

## プレスリリース

### 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（9 ヶ月） 及び指示並びに当該業者の代表者に対する業務禁止命令（9 ヶ月）を 行い、併せて山梨県消費生活条例に基づく勧告を行いました。

○山梨県は、訪問販売業者である細沢工業（長野県松本市。以下「当該事業者」といいます。）に対し、特定商取引法の違反行為（書面記載不備、債務履行拒否・不当遅延）を認定し、令和5年2月2日付けで、同法の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る役務提供契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同月3日から9か月間停止するよう命じました（以下「本件業務停止命令」といいます。）。併せて、当該事業者に対し、当該違反行為の再発防止策を講じることを指示しました。

○また山梨県は、当該事業者の代表である細沢哲治個人に対し、令和5年2月2日付けで、特定商取引法の規定に基づき、本件業務停止命令により同社に対して業務の停止を命ずる範囲の業務を営む法人の役員となることを同月3日から9か月間禁止するよう命じました。

○また山梨県は、当該事業者に対し、山梨県消費生活条例で禁止する不当な取引行為（書面記載不備、債務履行拒否・不当遅延に相当）を行っていることを認定し、同じく令和5年2月2日付けで、当該不当な取引行為を行わないよう勧告しました。

#### 1 事業者の概要

- (1) 事業者名 細沢工業（ほそざわ・こうぎょう）
- (2) 代表者氏名 細沢 哲治（ほそざわ・てつじ）
- (3) 所在地 長野県松本市里山辺867-2 花岡アパート
- (4) 取引形態 訪問販売（屋根修理工事・屋根塗装工事）

#### 2 取引の概要

当該事業者は、「細沢工業」と称し、本県消費者宅を訪問し、その場で屋根修理、屋根塗装などの役務の提供について勧誘をし、当該役務を有償で提供する契約を締結して、これらの役務を提供するサービスを行っていました。

#### 3 法令等違反行為

以下、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）を「法」、山梨県消費生活

条例（平成17年山梨県条例第112号）を「条例」、山梨県消費生活条例施行規則（昭和50年山梨県規則第42号）を「規則」といいます。

**（1） 書面記載不備（法第5条第1項）**

当該事業者は、令和3年3月、訪問販売に係る役務提供契約を締結したときに消費者に交付した当該役務提供契約の内容を明らかにする書面に、法において定められた事項を正しく記載していませんでした。（契約金額を複数記載）

**（2） 債務履行拒否・履行遅延（法第7条第1項第1号、条例第16条第1項第六号、規則第7条第1項第七号）**

当該事業者は、少なくとも令和3年3月から同年6月の間、本件役務提供契約に係る法第9条の規定に基づき、本件事業者宛に契約解除通知を発出した相手方に対して、本件役務提供契約の解除によって生ずる債務を履行しなければならないにもかかわらず、当該債務の履行を拒否又は遅延させました。

**（3） 不当な不利益をもたらす内容の契約締結（条例第16条第1項第三号、規則第4条第四号）**

当該事業者は、令和3年3月、訪問販売に係る役務提供契約を締結したときに消費者に交付した契約書に、取引における信義則に反し、消費者が購入の意思表示をした役務と異なるものを記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させました。（契約金額を複数記載）

## 4 行政処分の内容

### 【細沢工業に対する行政処分】

**（1） 業務停止命令（法第8条第1項）、公表（同条第3項）**

令和5年2月3日から令和5年11月2日までの間、次の業務を停止すること。

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

**（2） 指示（法第7条第1項）、公表（同条第2項）**

違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、当該行為の再発防止策を講じるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらについて、業務停止命令の期間が終了する1ヶ月前までに山梨県知事あて文書で報告すること。

## 【細沢哲治に対する行政処分】

### (3) 業務禁止命令（法第8条第1項）、公表（同条第3項）

令和5年2月3日から令和5年11月2日までの間、次のアからウ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こと。

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

## 5 勧告の内容

### 【細沢工業に対する勧告】

#### (1) 勧告（条例第17条）、情報提供（条例第18条）

- ア 営業所等以外の場所において、役務につき役務提供契約を締結したときは、直ちに主務省令（特定商取引に関する法律施行規則）で定めるところにより、法第4条第1項各号の事項についてその役務提供契約の内容を明らかにする書面を役務の提供を受ける者に交付すること。
- イ 訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させないこと。

## 6 消費生活相談の状況

21件（令和2年度：5件 令和3年度：9件 令和4年度7件）

※ 令和5年2月2日現在

## 【事例1】

令和3年2月、消費者A（以下「A」という。）は、お昼くらいに出かけようとするところ、玄関先に業者が立っていた。鬼瓦の状態などを説明され屋根に登っていき、写真を見せられた。近所の家も工事をしているというので、業者を信用し契約をした。業者は「10万でも20万でもいいから着工金を払えないか」というので、その日のうちに着手金として15万円を現金で払った。後でわかったことだが、見せられた写真は私のうちの屋根のものでは無いと思う。また業者はうちの屋根にはモルタルが使われていると言いながらシリコンで工事をしたのでおかしいと思った。知人に業者の噂を聞き、隣人からも消費生活センターに相談した方が良いと言われ、クーリング・オフの通知を3月2日に簡易書留で送付したところ、「クーリング・オフについて了承したが、資金がない。月末まで待ってほしい。」と告げた。その後業者とのやりとりは弁護士に依頼し、5月に分割で返金する合意書を交わしたが、令和3年6月11日現在履行しておらず、Aに対する債務の履行を遅延させた。

