

平成 27 年 3 月 25 日
消 費 者 庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、中部経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第 69 条第 3 項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中部経済産業局長が実施したものです。

平成27年3月25日
中部経済産業局

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する
業務停止命令について

- 中部経済産業局は、屋根瓦等家屋修繕工事の訪問販売を行っていた株式会社ハマホーム（本社：浜松市中区）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成27年3月26日から平成27年9月25日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的の不明示、契約書面不交付、不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中部経済産業局長が実施したものです。

1. 屋根瓦等家屋修繕工事（以下「本件役務」という。）の訪問販売を行う株式会社ハマホーム（以下「同社」という。）は、「近くで工事をしていますので、邪魔になるかもしれません。」などと言って、消費者宅を訪問し、「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」、「3千円くらいでできると思います。」などと簡易な屋根瓦等の補修工事（以下「簡易補修工事」という。）を勧誘した後、「瓦がずれている。そこから雨漏りをする。」、「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」などと不実を告げて、高額な本件役務の訪問販売を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

- (1) 同社は、本件役務提供契約の勧誘をする目的であるにもかかわらず、「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」、「3千円くらいでできると思います。」などと言って、消費者宅を訪問し、簡易補修工事を勧誘した後、「屋根を見て回りましたが、瓦が沢山ずれています。」、「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」

などと本件役務提供契約の勧誘を行っており、その勧誘に先立って、本件役務提供契約の締結を勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。
(勧誘目的不明示)

(2) 同社は、本件役務提供契約に係る簡易補修工事の契約を締結した際に、当該役務を提供し、かつ、当該役務の対価の全部を受領したとき、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すべきところ、交付していませんでした。
(契約書面不交付)

(3) 同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、特に工事を必要としないにもかかわらず、「瓦がずれている。そこから雨漏りをする。」、「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」、「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていました。
(不実告知)

3. また、以下の事業者は、同社と組織的關係を有していることから、併せて公表します。

(1) 名 称：株式会社h z i 芽 (はじめ)

代表者：代表取締役 佐野 義泰

所在地：(登記上) 浜松市中区東伊場二丁目14番27-1201号
ルシェモア東伊場UN

(事実上) 浜松市中区寺島町17番地の1 フレクション浜松

資本金：500万円

設 立：平成24年12月13日

同社との関係：

株式会社h z i 芽(以下、「h z i 芽」という。)は、同社と事実上の事務所が同じであり、同社が消費者と契約した屋根瓦等家屋修繕工事の施工を請け負い、また、かつては営業も請け負っていた。h z i 芽の代表取締役である佐野義泰は、同社の営業員として消費者と屋根瓦等家屋修繕工事の契約を締結していた。

(2) 名 称：株式会社アルテ

代表者：代表取締役 小澤 正幸

所在地：愛知県一宮市多加木五丁目6番19号

資本金：1,000万円

設 立：平成22年9月24日

同社との関係：

株式会社アルテ(以下、「アルテ」という。)は、同社が消費者と

契約した屋根瓦等家屋修繕工事の施工及び同社の事務の業務を請け負っていた。アルテが同社へ派遣した従業員は、同社のクーリング・オフ通知、契約解除、苦情等に対応するクレーム対応部署及び契約解除対応部署の責任者又は担当者となっていた。また、同社の代表清算人である鈴木晋也は、直近まで、アルテの取締役であった。

(3) 名 称：株式会社アイセイハウス（旧社名：株式会社ハマホームプラス）

代表者：代表取締役 足立 大輔

所在地：浜松市中区砂山町353番地の3

（旧所在地：浜松市中区寺島町17番地の1）

資本金：500万円

設 立：平成26年8月6日

同社との関係：

株式会社アイセイハウス（以下、「アイセイハウス」という。）は、かつて同社と事務所が同じであり、アイセイハウスの営業員は、かつて同社が消費者と契約した屋根瓦等家屋修繕工事の営業員をしており、その後も同社の営業の一部を請け負っていた。

【本件に関する御相談窓口】

本件に関する御相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御相談ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話 011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

