

勧誘目的を隠して「今まで羽毛布団を買ってもらっているので、布団カバーを受けとってください。」などと言って消費者に近づき、執ようで迷惑な勧誘を行い、布団のリフォームに係る契約を締結していた事業者に対して、業務停止命令を行いました。

平成 29 年 3 月 28 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、訪問販売を行っている「羽毛リフォームセンター」こと片平義和（札幌市西区）に対し特定商取引法の違反行為（勧誘目的等不明示、書面記載不備、不実告知及び迷惑勧誘）を認定し、平成29年3月28日付けで、同法第8条第1項の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同年3月29日から12か月間停止するよう命じました。
- ついては、特定商取引法の規定に基づき命令の事実を公表します。
- また当該事業者については、経済産業省東北経済産業局、青森県と連携して調査を行い、いずれも本日付けで行政処分を行っています。

1 事業者の概要

名 称：「羽毛リフォームセンター」こと片平義和（個人事業者。以下「事業者」という。）
所 在 地：札幌市西区八軒4条東2丁目5番
設立年月日：平成26年10月頃
取引形態等：訪問販売（布団のリフォーム）

2 取引の概要

事業者は、北海道内において、消費者の住居を訪問し、布団のリフォームに係る役務提供契約（以下「役務提供契約」という。）の締結について勧誘をし、当該消費者と役務提供契約を締結して役務の提供を行っていた。

3 法令違反行為

(1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

事業者は、訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「今まで羽毛布団を買ってもらっているので、布団カバーを受けとってください。」「いい羽毛布団を使ってもらっているので、どうやって使っているのか見てあげる。」などと告げて、個人事業者としての事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類のうち、その全部又は一部を明らかにしなかった。

(2) 書面記載不備（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、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（契約書面）に、法において定められた事項を記載していなかった、又は正しく記載していなかった。

(3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

事業者は、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に際し、羽毛布団から羽毛が出ていることを示しながら、「このままなら、使用するのは無理ですよ。」

「布団どうするの。捨てるのかい。このまま置いておけば駄目になるよ。」「これは駄目だわ。直さなければならぬわ。」などと、勧誘の相手方が当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項について、不実のことを告げる行為をした。

(4) 迷惑勧誘及び迷惑解除妨害（特定商取引法第7条第4号に基づく同法施行規則第7条第1号）

事業者は、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に際し、消費者の承諾を得ず勝手に布団を持ち出す、消費者が契約締結を断っているにもかかわらず執ように勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をした。

また、事業者は、消費者から訪問販売に係る役務提供契約のクーリング・オフの申し出を受けた際に、「打ち直しにかかっているのもう遅いかも知れない。」と告げ解除を妨げた。

4 命令の内容

平成29年3月29日から平成30年3月28日までの間、次の業務を停止すること。

- (1) 訪問販売に係る契約の締結について勧誘をすること。
- (2) 訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る契約を締結すること。

5 消費生活相談の状況

- (1) 道内における事業者の消費生活相談件数

年度	27	28	合計
相談件数	12	19	31

- (2) 消費者の主な居住地域

石狩地域 約30%、空知地域 約20%、釧路地域 約20%

- (3) 消費者の性別

女性 約80%、男性 約20%

- (4) 消費者の年齢

平均 約80歳

（5の情報については、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）情報に基づき道が集計）

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

【事例 1】

平成 28 年 1 月、事業者が A 宅を訪問した。

事業者は、「羽毛の布団を見せてください。布団の修理をしています。」と A に告げ、A が自分の布団を事業者に見せたところ、事業者は「これは、うちで扱ったものです。うちから買ったんですね。高い、良いものですね。」と言った。

事業者は、布団カバーを開け布団を出しかけたときに、A の承諾を得ることなく布団を縫い目から破った後、布団をカバーの中に押し込み、「これはひどいわ。打ち直しをしないと。羽毛がへたっていますから、手入れをしないとひどいことになる。」と、脅すように A に告げた。

事業者は、A の気がつかないうちに玄関に来ていた事業者の他の従業員 2 人に、A の承諾も得ず勝手に A の布団を手渡し、車に積み込んでしまった。

それから、事業者は A に対し「この布団は結構なもので、打ち直しもちょっと高くなります。」と言ってリフォームの値段を告げ、A に聞き返して確認する暇も与えずにいろいろと説明し、契約書を置いて A 宅を退去した。

【事例 2】

平成 28 年 4 月、事業者は B 宅に電話をかけ、「羽毛布団をお持ちですね。購入してどの位経つのですか。使用していますか。」などと言った。

電話の翌日、事業者は B 宅を訪問した。

事業者は、B が普段使用せず箱にしまっていた羽毛布団から羽毛が出ているのを B に示し、「打ち直しして使用するならいいですが、このままなら、使用するのは無理ですよ。もったいないので、覆っている布団生地を替えて、シングルとダブルの 2 枚の掛け布団を作っても十分羽毛があります。」とリフォームを勧誘し契約した。

