

記者発表（資料配布）				
月 日	担 当	T E L	発表者名	その他
3月14日 (火)	県立消費生活総合センター	078-302-4000	所長 大久保 徹雄 (所長補佐兼指導調整課長 奥見知子)	

**特定商取引法違反の水回り修理事業者に対する業務停止命令（6か月）
及び指示、代表者に対する業務禁止命令（6か月）について**

安価な金額の広告を見てトイレの詰まり修理等を依頼した消費者に対し、工事内容や対価を告げず工事を進め、高額な契約をさせていた訪問販売事業者「(株)関西住宅設備」（以下「事業者」という）に対し、本日付けで、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）に基づき、6か月の業務停止、違反行為を是正するための指示並びに代表取締役に対し6か月の業務禁止を命じ、あわせて消費生活条例（以下「条例」という。）に基づく勧告を行いました。

1 処分対象事業者

- (1) 事業者名：株式会社関西住宅設備
- (2) 代表者：代表取締役 桑原 亮（44歳）
- (3) 所在地：神戸市長田区浜添通2丁目1番2-1号
- (4) 取引形態：訪問販売（法第2条第1項）
- (5) 提供役務：水回り設備修理・害虫駆除

2 処分等の内容

(1) 法第8条第1項に基づく事業者への業務停止命令（6か月）

令和5年3月15日から6か月間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ① 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
- ② 訪問販売に係る役務提供の申込みを受けること
- ③ 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること

(2) 法第7条第1項に基づく事業者への指示

今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、再発防止策を講じ、再発防止策及びコンプライアンス体制について報告すること。

(3) 法第8条の2第1項に基づく代表取締役 桑原 亮への業務禁止命令（6か月）

事業者に停止を命じた業務を新たに開始すること（当該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含む。）を禁止する。

(4) 条例第13条に基づく事業者への勧告

重要事項について誤認を招く表示による勧誘行為を行わないこと。また、事業者がとった改善措置について報告すること。

3 行政処分等の原因となる事実

(1) 契約書面記載不備（法第5条第1項）

事業者は役務提供契約の締結をした際に、作業内容の詳細や使用した薬剤名などについての記載が不十分な契約書面を交付した。

(2) 不実を告げる行為（法第6条第1項）

事業者は役務提供契約の締結及び撤回をする際に、「生活保護受給世帯は工事代金の一部が役所から返金される。」「一部返金で合意しているのでクーリング・オフは認めない。」などと不実のことを告げた。

※条例で禁止する不当な取引行為（第11条第1項第1号-②、第4号-②）にも該当

(3) 事実不告知による勧誘（法第6条第2項）

事業者は役務提供契約の締結をする際に、役務の内容及び役務の対価などを告げずに作業を始め、終了後に通常予想できない価格を請求した。

※条例で禁止する不当な取引行為（第11条第1項第1号-③）にも該当

(4) 威迫・困惑による契約締結（法第6条第3項）

事業者は役務提供契約の締結及び撤回をする際に、「ここまできて値切るんか。」「クーリング・オフ出来るけど、払ってもらわなこっちは困る。」などと大声で怒鳴りつけ消費者を威迫した。

※条例で禁止する不当な取引行為（第11条第1項第1号-⑪、第4号-①）にも該当

(5) 契約解除拒否（法第7条第1項）

事業者は役務提供契約の解除に際し、消費者がクーリング・オフ通知を発出し、てもクーリング・オフを認めず、全額返金は出来ないなどと申し立てた。

※条例で禁止する不当な取引行為（第11条第1項第4号-⑧）にも該当

(6) 重要事項について誤認を招く表示による勧誘（条例第11条第1項第1号-⑳）

事業者は、インターネットやマグネット広告に、実態とは異なる安価な金額（「料金385円(税込)～」など）を強調した表示を行い勧誘した。

4 勧誘事例（令和2年12月から令和4年7月まで）

【事例1】

消費者Aは、朝自宅1階のトイレが詰まり、ホームページに「385円～」と表示がある関西住宅設備に電話をかけた。電話で状況を説明した時、同社からは修理代金や修理方法などの説明は一切なかったが、Aはホームページの「385円～」という表示から数千円位で直ると見込み、来訪を依頼した。担当者Zが来て、見積額や作業内容など何の説明もなく直ぐに作業に入った。屋外の汚水桝の中にホースを入れ、トイレの便器も外した。Aが大変な工事になったと思って金額を聞くと、Zに20万を超える金額と言われた。Aはあまりにも高額と思い、知人の大工に電話すると、「おかしい。新しいものに替えられる。消費者センターに電話したら。」と助言された。Aが消費者センターに電話し、センターからの折り返し電話を待つ間にもZが作業を続けるので、Aはやめるように伝え、「そんな高額を支払えない。」と言うと、Zが突然「金、金言いやがって。」「絶対に貰わな帰らへん。」などと大声で怒鳴り出した。その大声を聞いてAの孫が玄関まで出て来た後も、Zは「人の話も聞かんと、金払え。」などと大声で怒鳴り続け、孫は怖さで震え泣いていた。Zがバインダーを玄関先の地面に叩きつけ「金払え。」と怒鳴るのでAは怖くなり、110番通報をした。Zは到着した警察官の目の前でもバインダーを地面に叩きつけた。警察官がAに「工事代金は支払わなくていい。」とAに言うのを聞いたZは再び興奮し始めたが、警察官からトイレの詰まりを直すよう注意され、詰まりを解消して夜9時過ぎに帰った。Aは最終的にZに数千円を支払った。

