

悪質なパソコン修理事業者に9か月の業務停止命令

～公示送達による特定商取引法の業務停止・禁止命令は全国初～

本日、東京都は、特定商取引に関する法律に基づき、パソコン修理の通信販売事業者に対し、業務の一部停止命令、違反行為を是正するための指示並びに代表取締役に対し業務禁止命令を行いました。あわせて、東京都消費生活条例に違反する不適正な取引行為についても、同条例に基づき、情報提供をします。

事業者は、作業費と部品代のみでパソコン修理ができるとウェブ上でうたいながら、消費者が事業者にパソコンを送付後に、有料の修理コースの詳細を初めて明らかにしたり、修理の内容に納得していない消費者に、裁判になるなどと威迫していました。

事業者の概要

| | |
|-------|--|
| 事業者名 | オルネスホールディング株式会社 |
| 屋号 | TOKYO修理、東京修理、とうきょう修理 |
| 代表者 | 代表取締役 小杉 諭史 |
| 本店所在地 | 東京都港区赤坂六丁目16番5号(閉鎖) |
| 事務所 | 渋谷区南平台町2-12(閉鎖) 栃木県日光市小百2017(現在は営業状況が確認できません) |
| 業務内容 | パソコン修理の通信販売 |



※調査過程で、事業者は事務所の閉鎖等を行い、電話や郵便等の連絡に一切応じなくなりました。

※本処分は、公示送達により令和元年12月26日に効力を生じたもので、平成28年に特定商取引法に公示送達の規定が導入されてから行う業務停止・業務禁止命令処分としては、全国初の事例です。

【広告、契約行為等の特徴】

- ① ウェブサイトに「データもアプリも設定も残せる」、「作業費+部品代だけ」等と、作業費と部品代のみを支払えば、データもアプリも設定も残してパソコン修理ができると消費者に誤認させる表示をする。
- ② 消費者からパソコンが届くと、見積書を送り、データを残して修理をするには別途有料のコース契約を締結する必要があることを初めて知らせる。また、修理費が振込まれた後、「見積書に記載以外の部品で障害を確認」などと追加修理の勧誘をする場合において、消費者が詳細を尋ねても、「守秘義務があるので回答できない」等と具体的な修理内容を教えない。
- ③ 修理の予定日を大幅に過ぎてパソコンを納品する。また、修理の内容に納得できず連絡をしてきた消費者に対し、「裁判になります」「謝罪広告を大手全国紙に載せて頂く」などと威迫する。

消費者の方へ

- インターネットでサービスや商品を申し込む際には、ウェブサイト上の広告を鵜呑みにせず、費用や契約内容を利用規約や約款等で十分確認し、不明な点は事業者にお問い合わせましょう。
- 同様のトラブルでお困りの方、事業者の対応に疑問を感じた方は、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
お近くの消費生活センターは 局番なし188(消費者ホットライン)

詳しくはこちらをご覧ください。

東京暮らし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 15 条第 1 項に基づく業務の一部停止命令、
第 14 条第 1 項に基づく指示、第 15 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 | オルネスホールディング株式会社（法人番号 010601042119）（以下「当該事業者」という。） |
| 屋号 | TOKYO修理、東京修理、とうきょう修理 |
| ウェブサイト | https://www.tokyo-pc.com/ |
| 代表者名 | 小杉 諭史（こすぎ さとし） |
| 本店所在地 | 東京都港区赤坂六丁目 1 6 番 5 号（閉鎖） |
| 事務所 | 東京都渋谷区南平台町 2 - 1 2（閉鎖） 栃木県日光市小百 2 0 1 7（現在は営業状況が確認できません。） |
| 設立 | 平成 20 年 10 月 10 日 |
| 資本金 | 300 万円 |
| 業務内容 | パソコン修理（通信販売） |
| 売上高 | 約 7,440 万円（平成 28 年 10 月～平成 29 年 9 月）（事業者報告による。） |
| 従業員数 | 5 名（正社員 1 名、アルバイト等非正規社員 4 名）（事業者報告による。） |