B は、リフォームの値段が高く、また新品を〇万円で買い一冬か二冬使用しただけの布団に〇〇万円をかけてリフォームする事に納得出来ず解約したいと思い、クーリング・オフ期間が過ぎる前に契約書に記載のフリーダイヤルに電話をかけ、事業者にクーリング・オフすることを伝えたが、事業者は、「打ち直しにかかっているのもう遅いかも知れない。」とクーリング・オフを拒否した。

B が「こんな値段で取引をしない。」と言うと、事業者は何回かに分けて値段を下げるので契約を継続するよう B と交渉を行いクーリング・オフを認めなかった。

【事例 3】

平成 28 年 8 月、事業者は C に電話をかけ、「奥さんに沢山羽毛布団を買ってもらったんですが、どうですか。」と言った。

以前布団を購入した事業者からの電話と思い込んだ C は「何とか使ってますよ。」と言った。事業者は「沢山買ってもらっているので、布団カバーをサービスに持って行きます。」と言い、C は「そんなのはいいですよ。」と来訪を断った。

事業者はその際、勧誘に先立って、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を C に告げなかった。

その電話の数日後、事業者は C 宅を訪問した。

事業者はその際、勧誘に先立って、事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を C に告げることもなく、「奥さんこれ使ってください。」と言い、C に布団カバーを差し出した。

布団カバーをサービスするという電話を断っていたのでCは「どうゆうことなのですか。」と詰問した。事業者は、「いい羽毛布団を使ってもらっているので、どうやって使っているのか見てあげる。布団カバーも古くなっているでしょ。」とCに羽毛布団を見せるように言った。Cは布団カバーをもらうのも嫌だったので「でも布団カバーいいわ」と断ったが、事業者は「そんなこと言わないで布団カバーを使って。」「布団カバーのサイズもいろいろあるし。」と言った。

Cは、事業者が、布団カバーをサービスしながら買ってもらった羽毛布団の様子を見て回っていると話すので、事業者のことを以前購入したことがある訪問販売の布団業者の人と思ひ込み、事業者を玄関から茶の間に上げて羽毛布団を見せることにした。

事業者が茶の間に上がった後、他の従業員がC宅を訪れ、Cは事業者とその従業員（以下「事業者達」という。）の2人に羽毛布団を見せたところ、事業者達は「あら奥さん大変だ。」「黒い羽毛が入っている。」とCに羽毛を示した。心配になったCが普段自分が使用している羽毛布団を事業者達に見せたところ、事業者達はCに「奥さんこれこれ。これも黒い羽毛が入っている。布団生地が弱り、糸がほつれて黒い羽毛が出たんでないかい。」と言ひ羽毛を示した。Cが「お客さんが1日や2日使ってこんなになるの。こんなではどうもならないでしょ。」と疑問を呈すると、事業者達は「そういうこともあるんだよ。奥さんこの布団どうするの。捨てるのかい。こうやって黒い羽毛が入っていたら使えないでしょ。どうするの。」と言ひ、困ったCが「直すならいくらなの。」と尋ねると事業者達は「〇万円かかるが、現金で払うなら〇万円がいいよ。」と勧誘を始めた。

Cは「年寄りに今すぐ〇万円払えと言われても出せませんよ。」と勧誘を断ったが、事業者達はCに「これ見なさい。黒い羽毛が出てくるから。」「ちゃんと作っても、しまっておけばこんなになるんだ。」「布団どうするの。捨てるのかい。このまま置いておけば駄目になるよ。」「僕の知っている店に出せば、ちゃんと10年補償してくれるんだ。破れたり羽毛が飛び出ても、10年補償してくれるんだよ。」と執拗にリフォームの勧誘を行った。Cが困り返事をしないしていると事業者達は、「布団どうするの。捨てるのかい。」と言って返事を急がせた。

繰り返ししつこく勧誘されたCが、事業者達が言うように直さなければならないと思ひ契約する旨伝えと、事業者達は「直すなら10年補償してくれるんだ。」といいながら、Cの承諾も得ずに羽毛布団を2枚とも持って行こうとした。そこでCは「私の使っているのはいいわ。」と言ひ、これまで何の問題もなくリフォームの予定はなかったにもかかわらず羽毛布団1枚のリフォーム契約を結び、事業者達はC宅を退去した。

【事例4】

平成28年に、事業者はDに電話をかけ、「夏用と冬用の布団カバーをサービスしますから、お伺いいたします。」「お母さん、布団カバーを持って行くから、昔の布団を見せてくれませんか。」と言った。

お金がかかると払えないと思ったDが、お金がかかるのではないかと尋ねても、事業者は「いやいや、お金は一切要りません。」「いやわかってます、それは無料で差し上げますから。」と言った。Dは、ただなら良いかと思ひ事業者の来訪を承諾した。

事業者はその際、勧誘に先立って、事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類をDに告げなかった。

