

「火災保険で壊れた所を修理できることをご存じですか。」と電話をかけ、消費者宅を訪問し、火災保険申請の支援や住宅リフォームの勧誘を行い、消費者が断っても勧誘を続けるなどをして、契約を締結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 27 年 5 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株式会社北日本システム（札幌市中央区）に対し特定商取引法の違反行為（勧誘目的等不明示及び再勧誘）を認定し、平成27年5月27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うとともに、北海道消費生活条例の違反行為を認定し、同条例第17条第3項の規定に基づき不当な取引方法を用いないよう、勧告しました。
- ついては、改善指示及び勧告の内容及び同社の概要を公表します。

1 会社の概要

名称：株式会社北日本システム（以下「会社」という。）
代表者：代表取締役 齋藤 雄亮（さいとう ゆうすけ）
所在地：札幌市中央区南6条西1丁目5番6. 1ビル7F
開業年月日：平成24年2月2日
取引形態等：訪問販売（火災保険申請調査支援、住宅リフォーム）

2 取引の概要

会社は、道内の消費者宅を訪問し、火災保険申請調査支援（保険金請求申請に必要な被害調査、見積書等申請に要する書類の作成、保険会社の調査への立会など）及び住宅リフォームの役務提供契約の締結について勧誘をし、当該消費者との役務提供契約の締結を行っていた。

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）

会社は、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、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しなければならないにもかかわらず、「火災保険で壊れた所を修理できることをご存じですか。」と告げるだけで、火災保険申請支援や住宅リフォームに係る役務提供契約の締結について勧誘をしたりするなど、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) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

会社は、訪問販売に係る役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対して、「見積もりは無料なので、見積もりだけでもさせて下さい。」などと告げたりして、引き続き当該役務提供契約の締結について勧誘をした。

- (3) 勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘（北海道消費生活条例施行規則別表1(2)）
会社は、当該勧誘を始めるに先立って、火災保険申請調査支援及び住宅リフォームの役務提供契約の締結について勧誘を始めても良いかどうか消費者に確認しその承諾を得るなどの勧誘拒絶の意思表示の機会を消費者に与えずに勧誘をした。

4 指示の内容

- (1) 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。
(2) 訪問販売に係る役務提供契約の締結について、当該役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該役務提供契約の締結について勧誘をしないこと。

5 勧告の内容

会社は、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。

6 消費生活相談の状況

- (1) 道内における事業者の消費者苦情相談件数

(PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等による)

年 度	2 3	2 4	2 5	2 6	2 7	合 計
相談件数	—	3 4	3 9	3 1	—	1 0 4

- (2) 消費者の居住地域
石狩振興局管内 55%、上川総合振興局管内 35%
- (3) 消費者の性別
男性 53%、女性 47%
- (4) 消費者の年齢
平均 70歳

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26年1月、Aの自宅に会社から電話があった。会社の従業員又は役員（以下「従業員等」という。）は、「北日本システムです。」と言い、「火災保険で壊れた所を修理できることをご存じですか。」とAに聞いてきた。Aは、「知っていますよ。」と答えた。従業員等は、「保険を使って住宅のリフォームができますよ。」「〇〇地区を担当している者が、ここ何日間か回っていますので、もしよろしければお話を聞いていただいて、見積書などをうちで作らせてほしい。」と言った。以前、Aの家には会社以外にも火災保険でリフォームしませんかと勧誘をしてきた事業者があった。その時は門前払いのように直ぐに断った。会社の従業員等は、会社が何をしている業者なのかも言っていないが、住宅リフォームの勧誘と思い、「そちらの会社のことはよく分かりませんが、必要ありません。」と言って断った。すると従業員等は、「うちは悪質な会社ではありません。ホームページもありますし、見ていただいたら分かります。」と言った。そして「何処の保険会社を使っていますか。」と聞いてきたので、Aが、「□□□□（特定保険会社名）です。」と答えると、従業員等は、「□□□□とうちは懇意にしている。」「見積もりは無料なので、是非お家を見せて欲しい。」と言った。Aの家には壊れているところがあり修理しなければならないと思っていたので、いい機会だから話ぐらいは聞いてみようと思い、Aは、「見に来るだけならいいですよ。」と言って、会社の従業員等の訪問を了承した。