2 上記事業者に関する都内の相談の概要（令和元年 12 月 23 日現在）

| 平均年齢 | 平均契約額 | 相談件数 | | | |
|---------------------|------------------------------|-------|-------|-------|----|
| | | 29 年度 | 30 年度 | 31 年度 | 合計 |
| 約 49 歳 (18～79 歳) | 約 35,000 円 (最大約 85,000 円) | 4 | 40 | 11 | 55 |

3 業務の一部停止命令（法人）の内容

令和元年 12 月 27 日（命令の日の翌日）から令和 2 年 9 月 26 日までの間（9 か月間）、法第 2 条第 2 項に規定する通信販売に係る次の行為を停止すること。

- （1）役務の提供条件について広告を行うこと。
- （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 |
|--|-------------------------|
| 当該事業者ウェブサイト（以下「当該サイト」という。）において、法第 11 条第 5 号に基づく省令第 8 条第 1 号に規定する役務提供事業者の住所について、当該サイトの「特定商取引法に基づく表記」と題するページ内において、「東京都渋谷区南平台 2 - 12」と表示していたが、現に活動している住所を特定しうる情報として不完全な情報を掲載していた。 | 法第 11 条 広告における表示義務違反 |

| | |
|--|--|
| <p>当該サイトの「トップページ」に「データもアプリも設定も残せる」と表示し、当該サイトの「修理料金メニュー」と題するページ内に「作業費一律 4,980 円税別」、「作業費+部品代だけ」、「部品もお得に 3,900 円税別～」と表示し、消費者が認識しやすい箇所には、あたかも作業費と部品代を支払えば、消費者のパソコンのデータもアプリも設定も残せるかのように表示していたが、</p> <p>ア 実際にデータやアプリや設定を残したまま修理を行う場合には、別途費用が必要な「パソコン診断データコース」の契約を締結する必要があるが、「パソコン診断データコース」の契約内容の詳細は消費者が本件契約申込み後にパソコンを当該事業者へ送付してから初めて提示されるものだった。</p> <p>イ 当該サイトの「特定商取引法に基づく表記」と題するページ内に「パソコン診断データコース 5,980 円+税（データが必要な場合に必要な診断費用）」等と記載し、また、「修理料金メニュー」のその他の設定料金・オプション料金には「パソコン診断データコース 5,980 円※標準コースに加えてパソコン修理の範囲でデータ救出または復旧の調査を行います」と記載しているが、一方で当該サイトの「約款」と題するページ内には「パソコン診断データコース」の費用が記載されていないなど、データやアプリや設定を残したまま修理を行う場合に、実際に消費者が負担することとなる費用について、相反する表示をしていた。</p> <p>ウ 消費者がデータ回復を希望した場合、別途費用が発生することとなる。</p> <p>以上のように、当該サイトは本件契約の役務の対価について、実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示をしていた。</p> | <p>法第 12 条 誇大広告等の禁止</p> |
| <p>当該事業者は、パソコン修理の役務提供に先立って、当該役務の対価の一部又は全部を受領したときに通知する、その申込みを承諾する旨の通知において、法第13条の規定に基づく省令第12条第2号に規定する役務の提供者の住所及び電話番号並びに法第13条の規定に基づく省令第12条第4号に規定する当該金銭を受領した年月日について記載していなかった。</p> | <p>法第 13 条第 1 項 承諾等の非通知</p> |
| <p>当該事業者は、パソコン修理の役務提供に先立って、当該役務の対価の一部又は全部を受領した時に通知する、その申込みを承諾する旨の通知において、「納期予定日」として役務の提供時期を表示していたにも関わらず、納期予定日を過ぎて、「部品の品質不良が確認されたため、再度取り寄せをいたしております」などと告げた上で、「詳細な発注情報等は商社との取り決め上開示できかねます」、「詳細な納品日等はお案内出来かねます」などと繰り返し、納期を不当に遅延させていた。</p> | <p>法第 14 条 第 1 項第 1 号 債務履行の不当遅延</p> |
| <p>当該事業者は、電子メールによって、追加契約の申込みを受ける場合において、消費者が追加契約の申込みの電子メールを送信したとき、その返信の電子メールにおいて、申込の意思表示を確認するのみで、追加契約の取引条件及び修理の内容を容易に確認し、訂正できるようにしていなかった。</p> | <p>法第 14 条 第 1 項第 2 号、 省令第 16 条 第 1 項第 2 号 申込みの内容を容易に確認及び訂正できるようにしていない</p> |

