

高齢者に高額な屋根工事を一方的に迫る 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、「近所で工事をしています。お宅の屋根を見たら、気になったから、屋根を見ましようか。」などと訪問し、屋根工事等に関して何も分からない消費者に対して、屋根の状態や補修方法など十分説明せず、消費者の意向を確認することもなく、一方的に高額な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 トヤスム株式会社（代表取締役 岩本 俊）
- 本店所在地 東京都町田市高ヶ坂七丁目8番1号
- 設立 平成27年10月30日
- 業務内容 住宅リフォーム（訪問販売）
- 売上高 約4億5千万円（平成28年10月～平成29年9月）

※売上高は事業者報告による

高いし、よく分からないけど、言われた通り工事しないと直らないのかしら。

早く直した方が良いですよ。
これにハンコを押してください。



【勧誘行為等の特徴】

- (1) 当該事業者の営業員は、「近所で工事をしています。お宅の屋根を見たら、気になったから、屋根を見ましようか。」「この近くで工事をしている者ですけど、お宅の屋根の瓦が落ちこちそうです。坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして、大変なことになりますよ。」などと言って消費者宅を突然訪問する。
- (2) 内訳欄に見積書参照と記載した契約書面を消費者に交付するが、参照する見積書は数日後に交付する、若しくは、見積書を交付しない。
- (3) 消費者に屋根の状況、修理の必要性や工事の規模などを十分説明せず、さらに、消費者の意向を確認することなく、一方的に大規模な工事を勧誘する。

消費者の方へ

- 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03-5388-3073（直通）

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 トヤスム株式会社
 代表者名 岩本 俊 (いわもと しゅん)
 本店住所 東京都町田市高ヶ坂七丁目8番1号
 設立 平成27年10月30日(法人登記)
 業務内容 住宅リフォームの役務提供(訪問販売)
 売上高(※) 約4億5千万円(平成28年10月～平成29年9月)
 従業員数(※) 10名
 ※事業者報告による

2 事業者に関する都内の相談の概要 (平成30年3月26日現在)

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		27年度	28年度	29年度	合計
73.0歳 (21～94歳)	106万5,846円 (最高:290万円)	12件	31件	43件	86件

3 業務の一部停止命令の内容

平成30年3月28日(命令の日の翌日)から平成30年6月27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不適正な取引行為

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
消費者宅を訪問し、「近所で工事をしています。お宅の屋根を見たら、気になったから、屋根を見ましようか。」「この近くで工事をしている者ですけど、お宅の屋根の瓦が落ちこちそうです。坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして、大変なことになりますよ。」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。	第3条 勧誘目的等不明示
契約書面の内訳欄に見積書参照と記載して消費者に交付しているが、見積書を数日後に交付しており、契約書面との一体性が明らかになっていない。若しくは、見積書を交付していなかった。また、契約書面に契約の解除に関する定め及び特約が記載されているが、法で定める8ポイント以上の文字及び数字を用いていなかった。	第5条第1項 契約書面の不備
契約の締結について勧誘するに際し、屋根工事等に関する知識や経験に乏しい消費者に対して、簡易な補修で済むにも関わらず大規模な工事を勧誘するなど、工事内容等を十分説明せず、適正な判断をするための情報や選択肢を与えないまま、消費者の知識や経験に照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。	第7条第4号 省令第7条第3号 適合性原則違反

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23日）

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

事例1

平成29年2月上旬、甲は家の外で花の手入れをしていたところ、営業員AとBがやって来て声を掛けられた。Aは、「近所で工事をしています。お宅の屋根を見たら、気になったから、屋根を見ましょうか。」と言った。このとき、屋根のどこをどうするかという具体的な事や特に会社名や氏名など言われなかった。甲は、業者に屋根が気になるなどと言われたことで、支障があるならと思って、見てもらうことを承諾した。

屋根の点検が終わると、Aは「早く屋根を工事した方がいい。」と言った。甲は、実際に屋根を見た業者が言うのならば、とにかく屋根を直さなければならぬと思ってしまい、そのまま工事の契約を承諾した。甲は、Aが契約書類を持って来た際にAから名刺を渡され、それで訪問して来た業者の会社名、担当者名を初めて知った。

Aは、契約内容を甲に確認したりすることなく、一方的に作成し、全て作成し終わってから、書面を見せた。工事内容など説明はされず、内訳の摘要欄に、見積書参照と書かれていたが、見積書も貰っていなかったもので、何をどうするのか全く分からなかった。

このとき、甲は、請負金額が目にとまり、ずいぶん高いと思った。年金生活なので、予想以上に高額で驚いたが、実際に屋根を見た業者が言うのだから工事をした方がよいと思った。しかし、甲は、屋根の一部の具合が悪い所だけの修理工事だと思っており、住宅リフォーム工事請書に記載されている「屋根カバー工法工事」が、屋根を二重にする大きな工事だとは思わなかった。

翌日、甲は、馴染みの工務店に連絡したところ、「何度か甲さんの家を見ているが、〇〇〇万円もの屋根工事が必要とは思えない。」と言われ、消費生活センターに相談に行き、クーリング・オフをした。

