

「屋根がはがれそうなところがある」などと消費者宅を訪問し、リフォーム工事を勧誘する事業者に、業務停止命令（3か月）

本日、東京都は、屋根等のリフォーム工事を勧誘していた訪問販売事業者に対し、特定商取引に関する法律に基づき、3か月間、業務の一部を停止するよう命じ、違反行為を是正するための措置を指示しました。併せて、事業者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。

事業者名 株式会社スマイルホーム
代表者 代表取締役 金井 将輝
所在地 東京都杉並区井草四丁目18番26-407号（登記上）
業務内容 屋根等のリフォーム工事（訪問販売）

※ 同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

勧誘行為等の特徴

屋根がはがれそうなところがある。見てあげます。

屋根が壊れたら大変だ…

すぐに工事しないと大変なことになりますよ。

本当は、修理は必要ないけど。

突然、消費者宅を訪問し、屋根などの不具合を見つけた、見てあげる、と消費者に声を掛ける。

直ちに修理が必要な状態ではないにもかかわらず、すぐに工事をしないと危険だ、などと不実を告げて工事を勧誘する。

消費者へのアドバイス

- 突然訪問してきた事業者から「屋根がはがれそうなのが見えた。」などと住宅の不具合を指摘されても、慌てて点検に応じたりせず、慎重に対応しましょう。
また、工事を勧められても、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りをとって工事内容や金額等を十分に検討しましょう。
- 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。



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



【問合せ先】

生活文化スポーツ局消費生活部取引指導課
電話（直通）03-5388-3074

特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく業務停止命令及び第7条第1項に基づく指示並びに旧法第8条の2第1項及び法第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	株式会社スマイルホーム (法人番号 8012701016423) (以下「当該事業者」という。)
代表者名	金井 将輝 (かない まさき)
所在地	東京都杉並区井草四丁目 18 番 26-407 号 (登記上)
実際の活動場所	埼玉県新座市野火止三丁目 4 番 8 号 オングリーン 2 F
設立	令和 3 年 4 月 9 日
資本金	500 万円
業務内容	屋根等のリフォーム工事 (訪問販売)
売上高	約 3 億円 (令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月) (事業者報告による。)
従業員	正社員 1 名、営業業務委託契約者 13 名 (事業者報告による。)

2 当該事業者に関する都内の相談の概要 (令和 5 年 5 月 22 日時点)

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	合計
約 64.4 歳 (35～91 歳)	約 88 万円 (最高約 350 万円)	39 件	57 件	1 件	97 件

3 業務停止命令 (法人) の内容

令和 5 年 6 月 1 日 (命令の日の翌日) から令和 5 年 8 月 31 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 不適正な取引行為の内容

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
「近所で屋根塗装の工事をしている、お宅の屋根がパカパカしてはがれそうなどところがあるので、念のため知らせに来ました。」「近所で工事中、屋根の上の金具がふらふらしているのが見えたので、お知らせするよう上司から言われてきました。」「近所で屋根の点検をしていた親方が、パカパカしている音が聞こえて振り向いたところ、お宅の屋根からでした。親方は、屋根が壊れるかもしれないので、知らせに行ってくださいといふので来ました。」などと告げて消費者宅を訪問しており、勧誘に先立っ	旧法(※1)・法(※2) 第3条 【勧誘目的等不明示】

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
て、事業者の名称、リフォーム工事の契約について勧誘をする目的である旨及び役務の種類を明らかにしていなかった。	
<p>リフォーム工事の契約を締結する際に消費者に交付する契約書面に、役務の種類、役務の対価（単価）、支払の方法、商品名及び商品の商標又は製造者名、商品の型式、商品の数量を記載していなかった。</p> <p>また、登記上の本店所在地のみを記載し、現に活動している住所を記載していなかった。</p>	<p>旧法・法第5条第1項</p> <p>【契約書面記載不備】</p>
<p>リフォーム工事の契約について勧誘をするに際し、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、「屋根の縁の灰色のところ</p> <p>がパカパカしています。」「屋根が大変なことになっています。屋根の棟板の金具が外れているので釘を打たなければならないのですが、棟板が割れているので釘が打てません。」「屋根の棟板が割れているので屋根の修繕工事が必要です。」「こんな酷い屋根は見たことがない。風で飛ばされたら近所に迷惑がかかる。台風で屋根がやられてしまう。」「屋根の土台の木が腐っている</p> <p>ので釘が打てない。」などと、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>旧法・法第6条第1項第6号</p> <p>【不実告知（顧客が契約締結を必要とする事情）】</p>

* 具体的な相談事例は、[参考資料](#)を御参照ください。

※1…旧法：消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

※2…法：特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

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か月以内に東京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か月前までに東京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

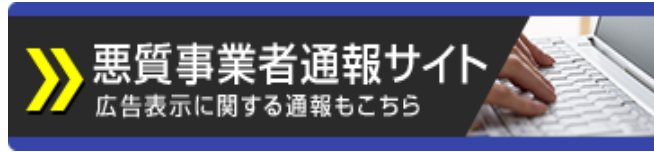
対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
金井 将輝	令和5年6月1日（命令の日の翌日）から令和5年8月31日までの間（3か月間）、当該事業者に対して業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。	当該事業者の代表取締役であり、当該事業者の訪問販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