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コンプライアンス体制を構築すること。

6 業務禁止命令（個人）の内容

| 対象者 | 業務禁止命令の内容 | 命令の原因となった事実 |
|------|---|--|
| 小杉諭史 | 令和元年12月27日（命令の日の翌日）から令和2年9月26日までの間（9か月間）、当該事業者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当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。 | 当該事業者の代表取締役であり、当該事業者の通信販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる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

事業者が業務停止命令等に違反した場合は、下記のとおり罰則があります。東京都は、違反があった場合、関係機関と協議の上、厳正に対処いたします。

- （1）特定商取引法に基づく業務停止命令に違反した場合には、同法第70条及び第74条の規定により、法人が3億円以下の罰金、違反行為者が3年以下の懲役又は300万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。
- （2）特定商取引法に基づく指示に従わない場合には、同法第71条及び第74条の規定により、法人が100万円以下の罰金、違反行為者が6月以下の懲役又100万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。
- （3）特定商取引法に基づく業務禁止命令に違反した場合には、同法第70条の規定により、3年以下の懲役又は300万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。

東京都消費生活条例第 27 条に基づく情報提供

当該事業者は、特定商取引に関する法律に違反する不適正な取引行為のほかに、東京都消費生活条例及び同条例施行規則に定める不適正な取引行為を行っていたことが判明しました。同条例第 27 条に基づき、当該事業者が行っていた不適正な取引行為について情報提供いたします。

| 不適正な取引行為 | 東京都消費生活条例及び同条例施行規則 |
|--|---------------------------------|
| 当該事業者は、契約の解除を申し出た消費者に対して、債務不履行、債務履行に伴う不法行為又は契約の目的物の瑕疵により生じた事業者が負うべき損害賠償責任の全部を不当に免除する条件を付して契約を締結していた。 | 条例第 25 条第 1 項第 5 号、規則第 8 条第 8 号 |
| 当該事業者は、修理の内容に納得していない消費者に対し、「裁判になります」、「謝罪広告を大手全国紙に載せて頂く」などと威迫して困惑させ、消費者に契約に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせていた。 | 条例第 25 条第 1 項第 6 号、規則第 9 条第 1 号 |

《東京都の情報サイト「東京暮らし WEB」ではインターネットや通信販売の消費生活トラブルについて注意を呼び掛けています。》

無料の質問サイトだと思ったら有料サイトに申し込んでいた！（令和元年9月6日）

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/190906.html>



毎月最低 30 万円のビットコイン収入と称してアプリを販売する通信販売事業者に業務停止命令及び指示（平成 30 年 10 月 10 日）

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/shobun181010.html>



「2020 年に向けた実行プラン」事業

本件は、「2020 年に向けた実行プラン」に係る事業です。

「セーフ シティ 政策の柱 5 まちの安心・安全の確保」

(事例1)

平成30年8月、甲がパソコンの修理業者を検索していたところ、東京修理がヒットした。トップページに「基本料金0円」、「作業費4,980円」、「部品上限価格6,900円〜」、「データもアプリも残せる」と書かれていたので、甲は2万円程度でデータを残して修理ができると思った。そこで、甲は「お申し込み」のフォームに必要事項を入力して、送信した。送信してすぐ東京修理から届いた電子メールにはパソコンの発送先が書かれていたので、甲はすぐにパソコンを発送した。その後の電子メールにて、修理に関する要望をフォームで送信するよう指示があった。このとき甲はパソコン診断安心コースにすれば、修理中も修理後もデータや設定の保存をしてくれるという記載があったので、診断安心コースにした。

