

屋根リフォーム工事等の訪問販売業者に 業務停止命令（6か月）

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、消費者宅を突然訪問し「瓦がずれて雨漏りがする。」などと事実と異なることを告げて、屋根リフォーム工事等を勧誘していた事業者に、6か月の業務の一部停止を命じました。

なお、この事案は、都と神奈川県が連携して調査を行い、同時に処分を行ったものです。
※詳細は別添のとおり。

事業者の概要

- 事業者名 株式会社アリエッタハウジング（代表者名 代表取締役 原田 昌幸）
 - 所在地 神奈川県相模原市中央区由野台一丁目1番10号 岩波淵野辺ビル4F
 - 設立 平成20年11月4日 ●業務内容 屋根リフォーム工事等
 - 売上高(※) 約3億6千万円（平成27年11月～平成28年10月）
- ※事業者報告による

屋根がかなり傷んでいます。
このままだと大変なことになる。
早急に工事が必要だ！



事業者に関する都内の相談の概要（平成29年7月19日現在）

平均年齢	平均契約額	相談件数					
		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	合計
約80歳 (最高97歳)	約90万円 (最高243万円)	11件	4件	14件	18件	4件	51件

消費者の方へ

- 「無料点検」などを口実に訪問した事業者から、点検後に不安をあおられて工事等の契約を迫られた等のトラブルがおきています。突然訪問してきた事業者を安易に家の中に入れてないようにしましょう。また、すぐに契約せずに、家族や身近な人に相談し、複数の事業者から見積もりをとるなど、じっくり検討しましょう。
 - 訪問販売では、契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフ期間で、費用を負担せずに契約を解除できます。
- ≪東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」では同種のトラブルについて注意を呼び掛けています≫
- 屋根工事の訪問販売に注意！ 平成29年7月13日
<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/170713.html>
 - 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）03-5388-3074

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	株式会社アリエッタハウジング
代表者名	代表取締役 原田 昌幸
所在地	神奈川県相模原市中央区由野台一丁目1番10号 岩波淵野辺ビル4F
設立	平成20年11月4日
資本金	200万円
業務内容	屋根リフォーム工事等
売上高(※)	約3億6千万円(平成27年11月～平成28年10月)
従業員数(※)	29名(うち営業員14名)

※事業者報告による

2 勧誘行為等の特徴

- (1) 当該事業者の営業員は屋根の状態を確認していないにもかかわらず、「近くの工事現場からお宅の屋根に不具合があるのが見えた。このままにしておくと、雨漏りを起こすかも知れない。見てあげます。」などと告げて消費者宅を突然訪問し、勧誘に先立って会社名や屋根等のリフォーム工事契約の勧誘が目的であることを明らかにしない。
- (2) 営業員は上司を呼んで来ますなどと告げて一度立ち去った後、しばらくして、上司とともに消費者宅を再訪問する。
上司は消費者宅の屋根に上って点検したうえで、「瓦がずれて雨漏りがする。」「屋根がかなり傷んでいます。このままにすると大変なことになりますよ。早く直した方がよい。早急な工事が必要だ。」「建物に亀裂が入っているのが確認できた。すぐ外壁を塗装したほうがよい。」などと消費者に契約締結が必要であると誤解させるような嘘を告げる。

