

## ハウスクリーニングの事業者に 3か月の一部業務停止命令

本日、東京都は特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に基づき、「2,000円でエアコンの清掃ができます。」などと高齢者等に告げて訪問の約束を取りつけ、後日その消費者宅を訪問し、清掃後、キャンペーン価格等と称した価格を示して別の部分のハウスクリーニングの契約を締結させていた事業者に、3か月の業務の一部停止を命じました。  
※詳細は別添のとおり。

### 事業者の概要

- 事業者名 クリックス株式会社（代表者名 代表取締役 富澤 和行）
- 所在地 東京都豊島区西池袋三丁目25番11号
- 設立 平成21年7月27日
- 業務内容 ハウスクリーニング全般
- 売上高（※） 約1億8,000万円（平成27年7月～平成28年6月）  
※事業者報告による



「2,000円でエアコンの清掃ができます。」  
（後で別の部分のハウスクリーニングの契約を結んでもらいますが。）

### 事業者に関する都内の相談の概要（平成29年3月29日現在）

| 平均年齢              | 平均契約額                  | 相談件数 |      |      |      |      | 合計  |
|-------------------|------------------------|------|------|------|------|------|-----|
|                   |                        | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 |     |
| 約73歳<br>(46歳～91歳) | 約148,000円<br>(最高額:百万円) | 19件  | 22件  | 19件  | 23件  | 15件  | 98件 |

※平成28年度は速報値

### 消費者の方へ

- 次々と別のハウスクリーニングを勧誘してくる事業者もいます。契約する意思がなければきっぱりと断りましょう。
- 少しでも不審に思ったり、同様のトラブルでお困りの方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

☎東京都消費生活総合センター 03-3235-1155（相談専用番号）

#### 【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課  
（電話）03-5388-3073

## 特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく業務の一部停止命令

### 1 事業者の概要

事業者名 クリックス株式会社  
代表者名 代表取締役 富澤 和行  
所在地 東京都豊島区西池袋三丁目25番11号  
設立 平成21年7月27日  
業務内容 ハウスクリーニング全般  
売上高(※) 約1億8,000万円(平成27年7月～平成28年6月)  
従業員数(※) 18名  
※事業者報告による

### 2 勧誘行為等の特徴

- (1) 消費者宅に電話連絡をして2,000円のハウスクリーニングの勧誘を行い、訪問の承諾を取りつける。
- (2) 後日消費者宅を訪問すると、2,000円のハウスクリーニングの履行中あるいは履行後に、キャンペーン価格等と称して、営業員が別のハウスクリーニングの契約について長時間の勧誘をはじめめる。
- (3) 消費者に交付する契約書には合計金額を一式と記載し、役務の内容や単価を詳細に示していない。