9月になって、東京修理から見積書が添付された電子メールが届いた。いくつかのプランがあったが、東京修理の勧めている純正新品の部品と交換するプランにしようと思った。支払い総額は5万数千円で特別安いとも言えないと思ったが、修理を依頼するため、甲はお金を振り込んだ。その後の電子メールで「データに関してお預かり時の状態でのご納品を予定しております」とあったので、甲はデータを残したまま修理をしてもらえんと思っていた。

しばらくして、「見積書に記載以外の部品で障害を確認いたしました」と書かれた電子メールが東京修理から送られてきた。障害が残ったままではパソコンが使えなくなってしまうと不安になったが、パソコン診断安心コースに入っていたので無料で修理ができるとのことだったので、10月に追加修理に合意した。追加修理の内容について詳しい表示はなく、訂正もできない状態であり、納期予定日を東京修理に問いただすと、「詳細な納品日等をご案内出来かねます」、「詳細な発注情報等は商社との取り決め上開示できかねますので御承知おきください」などと回答され、その後、修理の詳細を尋ねても一切教えてもらえなかった。

11月になり、パソコンが戻ってきた。起動時にエラーが出たり、知らないソフトがインストールされていたり、データが消えていたりした。設定を確認すると、HDDの容量がもともと1TBだったにも関わらず、500GBになっていた。甲はこの対応に不満だったので、再修理をするよう依頼した。甲がパソコンを再送して、しばらくすると、「保証修理となったためにデータの残らない修理へと変更になっております」と東京修理から返信があった。その後もやり取りをしたが、東京修理は都合のいい理由をつけて、主張を聞き入れることはなかった。

その後、ホームページ記載の住所に葉書で再修理をするよう申し入れようとしたが、あて名不完全で配達されなかった。

平成31年1月になり、元の状態へ復元する形で合意しようとしたとき、東京修理から「今後については一切の異議申し立てをしない」、「いかなる費用についても損害賠償しない」ことに同意するよう求められた。

(事例2)

平成30年10月、乙はパソコンのバッテリーの修理をしようと思い、安価でできるパソコン修理の会社をインターネットで探した。東京修理のホームページをみると、「作業費4,980円」、「基本料金0円」と表示があったので、乙は2万円程度で修理が出来るだろうという印象を受けた。問い合わせると、東京修理の従業員が電話に出て、修理可能だと言うので、乙は電子メールに記載されてい

るURLから「お申し込み」のフォームの入力をした。後日、見積書が届き、マザーボードの交換が必要であることが分かり、不審に思ったが、既に送料等も掛かっているので、3万数千円を振り込むことにした。

12月の納品予定日になって、東京修理から「部品の品質不良が確認されたため、再度取り寄せいたしております」という電子メールが届いた。結局パソコンが納品されたのは平成31年1月中旬ごろだった。届いたパソコンにはバッテリーが取り付けられておらず、後で発送してもらった。乙は届いたバッテリーをパソコンに取り付けて充電しようとしたが、充電できなかった。そのことを東京修理に連絡すると、返送するよう連絡が来たので、2月にパソコンを再送した。すると、電子メールで、「バッテリーについては消耗品に該当するため、保証対応で交換することができかねます」という回答があった。その後、「今後一切の申し立て（損害賠償を含む）を行わないことに同意」するよう、電子メールがあった。

4月に消費生活センターに相談した。そのことを東京修理に連絡すると、「弊社の条件にご納得いただけない場合はお預かり日を起算日として保管料金が1か月あたり5,400円税込みが発生します」、「本件について弊社が刑事罰にならない場合、法的責任を負わない場合、その場合は謝罪を要求します。その場合は、お客様の本名を記載した謝罪広告を大手全国紙に載せていただくことを要求します」と脅された。

