

訪問販売において水回り修理サービスに係る役務提供契約を提供し、不当な取引方法により消費者のクーリング・オフの権利行使を妨害等する事業者の情報を提供します。

令和3年（2021年）3月24日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

次の事業者は、トイレの詰まりなど水回りのトラブルに対応する旨記載したホームページで消費者を誘引し、問い合わせしてきた消費者の住居を訪問し、高圧洗浄や排水管清掃などの水回り修理の役務提供契約について勧誘を行い、契約を締結していましたが、消費者からクーリング・オフの問合せや申出を受けても拒否し、また実際にクーリング・オフ通知を送付されても全額返金せず、一部しか返金しませんでした。

この行為は、北海道消費生活条例第16条第1項で禁止する不当な取引方法であり、消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認められることから、北海道消費生活条例第17条の2の規定に基づき、道民の皆様へ、この事業者の情報を提供します。

1 事業者の概要

名 称：T'sグループ（ホームページ上の屋号：アクアサポート24）

代表者氏名：畠山太一（はたけやま たいち）

所在地：札幌市中央区南一条西16丁目1番地323 春野ビル3階

※ 当該住所はバーチャルオフィスであり、事業者の実際の拠点はありません。

※ 「千葉県東金市」の住所が記載された契約書が交付されている事案もありますが、当該地に事業者の拠点はありません。

取引形態：訪問販売

提供する役務：水回り修理サービス

役務提供価格：平均約32万5千円

2 情報提供する根拠

北海道消費生活条例第17条の2

3 事業者の行った条例違反行為

事業者は、訪問販売により消費者と水回り修理について役務提供契約を締結し、当該契約のクーリング・オフについて電話により問合せや申出をした消費者等に対して、クーリング・オフによる全額返金を拒み一部返金を提案するなどして、消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げました。

また、事業者は、消費者がクーリング・オフについて通知し、その権利を行使したにもかかわらず、消費者から支払を受けた全額の返金を拒み、複数回にわたり徐々に返金額を上乗せすることにより消費者にクーリング・オフをあきらめさせ、支払額の一部のみ返金

しました。

- (1) 拒否等によるクーリング・オフの妨害【北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表8(1)】
- (2) 契約解除等に伴う原状回復義務等の拒否・不当遅延【北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表8(6)】

4 経過等

事業者の行為は、消費者のクーリング・オフの権利を不当に制限するものであり、早急に注意喚起を行う必要があると判断し、調査を行いました。

- 1月末に契約した消費者Aが、契約書面等に記載された事業者所在地（千葉県東金市）にクーリング・オフ通知を郵送したところ、事業者は通知を受け取らず、保管期限切れで消費者宅Aに返送されました。その後事業者は、消費者Aの依頼を受けた消費生活センターからのクーリング・オフによる全額返金のあっせんを拒否し、一部しか返金しませんでした。
- 1月末に契約した消費者Bが、契約書面等に記載された事業者所在地（千葉県東金市）にクーリング・オフ通知を郵送したところ、事業者は通知を受け取りましたが対応せず、消費者Bの依頼を受けた消費生活センターからのクーリング・オフによる全額返金のあっせんを拒否し、一部しか返金しませんでした。
- 2月下旬に契約した消費者Cの依頼を受けた消費生活センターから、事業者に対してクーリング・オフの権利行使について申し出たところ、事業者はクーリング・オフ対応を拒否しました。その後、消費者Cはクーリング・オフ通知を事業者に送付しましたが事業者の態度はかわらず、消費生活センターからのクーリング・オフによる全額返金のあっせんを拒否し、一部しか返金しませんでした。

事業者の行う水回り修理サービスに関する消費者苦情相談が短期間に急増しており、被害金額が高額であること、消費者が適正にクーリング・オフの権利を行使したにもかかわらず全額返金しないなど事業者の行為が特に悪質であることから、情報提供を行うこととしました。

5 道内における消費生活相談の状況

事業者に関する苦情相談件数（道が把握しているもの。令和3年3月18日現在）
37件（いずれも令和3年1月末から3月までの相談）

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

【参考】

○北海道消費生活条例（平成11年10月15日条例第43号）（抜粋）

（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。

- (8) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

（重大被害防止措置）

第17条の2 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認め、かつ、当該不当な取引方法により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、消費者に対し、速やかに次に掲げる情報を提供するものとする。

- (1) 当該事業者に係る不当な取引方法
- (2) 当該事業者に係る商品又は役務の種類
- (3) 当該事業者の氏名又は名称及び住所
- (4) その他必要な情報

○北海道消費生活条例施行規則（平成12年3月24日規則第29号）（抜粋）

（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

8 北海道消費生活条例第16条第1項第8号の規定に該当する不当な取引方法

- (1) 消費者のクーリング・オフの権利（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条第1項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。
- (6) 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。