### 3 業務の一部停止命令の内容

平成29年3月31日(命令の日の翌日)から平成29年6月30日までの間(3か月)、特定商取引法第8条第1項に規定する訪問販売に係る次の行為を停止すること。

- (1) 契約の締結について勧誘すること。
- (2) 契約の申込みを受けること。
- (3) 契約を締結すること。

### 4 業務の一部停止命令の対象となる主な不適正取引行為

| 不適正な取引行為                                                                                                                                                                                                                                                                            | 特定商取引法の条項           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 消費者との間で安価なハウスクリーニングの役務提供の契約を締結したのち、その履行のために消費者宅を訪問した際に、その安価な契約の履行中あるいは履行後になって、「今は、キャンペーン中ですので、特別に床のクリーニングとコーティングは〇〇万円になります。」、「キャンペーン価格で、流し台の天板、シンクの蛇口、排水、エアコン〇台、玄関タイルの掃除、換気扇の清掃とコーティング込で、合計〇〇万〇〇〇円になりますがいかがですか。」などと告げて、別の契約について勧誘をしており、その勧誘に先立って、相手方に対し、別の契約について勧誘する目的である旨を告げていなかった | 第3条<br>勧誘目的の明示      |
| 消費者に交付する契約書面に合計金額を一式計上するのみで、役務の内容及び単価を詳細に記載していなかった。                                                                                                                                                                                                                                 | 第5条第1項<br>契約書面の記載不備 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <p>消費者に当該別の契約について勧誘をするに際し、「今は、キャンペーン中ですので、特別に床のクリーニングとコーティングは〇〇万円になります。」、「キャンペーン価格で、流し台の天板、シンクの蛇口、排水、エアコン〇台、玄関タイルの掃除、換気扇の清掃とコーティング込で、合計〇〇万〇〇〇〇円になりますがいかがですか。」などと、特別に安く提供するかのように価格を提示しているが、実際には、年間を通じて営業員が「キャンペーン」と称した価格を提示しており、役務の対価に関する事項について不実のことを告げていた。</p> | <p>第6条第1項<br/>不実告知</p>              |
| <p>当該別の契約について勧誘をするに際し、長時間にわたって勧誘を継続し、また、契約を締結しない旨の意思を表示している消費者に対して執拗に勧誘を行うなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。</p>                                                                                                                                                        | <p>第7条第4号<br/>省令第7条第1号<br/>迷惑勧誘</p> |

## 5 今後の対応

業務停止命令に違反した場合は、行為者に対して特定商取引法第70条の2の規定に基づき2年以下の懲役又は300万円以下の罰金又はこれを併科する手続きを、事業者に対しては特定商取引法第74条の規定に基づき3億円以下の罰金を科する手続きを行う。

## 事例1

平成28年6月頃、甲が電話に出たところ、女性の声で「クリックスというお掃除の会社の〇〇と申します。今、お試しキャンペーン中なので、今なら換気扇かエアコンの掃除のどちらかが2,000円でできます。プロのお掃除の技術を試してください。よかったら使ってもらったらいいいので、一切営業とかはありませんから。」などと言われたので、頼むことにした。

約束の日に当該事業者従業員Aが甲宅を訪問した。Aは、ハウスクリーニングの勧誘、契約が目的で来たなどとは言わなかった。Aは、換気扇の清掃をしながら、床の状態を見たり、勝手に部屋のエアコンを開けるなどし、「床が古く、傷がついていますよ。水がしみ込んで水漏れがしたり、そのまま放置すると腐ってきます。クリーニングとコーティングをすると長持ちします。エアコンの中の方にカビがついている。そのまま使っていると部屋の中にカビが広がります。クリーニングとコーティングはどうですか。」などと別のハウスクリーニングを勧めてきた。

Aは、換気扇の掃除が終わると、「今は、キャンペーン中ですので、特別に床のクリーニングとコーティングは〇〇万円でできます。レンジフード、床、エアコンのクリーニングとコーティングをセットにすれば安くできますよ。」などと言って、ハウスクリーニングを勧めた。

甲は、Aの申出を断った。すると今度は、台所、風呂場のクリーニングとコーティングを勧めるなど、部屋の中のあらゆる場所のハウスクリーニングとコーティングの話を何度も繰り返し、しつこく契約を勧めてきた。Aは、「レンジフードのクリーニングとコーティングは〇〇〇〇〇円です。」と言った。甲は、Aがしつこく勧誘するので、契約しないと帰ってくれそうもなく、午前10時頃に家に来て午後0時頃になり、長時間になって疲れてしまい、お昼の支度もしなければならず、早く帰ってほしい気持ちから、仕方なくレンジファンのクリーニングとコーティングの契約をすることにした。Aは、契約書に必要事項を書いて印鑑を押すように言ったので、甲は、早く帰ってほしいことから、Aの言うとおりに必要事項を記入し、印鑑を押した。長時間にわたり勧誘を受け、甲は大変疲れた。

## 事例2

平成28年4月頃、乙が電話に出ると、男性の声で「クリックスと言いますが掃除はいかがですか。今、この地域を回っています。キャンペーン中なので、キャンペーン価格2,000円でレンジフードの清掃が試せます。お試しを利用して仕事ぶりを見ていただけたらよいから。」と言われたが、乙は断った。後日、再び男性の声で、レンジフード清掃の勧誘の電話があり、仕方なく頼むことにした。

