (みまき げんや)
所在地	福山市多治米町二丁目 24-5-109	広島市中区吉島東一丁目 16-26-109
事業内容等	訪問販売 (水まわり修理業)	訪問販売 (水まわり修理業)

(2) 公表の理由

条例第37条第1項の規定に基づく報告徴収(※)に応じなかった。

※ 不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対して、報告若しくは帳簿、書類その他の物件の提出を命ずること。

(3) 条例に違反した状況

- ア クーリングオフ妨害・債務履行拒否
- イ 契約等に関する事項を正確に認識することを妨げる行為

7 違反内容・相談事例

(1) クーリング・オフ妨害・債務履行拒否 (条例第 24 条の 2 第 6 号違反)

事業者は、消費者との契約に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延してはならない。

【相談事例】

- ◆ クーリング・オフのハガキを出し、消費者センターからも業者に電話してもらったが、「消費者側から来訪要請されて伺っているのでクーリング・オフは受け付けない」の一点張りで拒否された。
- ◆ 消費者センターに相談してクーリング・オフのハガキを作成し、センターから業者の架電してもらいクーリング・オフする旨を伝えてもらったところ「今、工事中なので忙しくて話ができない」と言い、その後何度電話しても「今、工事中」と言い、折り返しの電話もなく連絡が取れなくなった。
- ◆ 食洗器との接続はどうなるのかと質問したが「部品はありますよ」と言われてあいまいなまま工事が終了した。しかし食洗器とつながる配管工事がされていないので使用不能。架電して抗議したが、消費者センターへ苦情を言っても構わないと居直られた。

(2) 契約等に関する事項を正確に認識することを妨げる行為 (条例第 24 条の 2 第 2 号違反)

事業者は、商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、消費者が当該契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為を行ってはならない。

【相談事例】

- ◆ ネットには、基本料金 500 円から、追加料金一切なし等安さと安心を強調しており、それで依頼した。しかし、自宅に来た事業者から、次々と追加料金を要求され、当初依頼した時に想定していた金額とはものすごい開きがあった。また、料金の詳しい内容の説明もなかった。

【根拠】

広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例（昭和 51 年 3 月 29 日条例第 1 号） 抜粋

(不当な取引行為の禁止)

第 24 条の 2 事業者は、その供給する商品又は役務の取引に当たって、次の各号のいずれかに該当する行為で知事が指定する行為（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

二 消費者との商品売買契約等の締結又はその勧誘に際して、口頭によると文書によるとを問わず、消費者が当該商品売買契約等に関する事項を正確に認識することを妨げるおそれがある行為

六 消費者との商品売買契約等に関し、法令の規定若しくは契約に基づく債務の全部若しくは一部の履行を拒否し、又は正当な理由なく遅延させる行為

(不当な取引行為の是正措置)

第 24 条の 3 知事は、事業者が不当な取引行為を行っている疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

(立入検査等)

第 37 条 知事は、第 18 条第 1 項、第 24 条の 3 第 1 項、第 24 条の 4 第 1 項又は第 31 条第 2 項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該調査に係る事業者に対し報告を求め、又はその職員をして、その事務所、事業所その他の場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

(公表)

第 39 条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨を公表することができる。

二 第 37 条第 1 項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対し答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。