数日後、馴染みの工務店が様子を見に来て、屋根に上がって、写真を撮って見せてくれた。その結果、甲は、馴染みの工務店から、少し具合の悪い箇所を直せばよく、大きな屋根工事は必要ないと言われた。その後、馴染みの工務店に屋根を修繕してもらったが、工事は簡単なもので、数万円で済んだ。

事例2

平成29年6月中旬、乙は一人で家に居たところ、午後3時頃にインターホンが鳴り、「この辺を回っている者ですが、お宅の屋根を見た感じ古くなっています。」と言われた。乙は、いつもセールスなどで訪問されても応じないで断るようにしていたが、「家の屋根が古くなっている。」としか言われなかったもので、セールスとは思わず、すぐに玄関を開けてしまった。玄関口には営業員Cが立っていた。

乙は、屋根が古くなっていると言われたことから、心配になり、「このままだと雨漏りしたり、雨樋が落ちて通行人に当たったりしたら大変なことになるわね。」とCに話すと、「そうですね。」とだけ言って、頷きだけだったので、さらに心配になってしまった。Cは、「また5時から5時半ころ3人で伺って屋根を見ます。」と言って、立ち去ろうとしたので、乙は、どこの誰だか尋ねたところ、Cは紙片に事業者名、Cの名前、携帯電話の番号を書いて、乙に渡した。

同日の5時半頃に、営業員C、D及びEの3人がやって来て、屋根に上がった。Dは、屋根から下りてくると、すぐに、「屋根の色はどうしますか。同じ色にしますか、違う色にしますか。」と頼んでもいないのに、屋根の色を塗り替えるような話をしてきた。それ以外、特に屋根のどこが悪いかというような具体的な話は一切無かった。

乙は、唐突な話であると思ったが、Dの一方的な話に応じてしまった。乙がそのまま外で立っていると、3人はすぐに車に戻り、数分して、Dが車から住宅リフォーム工事請書を持って来て、「これに判を押してください。」と乙に差し出した。乙は、家の外の通り上で、立ったままの状態、考

える間もなく、屋根を工事することが当然のように、どんどん話を進められ、急かされるように、住宅リフォーム工事請書に署名捺印してしまった。

住宅リフォーム工事請書には、すでに全て内容が書かれてあったが、Dは、請書に書かれてある内容について、何の説明もしなかった。そのため、乙は契約内容について全くわからず、ましてや裏面は見せられることもなかったため、クーリング・オフについて書いてある事さえも知らなかった。乙は、契約してしまってから、契約内容が分からないながら、請負金額が目にとまり、予想以上に高額で驚いた。

乙は、業者に訪問されてから契約まで、あっという間の出来事だったので、工事金額のことしか気にすることができず、他の契約内容が目に入らなくなっていた。乙は、Dたちが帰った後、あまりにも短時間で、業者に言われるがまま、簡単に高額な契約に応じてしまったと後悔し、親族に相談してクーリング・オフをした。

その後、家を建てた業者に、25年目の定期点検をしてもらったところ、屋根の状態は、特に支障無いとのことだった。

事例3

平成29年6月上旬、丙は、一人で家にいたところ、玄関のチャイムが鳴ったので玄関の扉を開けると、営業員Fが立っていた。Fは、会社名や氏名を告げず、「この近くで工事をしている者ですけど、お宅の屋根の瓦が落ちそうです。坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして、大変なことになりますよ。」と言った。丙は、Fに、屋根の瓦が落ちそうですと言われたことで、そんなに危ない状態なのか、人に迷惑をかけてはいけないと、とても心配になってしまった。

Fは、「詳しい者を連れてきます。」と言って、30分後位に営業員Gを連れて2人でやって来た。Gからは屋根に上がっていき、10分もしないうちに屋根から下りてくると、「大屋根の瓦の一部と漆喰部分が剥がれてます。」と言って、細かく砕けた瓦と漆喰と思われる破片屑と小さな長方形に割れた瓦を見せた。

Gは、「早く直した方が良いですよ。」「下に瓦が落ちたら、大変ですよ。」と言った。丙は、実際に瓦の一部や漆喰を見せられ、これはすぐに直さなければ大変なことになると思ってしまった。数日後、FとGが訪れ、住宅リフォーム工事請書を持って来た。丙は、工事請書に記載されていたラバーロック工事について聞いたところ、瓦に何か塗るような工事と言っていたが、よくは分からなかった。丙は、瓦の傷んだ部分を直す程度と思っていたのにとっても高額で、ずいぶんと大掛かりな工事であることに驚き、工事をしようか躊躇したが、「瓦が坂の下に落ちて、人に当たったら大けがをして大変ことになる。」と言われていたので、すぐに直さなければならないという気持ちになり、契約することにした。しかし、やはり工事金額が高かったため、少しでも値引きするようにお願いした。

更に数日後、Gが訪れ、これに判を押してくださいと、先日提示された金額より安くなった金額が記載された住宅リフォーム工事請書を差し出した。渡された請書の内訳の摘要(仕様)欄には「見積書参照」と記載されていたが、見積書は貰っていない。丙は、まだ金額は高いなと思ったが、近所に迷惑を掛けたら困るという思いの方が強く、言われるままに契約をしてしまった。