## 【事例2】

令和3年3月、消費者B（以下「B」という。）は、屋根瓦修理の業者から自宅屋根の修理の勧誘を受けて契約を結びトラブルになった。3月上旬、家族がテーブルの上に契約書などが置いてあるのを発見した。Bに尋ねたところ、契約したと言ったものの、よく覚えていない様子であった。家族が屋根や雨樋を確認すると、1階の雨樋に塗装した跡があった。また、外には業者のものと思われる塗装剤等が置き去りにされていた。塗装には塗りむらがあり、十分な施工とは言えず、他には業者がどんな工事をしたのかわからない。契約書には3月4日に着手金として20万円、3月5日に中間金として10万円支払ったとする記載があり、3月8日付けの領収書には屋根工事代金分割金として18万円支払ったとする記載があった。家族は工事代金が高額にもかかわらず足場も組まずに2日間で工事をしたことに不信感を抱き、消費生活センターに相談した。消費生活センターにアドバイスをもらいながら、3月10日にクーリング・オフのハガキを作成し、簡易書留で出し、業者に連絡したところ、業者は「工事費の半分以上を返金する」と告げ、3月11日、消費生活センターは全額返金するようあっせんしたが、業者は「全額返金には応じるが、返金は10万円ずつ分割したい」と告げたが、消費生活センターは「消費者はあくまでも一括での返済を希望している」ことを伝えたと「すぐに全額返金は無理だ」と告げ、Bに対する債務の履行を拒否し、少なくとも令和3年6月9日現在までの間も継続し、債務の履行を拒否していた。

### 【事例3】

令和3年3月、消費者C（以下「C」という。）宅に業者が訪問してきた。「屋根の不具合がある」と言われ、屋根を見てもらったところ、スマホで撮った写真を見せられた。業者は「僕に40万円くれたらある程度やります」と言い、近所の地主さんとも付き合いがあるという業者を信じ消費者Cは屋根工事の契約をした。業者は176万円の複写式契約書面を持ってきたが、消費者Cに渡す分の契約書面に190万円と書き添え、法第5条第1項に規定する「商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価」が正しく記載されていない契約書面を交付した。3月22日に90万円支払ったが、業者は76万円の領収書を書き、Cに渡すものだけ90万円と横に書き添えた。理由を聞いたがはっきりと答えることはなかった、そして76万円は封筒にしまい、残りの14万円は自分のポケットにしまった。次に3月25日に40万円支払った。最初の話では26日に40万円支払うことになっていたが、1日早く請求された。業者には合計130万円支払った。Cは業者のお金の無心がすごいことにも不信感を持ち、3月28日に消費生活センターに相談し、3月29日に書面不備を理由にクーリング・オフの通知を出したが、業者はクーリング・オフの知識が乏しく、説明しても納得できない様子であった。「お金がないから全額返金は無理だ」と告げ、Cに対する債務の履行を拒否し、少なくとも令和3年6月11日までの間も継続し、債務の履行を拒否していた。

### 【事例4】

令和3年3月、消費者D（以下「D」という。）宅に業者が訪問してきた。Dは隣の家も工事したというのですっかり信用し、業者の用意していた契約書面に署名をし、Dは言われるがままに契約した。複写式の契約書面には55万円とあるが、後から66万円と書き加え、法第5条第1項に規定する「商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価」が正しく記載されていない契約書面を交付した。契約書面には3月26日に20万円、4月2日に35万円払うように記載があったが、3月26日に業者が再びD宅を訪れた際、30万円を請求された。Dがお金がないと言うと、ちょうど車があるからと金融機関のATMまで車で乗せられて、30万円を引き出し業者に渡した。業者は20万円を封筒に入れ、10万円は自分のポケットに入れた。領収書には20万円と書き、Dの領収書にだけ10万円を付け足した。この時点でDは業者に不信感を抱き、また、お金の請求がすごいので、お金に困っている人なのかと思った。近所の人が警察に相談したと聞いたため、Dは3月30日に消費生活センターに相談した。すぐ（3月30日）にクーリング・オフの通知を出し、その後の交渉は消費生活相談員が担当してくれることとなったが、「お金がないのですぐには返済できない」と告げ、Dに対する債務の履行を拒否し、少なくとも令和3年6月11日までの間も継続し、債務の履行を拒否していた。

## 【参考】

### ○特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

**第二条** この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

二（略）

2～4（略）

**第五条** 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは特定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

二、三（略）

2（略）

## （指示等）

**第七条** 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

二～五（略）

- 2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

#### **（販売業者等に対する業務の停止等）**

**第八条** 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条第一項各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同項の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、二年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。この場合において、主務大臣は、その販売業者又は役務提供事業者が個人である場合にあつては、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人（人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下同じ。）となることの禁止を併せて命ずることができる。

#### **2（略）**

- 3 主務大臣は、前二項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

○山梨県消費生活条例（平成17年条例第112号）

○山梨県消費生活条例施行規則（昭和50年規則第42号）

**【条例】**

**（不当な取引行為の禁止）**

**第十六条** 知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

一、二（略）

三 取引における信義則に背反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。

四、五（略）

六 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

七（略）

2（略）

**（指導及び勧告）**

**第十七条** 知事は、事業者が前条第二項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、不当な取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告することができる。

**（情報提供）**

**第十八条** 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、その不当な取引行為の内容、その不当な取引行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他不当な取引行為による被害を防止するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

**【規則】**

**（条例第十六条第一項第三号の不当な取引行為）**

**第四条** 条例第十六条第一項第三号の規定に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

一～三（略）

四 契約書に消費者が購入の意思表示をした商品又は役務と異なるものを記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。



五～九（略）

**(条例第十六条第一項第六号の不当な取引行為)**

**第七条** 条例第十六条第一項第六号の規定に該当する不当な取引行為は、次に掲げるものとする。

一～六（略）

**七** 消費者の契約の申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

2（略）