平成26年1月、Aの家の玄関のチャイムが鳴ったので、Aが玄関に出ると、会社の従業員等のXが来ていた。Xは、「北日本システムです。」と言って、Aに名刺を渡した。Xは、「電話でもお話ししましたが、火災保険を使ってこの家の修理をすることができますよ。知っていますか。」と聞いてきた。Aは、「保険を使って修理ができることは知っていますよ。」と答えると、Xは、「うちの会社は、火災保険を使ったリフォーム工事をやっています。もしよろしければ、うちの会社で見積もりを作り、火災保険の申請をしたいのですが。」と言った。そしてXは、見積もりが無料であることやお得な話ばかりを盛んに話してきた。Aは家もそろそろ修理しなければと思っていたところで、無料の見積もりぐらいなら取ってもいいかと思い、Xに、「工事自体は主人とも相談しなければできませんが、見積もりぐらいならお願いしてもいいですよ。」と言った。するとXは、「それではお家の壊れている箇所を見せて下さい。」と言った。Aが壊れている箇所を伝えたところ、Xは一人で外に出てAの家の周りを見に行った。そして10分もかからないぐらいで、玄関に戻ってきた。Aは火災保険の免責が〇〇万円ぐらいだったと思ったので、「工事費は〇〇万円にもならないでしょう。」と聞いたところ、Xは、「〇〇万円以上の工事費の見積もりは作れますので、大丈夫です。」と答えた。見積もりは無料だと言うので、とりあえず見積もりだけでも取って、工事はその後夫と相談して考えようと思い承諾した。するとXはAに火災保険申請調査支援の契約書面を渡し、そこに署名するように言ったので、Aは記載した。

【事例2】

平成26年2月、Bの家に従業員等のXが来た。Xは、いきなりBに持って来たパンフレットを見せて、「雪で壊れた所はありませんか。保険で修理できますよ。」と言った。Bが家の壊れた箇所のことを話すと、Xは、「こちらで保険がおりるかどうかが調査をします。」と言った。Bは早く直してもらえらならと思い、調査をお願いすることにした。そして、Xが出した火災保険申請調査支援の契約書面にサインをして、火災保険の証書番号を教えた。

【事例3】

平成26年、会社の従業員等のYがCの家にいきなり来た。Yは、「北日本システムです。」「この辺りのお宅を回っています。」と言った。そして「今ちょっと覗かせていただいたんですけども、雪とか風の影響で、お宅様の壁が傷んでいますよ。」と言った。Cは家の壁にひびが入っていたことは気付いていたので、「はい、それは知っていますよ。」と答えた。そうするとYは、「火災保険に加入していますか。」と聞いてきたので、Cが、「はい」と答えると、Yは、「火災保険を使えば、壁などを直すお金が出ますよ。」と言った。Cは火災保険だから火事じゃないと保険金が下りないと思っていたので、「そうですか。火災保険だから家が焼けた時だけじゃないですか。」と聞いたところ、Yは、「そうじゃないです。雪で壁とかが壊れた時も、そこから保険金が出るのですよ。」と言った。Cはそのことは知らなかったので、「ああ、そうなのですか。」と言った。するとYは、「ちょっと壁を見せてもらえませんか。」と言った。まだその頃は雪が積もっており、壊れているところを確認できるような状況ではなかったため、Cは、「うちの雪が溶けるのは、4月から5月だから、その頃じゃないとよく分からないので。」と言って断った。Yは、「みなさんそのように言われますから、またその頃に来ます。」と言って帰った。

平成26年4月、YがCの家に来た。Yは、「北日本システムです。」と言った。そしてYは、「壊れているところをみせてください。」と言った。YはCの夫と二人で家の壁などを見て回った。Yは、「壊れているところの修理工事を行ったら、大体〇〇万円から〇〇万円ぐらいはかかると思いますよ。」「これなら保険が下りると思いますので。」「もし、それを修理するのであれば、うちでちゃんと調べますよ。」「保険屋さんに保険金の申請するときには、壊れた場所の写真を撮ったり、調べたりして、いくらぐらいの保険金が出るのか調査をすることになります。うちで修理工事の見積もりを出してみますか。」「早く直した方がいいですよ。どんどん傷んでいきますよ。」と言った。Cの家を建てた地元の人が、毎年、春と秋に家を見に来てくれるので、Cは、「いらないです。直すのなら、いつもお願いしているところに頼みますので。」と言って断った。それでもYは、「僕たちが先に来ましたので。」と言った。私は、「うちも去年から知っていますから。」と言った。そうするとYは、「見積もりは無料なので、見積もりだけでもさせて下さい。」と言った。Cは、これまでも家のリフォーム工事をするときは、いつもお願いしているところとは違う業者からも見積もりをもらっていた。今回もいつもお願いしているところの方が仕事は間違いないと思っていたが、その人から以前に聞いていた修理の費用も〇〇万ぐらだったし、Yも同じような金額を言っているのだから、見積もりを取っても大丈夫だろうと思った。CはYに、「見積もりをお願いします。」と言って、会社に修理工事の見積もりを依頼した。するとYは、「書類を一枚書いていただきたい。」と言って、Cの前に火災保険申請調査支援の契約書面を出した。そしてYは、「見積もりを出すときは、この書類を会社の方に提出しなければならないので。」と言った。Cは見積もりを出すのに必要なだと簡単に思って、「分かりました。」と言った。

