

「富士見」又は「住建」こと高梨直也及び浅香幸二に対する行政処分の概要

第1 事業者の概要

- (1) 名称：「富士見」又は「住建」（以下「事業者」という。）
- (2) 代表者：高梨 直也（たかなし なおや） 36歳
浅香 幸二（あさか こうじ） 45歳
- (3) 所在地：栃木県那須塩原市あたご町4番4号（富士見）
栃木県宇都宮市松田新田町477番地3（住建）
- (4) 取引形態：訪問販売
- (5) 商品・役務：床下補強工事、床下調湿工事 など

第2 営業実態

事業者は、平成25年2月から5月の間は「富士見」、6月からは「住建」の屋号を用い、以前勤務していた住宅リフォーム会社の得意客などの家を訪問し、「床下の点検に来ました。」などと告げて床下点検を行い、点検後は床下の補強工事や調湿工事を次々に勧誘していました。

なお、事業者は法人格を持たず、高梨が「代表」、浅香が「工事部長」と称し、日頃の営業活動は専らそれぞれが独立して行っていたましたが、顧客と締結した契約の管理や工事の手配は高梨が、集金に係る書類の作成は浅香が担当しており、両者が一体となって事業活動を行っていました。

第3 行政処分の内容と期間

1 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 売買契約及び役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の締結について勧誘すること。
- イ 売買契約及び役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 売買契約及び役務提供契約を締結すること。

(2) 業務停止の期間

平成26年3月29日から平成26年9月28日（6か月間）

(3) 業務停止命令の根拠となる条項

特定商取引法第8条第1項

第4 行政処分の原因となる事実

事業者が行ってきた訪問販売について調査を行ったところ、栃木県内で行われた販売行為において以下の事実が認められました。なお、事実認定に際して斟酌される事例は別紙のとおりです。

(1) 勧誘目的の不明示（特定商取引法第3条）

事業者は、「床下の点検に来ました。」などと床下点検を行うことを告げるだけ

で、点検後に床下の補強工事や調湿工事を勧誘することについて伝えていませんでした。

(2) 再勧誘（特定商取引法第3条の2）

事業者は、契約を断っている消費者に対し、継続して勧誘を行っていました。

(3) 契約書面不交付及び不備書面交付（特定商取引法第5条）

事業者は、床下に害虫駆除スプレーを散布する契約に際して、契約書面を交付していませんでした。

また、床下の補強工事や調湿工事の契約に際して、法定事項が記載されていない契約書面を交付していました。

(4) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第1号、第6号）

事業者は、消費者に対し役務提供契約の締結を勧誘する際、役務の効果又は締結を必要とする事情に関する事項について、以下のように不実のことを告げていました。

ア 事業者は、「あっちこっちが傷んでいる。長いうちに傾いてしまう。」、「床下の補強をしないと危険だ。」などと不安を煽って床下工事を勧誘した消費者に対し、補強金具を床下に設置することであたかも家の耐震化が図られるかのように告げて契約させていました。

イ 事業者は、契約を勧誘するに際し、「すぐに工事しないと家が歪む。」、「カビが生えている、このままだと床が抜ける。」などと、根拠がないにもかかわらず、あたかも今すぐ工事をしないと家がだめになるような不実のことを告げていました。

(5) 威迫困惑（特定商取引法第6条第3項）

事業者は、消費者を威圧するような言動を用い、消費者を困惑させて契約の締結を強要し若しくはクーリング・オフの妨害を行っていました。

(6) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、特定商取引法施行規則第7条第1号）

事業者は、消費者に検討する時間を与えることなく、執拗に迷惑を覚えさせる方法で勧誘を行っていました。

(7) 適合性原則違反（特定商取引法第7条第4号、特定商取引法施行規則第7条第3号）

事業者は、消費者が床下工事等の知識がないことに乗じて短期間に次々と不必要な工事契約を勧誘していました。

第5 栃木県内の相談状況（H26. 3. 17 現在）

年 度	H24	H25
件 数	0	10

【参考】

・平成25年度の処分状況は以下のとおり

平成25年6月11日	㈱スフィーダ	(停止期間6か月及び指示)
〃	東洋食品合同会社	(停止期間6か月及び指示)
平成25年9月9日	日本サプリメント合同会社	(停止期間3か月及び指示)

