

「ご迷惑をおかけするかもしれませんので、よろしく。」などと近所の工事に係る挨拶と称して、勧誘する目的を隠して消費者宅を訪問し、排水管の洗浄を勧誘していた事業者に対し、業務の改善指示を行いました。

平成 25 年 4 月 23 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株式会社LIBERTA（札幌市中央区）に対し特定商取引法の違反行為（勧誘目的等不明示）を認定し、平成25年4月22日付けで、同法第7条の規定に基づき、訪問販売に関する業務の改善指示を行いました。
- ついては、改善指示の内容及び事業者の概要を公表します。

1 事業者の概要

名 称：株式会社LIBERTA（リベルタ。以下「会社」という。）
代 表 者：代表取締役 守谷 環
所 在 地：札幌市中央区南2条西7丁目5番6号
資 本 金：500万円
設立年月日：平成23年5月16日
取 引 形 態：訪問販売
取 扱 役 務：排水管洗浄等

2 取引の概要

会社は、道内の消費者の住居を訪問し、排水管洗浄の役務を有償で提供する契約の締結について勧誘をし、当該消費者の住居において役務提供契約の締結を行っていた。

3 法令違反行為

勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

会社は、訪問販売をしようとするときに、排水管洗浄に係る役務提供契約の締結について勧誘をする目的にもかかわらず、その勧誘に先立って、その相手方に対し「この近所で排水管洗浄の作業をします。かなり臭いがきついで、ご迷惑をおかけするかもしれませんので、よろしく。」などと、近所で作業することに係る挨拶が目的であるように告げるだけで、役務提供契約の締結について会社の名称及び勧誘をする目的である旨のうち、その全部又は一部を明らかにしなかった。

4 指示の内容

訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、会社の名称、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明らかにすること。

5 消費生活相談の状況

(1) 道内における会社の消費者苦情相談件数

(PI0-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) による)

年 度	2 3	2 4	2 5	合計
相談件数	0	3 6	1	3 7

(2) 消費者の居住地域

石狩管内 6 5 %、胆振管内 1 9 %、空知管内 1 4 %

(3) 消費者の性別

女性 5 8 %、男性 4 2 %

(4) 消費者の年齢

平均 6 7 歳

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

【事例1】

平成24年9月、A宅に会社従業員Xが訪問した。XはAに、会社の名称を告げた後、「ここから、道路二、三本離れたところに排水管が詰まっている家があり、排水管の工事のため臭いが漂うので、ご了解をお願いします。」と告げた。Aは会社が工事をするので近隣に挨拶回りをしているのだと思った。

そして、XはAに「ついでに、ちょっとお宅の排水管を見てみましょうか。」と告げ、A宅の外にある排水管の蓋を開け、その中を見た。そうするとXはAに、「これは詰まってきていますね。」「このまま放っておくと、詰まりますよ。」と告げた。Xは「すぐに詰まるようなことはないと思いますが、将来的には詰まる可能性があるので、洗浄しませんか。」「放っておいて詰まらせたなら、高い費用がかかりますよ。」「普段ならもっと費用がかかりますが、今なら、近所の工事のついでにできるので、3万円でいいです。」と告げ、Aに排水管洗浄の役務提供契約の締結について勧誘をした。

Aは、排水管が詰まってきていると言われ、これまで一度も洗浄したことがなかったので不安になり、詰まっては困るし、安くできるのであれば洗浄してもらおうと思い、会社と排水管洗浄の役務提供契約を締結した。

【事例2】

平成24年9月、B宅に会社従業員Yが訪問した。Bが玄関に出ると、YはBに、会社の名称を告げずに、「この近くまで来て、排水管の掃除をしています。今、お宅の排水管を見たところ、ヘドロがついていますよ。」と告げた。BはYに「どこの排水管ですか。」と聞いたところ、Yは「ここです。」と言って、B宅の排水管のマンホールを開け、懐中電灯で照らし中を見せた。そしてYは「ヘドロが結構ついていますね。洗浄しませんか。」「このまま放っておくと、だんだんヘドロがついて、そのうち詰まってしまいますよ。」「もし、詰まってから工事をするとなら10万円近くかかりますよ。」と告げ、Bに排水管洗浄の役務提供契約の締結について勧誘をした。

Bは、これまで一度も排水管を洗浄したことがなく、放っておくと詰まる可能性があるかもしれないと思い、会社と排水管洗浄の役務提供契約を締結した。

【事例3】

平成24年10月、C宅に会社従業員Xが訪問した。Cが玄関に出ると、XはCに会社の名称を告げずに、「この近所で排水管洗浄の作業をします。かなり臭いがきついで、ご迷惑をおかけするかもしれませんが、よろしく。」と言った。そしてXは「お宅はどうですか。見せてもらってもいいですか。」と告げた。Cは了承して、庭にあるマンホールを開けて、Xと一緒に中を見た。Xは「これは洗浄しなくてはならない。今近所で作業が終わったところなので、そのついでであれば安くできるので、洗浄をしませんか。」と告げ、Cに排水管洗浄の役務提供契約の締結について勧誘をした。

Cは、この際洗浄してもらったほうがいいのかと思い、会社と排水管洗浄の役務提供契約を締結した。

【事例4】

平成24年11月、Dが外出先から自宅に戻る途中、D宅から2、3軒離れた家に会社従業員が訪問しているのを見かけた。Dが自宅に帰り、しばらくするとチャイムがなったので、Dが玄関に出ると、先ほど近所を訪問していた従業員が立っていた。従業員は会社の名称を告げずに、「近所で下水管を詰まらせたため、今日、洗浄作業を行うので、臭いがするかもしれません。」と告げた。Dは、この従業員は近所で行う洗浄作業で迷惑をかけるので挨拶に来たのだと思い、少しの間、従業員と世間話をした。その話の中で従業員から会社の名称を聞いた。

そして従業員は「排水管を見せてください。」とDに告げた。Dは従業員と一緒に自宅の外にあるマンホールを開け、排水管を見たところ、従業員は「ヘドロがありますね。放っておくと排水管が詰まるかもしれないので、洗浄しませんか。」「別の会社に洗浄を頼むと5万円はかかりますよ。」「うちだったら、今であれば別の家の洗浄作業に来たついでにできるので、3万円でいいですよ。」「詰まらせたなら、修理には結構な費用がかかりますよ。」とDに排水管洗浄の役務提供契約の締結について勧誘をした。

Dは、排水管が詰まっているのかどうかはよくわからなかったが、詰まってきたのかもしれないと思い、会社と排水管洗浄の役務提供契約を締結した。

【事例5】

平成24年11月、E宅に会社従業員Xが訪問した。Eが玄関に出ると、XはEに会社の名称を告げ、「近所の家の新築工事で排水管を担当しています。工事でうるさいかもしれません。」「今日の工事が終わり、まだ時間があつたので、挨拶に伺っています。」と告げた。Eは工事の挨拶に来たのだと思い、対応した。

Xは「家も古くなっているので、排水管が詰まっていることもあります。点検しましょう。」とEに告げた。Eは了解して、XはE宅の外にあるマンホールの蓋を開け、排水管を点検した。そしてXは「排水管が詰まっていて臭いがします。このままでは流れなくなりますよ。」「洗浄しないと詰まりますよ。」「詰まらせたなら、工事には何十万円とかかりますので、今、排水管を洗浄しませんか。」とEに排水管洗浄の役務提供契約の締結について勧誘をした。

Eは、冬になり排水管が詰まったら大変だし、壊してしまったら困ると思い、会社と排水管洗浄の役務提供契約を締結した。

【参考】

○ 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）

（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。

（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。

一～四（略）