【事例4】

平成26年5月、Dの家に電話があった。Dが電話に出ると、「北日本システムです。」と会社の従業員等が言った。そして従業員等は続けて、「雨漏りやすが漏り、車庫の修理を火災保険でしませんか。」「雪で壊れたのであれば、保険金が下りますよ。」と言った。Dはこの時は、会社が何をしている業者なのかはよく分からなかったが、家がすが漏りしていることを話すと、従業員等は、「保険金があるかどうか、分からないの

で、家を見せて下さい。」と言った。Dは用事があったので、時間が取れないことを言ったが、従業員等からどうしてもと言われ、Dも火災保険金で家の修理ができるのならと思い、訪問することを承諾した。

しばらくして、XがDの家を訪問した。Dが玄関にでると、Xは会社名と「お宅の調査に来ました。」とだけ言って、Dの家に入った。そして壁などを調べていた。そしてXはDに、「すが漏りしていますね。修理した方がいいですよ。」と言い、Dに修繕工事を勧めてきた。またXは、「これは大丈夫、保険は下ります。」「うちの方で見積書を作りますよ。」「見積書はただですから。」と言った。Dは保険がいくら下りるのかわからないし、どのような修繕工事になるのか全く分からなかったため、とりあえず見積書だけ作ってもらいたいと思った。Dが、「見積もりをお願いします。」と言うと、Xは、火災保険申請調査支援の契約書面をDに渡し、住所と名前を書いて、印鑑を押すように言った。Dは渡された書類に記載し印鑑を押した。

【事例5】

平成26年5月、Eの自宅に会社の従業員等から電話があった。その従業員等は、「北海道は最近雪害が多いです。雪害で壊れた家のところを火災保険を使って直すことができますよ。」と言った。Eは、「ああ、そうなの。」と言ったところ、従業員等は、「お宅で何処か壊れたところがありませんか。保険金で修理することができますよ。」と言った。Eは、自分の家で壊れて気になるようなところはなかったため、「無いですよ。」と断ったが、従業員等はそれでも話を続け、「うちの職員がお宅に行きますので。」と言い、電話を切った。

その日のうちにEの家のチャイムが鳴った、Eが玄関に出ると、従業員等のXは、「北日本システムです。」と言った。Eは名刺とパンフレットをもらった。Eは会社のことは知らなかったが、Eが加入している保険会社から依頼された業者と思っていた。XはEに、「お宅で何処か壊れた所がありませんか。保険金を使って修理することができますよ。」と言って、修理工事をするところがないか聞いてきた。Eは、「何処も悪いところは無いわよ。」「いつもお願いしている工務店があるから。そこに任せているから。」と言って、修理工事を断った。それでもXは、言葉巧みに色々話をしてくる、「ちょっと、家の周りを見せて下さい。」と言った。Eの家には時々、住宅リフォームの業者の人などが来て勧誘があった。Eは、「いつも決まっているところがあるから、大丈夫。ごめんなさいね。」と言って全部断ってきたが、その時だけは、「保険のこと」と言われ、対応してしまった。Xは、「ちょっと気になるところがありますね。」と言った。Eは、「何処ですか。」と聞くと、Xは、「屋根が、ちょっと凹んでいるように見えませんか。」と言った。Eがそこを見ても凹んでいるのかどうかよく分からなかったため、「私は分からないわ。」と言うと、Xは、「ちょっと気になりますね。こういうところから中の板が折れ、すが漏りになることがあるのです。」と言った。Eはその話を聞いて、すこし不安になった。そしてXは、「うちの会社の専門の人が後で来ます。下見をして、工事の見積もりをします。」と言った。そして、Xは玄関先で火災保険申請調査支援の契約書面を出して、「ここに署名と捺印をお願いします。」と言った。Eは署名と捺印をした。

【事例6】

平成26年6月、会社からFの自宅に電話があった。会社の従業員等は、「北日本システムです。」と言った。そしていきなり、「家の壁が壊れていますよね。修理しませんか。」と言った。Fの家は外から見ても壁が壊れているのが目立っていたので、塗装や住宅リフォームの事業者などから誘いをよく受けており、その度に断っていた。Fは、「壁の修理は、いつもお願いしている地元の事業者に頼むのでいりません。」と断った。しかし従業員等は、「雪害で壁が壊れた場合は、火災保険の適用になりますよ。」「保険が適用されれば、その保険金で修理ができます。」と言った。Fは火災保険には加入していたが、保険のことはよく分からなかった。でも、元々壁は直さなければならぬと考えていたところだったし、保険金が下りるかもしれないと聞いたので、話だけでも聞いてみようと思った。そして、従業員等がFの家の状況を見るために行きたいと言うので、了承した。

