

## 屋根リフォーム工事の訪問販売業者に 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に基づき、「瓦を止めている板がポロポロになっている。」「早急に補修する必要がある。」などと事実と異なることを告げて、屋根リフォーム工事を勧誘していた事業者に対し、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 トラストホーム株式会社（代表取締役 加納義雄）
- 所在地 東京都世田谷区南烏山六丁目34番14号
- 設立 平成26年8月6日 ●業務内容 住宅リフォーム（訪問販売）
- 売上高 約1億19万円（平成28年8月～29年7月）※事業者報告による

〇〇さんの工事をしているので挨拶に来ました。  
お宅の屋根瓦がずれているのが見えました。

瓦を止めている板がポロポロです。



雨漏りでもしたら  
大変！！



### 【勧誘行為等の特徴】

- (1) 当該事業者の営業員は、「〇〇さんのお宅で屋根工事をしている者ですが、挨拶に来ました。」「隣の隣の家の屋根からお宅の屋根を見たら、瓦がずれているのが見えたので伺いました。」などと言って消費者宅を突然訪問する。
- (2) 営業員は、簡単な補修と点検は「1万円です。」と言い、消費者が承諾すると、次回訪問の日時を決め、契約書は渡さずに見積書だけを渡す。
- (3) 後日、補修と点検のため再度訪問して、屋根に上がり、撮ってきた屋根の画像を見せて、「瓦がずれていて、瓦を止めている板がポロポロになっています。」「直ぐに、補修工事する必要があります。」などと嘘を言い、屋根の本格的な工事を勧誘する。

### — 消費者の方へ —

- 安価でも、有料の工事等を勧められた場合は、その場ですぐに契約せずに、家族や身近な人に相談し、複数の事業者から見積をとって工事内容・金額等をじっくり検討しましょう。
- 少しでも不審に思った方、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 トラストホーム株式会社  
 代表者名 加納 義雄 (かのう よしお)  
 所在地 東京都世田谷区南烏山六丁目34番14号  
 設立 平成26年8月6日(法人登記)  
 資本金 800万円  
 業務内容 住宅リフォーム(訪問販売)  
 売上高 約1億19万円(平成28年8月～平成29年7月) ※事業者報告による  
 従業員数 9名(役員含む)

### 2 事業者に関する都内の相談の概要 (平成30年3月1日現在)

契約者の平均年齢 (46歳～91歳)	平均契約額 (最高175万円)	相 談 件 数				
		26年度	27年度	28年度	29年度	合計
75.3歳	49万円	2件	1件	12件	9件	24件

### 3 業務の一部停止命令の内容

平成30年3月3日(命令の日の翌日)から平成30年6月2日までの間(3か月間)、特定商取引に関する法律第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>消費者宅を訪問し、「〇〇さんの屋根工事をしている者ですが挨拶に来ました。」「隣の隣の家からお宅の屋根を見たら、瓦がずれているのが見えたので伺いました。」などと告げて簡単な補修等と点検の役務提供(以下、「点検等」という。)の契約の締結について勧誘をしており、勧誘に先立って事業者の名称及び点検等の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>また、点検等が主に大屋根の葺き直し工事等本格的な補修工事に係る役務提供(以下「本工事」という。)の契約の締結について勧誘をする目的で実施されるものであるにも関わらず、点検等の履行のために後日訪問した際に屋根に上がり、「これがお宅の屋根の状況です。」などと言って、屋根の画像を見せ、「トタンの部分の木が腐ってポロポロです。そのままにしておくと、雨漏りがしますよ。早急に補修する必要があります。」「瓦がずれていて、瓦を止めている板がポロポロになっています。直ぐに、補修工事する必要があります。」などと告げて本工事の契約の締結について勧誘をしており、点検等の契約の締結の勧誘に先立って、本工事の契約の締結について勧誘をする目的を告げていなかった。</p>	<p>第3条 勧誘目的等不明示</p>

