

令和3年9月15日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（3か月） 及び業務禁止命令（3か月）について

- 香川県は、本日、訪問販売業者のリライフこと松本悠希に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第8条第1項の規定に基づき、令和3年9月16日から令和3年12月15日までの3か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 併せて、リライフの代表者である松本悠希に対し、法第8条第1項後段の規定に基づき、令和3年9月16日から令和3年12月15日までの3か月間、前記業務停止を命ずる範囲の業務を営む法人の当該業務を担当する役員等となることの禁止を命じました。
- 法第8条第2項の規定に基づき、上記を公表します。

1 処分対象事業者

名称：リライフこと松本悠希（まつもと ゆうき）

代表者：松本悠希

所在地：丸亀市天満町一丁目 2-25-203

取引類型：訪問販売

取扱役務：住宅の排水管等の洗浄、床下白蟻防除及び床下調湿材散布等

- ### 2 認定した違反行為は、法第3条の規定に違反する勧誘目的不明示及び法第6条第1項の規定に違反する不実告知です。詳細は、別紙1のとおりです。

リライフこと松本悠希に対する行政処分の概要

1 事業概要

リライフこと松本悠希は消費者の住居を訪問して、営業所等以外の場所において、住宅の排水管等の洗浄、床下白蟻防除及び床下調湿材散布等の役務を有償で提供する契約の申込みを受け、又は当該役務提供契約を締結していることから、同事業者が行う当該役務の提供は、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当する。

2 県内の相談状況（県消費生活センター及び各県民センター）

○相談件数：12件（令和2年3月以降）

| R01 | R02 | R03 | 計 |
|-----|-----|-----|----|
| 1 | 9 | 2 | 12 |

○契約金額別

| 契約金額 | ～5万円 | ～50万円 | ～100万円 | ～500万円 | ～1千万円 | 不明 |
|------|------|-------|--------|--------|-------|----|
| 件数 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 |

最大契約金額 886万円、平均契約金額 230万円

○契約者の年齢層別

| 年齢層 | 40歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 90歳代 | 不明 |
|-----|------|------|------|------|----|
| 件数 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 |

最年長 90歳、平均 80.3歳

3 処分の内容

（1）業務停止命令

同事業者は、令和3年9月16日から令和3年12月15日までの間（3か月間）、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 同事業者の行う訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 同事業者の行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 同事業者の行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

（2）業務禁止命令

同事業者が、令和3年9月16日から令和3年12月15日までの間（3か月間）、訪問販売に関する業務のうち、上記3（1）のア、イ又はウの業務を営む法人（人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を

含む。)となることを禁止すること。

4 処分の原因となる事実

(1) 勧誘目的不明示 (法第3条)

同事業者は、訪問販売をしようとするとき、「排水溝の掃除をしませんか。」、「排水溝の点検をしませんか。」、「排水管の点検をさせてください。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、その相手方に対し、本来の勧誘目的である床下白蟻防除及び床下調湿材散布等の役務(以下「本件役務」という。)提供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。

(2) 顧客が本件役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知 (法第6条第1項第6号)

同事業者は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には水漏れ等はしていないにもかかわらず、「つなぎ目から水が漏れている。」、「床下がかなり傷んでいて、水が流れている。」、「床下が大変なことになっている。」などと顧客が本件役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項について不実のことを告げていた。

5 勧誘事例

[事例①]

営業員Zは、令和2年12月、消費者A宅を訪問し「排水溝の点検させていただきます。見せていただけませんか。」と告げた。Aは、排水溝の点検というのはあまり聞いたことがないと思ったが、翌日点検してもらうことにした。

翌日、ZがA宅を訪問し「排水溝の点検と高圧洗浄は22,000円かかります。」と告げたので、Aは高圧洗浄を依頼した。作業終了後、Aは代金22,000円を支払った。Zが、帰り際に「工事の後、異常が出ることもあるので、近日中いつ来ましようか。」と告げたので、Aはその翌日に訪問してもらうことにした。

高圧洗浄作業の翌日、まずZがA宅を訪問した。その後、営業員Yが到着すると、ZはA宅の床下に入った。床下に入ったZの「お水出してください。はい、止めて」という声に合わせて、Yが洗面所の水を出したり、止めたりした。床下から出てきたZは、自身のスマートフォンで撮影したという洗面所の床下の動画と画像をAに見せながら「つなぎ目から水が漏れています。溢れています。一応、ボンドで応急処置をしておきました。」と告げた。その動画を見たAは、どうしてこんなに水が流れているんだろうと思った。さらにZは、スマートフォンで床下の木が朽ちているような画像を見せ、「廊下の床下が朽ちてしまっています。」と告げた。Aは、こんなにも水が漏れていることに納得がいかなかった。

Zは、さらに「これだけ漏れていたら床が大変なことになります。こんなに水が溜まっていたら困ります。排水管をやり直さなければなりません。」と告げたので、Aは「大きなことじゃないですか。」と告げた。Zが、「水を吸い取る高性能のものができていて、床下の土のところにそれを敷き詰めます。管を直すのに安く見積もって407,000円かかります。」と告げたので、Aは、「それなら、知り合いの水道屋さんがあるので、考えます。」と告げた。さらに、Zが「工事の日時こちらから電

話しましょうか。」と告げたので、Aが「それはこちらから連絡します。」と告げたところ、ZとYは帰って行った。

[事例②]

