

排水管洗浄や住宅リフォームの契約を締結した消費者に対し、不備のある契約書面を交付し、約束した期日を過ぎても工事をしない、またはクーリング・オフ等契約解除に伴う返金を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30年1月30日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 道は、訪問販売を行っている「HOME配管」こと在間是（札幌市中央区）に対し特定商取引法の違反行為（書面記載不備、債務履行拒否・不当遅延）を認定し、平成30年1月29日付けで、同法の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る役務提供契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同月31日から3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、書面記載不備及び債務履行拒否・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3月29日までに道知事あて文書で報告するよう指示をしました。
- 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、当該事業者等と取引する者が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：在間 是（個人事業者。以下「事業者」という。）
使用している名称：HOME配管
所在地：札幌市中央区南10条西13丁目
取引形態等：訪問販売（排水管洗浄、住宅リフォーム）

2 取引の概要

事業者は、道内において、消費者の住居を訪問し、排水管洗浄や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）書面記載不備（特定商取引法第5条第1項及び第2項[※]）

事業者は、訪問販売により排水管洗浄や住宅リフォームの役務提供契約を締結したときに消費者に交付した書面に、法令に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。

（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、消費者と訪問販売により住宅リフォームの役務提供契約の締結をしたものの、約束した期日を過ぎても工事をせず、また消費者からの問い合わせの電話にも対応せず、当該債務の全部の履行を拒否していた。

また、事業者は、消費者がクーリング・オフ等の契約解除を行ったところ、約束した期日を過ぎても消費者に返金をせず、消費者や消費生活センター相談員からの電話に対応しないなど当該債務の全部の履行を拒否していた、又は不当に遅延させていた。

4 処分の内容

(1) 業務停止命令（特定商取引法第8条第1項※）

平成30年1月31日から同年4月29日までの間、次の業務を停止すること。

- ① 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こと。
- ② 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- ③ 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 指示（特定商取引法第7条第1項）

書面記載不備及び債務履行拒否・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3月29日までに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

道は、本件事業者及び株式会社エベレスト^(注)と業務用の電話や事務所の使用に係る取引をする者（以下「関係者」という。）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11月8日付けで同月20日を期限として報告を求めたところ、関係者からの報告はなかった。

このため、条例第51条第1項の規定に基づき公表する。

(1) 関係者の概要

氏名 島地 郁恵
住所 札幌市中央区南10条西13丁目

(2) 関係者に報告を求めた事項

事業者の概要、事業者との取引の内容、理由及び経緯等

(注) 株式会社エベレストは、本件事業者と共に平成29年11月29日に「道からの報告の求めに応じなかった事業者」として別途公表している。

6 消費生活相談の状況

(1) 道内における消費生活相談件数

16件（いずれも平成29年度）

(2) 消費者の主な居住地域

空知総合振興局管内 約56%、胆振総合振興局管内 約19%

(3) 消費者の性別

女性 約87%

(4) 消費者の年齢

平均 72歳

※ 特定商取引法（特定商取引に関する法律）は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成28年法律第60号）により改正され、平成28年6月3日に公布、平成29年12月1日から施行されているが、本件は改正前の法令違反行為に基づき業務停止命令を行ったため、改正前の特定商取引法を適用している。

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 8 月、事業者が A の近所の家で配管の洗浄をしていた。A は事業者に声をかけ、A 宅の配管の洗浄を頼んだ。作業後、A は事業者に代金を支払った。そのとき、事業者は、「車庫の前と階段が壊れているから直しましょう。」と補修工事を A に勧めた。次の日も、事業者は A 宅を訪問し、A に補修工事を勧めた。A は補修工事を承諾し、次の日、事業者が A 宅に来て、A は代金の一部を支払い、契約書面を受け取った。

A 宅の工事は 9 月〇〇日から行うことになっていたが、その日に事業者は A 宅に来なかった。数日後 A は事業者に電話を掛け、〇〇日から工事を行うことになった。しかしその日にも事業者は A 宅に来なかった。その後 A は何度も事業者に電話をかけたが、電話は繋がらなかった。一度、事業者が電話に出て、折り返し A に電話すると言ったが、その折り返しの電話はなかった。A はその後何度も事業者に電話をかけたが、繋がらなかった。

数日後、A が事業者に電話をかけたところ、事業者が出たので、A は解約をするから払ったお金を返すように言ったところ、事業者は解約を承諾し、返金については、「10 月〇〇日にお宅に伺って、返金します。」と言った。しかしその日に事業者は A 宅に来ず、返金もされなかった。A は事業者に何度も電話をかけた。数日後に事業者が電話に出た。事業者は A に、「10 月〇〇日にお金を持ってくる。」と言った。しかし、その日にも事業者は A 宅に来ず、返金もされなかった。

