

訪問販売による高圧洗浄や排水管清掃などの水回り修理サービスに係る役務提供契約において、クーリング・オフの妨害や、契約解除によって生ずる債務の履行を拒否するなどした事業者に対して、特定商取引法に基づく指示及び北海道消費生活条例に基づく勧告を行いました。

令和 3 年（2021 年）7 月 1 2 日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、訪問販売業者である「T'sグループ」こと畠山太一（札幌市中央区）に対し、特定商取引に関する法律に違反する行為（債務履行拒否・不当遅延）を認定し、令和 3 年 7 月 8 日付けで、当該事業者に対し、当該違反行為の再発防止策を講じるよう指示しました。
- また、北海道は、当該事業者に対し、北海道消費生活条例で禁止する不当な取引方法（拒否等によるクーリング・オフの妨害）を用いていると認定し、同じく令和 3 年 7 月 8 日付けで、当該不当な取引方法を用いないよう勧告しました。

1 事業者の概要

事業者名：「T'sグループ」こと畠山太一（はたけやま たいち）

契約上の住所：札幌市中央区南一条西 16 丁目 1 番地 323 春野ビル 3 階

※バーチャルオフィスであり、現在は使用されていない。

電話番号：(契約書)080-9602-5871

(H P)0120-793-537

業 態：訪問販売（水回り修理等）

2 取引の概要

事業者は、「アクアサポート24」と称する屋号を掲げ、水回り修理のトラブルに対応する旨を記載したウェブサイトにより消費者を誘引し、同社の業務に従事する作業員（以下「作業員」という。）が問い合わせしてきた消費者の住居を訪問し、高圧洗浄などの役務の提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）について勧誘をし、その場で、申込みを受け、本件役務を有償で提供する契約を締結しています。

3 法令違反行為

以下、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）を「法」、北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）を「条例」、北海道消費生活条例施行規則（平成 12 年規則第 29 号）を「条例規則」といいます。

(1) 拒否等によるクーリング・オフの妨害（条例規則別表 8（1））

事業者は、訪問販売により消費者と水回り修理について本件役務提供契約を締結し、当該契約のクーリング・オフについて電話により問合せや申出をした消費者等に対して、クーリング・オフによる全額返金を拒み一部返金を提案するなどして、消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げた。

(2) 債務履行拒否・不当遅延（法第7条第1項第1号）

事業者は、本件役務提供契約に係る法第9条の規定に基づき法第5条第1項の書面を受領した日から起算して8日以内に、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、当該債務の全部又は一部の履行を拒否又は不当に遅延させる行為を行った。

4 行政処分等の内容

(1) 指示（法第7条第1項）、公表（同条第2項）

当該行為の発生原因について調査分析の上検証し、当該行為の是正のための措置を講じるとともに、その内容を、北海道知事宛て文書で報告すること。

(2) 勧告（条例第17条第3項）、情報提供（同条第4項）

消費者との間で行う法第2条第1項で定める訪問販売の方法によるすべての取引についての消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、これを拒否し又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げる行為をしないこと。

5 消費生活相談の状況

(1) 道内における消費生活相談件数

年度	R2	R3	計
件数	58	9	67

(2) 消費者の主な居住地域 札幌市、石狩振興局管内

問い合わせ先 環境生活部くらし安全局消費者安全課 取引適正化係 電話 011-204-5213

【事例1】

令和3年1月、消費者A（以下「A」という。）は、アクアサポート24のウェブサイトを見て、自宅の水回りの修繕を依頼したところ、同日、作業員がA宅を訪問した。現場を確認した作業員は、Aに対し「30万円から40万円かかる。」などと告げた。Aは、高額な料金を告げられ驚いたが作業を依頼し、工事が完了すると、作業員に対し代金の43万円を支払った。ところが、同日夜には修繕したはずの箇所トラブルが発生し、直っていないことが判明した。後日、Aは、事業者に対し、クーリング・オフのはがきを発出したが、事業者が受け取らなかったため、後日、A宅に返送された。そのため、Aは、消費生活センターに相談し、同センターの相談員が、事業者に対し、クーリング・オフの権利行使及び返金のあっせん交渉を行ったが、事業者は、「クーリング・オフって、なんなんですか。こっちは請負の依頼の電話をもらって訪問しているので、訪問販売にはあたらないのでクーリング・オフにもあたらない。」などと言い、Aのクーリング・オフの権利の行使を妨げた。その後も、事業者は、クーリング・オフに基づく全額返金には応じず、代金の一部しか返金しなかった。

【事例2】

令和3年1月、消費者B（以下「B」という。）は、アクアサポート24のウェブサイトを見て、自宅のトイレの詰まりの修繕を依頼したところ、同日、作業員がB宅を訪問した。現場を確認した作業員は、Bに対し、排水管の高圧洗浄が必要と言い、「工事は、30万円から40万円程度かかるがどうしますか。」などと告げた。Bは、トイレが直らないと困るため作業を依頼した。翌日、作業が完了すると、作業員が代金55万円と記載された契約書をBに渡し、Bは、その場で現金35万円を支払い、20万円は後日振り込みで支払うこととした。ところが、同日夜、またトイレの詰まりが発生したため、Bは、作業員に連絡すると、再度、作業員がB宅に来て夜遅くまで作業を行ったが直らなかった。このため、Bは、事業者に対しクーリング・オフのはがきを発出し、特定記録郵便により受け取りを確認した。併せて、Bは、消費生活センターに相談し、同センターの相談員が、事業者に対し、クーリング・オフの権利行使及び返金のあっせん交渉を行ったが、事業者は、「作業しているんだから、全額は返せない。」「工事は行っているのだから、全額は返金できない。」などと言い、Bのクーリング・オフの権利の行使を妨げた。その後も、事業者は、クーリング・オフに基づく全額返金には応じず、代金の一部しか返金しなかった。

【事例3】

令和3年2月、消費者C（以下「C」という。）は、アクアサポート24のウェブサイトを見て、自宅の排水管のトラブルの修繕を依頼したところ、同日、作業員がC宅を訪問した。現場を確認した作業員は、Cに対し、「排水管の高圧洗浄が必要」と言い、「40万円から50万円はかかると思いますよ。」などと告げた。Cは、高額な料金を告げられ驚いたが作業を依頼し、作業が完了すると、作業員に対し代金の50万円を支払った。ところが、翌日にはトイレや外柵から污水があふれ、排水管のトラブルが直っていないことが判明した。このため、Cは、事業者に対しクーリング・オフのはがきを発出し、特定記録郵便により受け取りを確認した。併せて、Cは、消費生活センターに相談し、同センターの相談員が、事業者に対し、クーリング・オフの権利行使及び返金のあっせん交渉を行ったところ、事業者は、クーリング・オフには応じないが、代金の一部の返金には応じると提案するなどして、Cのクーリング・オフの権利の行使を妨げた。その後も、「今はお金がない」などと言って、少なくとも70日以上を経過しても一切返金を行わず、返金を不当に遅延している。

○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）

（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。

○北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）

（不当な取引方法の禁止）

第16条 事業者は、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であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

（1）～（7）省略

（8）消費者が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。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によつて生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

（9）省略

（不当な取引方法による被害の防止）

第17条 第1項～第2項省略

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であつて、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

○北海道消費生活条例施行規則（平成 12 年規則第 29 号）

別表（第 3 条の 2 関係）

1～7 省略

8 条例第 16 条第 1 項第 8 号の規定に該当する不当な取引方法

(1) 消費者のクーリング・オフの権利（特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）第 9 条第 1 項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。

(2)～(7) 省略

9 省略