その後、会社の従業員等のYがFの家を訪問した。Yは最初に会社の名称を言い、Fに名刺を渡した。Yは、この辺りの家を訪問していると言っていた。そして、「お家の壁を直しませんか。」「火災保険を使って、壁の修理ができますよ。」「保険金の申請の手続きはこちらで行います。」とFに火災保険を使った壁の修理工事を勧めてきた。ちょうど壁は直さなければならぬと思っていたし、保険金で直すことができるのならそれはよいと思い、Fは保険のことはよく分からないし、自分では保険金の申請はできないので、会社をお願いすることにした。だが、修理工事はいつもお願いしている業者に頼むつもりであることを話した。するとYは、「保険金の申請だけの場合は、下りた保険金額の2割を払ってもらいます。」と言った。そしてYは、Fの家の壊れている壁を調べたりして調査をしているようだった。そしてYは、「高めに見積もりしておきますから。」と言って、翌日、見積もりを持ってくることになった。

翌日、YがFの家を訪れた。そして、YはFに会社が作成した見積書を渡した。見積書を見ると、見積額が〇〇万円ほどの工事となっていた。そしてYは、火災保険申請調査支援の契約書面を出してその書類に住所と名前を書くように言った。Fはその書類に署名をした。そしてYは、「保険金の請求の申請の手続きを行います。」「うちに工事を任せてもらえるのなら、申請の代金は無料になります。」と言い、保険金の申請だけではなく、工事会社にも任せようと言ってきた。Fは、「うちは、いつも工事をお願いしている事業者があるので、そこに依頼するつもりです。」と断った。そうするとYは、「他の事業者にも工事を依頼する場合は、下りた保険金の2割を手数料として払ってもらうことになります。」と言って、工事まで頼んだ場合と別の事業者にも工事を依頼した場合の料金の違いの説明をした。

【事例7】

平成26年8月、Gが自宅にいると会社の従業員等から電話があった。Gが電話に出ると、従業員等は会社の名称と自分の名前を名乗り、「火災保険で雪害対応が出来ることを知っていますか。費用は一切かかりません。保険金で修理が出来ます。気になるところはありますか。」と聞いてきた。以前、家の修理を頼んだ建築会社からも「外壁が傷んでいる。」と言われていたが、費用の面でこの時は直せなかった。会社が言うように、お金がかからずに家を直せるものであれば直したいと思い、Gは従業員等に、「外壁に傷がある。」と答えた。従業員等が、「保険はどちらに入っていますか。」と聞くので、Gは、「〇〇〇〇（特定保険会社名）に入っています。」と答えた。従業員等はGに「証書はいいのですが、封筒で〇〇〇〇から書類は届いていませんか。」と言うので、Gは、「ありますよ。」と答えると、従業員等は、「今日の〇時頃、保険の担当者を伺わせるので、

話を聞いて下さい。」と言った。Gは会社に外壁を見て貰い、話だけでも聞いてみようと思い自宅に来てもらうことにした。

その日の約束の時間に会社の従業員等のZが訪ねて来た。Gが玄関に出ると、名刺を出してZは、「北日本システムのZです。」と挨拶をした。Gは会社名を聞き、Gは先に電話があった会社の保険の担当者が来たのだと思った。そして、ZはGに「お話をさせて下さい。ここでは何ですから、上がらせてもらっていいですか。」と言うので、Gは「どうぞ」と言って家の中に入れた。Zは「保険が出たら、一切、費用はかかりません。」「保険会社から来ている書類を見せてください。」と言うので、Gが書類を見せると、Zは番号等を控えた。最初にGは、Zから会社のパンフレットを見せられ、書かれている内容の説明を受けた。次に火災保険申請調査支援の契約書面を見せられ、保険で雪害が認められて保険金がありるかどうかわからないので調査が必要という内容と調査の手数料の説明を受けた。Gは、保険金がありた時会社に補修の工事をしてもらう場合、調査手数料は無償になるので、無料で家が直せるならと思い契約することにした。GはZに、「保険金が出なければ、工事は頼まないから。」と念を押して、契約をした。

【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

（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。

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等）

第三条の二（略）

- 2 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又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

（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。

○ 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) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（不当な取引方法による被害の防止）

第17条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

- 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年北海道規則第29号）

（不当な取引方法）

第3条の2 条例第16条第1項に規定する規則で定める不当な取引方法は、別表のとおりとする。

別表（第3条の2関係）

- 1 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法
- (2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。