11 月、A はクーリング・オフのはがきを事業者に出し、消費生活センターの相談員は事業者に複数回電話をかけたが、繋がらなかった。

11 月下旬、相談員は事業者と電話で話し合い、事業者が 12 月〇〇日までに返金額の一部を A に現金書留で送付することになった。しかし、約束した日までに事業者からの返金がないため、相談員が事業者に電話をかけたところ、事業者は、「材料を仕入れており、お金がないため返金できなかった。」と言い、また連絡することを約束した。しかしその後、事業者から A や相談員に連絡はなく、返金もされていない。

【事例2】

平成 29 年 9 月、事業者が B 宅を訪問した。事業者は、「下水管の高圧洗浄工事に来ました。」と言うので、B は外に出て話を聞いた。事業者 B 宅の庭の下水のマンホールを開け B に中を見るように言い、「管の中にかたまりがあるか、管自体が傾いているか、調べないとわかりませんが、放っておくと管が詰まって流れなくなります。詰まってからだと何十万もかかりますが、今高圧洗浄をすれば〇〇〇〇円で済みます。」と言った。事業者は B に洗浄を勧め、作業をすることになった。B は事業者から契約書面をもらい、その日のうちに洗浄作業が行われ、B は代金を支払った。

数日後、B は消費生活センターの相談員にこの契約について相談し、B はその日のうちにクーリング・オフのはがきを事業者に出した。相談員は 9 月中、何度も事業者に電話をかけたが、一度も繋がらなかった。また、事業者から B への返金はなかった。

12 月、相談員は B のクーリング・オフの返金交渉をするため、事業者に電話をかけたところ、事業者が出たので、相談員が B の返金について尋ねたところ、事業者は、「現金書留で送ります。住所と名前を教えてください。」と言った。相談員は B の住所と名前を伝えたところ、事業者、「明日、書留で送ります。送ったら書留の問い合わせ番号をセンターに電話します。」と言った。しかし消費生活センターに電話はなく、B のところにも返金なかったので、数日後、相談員は事業者に電話をかけた。相談員は B さんについて、「お金が届いていないと言ってますが。」と尋ねたところ、事業者は「送っている。」と答えた。相談員は、「でも届いていないので、問い合わせ番号を教えてくださいませんか。」と言ったところ、事業者は調べて折り返し電話をすることを約束した。しばらくしても折り返しの電話がないため、相談員は事業者に電話をかけたが繋がらなかった。その後事業者から B へ返金されていない。

【事例3】

平成 29 年 9 月、C 宅に事業者が訪問した。事業者は、「近所で配管の掃除をしています。」「このあたりの排水管は家庭排水でドロドロになっています。掃除しませんか。」と言って、C に配管の掃除を勧めた。C は、配管の掃除を依頼し、契約書面をもらった。作業が終わり、C は従業員と一緒に配管を確認し、C は代金を支払った。

その後、C 宅の車庫の周辺に苔が生えていて見栄えが悪くなっていたため、事業者は、「この苔、きれいに落とせますよ。」と苔の除去を C に勧めてきた。C は以前から気になっていたため、従業員に除去作業を依頼した。作業が終わったあと、事業者に代金を支払った。

その後、事業者は、「このように苔が生えてくるのは、地面のアスファルトのところが悪くなっているから。」「アスファルトを敷き直すと苔も生えてこなくなります。」と言い、C に補修工事を勧めた。C は補修工事を事業者に依頼した。C は代金を全額支払い、契約書面をもらった。

数日後、工事予定日になっても事業者が C 宅の工事に来ないので、C は事業者に電話をしたところ、数日後に C 宅の工事に来ることになった。しかしその日も事業者は C 宅に来なかった。その後、C は事業者に電話をかけたが繋がらず、その後も C 宅の工事は行われなかった。

11 月、C は消費生活センターの相談員に相談し、C はクーリング・オフのはがきを事業者に出した。相談員は事業者に複数回電話をかけたが、繋がらなかった。

11 月下旬、相談員は事業者と電話で話し合い、事業者が 12 月〇〇日までに返金額の一部を A に現金書留で送付することになった。しかし、約束した日までに事業者からの返金がないため、相談員が事業者に電話をかけたところ、事業者は、「材料を仕入れており、お金がないため返金できなかった。」と言い、また連絡することを約束した。しかしその後、事業者から C や相談員に連絡はなく、返金もされていない。

【事例4】

平成 29 年 10 月、D の家に事業者が訪問した。事業者は、「こんにちは。下水道の掃除です。」「今、向こうから順番に来てるんです。」と言い、D に下水道の掃除を勧めた。D は掃除を頼んだ。その日のうちに掃除作業が終わり、D は事業者に代金を支払い、契約書面をもらった。

D が受け取った契約書面に記載された電話番号は、当該契約に係るクーリング・オフ期間中、電話の利用を止めていたため、電話をかけても事業者に繋がらないものだった。

○特定商取引に関する法律（特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成 28 年法律第 60 号）による改正前の特定商取引に関する法律）

（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）

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項各号のいずれかに該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き渡し、若しくは特定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは特定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第一号及び第二号の事項並びに同条第五号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項を記載した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。

（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。

○特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

（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。

一～五（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。

2～4（略）

（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。

2、3（略）

（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（略）