

**不用品回収や庭木の剪定などの役務を請け負い、前金を支払わせた上で、作業を途中で止めたり全く作業を行わず、また、契約解除に伴う返金などをいつまでたってもしない個人事業者に対して、業務停止命令及び指示を行いました。**

平成 29 年 1 1 月 1 6 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安藤直久（苫小牧市）に対し特定商取引法の違反行為（書面不交付、債務履行拒否・不当遅延）を認定し、平成29年11月15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」）を同月17日から9か月間停止するよう命じました。
- また、当該事業者に対して、書面不交付及び債務履行拒否・不当遅延について当該事業者が講じた改善措置を、平成30年7月16日までに北海道知事あて文書で報告するよう指示しました。
- ついては、特定商取引法の規定に基づき本件処分の事実を公表します。
- 併せて、当該事業者が北海道からの報告の求めに応じなかったことについて、北海道消費生活条例の規定に基づき、公表します。

## 1 事業者の概要

氏 名：安藤 直久（個人事業者。以下「事業者」という。）

使用している名称：札幌 YS プランニング、Y S プランニング、エコクリーン札幌、札幌エコクリーン、札幌オフィス703、office703、札幌壱番屋、札幌マルフジなど複数の名称を使用している。

所在地：札幌市東区北33条東10丁目（領収証に記載された住所）

※ 現在この住所では事業を行っていないと考えられます。

現住所：苫小牧市音羽町2丁目

取引形態等：訪問販売（不用品回収、庭木の剪定、引越運送など、いわゆる便利屋）

## 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、いわゆる便利屋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）書面不交付（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、消費者に対し、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付しなかった。

### （2）債務履行拒否・不当遅延（特定商取引法第7条第1号）

事業者は、訪問販売に係る役務提供契約に基づく債務について、約束した期限が過ぎたにもかかわらず「本日時間変更願います。二転三転申し訳ありません。」、「今度〇日に作業をします。週内に必ず伺います。」などと告げ、あるいは、何の連絡もせずに役務の提供を

行わないことで、当該債務の全部又は一部の履行を拒否した。

また、事業者は、役務提供契約を締結する際に消費者から事前に当該役務の対価を領収しているが、当該契約の解除によって生じた債務について、「返金は週内に必ず振り込みします。」、「遅くなりました。今、さきほど振り込みました。」、「本日着金ですので、明日支払います。」などと告げたにもかかわらず、期日になっても当該役務の対価を返還しないことを繰り返すことで、当該債務の全部の履行を不当に遅延させた。

#### 4 処分の内容

##### (1) 業務停止命令

平成29年11月17日から平成30年8月16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。

##### (2) 指示

書面不交付及び債務履行拒否・不当遅延について当該事業者が講じた改善措置を、平成30年7月16日までに北海道知事あて文書で報告すること。

#### 5 道からの報告の求めに応じなかった旨の公表

北海道は、事業者に対して、北海道消費生活条例（平成11年北海道条例第43号。以下「条例」という。）第50条第1項の規定に基づき、平成29年9月28日を期限として報告を求めましたが、期限までに報告はありませんでした。

このことから、条例第51条第1項の規定に基づき公表します。

##### ○ 報告を求めた事項

- ① 事業者の概要（事業を開始した時期、売上高、従業員の状況）
- ② 消費者苦情相談担当窓口の状況
- ③ 過去の行政指導の状況と改善計画

#### 6 消費生活相談の状況

##### (1) 過去5年間の道内における事業者の消費生活相談件数

年度	25	26	27	28	29	合計
相談件数	6	0	9	9	19	43

##### (2) 消費者の主な居住地域

石狩振興局管内（全体の約93%）

##### (3) 消費者の性別

女性 約65%、男性 約35%

##### (4) 消費者の年齢

平均 45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 29 年 5 月、事業者は A 宅を訪問し、A と A 宅の庭の土の入替作業の契約を締結した。その際に、事業者は A が考えていたよりもかなり安い作業料金を提示し、「そのためには前金で払ってもらいたい。」と告げたので、A はその日のうちに作業料金を支払った。事業者は A に作業料金の領収証は交付したが、契約書面は交付しなかった。