営業員Xは、令和3年3月、消費者B宅を訪問し「排水管の点検させていただきます。今、近所を回っているのですが、どうですか。」と告げた。消費者Bは、長期間排水管の清掃を行っていなかったことから、排水管を点検してもらうことにした。Xは、点検後、「これだったら1時間くらいで終わる。排水管は、汚れていて詰まっている。穴も空いていて、セメントで塞ぐ必要がある。」と告げた。Bは、汚れていて、放置すれば悪くなるかもしれない。そうならないよう排水管清掃をしておかなければならないと思い、契約することにした。

Xは、作業終了後、「洗面所の流しの下排水管が漏れていたらいけないので、サービスで接着する。今は作業できないので、次回の集金時に作業する。」と告げ、帰って行った。

Xは、それから5日後、再びB宅を訪問し、排水管清掃の集金を行った。Xは、「洗面所と台所の流しの排水管の繋ぎ目の状態が良くないから、接着剤をした方が安心である。その費用はサービスである。」と告げ、床下に入ることにした。Xは、「今から床下に入るが、事故防止のため、誰か一人呼ぶ。」と告げ、営業員Wを呼び寄せた。

Xは、Wが到着後、床下に入った。床下から出てきたXは、Xのスマートフォンに保存された画像3枚を見せ、「これは白蟻が通った跡である。洗濯機の下パイプに切れ目があり、そのパイプのあたりが濡れている。」と告げた。Bは、どうしようとショックを受け「これはどうしたらいいですか。」とXに聞いた。Xが「工事をした方がいい。」と告げたので、Bは「いくらかかりますか。」と聞いた。Xが「400万円から500万円くらいかかります。」と告げたので、Bはそんなにもかかるのかと思った。さらにXが「放っておいたらひどくなって、なお高くなる。」と告げたので、まだ信じられなかったBは「これは本当ですか。」と質問した。Xは、先ほどの3枚の画像を見せながら「これ、見てください。今日の日付と時間ですよ。」と告げた。

Wは、440万円の工事見積金額を提示した。Bは、すごく高いなと思ったが、Xに見せられた3枚の画像について、家がこんなになってしまっているとショックを受けていたので、後日、工事をしてもらい、工事する日にWから見積書と契約書を受け取ることにした。

Bは、その日の夜、Xに見せられた3枚の画像を思い出し、まだ信じられない、大きなお金がかかることだし、自分の目で確かめたいと思った。翌日の朝、Bは、自分で床下に入って確認したが、Xに見せられた3枚の画像のような場所や洗濯機の下の水漏れした跡は、どこにも見当たらなかった。Bは息子に連絡し、その助言により消費生活センターに相談した。

[事例③]

営業員Vは、令和3年5月、消費者C宅を訪問し、「下水を見せてください。」と告げた。Cが了承すると、Vは下水の蓋を開け「油のようなものが浮いている。逆流噴射できれいに掃除する。台所や風呂場など全部で33,000円で掃除する。」と告げた。Cは、今したらしばらく掃除

しなくてもいいなと思い、掃除をしてもらうことにした。

3日後、VはC宅に集金に訪れ、Cは33,000円を支払った。Vが「前回洗浄した際、1か所音がしていたので、下水の管から漏れているような気がする。あとで、『掃除してそうだった。』と言われても困るから、床下を見せてほしい。無料である。」と告げたので、5月下旬にVと床下を見る専門の営業員が訪問することとなった。

5月下旬、Vと営業員UがC宅を訪問した。Uは床下に入る際、「スマートフォンで撮影する。時間が出るので、ここの写真に間違いはない。」と告げた。床下から出てきたUは、スマートフォンの画像を見せながら、「排水管から水が漏れている。台所の方まで濡れている。排水管は、悪い所を切って取り換えなければならない。湿っているといけないので、マットを敷き詰めて湿気を取る。基礎の石が割れているものがある。白蟻に喰われている木があるので、白蟻の駆除も必要である。」と告げた。さらに、Uは「排水管の修繕、湿気取り、基礎の修繕、白蟻駆除を今すぐせずに放っておいてこれ以上悪くなったら、住めなくなる。白蟻は近所にも飛んで迷惑になるので、工事しておいた方がいい。」と告げた。

Cが、「子供に相談する。」と告げたところ、Uは、子供と同居しているのかを質問した。Cが、同居していない旨を告げると、Uは「相談しても構わないが、あまり時間がない。」と告げた。Cは、工事をすれば、今から4、5年ぐらい住めるかなと考え、配偶者に相談の上、契約することにした。Cは、契約したものの、やっぱり断るべきだったかと思ひ、契約したことを後悔した。

翌日、Cは息子に相談し、息子のアドバイスで消費生活センターに相談した。

特定商取引に関する法律

(定義)

第2条 この章及び第58条の18第1項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

（以下省略）

(訪問販売における氏名等の明示)

第3条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

(禁止行為)

第6条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

- 一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
 - 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
 - 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
 - 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
 - 五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第9条第1項から第7項までの規定に関する事項（第26条第2項、第4項又は第5項の規定の適用がある場合にあつては、当該各項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
 - 六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項
 - 七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの
- （以下省略）

(業務の停止等)

第8条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項若しくは第4条から第6条までの規定に違反し若しくは前条第1項各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同項の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、2年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。この場合において、主務大臣は、その販売

業者又は役務提供事業者が個人である場合にあつては、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人（人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。以下同じ。）となることの禁止を併せて命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。