【事例 2】

消費者Bは、賃貸アパートのトイレが詰まり、大家に相談せずマグネット広告を見て関西住宅設備に電話すると、専門の人を手配すると言われた。担当者Yから電話があり、Bはトイレが詰まったので見に来てほしいと伝えた。Yが来て、「生理用ナプキンが奥に詰まっている。便座を外し機器を押し込んで出す。」と説明があり、代金は20万を超える金額と言われた。Bは父親に相談し、Yに「父親が納得していない。」と伝えたが、言いくるめられ承諾した。Bは工事後に契約書を貰ったこととYが実際に確認していないのに詰まりの原因がナプキンだと断定したことが納得できなかった。料金は期日までに同社の口座に振り込むことになっていたが、Bは大家と父親からすすめられて消費者センターに相談し、消費者センターの担当者からクーリング・オフができる事を聞いて、クーリング・オフ通知を同社宛に郵送した。Bはその日のうちにYの携帯電話に電話をかけ「クーリング・オフをした。お金は払えない。」と伝えたところ、Yは「なんでや、こっちが汚い便所で作業をしてやったのに払えないってどういうことや。金払え。」などと怒り出した。それ以降、Yの携帯電話から1日10回くらい毎日のように昼夜を問わず着信があり、Bは金を払えという督促だと思い電話に出なかった。この電話が一週間程、仕事中也続き、Bは精神的にも不安定になり、仕事も手につかない状態となった。父親にYからの電話の事を相談すると、父親は非常に心配し、請求額の半額を関西住宅設備の口座に振り込んだ。

【事例 3】

消費者Cは、築40年の実家にスズメバチの巣があったため、他人を刺すと大変なことになり困ると思い、インターネットで探した関西住宅設備に電話で依頼した。広告には「費用は800円～」と記載されていたので、Cは高額になるとは思っていなかった。Cが電話をかけた時は、金額について尋ねたが答えはなかった。担当者Xが来て巣を確認し、最初に「8,000円」と言われ、Cは承諾した。作業開始後Xは、8,000円の駆除方法では駆除できないので、8万円かかるとCに告げ、Cは承諾した。Cはその後、一旦帰宅したので、作業は見えていない。約2時間後、XからCに終了の電話連絡があり、実家に戻ると、100万円を超える金額の契約書を渡された。Cは驚いて「こんなにかかるん。高いですね。」と聞くとXは「たくさんありました。巣の数は10数個ありました。」と説明したので、Cが駆除した蜂の巣を見せて頼むと、Xは「危ないから、既に別の車が持ち帰ったので、見せられない。」と言って、携帯電話の中に保存されている蜂の巣の写真を見せた。写真は巣だけのもので、周りの景色はどれも写されておらず、本当に実家のものかどうかも分からなかったが、Cは内金の数万円を支払った。残金は期日までに振り込むことになっているが、Cは契約書の裏面にクーリング・オフについて記載があることに気付き、Xに電話した。クーリング・オフしたいと伝えたが「それは無理です。元に戻せません。」と言われた。

契約書面には、作業内容欄に〈蜂の巣撤去作業小一式数量1〉、〈蜂の巣撤去作業特大一式数量1〉とのみ記載されており、撤去した蜂の巣の数量、場所などの記載が欠如していた。

【事例4】

消費者Dは、台所の水はけが悪くなり、完全に詰まって排水が出来なくなったので、以前も流しの詰まりの解消を依頼した関西住宅設備のフリーダイヤルに電話をかけた。電話の際には、工事代金などの説明もなかったが、以前の工事の際、生活保護世帯ということで親切だったので、今回も依頼した。担当者Wが来て流しの詰まりを確認した時、Dが「生活保護を受けているのでお金が無い。」と伝え、Wは「生活保護世帯であれば、役所から9万9,000円が返金される。」と説明した。Dが工事代金を聞いたところ、「10万円以上かかるが、役所に手続きすれば9万9,000円返金されるから大丈夫だ。」と再度説明があった。Dは必ず返金があるという言葉信じて作業を依頼した。Dは作業をWに任せ、用事で10分ほど家を空け帰宅すると、既に使用した器具は片づけられ、流しの詰まりが解消されていた。DがWに代金を聞くと、十数万円と言われ、予想よりも高額であることに驚いた。Dは申請手続きのことが気になり、「2、3日中には役所に行ける。」と伝え、Wは「その翌週には役所から補助金が振り込まれる。」と説明したので、高額とは思ったが請求金額を現金で支払った。後日、Dは役所に行き、福祉の担当者に申請の手続きについて聞くと、「補助金などは出ない。」と言われ、消費者センターに相談するようにすすめられた。Dの夫が消費者センターに相談した結果、この工事についてクーリング・オフをすることに決め、契約解除通知を同社宛に郵送した。その後、消費者センターの担当者があっせんしたが、全額返金を希望するクーリング・オフを認めず、結局Wが役所から返金されると言っていた金額の9万9,000円が後日返金された。契約書面には、作業内容欄に〈薬品投入作業1〉とのみ記載されており、使用した薬品名と数量の単位などの記載が欠如していた。

【参考】当該事業者に関する相談件数（令和5年2月24日現在）

年度	R1	R2	R3	R4	計
件数	87件	116件	117件	21件	341件

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインをご利用ください。

◆ 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口をご案内します。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。

◆ 兵庫県内の消費生活センターの連絡先

下記に一覧を掲載しています。

<https://www.seiken.server-shared.com/consultation/contact>（当センターHP）