（事例3）

平成30年4月、丙はインターネットでとうきょう修理のホームページを発見した。ホームページには「作業費4,980円」、「往復送料無料」などと大きく書かれていた。丙が見積りを出してもらおうと問い合わせると、「修理料金A：4,980円～ 修理料金B：9,000円～」と書かれていた。丙はもっと詳細な見積りを出してもらうため、「お申し込み」のフォームから連絡をした。するとすぐにとうきょう修理から電子メールが来て、パソコン送付の指示があった。パソコンを送ってしばらくして、電子メールで見積りを貰った。修理にはおおよそ3万円がかかるとのことだった。見積りが高額だったため、修理サービスの解除を依頼した。その際にいくら支払えばよいのかよくわからなかったため、電子メールで尋ねた。返信に「回答までにお時間を頂く場合があります」とあったので、回答を待っていた。

12月になって突然パソコンが返却された。中に入っていた文書には保管料金8か月分の4万数千円を請求することが書かれていた。丙は修理するかどうかを保留にしていたわけではなく、5月にキャンセルの連絡をしていた。平成31年1月にとうきょう修理に電話すると「支払いをしなければ裁判します。大変なことになります」と迫られ、丙の主張を聞き入れる気がなく困った。そこで丙は消費生活センターに相談した。

（事例4）

平成30年11月、丁はパソコン修理業者をスマートフォンで検索して、東京修理の広告を発見した。トップページには「作業費4,980円」、「データもアプリも残せる」などと書かれていたため、4,000円程度でデータを残してパソコンの修理ができるのであれば、安いと思い、「お申し込み」のフォームから申込みことにした。申込んですぐ届いた東京修理からの電子メールにはパソコンの発送先が記載されていた。数日後、丁はパソコンを送付し、オプションの選択のため、「リペアシート」を入力した。リペアシートに「ユーザーデータ残るのであれば残したい+0円」と選択した。11月下旬、東京修理から見積書が電子メールで届いた。見積書は見にくかったが、おすすめのプランは総額が6万数千円であることが分かった。広告に4,980円と記載されていたため、6万円も請求さ

れるとは思わなかった。また、ユーザーデータ回復処置の見積りで3万数千円請求されていたが、これが有料であることは見積りの前に分からなかった。

丁はキャンセルしようと思い、キャンセル費を指定された口座に振り込んだ。返却出荷期限日が記された電子メールが届いたが、その日になってもパソコンは返却されず、数日後返却された。

（事例5）

平成30年11月、戊はパソコンのディスプレイの修理をしようとしたが、電機量販店では1月以上を要すると言われた。そこで、戊は携帯電話でパソコン修理の業者を探して東京修理のホームページを見つけた。「最短で1週間」、「作業費4,980円」などと書かれていた。「お申し込み」のフォームを記入し、送信すると、東京修理から電子メールが届いた。電子メールにはパソコンの送付方法の案内があり、戊は指示に従いパソコンを送付した。パソコンを送付すると、リペアシートの記入を求められた。ホームページには「パソコン診断0円」、「データも残せます」とあったが、リペアシートには有料の「パソコン診断安心コース」に入らなければデータの保証はされないと説明されていた。数日後、東京修理から見積書が電子メールで届いた。見積りを見ると3万数千円かかるようで、広告の値段に比べて高すぎると感じたが、戊は既にパソコンを送っているので頼んでしまおうと思った。数日後、東京修理から電子メールで「キーボードに不具合があります」という連絡があった。戊が「具体的にどのような不具合か」と尋ねても、東京修理には「守秘義務があるので回答できない」と回答された。送付する前はキーボードに異常はなかったので、修理は不要だと伝えた。

1週間後、戻ってきたパソコンを確認すると、キーボード部分に変形して外れていた。戊は電話で詳しく話を聞こうとホームページ記載の番号に連絡すると、東京修理の従業員が電話に出て、「電話対応には別途料金が発生する」、「苦情については受け付けられない」と話を聞いてもらえなかった。そこで、戊は12月に消費生活センターに相談した。