

## 「マンション内でのまとめ工事」を装うリフォーム事業者に 業務停止命令及び指示、代表取締役に対する業務禁止命令

本日、東京都は、マンション内でのまとめ工事を装って給湯器等交換工事の訪問販売を行っていた事業者に対し、特定商取引に関する法律に基づき、3か月の業務の一部停止を命じ、違反行為を是正するための措置を指示しました。

また、同社の代表取締役に対し、当該停止を命じた範囲の業務を新たに開始することの禁止を命じました。なお、この業務禁止命令は、平成28年の法改正（平成29年12月1日施行）によって創設されたもので、本件は、東京都が業務禁止命令を行った初めての事例です。

※詳細は別添のとおり

### 事業者の概要

- 事業者名 株式会社D. LINE（代表取締役 正 勇作）
- 所在地 神奈川県横浜市都筑区牛久保3-3-8セントラルアベニュー101
- 設立 平成28年10月3日
- 業務内容 住宅リフォーム工事（訪問販売）



### 【勧誘行為等の特徴】

- (1) マンションを突然訪問し、「マンションのガスの工事を予定しているので、ご案内に来ました。」「明日下の階のお宅で、給湯器の交換工事を行いますので、音がしてご迷惑をおかけすると思うので、ご挨拶にきました。」などと告げて、オートロックを解錠させる。
- (2) 「このマンションで来週から工事が始まります。」「マンションの中で今回7軒工事します。」などと、嘘の工事日程や工事件数を告げたり、「事前に工事の案内を配布した」、「管理会社には連絡してある」などと嘘を言って、マンション内でのまとめ工事を装って、工事契約を勧誘する。

### — 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、マンション管理会社等に相談し、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））

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



### 【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及び 第7条第1項に基づく指示並びに第8条の2第1項に基づく業務禁止命令

### 1 事業者の概要

事業者名 株式会社D. LINE  
 代表者名 正 勇作 (しょう ゆうさく)  
 所在地 神奈川県横浜市都筑区牛久保3-3-8セントラルアベニュー101  
 設立 平成28年10月3日  
 業務内容 住宅リフォーム工事 (訪問販売)  
 売上高 (※) 約1億2千万円 (平成28年10月～平成29年9月)  
 従業員数 (※) 5名 (代表者含まず)  
 ※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8月13日現在)

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		28年度	29年度	30年度	合計
61.7歳 (35～88歳)	32万3,175円 (最高:120万円)	0件	36件	16件	52件

### 3 業務の一部停止命令(法人)の内容

平成30年8月15日(命令の日の翌日)から平成30年11月14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関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (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
マンションの消費者宅を突然訪問し、「マンションのガスの工事を予定しているので、そのご案内にきました。」「明日下の階のお宅で、給湯器の交換工事を行いますので、音がしたりしてご迷惑をおかけすると思うので、ご挨拶にきました。」などと告げるのみで勧誘を始めており、勧誘に先立って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
本件契約の締結について勧誘をするに際し、事実に反して、「このマンションの数軒で来週から工事が始まります。」「このマンションの中で今回7軒工事します。」などと、具体的な工事の日程や件数を告げたり、事前にマンション内に工事の案内を配布したかのように告げるなどして、あたかもマンション内でまとめて工事を行うかのように装い、さらに実際にはマンションの管理会社等の承諾は得ていないのに、「管理会社にはうちのほうから連絡してありますので。」などと告げるなど、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項につき、不実のことを告げていた。	第6条第1項 不実告知

## 5 指示（法人）の内容

- (1) 業務停止命令を受ける原因となった違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、業務停止命令の日から1か月以内に都知事宛て文書にて報告すること。
- (2) 違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに都知事宛て文書にて報告すること。

## 6 業務禁止命令（個人）の内容

- (1) 業務禁止命令の対象者  
株式会社D. LINE 代表取締役 正 勇作（しょう ゆうさく）
- (2) 業務禁止命令の内容  
平成30年8月15日から平成30年11月14日までの3か月間、株式会社D. LINEに対して上記業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の役員となることを含む。）を禁止する。
- (3) 命令の原因となった事実  
上記の者は、株式会社D. LINEの代表取締役であり、同社が業務停止を命じられた訪問販売における営業体制の構築をするなど、業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