当該事業者従業員Bが約束の日に乙宅を訪問すると、Bはレンジフードの清掃を始めた。清掃が終わると、乙に「キャンペーン価格で、流し台の天板、シンクの蛇口、排水、エアコン〇台、玄関タイルの清掃、換気扇の清掃とコーティング込で、合計〇〇万〇〇〇〇円になりますがいかがですか。」と、他の部分のハウスクリーニングを勧めてきた。乙は、Bがレンジフードの清掃に来たことはわかったが、他の部分のハウスクリーニングの勧誘、契約が目的で来たなどとは言わなかった。乙は、流し台の天板、シンクの蛇口、排水、換気扇の清掃とコーティングについては必要がなかったので断った。

Bは、その後も他の部分のハウスクリーニングの勧誘を続け、長時間になり、このままでは帰ってくれそうもないし、乙は疲れてしまい、お昼も食べていないので、早く帰ってもらいた

いことから仕方なく、エアコンと玄関タイル掃除の契約をすることにした。

Bは、スポットクリーニングご契約書を出し、必要事項を書き、印鑑を押すように乙に言ったので、乙は必要事項を書き印鑑を押した。この契約書には、右側にキャンペーン価格、セツト割引と記載があった。Bは午前11時30分頃来訪し、午後3時頃帰ったが、お昼も食わず、長時間に及ぶ勧誘を受け、乙は大変に疲れた。

### 事例3

平成27年7月頃、丙が電話に出ると、女性の声で「クリックスと言いますが、エアコンのクリーニングを2,000円でできますが、どうですか。今、キャンペーン中なので、キャンペーン価格2,000円でエアコンの清掃ができます。」というエアコンのクリーニングを勧誘する電話だった。丙は、代金も安かったことから頼むことにし、エアコン清掃に来る日を決めた。

当該事業者従業員Cは、エアコン清掃の訪問日に、「クリックスですが、エアコンの清掃に来ました。」と言って来訪した。エアコンの清掃が終わると、丙に断りもなく、〇階の部屋をうろうろし、風呂場、台所、壁、トイレ等を勝手に見て、今度は「〇階の部屋を見せて下さい。」と言った。丙は、「〇階の部屋は見せたくありません。」と断ったが、Cは、丙の話を見無視して強引に〇階に上がって行った。家には丙一人であり、Cは何を考えているのかわからない人であると思い、丙は怖くなった。Cが〇階から〇階に降りてくると、今度は台所に置いてある椅子に座り、「風呂場と台所、壁のクリーニング、他のエアコンと換気扇の清掃、トイレの修繕とハウスクリーニング代が総額で〇〇万円になります。」と言って、ハウスクリーニングの勧誘を始めた。

丙は「高額で払えないので、結構ですから。」と断ったところ、Cはあきらめないで、「それでは場所を限定してエアコンと換気扇の清掃、トイレの修繕でハウスクリーニングの代金〇万円はどうですか。」と言って、なおもハウスクリーニングを勧めてきた。Cは、家に来たときは会社名を言ったので、エアコン清掃に来たことはわかったが、他の部分のハウスクリーニングの勧誘、契約が目的で来たなどとは言わなかった。

エアコンの清掃が終わると他の部分のハウスクリーニングの契約の勧誘を始め、このままではCは帰ってくれそうにもないし、午後2時30頃に家に来て長い時間が経過し、丙は疲れてしまい、根負けして仕方なく、他のエアコンと換気扇の清掃、トイレ修繕の契約をすることにした。Cはスポットクリーニング契約書を出し、必要事項を記載し、印鑑を押すように丙に言った。丙は必要事項を書いて印鑑を押したところ、Cはお客様控えを渡した。Cが帰る午後5時頃まで長時間にわたったことから、丙は大変疲れた。