数日後、約束した作業開始の日に事業者は作業に来ず、A に対して事業者からはなんの連絡もしなかった。その翌日から翌々日にかけて、事業者は運び出す庭の土の袋詰めを終わらせたものの、その次の日、事業者は作業に来ず、連絡をした A に対して「天候により作業はずれますが、明日残土を全て運び出します。」と告げた。しかし約束の日に事業者が作業に来なかったので、A が事業者に「詳細な作業内容、完了日をお知らせ下さい。」と連絡したところ、事業者は「土曜日新土を投入、整備。月曜日予備日にて完了します。」と告げたが、土曜日になって「火曜日正午に現地にて立ち会いして頂きます。」と A に連絡をしたのみで、事業者は作業に来なかった。そこで、A が立会日である火曜日に、事業者に「火曜日正午に現地を立ち会い、これ以上の引き延ばしには応じません。」と連絡すると、事業者は「本日時間変更願います。二転三転申し訳ありません。夕方〇時〇分に一度お伺いいたします。」と返事をしたが、約束の時間が過ぎた頃にまた、「まだ時間がつくれません。大変申し訳ないと思ってます。明日必ず時間をつくりますから、お待ち下さい。」と A に連絡をした。しかし事業者は、翌日再び「本日時間がとれなくなりました。本当に申し訳ありません。ですが、明日昼までつまりすぎている作業がなくなり、作業は土曜までに間違いなく履行いたします。」という連絡をしたので、A は事業者に「土曜日までに必ず作業を履行して下さい。履行されなければ（作業料金）円返金して下さい。」「返金は平成 29 年 5 月〇日までです。」と返事をし、事業者は「はい。」と A の申出を了承した。

結局約束の日までに事業者は運び出す庭の土の処分と、新土の搬入を行わなかった。A は返金期日に、A の銀行口座に事業者から作業料金が振り込まれていないことを確認した上で、事業者に「振り込みして下さい。」と連絡したところ、事業者は「はい本日記載先に振り込みいたします。」と A に告げたが、その後になって事業者は「急いだつもりでしたが、15 時をまたいでしまいました。またウェブ通信しか扱えなかったため、中 1、2 営業で確認して下さい。間違いなく振り込みました。この度はすいません。また確認したら連絡下さい。」と A に連絡した。その翌日、A はあらためて A の銀行口座に事業者から作業料金が振り込まれていないことを確認し、事業者にその旨を連絡したところ、事業者は「知人に頼み、そう言われました。明日朝に確認して連絡ください。反映無い場合は明日は動けるので持参いたします。」と返事したが、その後も事業者は A に返金しなかった。

## 【事例2】

平成 29 年 2 月、事業者は B 宅を訪問して B のアパートの退去に伴う不用品回収の見積りをし、同年 3 月、B と不用品回収の契約を締結した。その際、事業者が作業料金を前払いするように要求したため、B は作業料金を事業者に支払い、事業者は B に作業料金の領収証は交付したが、契約書面は交付しなかった。

事業者は、概ね半月以内で自分が作業可能な日にちのうちで作業を行うと約束したが、事業者がいつまでも作業を始めなかったため、B が事業者に確認したところ、事業者は「〇日から〇日に大型車両が使えるので、この日にちのうちで伺います。」と返事をした。しかし事業者は約束の日になっても作業を始めず、約束の最終日になって、「作業遅れて申し訳ありません。また夜にでも連絡します。」と B に連絡をした。その夜事業者は B に連絡をせず、数日経ってから「今度〇日に作業をします。週内に必ず伺います。」と B に連絡をした。それでも事業者が約束の日には作業に来ることはなく、B が事業者に「作業の日にちを決めてください。」と求めたところ、

事業者は「金曜日土曜日には作業に伺います。」と返事をした。しかし、事業者は約束の日に作業に来ず、Bが事業者に連絡すると、事業者は「作業は火曜日に変更お願いします。」と返事をした。しかし、事業者が火曜日に作業に来ることはなく、Bが事業者に「もう作業をしていただくなくて結構です。」と申し出ると、事業者は「返金は週内に必ず振り込みします。」と返事をした。

Bはその後一週間待ったが、事業者からBの銀行口座に作業料金が振り込まれることはなかった。その後およそ1か月にわたり、Bは連日のように事業者に振り込みをするよう促す連絡を続け、その都度事業者はBに振り込む旨の返事をしたが、最後には事業者の電話は通じなくなった。

### 【事例3】

平成29年4月、事業者はC宅を訪問し、Cと不用品回収及び引越運送の契約を締結した。その際に、事業者はCが考えていたよりも安い作業料金を提示し「安くする代わりに現金で先払いをお願いします。」と言ったので、Cはその日のうちに作業料金を支払った。事業者はCに作業料金の領収証は交付したが、契約書面は交付しなかった。

事業者はCと、不用品回収と引越しについてそれぞれの作業日時を約束したが、不用品回収の作業日の朝になって、事業者はCに「本日作業予定ですがただいま発車の際に車両トラブルにより発車できません。日程調整をお願いしたいのでご連絡ください。」と連絡した。Cが事業者に電話をすると、事業者は「エンジンがかからなくなってしまって。次の週だったら大丈夫です。」とCに告げたため、翌週に不用品回収をすることとなった。ところが、また約束の日の朝に、事業者はCに「〇時の予定だったんですけど〇時過ぎになるかもしれないです。」と連絡した。Cが事業者に別の用事がある旨返事をする、事業者は「〇時に用事があるということは作業とかぶってしまうので、〇日に再度調整しました。スケジュール二転三転してご迷惑かけます。つきましては料金割引にてお詫びいたします。引越までの作業は責任を持ちまして履行しますので了承ください。」と、Cの都合も聞かずに、スケジュールを延期した。