## 7 今後の対応

- (1) 業務停止命令及び業務禁止命令に違反した場合は、行為者に対しては、特定商取引に関する法律第70条の規定により、3年以下の懲役又は300万円以下の罰金又はこれら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。
- (2) 指示に基づく検証結果について、平成30年9月14日までに都知事宛てに報告させる。
- (3) 指示に基づく再発防止策及びコンプライアンス体制の構築について、平成30年10月15日までに都知事宛てに報告させる。
- (4) 指示に従わない場合には、同法第71条の規定により、行為者に6月以下の懲役又は100万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、100万円以下の罰金を科する手続きを行う。

## 事例1

平成30年2月、1階にあるオートロック式ドアから甲宅に呼び出しがあり、当該事業者の営業員Aが「こちらのマンションで工事をやることになっているので、点検が必要なので開けてください。」と言った。続けて、玄関ドアのチャイムが鳴ったので甲が出ると、先ほどのAだった。甲は、オートロックを開けるだけだと思っていたのにどうしてうちに来たのかと不思議に思った。

Aは、1階入口や玄関先でも、自分の名前や会社名を言わなかったし名刺も渡さなかった。Aは甲に「マンションのガスの工事を予定しているので、そのご案内に来ました。」と言った。甲は、工事の説明なら1、2分だと思い、話を聞くことにした。

Aは甲に「このマンションの数件で来週から工事が始まります。」「騒音があるかもしれないのでお知らせに来ました。」「マンション全体にガスの器具の入れ替えのご案内を入れておいたんですけど、ご存知ですか。」と言った。甲は、1か月ほど前にチラシが入っていたことを思い出した。

Aは「他の部屋も交換する。」「下の階で数件工事する。」「締切は過ぎていますが間に合う。」などと言い、甲は、管理会社が関与していると思っていたので、他の居住者と一斉に交換工事をしてもらえるなら安心できると思った。Aは「責任者が来ているので呼んでできます。」と言った。

5分ほど経って、営業員Bが甲宅を訪問してきた。Bは甲に名刺を渡した。Bの話は、Aが言っていたこととほとんど同じで、「このマンションで工事をやる。」「下の階の工事を数件やることになっている。」などと言った。甲は、Aから話を聞いて、当該事業者は、管理会社の依頼で全戸をまわっている会社だと思っていたので、ガスコンロとガスオープン、レンジフードの交換をお願いすることにした。甲はBに「管理会社の担当者に言っておきますか。」と尋ねた。Bは甲に「管理会社とは話がついている。」「管理会社に連絡しなくても構いませんから。」と答えた。

Bは、その場で工事申込依頼書兼契約書を取り出して内容を記入した。甲は、AとBが下の階で工事を行うなどと言っていたので、契約をしてみて、変な会社だったらクーリングオフしようと思い、契約書に署名捺印した。

翌日、妻が管理会社に電話をしたところ、管理会社の担当者は「そんな工事の申請は出てません。もしやるなら申請出してください。」「どの家庭からも申請は出ていません。」「D. L I N Eという会社は知りません。」と言ったと聞いた。

## 事例2

平成30年3月、突然玄関のインターフォンが鳴ったので、乙が応じると、作業服姿の当該事業者の営業員Cがモニターに映っており、「工事の者ですけど」と言った。ちょうどマンション内で内装工事の多かった時期であり、Cはすでにオートロックを通過していたので、乙はCが中で作業をしていた人なのだろうと思い、「内装の方ですか。」と聞いた。するとCは「はい、そうです。上の方で工事をしている者です。つきましては、給湯器の付け替えについて各戸を回っております。」と言った。乙は、工事の挨拶だと思い、玄関の扉を開けた。

乙がCに、このマンションでは、内装工事等に関してはお知らせを掲示することになっていると伝えたところ、Cは、工事の掲示は必要ないと管理会社に言われたと答えた。

乙が、作業の内容等を知らせる配布物もあるはずだがもらっていないとCに伝えると、Cは「ポストに頼んでいたもので、入れ忘れたのではないかと思います。確かに配りました。」と言った。そこで乙は話を聞くことにした。