平成28年8月、事業者はD宅を訪問した。

Dは、玄関口では不都合と思ひ、事業者を家に上げた。事業者はその際、勧誘に先立って、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類をDに告げることもなく、「お母さん、昔の布団ってど

うなってるの。」「どなんなってるか、見せて下さい。」と言った。そこでDは、しまつてあった布団を出し事業者に見せた。事業者が布団のカバーを外すと羽毛が飛散し、Dは驚いた。事業者は、「お母さん、見てごらんこの毛」「奥さん、こんなんなっているんですよ」とDに言った。

Dは、これまで何年も布団カバーを洗ってきたが羽毛が飛散するほど出てくることはなく、おかしいと思ったが、事業者は「いやお母さん、こうなんだ。お母さん、夏の布団も見せて。」と言った。事業者が夏の布団のカバーを外したところ、3～4枚真っ白い羽毛が出てきた。

Dは特に夏布団は少し羽毛が出たぐらいで直す必要はないと考えたので、Dはリフォームをする承諾をしなかったが、事業者はDに「直します」「直しますから」「もっていく」と一方的に言い、次から次へと説明しDに契約を断る隙を与えず、夏の布団が〇万円、冬の布団が〇〇万円を締結し、事業者は布団カバーを置きDの布団を2枚持ってD宅を退去した。

Dは、その日のうちにあんなに羽毛が飛散するのはおかしいと思い直し、翌日、消費者センターに相談した上で、センター相談員から事業者に電話し、布団カバーは送料業者負担で送り返し、クーリング・オフの通知を送付した。

事業者は、その翌日、再びD宅を訪ね、「お母さん、布団出来ましたからどうですか。」と言った。契約の翌々日でもう出来たのかとDが問うと事業者は、「ああ、できたよ。」と答えた。

Dが「できていてもそんな急で払えないわ。」と改めてクーリング・オフの意思を伝えたところ、事業者は「いるのか、いらんのかっ」とDを怒鳴りつけた。Dはびっくりしてインターホンを切った。

【事例5】

平成28年8月、事業者はEに電話をかけ、「いつもお世話になっているので、布団カバーをあげますから使ってください。」と言った。事業者はその際、勧誘に先立って、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類をEに告げなかった。無料で物をくれるという話を信用できなかったEは「そうですか。」と言い、**電話を切った**。

数日後、事業者はE宅を訪問した。

事業者はその際、羽毛リフォームセンターと名乗るのみで、勧誘に先立って、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類をEに告げず、「前に電話をかけてあるはずですが。今まで羽毛布団を買ってもらっているの、布団カバーを受けとってください。羽毛布団を出してください。布団カバーを取り替えてあげるから。」と言った。

事業者はEに、「布団の大きさを見るので、サイズ調べさせてください。」「布団を見せてください。」と、羽毛布団を見せるよう言った。Eは簡単に出せるところに羽毛布団を置いていなかったため「いいです。」と断ったが、事業者は執拗に「サイズ調べさせてください。」「布団を見せてください。」と言った。

事業者が執拗に「布団を見せてください。」と言うので、Eは羽毛布団を見せないこの男は帰らないつもりでいると思い、事業者に羽毛布団を見せることにした。

Eが玄関先に事業者を残し羽毛布団を取りに室内に戻ったところ、事業者はEが承諾も要請もしていないにも係わらず、勝手に玄関から茶の間に上がっていた。

Eが布団カバーから羽毛布団を出して事業者に渡すと、羽毛布団から羽毛が茶の間

一面に広がるほど飛散したので E は驚いた。

事業者は、E に羽毛布団の様子を見る余裕も与えないためか、直ぐに「これは駄目だわ。直さなければならぬわ。」と言って、E の承諾もないうちに車に羽毛布団を運んだ。

それから事業者は E 宅に戻り、「今のうちなら直せるので直しなさい。直してあげるから。月に 1 万円も出せば直せるから。」と羽毛布団のリフォームの勧誘を始めた。

羽毛が飛散する状態では直さなければならぬと思った E は、リフォームすることに同意し、もう 1 枚の布団と合わせ 2 枚のリフォームを契約し、事業者は布団カバーを置いて E 宅を退去した。

○特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

（定義）

第二条 この章及び第五十八条の四第一項において「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指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）

（訪問販売における氏名等の明示）

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（訪問販売における書面の交付）

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

一及び二（略）

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四及び五（略）

六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

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、商品若しくは指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。）。

二及び三（略）

（禁止行為）

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

一～五（略）

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七（略）

2～3（略）

（指示）

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、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～三（略）

四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、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を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

（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条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、一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。

2 主務大臣は、前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。

○特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年通商産業省令第 89 号）

第五条 法第四条又は法第五条の規定により交付する書面（以下この条において「書面」という。）は、次の表（略）の上欄に掲げる事項について、それぞれ同表の下欄の基準に合致したものでなければならない。

2 書面には書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載しなければならない。

3（略）

（訪問販売における禁止行為）

第七条 法第七条第四号の経済産業省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方でも勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でもこれを妨げること。

二～七（略）