<p>点検等の契約を締結した際、見積書のみを渡し、契約の内容を明らかにする書面を交付していなかった。</p>	<p>第5条第1項 契約書面の不交付</p>
<p>点検等の履行のために消費者宅を訪問し、屋根の本格的な補修工事が必要でないにも関わらず、あたかも本工場の必要があるかのように「トタンの部分の木が腐ってボロボロです。このままにしておくと、雨漏りがしますよ。早急に補修する必要があります。」「瓦がずれていて、瓦を止めている板がボロボロになっています。直ぐに、補修工事する必要があります。」などと説明するなど、本工場の契約の締結について勧誘をするに際して、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に関する法律第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、法人に対しては同法第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。

(注) 特定商取引に関する法律の表記について

3の「業務の一部停止命令の内容」に記載する「特定商取引に関する法律」は、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）（改正後の特定商取引に関する法律）であり、その他に記載する「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）による改正前の特定商取引に関する法律である。

《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！

～「瓦がずれている」などと不安をあおり高額な契約を勧めます～ 平成29年7月13日

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/170713.html>

## 事例1

平成28年9月、当該事業者の営業員Aが甲宅を突然訪問し、「〇〇さんの屋根の修理に来たトラストホームと言う会社の者ですが、お宅の屋根瓦を見たら、瓦がずれているのが見えました。」と言った。

甲は、近所の〇〇さんが任せている業者であれば嘘は言わないだろうと信用し、以前から気になっていた屋根のヒビ割れのことを話した。Aは、「屋根のコーキングと屋根のずれ割れ点検等で、1万円がかかります。」と言って、家の外に出て行った。Aは数分して、見積書を持って来て、「10月〇日に伺います。」と言って帰った。

10月〇日、甲宅にAと当該事業者の営業員Bが来た。Bは、「屋根のコーキング工事はやります。」「屋根瓦を点検します。点検後、撮影した映像を確認して貰います。」と言って、一緒に来たAと2階屋根部分まで梯子を掛けた。

屋根から降りてきたBは、「これが、お宅の屋根瓦の状況です。瓦がずれている。瓦を止めている板が古くなっている。」と言って映像を見せた。甲は、瓦は自分の家のものと同じような色に思えたが、部分的な映像であったため、本当に自宅の屋根瓦の状態であるか疑問に思った。反面、今後雨漏りするのではないかと不安を覚えた。Bは、「瓦がずれているのと、瓦を止めている板がポロポロになっているので、直ぐに、補修工事する必要があります。補修工事にかかる費用は、お宅の広さであれば、税込で100万円を少し超えるくらいでできます。」と言い、ちょっと外で書類を書いて来ますと言って、玄関前に停めてあった車に乗った。暫くして、Bは書類を持って戻り、「これに、住所、名前を書いて、判を押してください。」と言った。甲は、相手のペースに乗せられ、Bから渡された書類がどのような書類であるか確認せずに、見積書だと思い、住所、名前を書き押印した。甲は書類が、契約書であったのか定かではないが、Bからは契約書であるとか、工事内容やクーリング・オフのこと等の説明は一切なかった。Bは、次に伺うのは、11月ころになりますと言って帰って行った。

甲は仕事が一段落して暇ができたため、書類を確認すると、甲が署名押印した書類が契約書であったので驚いた。甲は、もらった書類は見積書だと思っていたために、次に来た時に決めればいいと軽い気持ちで対処した。Bも、「書類」と言っただけで、「契約書です。」とは一言も言わなかった。

甲は、大屋根の葺き直し工事については、契約解除通知を郵送した。ヒビ割れの補修工事代金については、1万円を支払ったが、契約書は貰っていない。

## 事例2

平成29年3月、当該事業者の営業員Cが乙宅を突然に訪問し、「隣の隣の〇〇さんの屋根工事をしている者ですが、挨拶に来ました。」と言った。会社名や名前は言わなかった。Cは、「〇〇さんの家の屋根からお宅の屋根を見たら、〇〇さん側の屋根の大棟の金属で覆われている部分がはがれていますよ。」「屋根の金属が剥がれた部分の釘打ちと屋根の点検は、1万円で出来ます。」と言った。乙はもし雨漏りでもしたら大変だと思い、お願いした。