事例 1

平成25年11月頃、消費者Aは「家の点検に来た。」と訪問してきた事業者Xに床下の点検を依頼した。点検を終えた事業者Xは、床下で撮影してきた写真をテレビ画面に写しながら、「南側の柱が歪んでいる。これはL字型の補強金具を入れないと大変な事になる。家が南側に倒れる。」「カビが生えている。このままだと床が抜ける。」「風呂や玄関下の板も剥がれているから放っておくと床が抜ける。」などと説明した。その説明は消費者Aに口を挟ませない一方的なものであった。更に、消費者Aが聞いてもいないのに工事の工法や費用について説明し、「すぐにやろう。」と契約を急がせてきた。消費者Aが、家を建てた建売業者に再点検してもらいたいと契約を断ったところ、事業者Aは身を乗り出して「建売業者が何をするのか。あんたの家倒れるぞ。金がないのか。」と怒鳴りだしたため、消費者Aは怖くなり何も言えなくなってしまった。消費者Aが黙っていると、事業者Xは工事日を勝手に決めて注文書を作成したが、消費者Aはこの場を早く切り上げたいとの一心から言うとおりに契約した。

契約書を作成すると、事業者Xは、点検時に散布した害虫駆除スプレー代金を請求してきたため、消費者Aは求めに応じて代金1万円を支払ったが、契約書は作成せず領収証だけ渡された。

事例 2

平成25年10月頃、事業者Xは、「玄関に貼ってある株式会社Zのシールを見て来た。」と告げて消費者Bの家を訪問し床下点検を勧誘した。数日後、消費者Bは床下点検を受けたが、その際事業者Xは「玄関から居間にかけて特に湿気がすごくカビている。」「このまま放置しておくと床下の柱は木だからそれを取り替えなくちゃいけない。」と告げ、消費者Bに床下調湿処理工事を迫った。消費者Bは「値段が高いので考えさせて欲しい。」と断ったが、事業者Xは威圧するような話し方で「値段を下げる。」と言って勧誘を続け、さらに、「今日でなければ安くできない。」と契約を迫ったため、やむなく消費者Bは契約することにした。

契約した次の日、消費者Bは考え直し、事業者Xに電話で工事をしない旨を伝えたが、事業者Xは「金を払うと言っただろう。」と言って応じなかった。消費者Bが「クーリング・オフできますよね。」と聞くと、事業者Xは黙り込んだ後「明日の1時に行くから。」と言った。消費者Bにはその言い方がとても怖く、勧誘時の雰囲気を出すと恐怖を感じたので「来なくて結構です。」と言ったが、事業者Xは何も言わずに電話を切った。消費者Bはすぐに消費生活センターに相談し、消費生活相談員が事業者Xと交渉したことで、クーリング・オフすることができた。

事例3

平成25年7月頃、消費者Cが家にいると、事業者Xが「床下の点検に来ました。」と訪問してきた。消費者Cは、事業者Xが株式会社Zの従業員であった時に床下調湿工事を依頼していたため面識があった。事業者Xは床下を点検すると「調湿剤がだいぶ減っているから足した方がいい。」「杭が腐っている。」などと告げ、床下調湿工事の契約を勧誘した。消費者Cは、家族からこれ以上家の工事をしないとされていたことと、工事代金の工面が容易でないことから「お金が無いので。」「子供もやらなくて良いと言っているし。」と断った。しかし、事業者Xは「本当に無いんかい。」「分割でも良いんだよ。」と繰り返しながら茶の間に座り込んでしまった。事業者Xの様相は、睨みつけるように目がすわり、つっけんどんで威圧的な話し方をするため、消費者Cは一緒にいることが怖くて耐えられなくなり、帰ってもらうためには契約するしかないと言われ、契約を締結した。

契約から2日後、家族と相談した消費者Cが事業者Xに電話でクーリング・オフしたい旨を告げると、当該事業者は「何だそれは。」と怒鳴って一方的に電話を切った。消費者Cは契約時のことを思い出して怖くなったが、このままだと工事をされてしまうと思い、翌日に再度電話でクーリング・オフすることを伝えた。事業者Xは嫌そうに返事していたが、最後には「分かったよ。」と言って電話を切った。

事例4

平成25年3月頃、消費者Dが家にいると、事業者XとYが2人で訪問してきた。事業者Yは、消費者Dが株式会社Zに床下補強工事を依頼した時の工事担当者として面識があったが、以前の工事の際に不具合を見つけたと告げて工事を勧めてきた。

工事から数か月経ったころ、事業者XとYが再びやって来て「耐震チェックをします。お金はかからないので床下を見せてください。」と点検を勧めてきた。点検を依頼すると、事業者Yは床下で撮影した写真を見せながら「補強しないと危ない。大変な事になる。」と耐震補強工事を勧めてきた。消費者Dは、株式会社Zに床下補強工事をしてもらっていたにもかかわらず何故追加で補強工事が必要なのか理解できなかったが、「プロが床下を見て危ないというのだから間違いないだろう。」と考え耐震補強工事を契約した。