株式会社ハマホームに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社ハマホーム
- (2) 代 表 者：代表清算人 鈴鹿 晋也
- (3) 所 在 地：浜松市中区寺島町17番地の1 フレクション浜松2階
- (4) 資 本 金：500万円
- (5) 設 立：平成25年6月20日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：屋根瓦等家屋修繕工事

2. 取引の概要

屋根瓦等家屋修繕工事（以下「本件役務」という。）の訪問販売を行う株式会社ハマホーム（以下「同社」という。）は、「近くで工事をしていますので、邪魔になるかもしれません。」などと言って、消費者宅を訪問し、「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」、「3千円くらいでできると思います。」などと簡易な屋根瓦等の補修工事（以下「簡易補修工事」という。）を勧誘した後、「瓦がずれている。そこから雨漏りをする。」、「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」などと不実を告げて、高額な本件役務の訪問販売を行っていた。

3. 行政処分の内容

業務停止命令

①内容

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）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。

- ア. 同社の行う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。
- イ. 同社の行う訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ. 同社の行う訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

②停止命令の期間

平成27年3月26日から平成27年9月25日まで（6か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的不明示（特定商取引法第3条）

同社は、本件役務提供契約の勧誘をする目的であるにもかかわらず、「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」「3千円くらいでできると思います。」などと言って、消費者宅を訪問し、簡易補修工事を勧誘した後、「屋根を見て回りましたが、瓦が沢山ずれています。」「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」などと本件役務提供契約の勧誘を行っており、その勧誘に先立って、本件役務提供契約の締結を勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 契約書面不交付（特定商取引法第5条第2項）

同社は、本件役務提供契約に係る簡易補修工事の契約を締結した際に、当該役務を提供し、かつ、当該役務の対価の全部を受領したとき、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すべきところ、交付していなかった。

(3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、特に工事を必要としないにもかかわらず、「瓦がずれている。そこから雨漏りをする。」「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」「屋根が複数箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成26年9月、営業員Uは消費者A宅を突然訪問し、「家の前を歩いていたら、瓦が出っ張っているのをちょうど見つけました。」「2階部分の屋根の手前の瓦が出っ張っていて浮いています。」「そこを修理するには、2、3千円から5千円くらいで直せるので、どうですか。直しますよ。」と言ってきた。A宅周辺では、15、6年前に大きな竜巻の被害があり、Aも屋根を直した経験があったことから、うちもまた瓦が浮いてきたのかなと思い、「2、3千円から5千円くらいで直せるなら、直してもらうかな。」と言って、依頼したところ、Uは一旦帰って行った。

その日の夕方、Uとともに親方XがA宅を訪問してきた。XはA宅の屋根に梯子を掛けて登り、しばらくして屋根から降りると携帯電話をテレビにつなぎ、屋根の写真をA宅のテレビに写しながら、「屋根が複数

箇所浮いています。これだけ浮いていると、確実に雨漏りします。」、
「天井裏は既にかなり雨漏りしているはず。」と言ってきたが、一緒に
テレビの画面を見ていたAは、瓦が浮いているかどうか分らなかった。
打ち合わせシートと見積書をXから受け取ったAは、契約金額が〇〇万
円となっていたことから、2、3千円か5千円ぐらいで直せるという最
初の話と違っていると思い、「10日ぐらい考えてから決めます。」と
言ったが、Xは明日来ると言い出したため、「明日は用事があり、私は
いないので来てもらっては困る。」と言ったところ、Xは「この契約の
ことは親戚には話さないでください。息子さんにも話してもらっちゃ困
ります。」と念を押し、「明日、日程表を置きに来ます。」と言って帰
って行った。

翌日、Aが用事を終え夜、家に戻ると、Aの家族から「Xが来て、判
を押してくれと言われたので契約書に判を押した。」と聞かされ、Aは
頭にきたが、遅い時間であったため、次の日にハマホームに連絡するこ
ととした。