3 業務の一部停止命令の内容

平成29年7月21日(命令の日の翌日)から平成30年1月20日までの間(6か月)、特定商取引法第2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) 役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 役務提供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
<p>契約の締結について勧誘をするに際し、「失礼ですが、屋根瓦がずれているようだけど、雨漏りはしていませんか。」「この近くのマンションで工事をしていたんですけど、マンションからお宅の屋根を見ると、屋根が壊れて剥がれているのが見えました。このままにしておくと、雨漏りを起こすかも知れません。見てあげます。」などと告げて消費者宅を突然訪問しており、勧誘に先立って、事業者の名称及び本件契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。</p>	<p>第3条 勧誘目的等不明示</p>
<p>契約の締結について勧誘をするに際し、「瓦がずれて雨漏りがする。」「屋根がかなり傷んでいます。このままにすると大変なことになりますよ。早く直した方がよい。早急に工事が必要だ。」「建物に亀裂が入っているのが確認できた。すぐ外壁を塗装したほうがいい。」などと消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。</p>	<p>第6条第1項 不実告知</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、法人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5月、当該事業者従業員Aが甲宅を訪問し、「失礼ですが、屋根瓦がずれているようですが、雨漏りはしていませんか。」と言った。甲は、雨漏りはなかったので、「どこがどうずれているの。」と聞くと、Aは「この上です。」とだけ言った。甲はAに「どこがどう漏れているのか、カメラでよく撮って来て見せて欲しい。」と言うと、Aは「もうひとり来ているので呼んできます。」と言って呼びに行った。Aは、名刺もくれず、名前も会社名も言わなかった。

しばらくすると、Aと当該事業者従業員Bが車でやって来た。Bは「この瓦はずいぶん良い瓦ですね。今回大きな地震が何回もあった。それで瓦がずれたようだ。」と言った。さらに、Bは「地震があつていろいろ瓦がずれたんだと思う。古くなるとビスも甘くなるし、錆びてくる。」「雨漏りはしていませんか。」と言った。甲は「そんな様子は何もない。」「どんなふうに瓦がずれているのか、記録を残したい。」と言うと、Bは「瓦はやめた方が良くと思うよ。」と言った。Bは「でも見てあげましょうか。」と言ったので見てもらうことにした。

Bは、屋根に上がって工事をして、デジタルカメラで屋根の状態を撮ってきた写真を2枚見せてくれたが、どこが悪いのかよく分からなかった。Bは、屋根に上がったのに、瓦がずれているという説明は一言も言わなかった。

甲は、瓦の葺き替えを頼もうと思いBに見積りを出してくれるように言ったが、その場で書かず、明日持ってくるからと言った。Bは甲に「契約書をお願いします。」と言ったので、家の中に入ってもらった。その時、名刺をくれたが、自分から氏名や会社名は言わなかった。名刺を見て初めて、会社名と名前などが分かった。Bは、工事請負契約書を書きはじめ、請負代金額を〇〇〇万円と書いた。甲はまだ見積書ができていないのに、工事費用が〇〇〇万円だったので、見積りがあつての金額だろうと思ったが、見積書は明日持ってくると言ったのでここであえて問いただすことはしなかった。

甲は、Bから「瓦がずれて雨漏りがする。」と言われ、本当なのか心配になり、Bに撮って来てもらったデジタルカメラのデータをプリントアウトしたところ、3枚撮つてあつたが瓦がずれている写真はなかった。甲は、どこも悪くないのに屋根の葺き替え工事をやろうとしたことが分かったことから、すぐ会社に解約の電話を入れ、さらに、消費生活センターに相談する前に、甲の屋根瓦を葺いた会社に電話して、瓦を見てもらった。すると、「瓦はずれても何にもなっていない。屋根の葺き替え工事はいっさい必要ない。」ということが分かった。

事例2

平成28年3月、当該事業者従業員Cは乙宅を訪問し、「この近くのマンションで工事をしていたんですけど、マンションからお宅の屋根を見ると、屋根が壊れて剥がれているのが見えました。このままにしておくと、雨漏りを起こすかも知れません。見てあげます。」と言った。

乙は、Cに「名刺を下さい。」と言ったが、「名刺はない。」と言われ、Cは会社名や名前を名乗らなかった。乙は、Cに「どこのマンションから見えたのですか。」と聞くと、あごで向こうですと差し、「上司を呼んできます。」と言って、いったん帰って行った。

30分くらいして、Cと当該事業者従業員のDとEの3人でやって来ると、Dが「屋根が剥がれていますよ。このままだと雨漏りしますよ。かなり剥がれているので危険です。」と言った。乙は「とりあえず応急措置してください。」「デジタルカメラで写真を撮って来てくれ。」と言った。乙は、応急措置が終わって降りて来たDから「壊れた箇所の写真を撮ってきたので見て下さい。」と写真を見せられた。写真を見ると、相当屋根が捲り上がっており、あれだけ捲り上がっていたら雨漏りがするであろうことは分かったが、そこには壊れている所だけしか写っておらず、本当に自分の家の屋根なのかなと思った。