Cは事業者との契約を解除することにし、事業者に、契約を全てキャンセルし、5月〇日までに返金するよう書いたはがきを送った。事業者はCが指定した返金期日の前日に、Cに「遅くなりましたが今日明日にて返金に対応いたします。」と連絡をし、返金期日の夕方になってから「急いだつもりでしたが15時またいでしまいました。ウェブ通信しか扱えなかったので中1～2営業で確認ください。間違いなく入金しています。確認できましたら連絡ください。この度はすみませんでした。」と再度Cに連絡した。

その翌日に、Cは事業者からCの銀行口座に作業料金が振り込まれていないことを確認し、事業者に連絡したところ、事業者はCに「知り合いがまだ入金していませんでした。明日10時半までに僕自身で振込いたします。」と返事し、翌日の夕方には「遅くなりました。今、さきほど振り込みました。」とCに連絡したが、Cの銀行口座には事業者から作業料金が振り込まれていなかった。数日後になって、事業者は再びCに「いま入れました。」と連絡したので、Cはその翌日振込確認をしたが、入金されていなかった。Cが事業者に連絡したところ、事業者は「代理に頼んだのですが、その件について調べているので〇時〇分に答弁します。」と返事をした。約束の時間になって、事業者はCに「当社に売り掛ける会社に代理入金を求めて入金しましたと連絡を受けていたのですが、ふたを開けたら入金されていませんでした。今入ってる作業が6月〇日に終わるので、その報酬をそちらに入れます。」と連絡したが、事業者はCに返金しなかった。Cが事業者に「なぜ返金しないのですか。」と連絡すると、事業者はCに「本日着金ですので、明日支払います。」と返事をしたが、翌日にも事業者はCに返金しなかった。

#### 【事例4】

平成 29 年 6 月、事業者は D 宅を訪問し、D 宅の庭木の伐採及び伐採物の廃棄についての見積りをした。その後 D が事業者に作業を依頼したいと連絡すると、事業者は一週間後に作業に行くことと約束した。しかし、約束の日時になっても事業者は作業に来なかったため、D が事業者に連絡すると、事業者は D に「雨のせいで予定がずれてしまって行けませんでした。○日○日か○日○日のどちらか 2 日間でやります。」と返事をした。しかし、その約束の日になっても事業者は作業に来ず、D が事業者に「結局いつ来るんですか。」と電話すると、事業者は「明日の昼頃伺います。現金を用意しておいてください。」と言った。

翌日、事業者は D 宅を訪問した。その場で D が事業者に作業料金を支払うと、事業者は D に作業料金の領収証は交付したが、契約書面は交付しなかった。その日、事業者は一部の庭木の伐採をしたものの D が指定した庭木を全て伐採することなく、また伐採した庭木はそのままにしてその日の作業を終えた。翌日事業者は作業に来ず、5 日後になつてようやく事業者は D に「作業は明日夕方から明後日お昼にて完了次第になります。よろしくお祈いします。」とメールを送った。しかし、翌日事業者は作業に来ず、さらにその翌日に、D が事業者に「本日お待ちしていますので、よろしくお祈いします。」と連絡したが、事業者は作業に来ず、D になんの連絡もしなかった。数日後、D が事業者に日程についての連絡を求めたところ、事業者は D に「火曜日に終わりになります。」と連絡した。

約束の火曜日、事業者は D に「お世話になります。水曜日から木曜日に終了変更お祈いします。変更が読み切れませんでした。すみません。これ以上の遅延はありません。」と連絡したが、木曜日には再び D に「お世話になります。すみません土曜日までお待ちください。二転三転すみません。」と作業延期の連絡をし、約束の土曜日には事業者はまた「いつも迷惑をおかけしますが、火曜日までお待ちください。言い訳はしません。」と D に作業延期の連絡をした。しかし、その火曜日に事業者は作業に来ず、D になんの連絡もしなかった。

○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）

（訪問販売における書面の交付）

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）

（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 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。
- 二～四（略）

（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。

○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られるときは、速やかにその取引実態等につき必要な調査を行うものとする。

（立入調査等）

第 50 条 知事は、第 9 条、第 15 条、第 15 条の 2、第 17 条、第 19 条及び第 20 条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の関係者に質問させることができる。

（公表）

第 51 条 知事は、第 9 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 15 条の 2 第 3 項、第 17 条第 3 項、第 19 条第 2 項若しくは第 20 条第 2 項の規定による勧告に従わない者、第 48 条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとするものに弁明の機会を与えなければならない。