翌朝、Aは屋根の状況を確認するため、ロープを架けて屋根に登り、
瓦を触ってみたが、瓦はびくとも動かず、浮いてもおらず、また、天袋
に上がって天井裏を見ても、雨漏りした様子もなかった。

その後、Aがハマホームに電話を架けたところ、Xが「もう、足場を
トラックに積んじゃった。どうしてくれるのか。」と強引に言ってきた
ことから、埒が明かないと思ったAは、消費生活センターに相談し、ク
ーリング・オフすることにした。

【事例2】

平成26年6月、消費者B宅に訪ねてきた営業員Tは、Bに「ハマホ
ームです。近くで工事をしていますので、邪魔になるかもしれません。
親方に挨拶をして廻れと言われてきました。」と言い、帰りかけたTは
また戻ってきて、「気がついてますか。鬼瓦がかけて浮いていますよ。
外に出てみてくださいよ。」と言うので、Bは外に出て鬼瓦を見上げた
が、浮いているかどうかわからなかった。それから、Tは「ボンドがあ
ればご自身でも簡単に修理できますよ。」「親方に了解を取って、替
わりに僕がやってあげましょうか。」と言ってきて、自分では無理だ
なと思ったBがいくらなのか聞いたところ、「3千円くらいでできると思
います。」と言うので、依頼したところ、「今はまだ仕事なので、親
方に聞いてから、またあとで来ます。」と言って帰っていった。

その日の夕方、B宅に親方YがTとともに訪ねてきた。Yは「仕事が

終わったので、お邪魔しました。Tに『勝手に引き受けてきては駄目じゃないか。』と叱ったところです。でも『僕が責任を持ってやるのでやらせて下さい』と言って譲りませんので、責任者の私がついてきました。」と言って、梯子を掛けて屋根に上っていった。それから簡単な修理を終えて屋根から降りてきたYは、「鬼瓦が浮いているところは、押さえてコーキング剤を詰めておきましたので、もう雨は入らないと思います。でも上がってみたら、かなり瓦がいたんでいますね。めくれたところもありますね。このまま放っておくと雨漏りしますよ。時間の問題です。写真撮ってきますからあとでお見せします。」と言い、もう一度屋根に上がっていった。写真を撮って降りてきたYが、一旦戻ると言うので、Bは修理代として3千円を渡したところ、Yからは領収書も何も渡されなかった。

翌日、B宅を再度訪れたYは写真を見せながら、「この部分は瓦がめくれて下地がむきだしになっています。こちらは、瓦がずれています。」と説明した。Bは「家を建てた大工さんをお願いしますから。」と言ったが、Yは「屋根は、ちゃんと直しておかないと後悔しますよ。僕のところなら安くできるかもしれないので、もしよかったら、うちの棟梁に頼んでみましましょうか。」と言い、玄関の外に出て、本社に電話をしてから、「おまえが受けたのならと、渋々、引き受けてくれるようです。うちは他の業者を通さないで、安くできると思います。どうしますか。」と言ってきた。Bが見積り次第で判断すると返事をしたところ、Yは屋根に上がって測り、打ち合わせシートという書類を書いて見積りを出した。示された金額は高かったが、「分割でもいいですよ。」と言われたので、何とか払えると思ったBは契約することとした。

【事例3】

平成26年9月、営業員Sは、消費者C宅を突然訪問し、「隣の工事をしていたら、天瓦がずれているのがわかりました。放っておいては雨漏りの原因になりますので、直した方がいいですよ。なんなら、自分がちょっと直しましょうか。」と言ってきた。Cにはそうは見えなかったが、3千円でやってくれると言ったのでやってもらうことにしたところ、Sは「今、まだ、他の工事の最中ですから、帰りに来ます。」と言って帰ってしまった。

その日の夕方、Sではなく、営業員ZがC宅に来て、屋根に上がって直してくれたので、CはZに現金3千円を支払ったが、Zからは契約書面はもとより、領収書もくれなかった。