乙は工事の内容を聞こうと思い、家に上がってもらった。乙はDに名刺を頂けないかと言うと、Dは名刺を差し出ししながら、「アリエッタハウジングの〇〇です。」と言ったので、この時初めて会社名や名前が分かったが、CとEは名前を言わなかった。Dは「屋根がかなり傷んでいます。このままにすると大変なことになりますよ。早く直した方がよい。早急に工事が必要だ。このままにすると、雨漏りもするし、剥がれますから。早くしないと人命にもかかわるようなことが起こりますよ。」と言った。乙は、屋根が剥がれているので工事が必要だ、工事をしないと雨漏りする、急いで直さないと人命にかかわると言われ心配になった。乙は、Dから人命にかかわると言われたことで、すぐ工事をしてもらうしかないと思ってしまった。

その後、乙は、Cからこの近くのマンションからお宅の屋根が剥がれているのが見えたと言われたが、乙の家の近くには5階建ての新築マンションはあるが、そこで工事をしていたことはないし、そこにのぼっても乙の家の屋根は全部見えないことが分かった。

事例3

平成27年11月、当該事業者従業員のFとGは丙宅を訪問し、Fが、「近所で屋根の工事をしていてお宅の屋根を見たら、屋根を押しえている板が外れているのが見えたので、このままにしておくと雨漏りがするかもしれないので直してあげます。」と言った。更に、Fは名刺を差し出しながら「屋根を押しえている板が外れているので早く直した方がいいですよ。無料で見てあげます。板も修理する。」と言った。この時、Fは屋根のリフォーム工事の契約に来たということと言わなかった。屋根は10年くらい前に全面塗替えしており、ずっと雨漏りもなく問題なかったが、工事部の責任者であるFが雨漏りするかも知れないと言ったため、丙は不安になった。

Fらは、近くに停めていた車から梯子を持ってくると、Gが屋根に上がったが、板が外れていると言いながらも釘を打つような音は聞こえて来ず、本当に修理しているのか丙は不安に感じた。丙はFからデジタルカメラで屋根の状況を撮ってきたと写真を見せられたが、その写真からはどこを修理してくれたのか確認できなかつたし、自分の家の写真なのかどうかも分からなかつた。

丙はFから「屋根の塗装部分が錆びており、雨漏りすると大変ですので早く直した方がいいですよ。今修理しておかないと大変なことになりますよ。」と言われ、びっくりして早く修理しなければいけないような気持ちになった。

丙はFに〇〇〇万円位と言われ、高齢の独り暮らしで年金生活している身には大金だが、雨漏りして家が大変なことになることを考えれば、すぐやってもらうしかないと思い契約した。

平成27年12月、屋根工事の前に、Fは当該事業者従業員Hとともに丙宅を再度訪問すると、「外から家の状況を見させていただくと、建物に亀裂が入っているのが確認できた。すぐ外壁を塗装した方がいい。」「建物の亀裂をそのままにするとそこから雨が浸み込み建物に影響がある。中が腐るかもしれない。すぐ外壁を塗装した方がいい。」と言った。丙は納得できなかつたが、Fが専門家であることから疑いを持ちつつも工事をやってもらった方がいいかなと思った。

丙は、外壁工事をやるべきかかなり不安な面もあったが、Fから早く工事をした方がいいと強く言われ、断れない状態だった。工事代金は、〇〇〇万円と言われたが、契約書を作るときには〇〇万円になっており、Fはいろいろサービスして〇〇万円値引きしてあると言った。

Fから「近所の子の工事をしていたらお宅の家の屋根が見えた。」と言われたが、後になって丙の隣接している家で屋根工事をしていた所はなく、下からはもちろん、近くからでも2階の屋根の状態は分からないことが分かった。また、外壁についても、別の業者に確認してもらったところ、塗装工事はする必要がないことが分かった。