Cは、数分して、見積書を持ってきた。Cはこのとき名刺をくれ、「4月〇日に伺います。」と言って帰った。

4月〇日、乙宅に職人風の男3人が来訪した。その中の一人は最初に訪問した営業員Cだった。Cらは、「大棟の片側が剥がれている部分の釘打ちと屋根の点検を行います。」と言った。大きなドラム缶をたたいているような、大きく響く音が聞こえてきたので、乙は屋根でも壊されているのではないかと心配になった。暫くして、責任者と思える営業員Dが部屋に入って来て、テレビに映像

を映して、「これがお宅の屋根です。屋根のトタンの部分の木が腐ってボロボロです。棟包みの片方の金属がはがれています。屋根の所々の釘が浮いています。このままにしておくと、雨漏りがしますよ。早急に補修する必要があります。」と言った。乙は、見せられたのが屋根の一部の映像で、乙の家の屋根か否か聞きたいと思ったが聞かなかった。乙は不安にかられ、「見積書を送って下さい。」と言うと、Dは「直ぐに作ります。」と言って車に戻り、暫くして戻ってきて、何の説明もなく、「この書類に名前と住所を書いて下さい。」と言った。乙は不安感が先に立ち、Dに渡された書類を確認もせずに、自書した。

時間が過ぎ冷静に考えてみると、見積書と思っていた書類は渡されただけで何の説明もなかったもので、どのようなことが記載されているのか確認すべく書類を見ると、見積書と思っていた書類は、契約書であることが分かり、驚いた。

契約解除通知書を郵送した翌日、突然Dが来て、「解約したのは分かっております。社長から最初に見積した、屋根の棟板金の釘打ち作業分の代金を貰ってくるようにと言われて頂きにまいりました。」と言った。乙は見積もり分を含めて契約解除通知を送ったので、支払いはないと思っていたところ、要求されたので驚いた。しかし、支払わなければいけないのではないかと思い、見積額は支払うことにした。この時も、契約書は渡されず、クーリング・オフ等の説明は一切なかった。

### 事例3

平成29年4月、当該事業者の営業員Eが丙宅を突然訪問し、「隣の隣で工事をしている者です。」と言った。Eは、「隣の隣の家から、お宅の屋根を見たら、瓦がずれているのが見えたので伺いました。」と言った。Eは、会社名や、名前は言わなかった。Eは、「屋根瓦のずれを直すのと点検で1万円で出来ます。」と言った。丙は、その値段で出来ればいいと思い、お願いした。Eは、「見積書を書いて来ます。」と言って、数分して戻って来た。

丙が、Eから貰った書類を確認すると、「見積書」と書いてあり、金額は1万円となっていた。Eは、「明日、午前中に工事に伺います。」と言って帰って行った。

翌日の午前中、前日に訪ねて来たEと上司と思われるFが来た。Fは「梯子をかけ、屋根を確認します。屋根瓦の状況をカメラで撮影して、その画像をお見せします。」と言った。丙が、茶の間に居るとFが来て、「お宅の屋根を見せて頂きました。屋根の状態は、瓦を結んでいる針金が切れているところや、瓦をはがしたところ、敷板が腐っているところがあります。このままにしておくと雨漏りしますよ。早急に補修工事をする必要があります。」と言った。丙は、映し出された映像を見せられたが、部分的に、瓦が映し出された映像だけで、丙の家であると特定できるものではなかった。Fは、「瓦全体を葺き替えるのであれば、80万円位かかります。早急に工事をしなければ雨漏りがしますよ。」と言った。丙は、最初からそのように言われていれば断っていた。

丙はFに、「高額な契約であるので、家族に相談しないと決められない。」と言って断った。