Zは、Cに「屋根を見て回りましたが、瓦が沢山ずれています。」、「本当にずれているんですよ。デジカメで写真を撮ってきましたから見せますよ。テレビにつながせてもらえますか。」と言って、写真をテレビに映しながら、「ここは、漆喰がとれかかって、落ちそうになっています。」、「こんなに瓦がずれてますよ。」、「まだ、天井まではいいと思うけど、時間の問題で、すぐぽたぽたするようになってしまう。早く直した方がいいです。」と言ってきた。

また、Zは打ち合わせシートを出して屋根の絵を描きながら、「屋根を葺き替えると200万円～300万円かかります。漆喰をするにしても高くつくので、コーキングでつなぐ方法をとりましょうか。120万円くらいでできます。それから、まだひどいわけではないので、瓦を一列とばして大丈夫だから、50万円くらいまで費用をおさえることもできます。」などとすぐにでも契約するような調子で話し出してきただので、Cは「見積りも見ないで契約はできない。」と言うと、Zは「明日きちんと計算したものをお持ちいたします。」と言い、打ち合わせシートにサインをさせられた。

翌日、屋根の状態が心配であったCは、なじみの業者から紹介してもらった建築士に屋根を見てもらったところ、建築士は「今のところは、すぐにどうこうなるような箇所はないし、瓦もそんなにずれているわけではない。心配なら、瓦屋を紹介します。」と言われ、そして、実際に瓦屋に見てもらおうと、「こことここを直して、漆喰をやり直せばまだしばらく大丈夫です。」とのことであった。

【事例4】

平成26年6月、営業員Vが消費者D宅を突然訪問し、「近所で工事を行っています。工事の車が通るのでご迷惑をかけます。」とだけ言って帰って行った。Dは何のことだろう、近くで何か工事をするんだと思ったが、気にも留めなかった。

翌日、別の営業員Wが突然D宅にやって来て、「昨日は若い者がお邪魔しました。瓦が下から見てずれているので見せて下さい。」と言ったが、Dは屋根には登れるような場所はないと思い、「それはいいけど、この家の屋根には登れんよ。」と答えたところ、Wは「私は専門家だから。」と言って家の周囲を見て回ると、2階の屋根に梯子を掛けて屋根に登っていった。

その後、屋根から降りてきたWは、居間のテレビにビデオカメラをつないで、屋根瓦の様子を見せながら「瓦の下にひびが入っています。そ

こから瓦が沈んでずれています。今、万が一雨漏りしてなくても、雨漏りしたら、もったいない。早く修理しないと雨漏りがする。」「とりあえず3千円で応急修理してあげる。」と言い出した。Wから見せられたビデオの画像では、漆喰のような所にひびが入っている様にも見えたが、屋根の何処の部分か判らないし、本当に自分の屋根かどうかも判らなかったが、しきりに「雨漏りしたら、もったいない。」と言われたことから、Dは雨漏りしたら大変だ、3千円ならいいかという気持ちになり応急修理を依頼した。

応急修理が終わるとWは、Dにビデオで大屋根の真ん中に立っているテレビアンテナの足あたりの瓦に青色のゴム状のものを塗り付けた様子を見せた。Wがビデオを見せながら、「瓦がずれている。そこから雨漏りをする。」と言ったことから、Dは雨漏りしたら大変だと不安になり、とりあえず見積りをWに依頼したところ、Wは「特別安くします。でも私の一存では決められない。本社に了解をもらう。」と言って、何処かに電話して了承を得ていた。

翌日、WがD宅に来て見積りの細かい説明をした後、契約書を書き始めた。Dは、見積りが100万円を超え高額だと思ったが、雨漏りしたら大変だと思い契約した。

次の日、別居している息子が市役所で手に入れてきた紙に書かれた点検商法の内容を読んだところ、DがWと契約した状況と同じ内容であり、不要な工事を高額で契約させる悪徳商法が市内でも何件かあると書かれていたことから、自宅を建てた建築業者に電話で「雨漏りって、そんなに早くなるのか。」と尋ねたところ、業者は「10年も経っていないのに、自分のところの施工では、まずありえない。」ときっぱりと否定したため、Dは解約しなければいけないと思い、消費生活センターに相談し、クーリング・オフをした。