Cは「こちらのマンション、ある程度の年数が経っているので、全戸、給湯器の交換をいたしております。」と言った。Cに「全戸」と言われ、乙はもう一度配布物がないことを伝えた。すると、Cは「いえいえ、本当にポストに頼んだので、そこでミスが起きたと思います。全戸を一斉にするのでお安くなると思います。」と言った。乙が「じゃあ、話だけでも伺いましょうか。大丈夫ですか。」と確認すると、Cは、「大丈夫です。上司の者が今仕事で上に来ておりますので、そちら

の仕事の区切りがつき次第すぐに参ります。僕は詳しいことはわからないので。」と言い、10分もしないうちに帰った。Cは、最後まで会社名や氏名を言わず、名刺も渡さなかった。

Cが帰った後、玄関のインターフォンが鳴ったので、乙は上司と言われた当該事業者の営業員Dが来たのだと思い、応じた。Dは「ちょっとお話があって、ご挨拶もあるので扉を開けていただけますか。カタログ等を見て頂きたいので、ちょっといいですか。」と言った。

Dは、カタログを見せて、「こちらのマンションはこれですから。」と管理会社から指定された型番があるかのようにふるまい、「まとめてするのでこの価格になります。」と説明した。乙は、「マンションでみんなやるんだったらやったほうがいいかな」と思った。乙が「今お金を払うのですか。」と聞くと、Dは「工事が仕上がってからのお支払いで結構です。今はお金は一切いりません。」と言ったので、乙は、「仮契約ということでもいいのであれば書きます。」と言って、契約書に記入した。Dは、工事日を決めて帰ったが、乙は、名刺もカタログももらっていないことに気づいた。乙は、契約書を見直し、初めてこの事業者の名称や担当者の名前を知った。乙は、マンション内で配布物があったのかどうか、マンション内に住む知人数名に確認したが、いずれも、そのような配り物も知らないし、訪問もなかったと答えた。

### 事例3

平成30年4月、丙宅で、マンションのエントランスのインターフォンが鳴った。丙はインターフォン越しに話を聞こうとしたが、内容がわからなかったので、オートロックを解除した。続けて玄関のインターフォンが鳴り、丙が応答すると、当該事業者の営業員Eが立っていた。

Eは丙に「明日下の階のお宅で、給湯器の交換の工事を行いますので、音がしたりして、迷惑をおかけすると思うので、ご挨拶に来ました。」と言った。Eは「お宅も交換しませんか。下にほかの者が来ていますので。」というようなことを言った。丙は挨拶だと言われたから話を聞くことにしたので「ほかの者」は呼んで欲しくないと思ったが、Eは丙が断る間もなく、「ほかの者」を呼びに行ってしまう、名刺も渡さず、名乗ることもなく、会社名も言わず、いなくなった。

丙が玄関にいと、すぐに別の当該事業者の営業員Fが一人で来て、丙に名刺を渡した。Fが「このマンションの中で今回7軒工事します。」と言った。丙は、みなさん結構替えられるんだなと思った。Fが「お宅の給湯器は使われて何年くらいですか。」と聞いたので、丙はご挨拶だけではないのだなと思った。丙は、勧誘の話をされるとわかっていれば、最初から断っていたのにと考えた。

丙は「うちは壊れてからでいいと思っているので結構です。」と断ったが、Fから、「今回一緒にやったら安くできますよ、この辺一带やっていますので。」と言った。丙は「すぐ決められないので、ちょっと考えさせてください。」と言ったが、Fは「やるやらないは今決めてくれないと困ります。」と言った。Fに急かされ、丙はお願いすることにした。

Fは、自分の携帯電話で給湯器の写真をとって、型番を確認したり、中を見たりして、「結構錆びてますね。交換した方がいいですね。」などと言った。Fは、今と同レベルの機種を選んだようだった。最初Fが言った金額は21万くらいで、丙が渋っていると、「20万ぼっきりにします。他のお宅には言わないでくださいね。」と言った。丙は、マンションで一斉にやるのに、自分の家だけ値引きしてくれるのもおかしいとは思ったが、契約書を交わしてしまった。

Fは「管理会社にはうちのほうから連絡してありますので、お客様のほうから連絡する必要はありません。」と言った。

翌日、丙は、EやFが言ったように、下で工事をしているのか様子をうかがっていたが、そんな様子はなく、管理人も「工事の人は出入りしていない。」と言い、管理会社にも「そういう連絡はない。」と言われた。