その後は、耐震補強工事を行うとまた新たな不具合が指摘され、「すぐに工事しないと家が歪む。」などと事業者XやYから代わる代わる言われて工事を勧められたので、消費者Dは「プロが行っているものだから」と工事の必要性を疑うことなく契約を締結し続けた。

しかし、毎回同じ耐震補強工事を勧められたのできりが無いと思うと共に、お金もなくなってしまったので最後は工事を断ることにした。その際、事業者XとYから「工事をしないと危ないよ。」と説得されたが、消費者Dはそれ以上工事を契約する事はなかった。

このように消費者Dは、1年以内の間に事業者XとYから複数回の訪問を受け、床下点検の勧誘を受けてその都度工事を勧められた。また、契約した工事を施工するとまた別の工事を勧誘されるなど、次々と工事契約を締結していった。

事例5

平成25年3月頃、消費者Eが家にいると、事業者Xが「工事後の状況を確認するために点検します。」と訪問してきた。消費者Eは事業者Xが株式会社Zの従業員であったときに工事を依頼していたため、その当時依頼した床下補強工事の点検のために訪問してきたと思い承諾した。事業者Xは点検を終えると、「床下の湿気がひどい状況でそのまま放っておくと大変なことになる。」と告げたので、消費者Eは以前の床下補強工事が無駄になってしまうと不安になり床下調湿工事を依頼した。

後日床下調湿工事が行われたが、工事が終わると「このままでは大変なことになります。工事をしたほうがいいですよ。」と耐震補強工事を勧められた。消費者Eは自ら床下を点検することはできないので、言われた言葉を信じて耐震補強工事を契約した。

耐震補強工事が終わると「あっちこっちが傷んでいる。長いうちに傾いてしまう。」と追加の耐震補強工事を勧められたが、出費もかさんだことから「お金がない。」と断った。しかし「ここまではやったほうが良い、今日なら安くするから」や「これだけやっておけば大丈夫です。」と工事代金を値引いて勧誘されたので、消費者Eはこれで最後と考え工事を依頼することにした。

工事後暫くすると事業者Xから「工事後の点検をする。」と電話があったが、点検の度に工事を勧められてきたので点検を断った。しかし、電話が続いたことから消費者Eも点検の必要性を感じるようになり、事業者Xに点検を依頼したところ「床下の補強工事が必要。基礎に入れるメタルは柱の両サイドから固定した方が良い。」と前回同様に床下補強工事を勧誘された。消費者Eには断るすべがなかったので工事を依頼したが、工事が行われるとまた追加の補強工事を勧められ、勧められるままに契約してしまった。

このように消費者Eは、1年以内の間に事業者Xから数次にわたり床下補強工事の勧誘を受け、その都度契約してしまった。

事例 6

平成25年3月頃、消費者Fが家にいると、事業者Xが「その後どうしたかと思い見に来た。」と訪問してきた。消費者Fは事業者Xが株式会社Zの従業員であったときに工事を依頼したことがあったため、工事経過を見に来たものと考えた。事業者Xは床下を点検すると「床下の補強をしないと危険だ。補強材をいれましょう。」と補強工事を勧めてきた。消費者Fは既に床下補強工事を行っていることを伝えたが、「その業者が取り付けただけでは意味がない。とても耐震工事と言えるものじゃない。」と言い、さらに「私の工事は耐震になるよ。」と告げた。消費者Fには以前の工事だけで補強が足りているのか、追加でどの程度の工事が必要なのかわからなかったため、言われるままに工事を依頼することにした。

耐震補強工事が行われた日、工事終了後に代金を支払うと「まだ気がかりな部分があります。」と追加工事を勧められた。消費者Fは乗り気ではなかったが、1時間くらい粘られて強く勧められたので、その場で追加工事を契約した。

後日追加工事が行われると、今度も「床下の調湿剤が足りない。」と床下調湿処理工事を勧められた。この時は割安で工事をするようなことを告げられたので消費者Fは工事契約を締結したが、改めて工事が行われると、別の問題点を指摘されて追加の工事を勧められた。消費者Fは「年金暮らしだし払えない。」と断ったが、「安くする、支払いは年金が入ってからでもよい。」と執拗に勧められたので根負けして追加工事を再び依頼してしまった。

追加工事が行われると、また調湿工事を勧められたが、お金がないこともあり消費者Fは調湿工事を断った。

数次にわたり床下補強工事を勧誘されたことに疑問を感じた消費者Fは市の無料耐震診断を受けることにした。結果は「倒壊、崩壊の危険性が高い」との診断だったため、事業者Xが行った耐震補強工事は事業者Xが説明したほど耐震化の効果はないことが分かった。

このように消費者Fは、半年の間に事業者Xから数次にわたり床下補強工事や床下調湿工事の勧誘を受け、その都度契約してしまったが、耐震化には繋がらない工事であった。