《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でトラブルが続いています

～突然の訪問で勧誘されてもすぐに契約するのはやめましょう～

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20220722.html>



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

同様の手口のほか、商品やサービス等に関して、悪質な勧誘、表示、架空請求についても情報提供をお願いします。

当該事業者に関する具体的な相談事例

事例 1

令和3年5月、突然ドアホンが鳴ったので、甲がモニターを見ると、Aが1人で甲宅の前に立っていた。Aはドアホン越しに、「近所で屋根塗装の工事をしている、お宅の屋根がパカパカしてはがれそうなところがあるので、念のため知らせに来ました。」と言った。甲は驚いて、玄関を開けた。Aは、「近所で工事をしている者です。屋根がパカパカしているのが見えたので、念の為に知らせに来ました。」と繰り返し言った。Aは、会社の名前が入ったネームプレートや身分証明書などは持っていなかったし、会社名や名前も名乗らなかった。甲が詳しく教えてほしいと言うと、Aは「それでは親方を呼んできます。」と言い、Bを連れて戻って来た。

Bは、屋根の縁を指さして、「屋根の縁の灰色のところのパカパカしています。」と説明した。Bは、「屋根が傷んでいるようです。見積無料なので、屋根に上がって見てみましょうか。」と言った。甲は、雨漏りしてくるのではないかと不安になり、Bに、「屋根を見てください。」と依頼した。Bは、「近くに車を止めているので、道具を持ってきます。」と言って、どこかに行った。その間に、甲はAに、「近くの工事現場は、どちらですか。」と質問したが、Aは何も答えなかった。

Bは、数分して戻ってくると、1人で屋根に上がった。しばらくしてBは、屋根の上で、縁の部分をめくって見せ、「縁がパカパカしているのはここですよ。はがれちゃうかもしれません。テープで応急処置しておきますね。」と言って、テープを取りに行った。Bは、紙のガムテープを持って戻ってくると屋根に上がり、「こうやって貼りますね。」と言いながら、3～4箇所貼った。

下りてきたBに、甲は屋根の修理を依頼できるか、尋ねた。Bは、工事の金額などを相談しようかと言い、「日を改めて、カタログなど工事の資料を持ってきます。」と言って帰って行った。

翌日、Bは、Aを連れて、甲宅に見積書と工事請負契約書と屋根修理のパンフレットを持ってきた。見積書と工事請負契約書を甲に渡し、見積書を一通り読み上げただけで、詳しい説明はなかった。また、工事請負契約書について、「裏面も読んでおいてください。」と言ったが、裏面に書かれていたクーリング・オフのお知らせなどについて、詳しい説明はしなかった。見積書には、大ざっぱに摘要、数量、単価、金額などが書かれていたが、工事請負契約書には、寸法や商品の種類、名称、型式や個別の数量など工事の内訳を書いた紙は添付されていなかった。甲は、急がされて考える余裕がなかったので、提示された契約内容で、工事請負契約書に署名押印してしまった。

その後、甲は不安になり、複数業者に見積りを取った上で工事を検討したいと思い、他のリフォーム業者に点検を依頼した。数日後、その業者に屋根に上がってもらったところ、「屋根のビスが抜かれている。他のボルトが問題なくちゃんと留まっているのに、ここだけ2本抜かれているのはおかしい。ここだけ自然に抜けるものじゃない。人の手を加えて意図的に抜かないと穴だけ残るはずはない。穴にゴミが入っていないし汚れもない。ボルトが抜かれたところは、劣化がない。恐らくボルトを抜いたのだ。」と言って、ボルト穴の写真を見せてくれた。確かに、屋根のボルトが抜かれていた。また、リフォーム業者は、見積書を見て、「屋根の状態を見た結果、見積書の内容の屋根工事はやる必要はない。なぜならば、雨漏りもなく、部屋の壁は全く問題ないし、外壁にも問題がないからだ。見積書の、屋根にカバーをかける大がかりな工事は必要ない。屋根にガムテープが貼られていたが、このままでは外壁や屋根の塗装がはがれる。やるのだったら養生テープで固定すべきで、同業者からみたら紙のガムテープを貼るなんてありえない。」と言った。

甲は消費生活センターに相談し、クーリング・オフを通知した。

事例 2

令和4年3月、突然、乙宅のインターホンが鳴り、インターホン越しに、「近所で工事中、屋根の上の金具がふらふらしているのが見えたので、お知らせするよう上司から言われてきました。」と言われた。乙はわけが分からなかったが、屋根に異常があるということなので、玄関のドアを開けたところ、Cが立っていた。Cは会社名や名前は言わなかった。Cは塀の方へ移動して屋根を見上げると、「棟板部のカバーが風で揺れています。」と言った。Cは、「もし不安なら、上司に相談して個人的に応急処置をしますよ。17時頃には終わるので、連絡してください。」と言って、会社名、名前、携帯電話番号を書いたメモを置いて、立ち去った。

夕方、乙が、Cの携帯電話に電話すると、その電話でも屋根の応急処置のことを話すのみで、屋根の修繕工事契約の勧誘が目的であることは言わなかった。

翌日、CがDを連れて乙宅に来た。CとDは梯子で屋根に上がり、数分して下りて来ると、Dが「屋根が大変なことになっています。屋根の棟板の金具が外れているので釘を打たなければならないのですが、棟板が割れているので釘が打てません。応急処置で仮止めしたいんですが、テープはありますか。」と言った。乙は、屋根が大変なことになっていると言われて、不安になった。乙が、自宅にあった白いビニールテープを渡すと、Cは屋根に上がり、何か作業していた。Dは、「屋根の棟板が割れているので屋根の修繕工事が必要です。工事代金が発生しますが、足場は自社で足場を組み立てているし、近くで工事しているので、足場代を安くします。」と言った。さらに、Dは、「工事代金をおよそ出すので待っていてください。樹脂製の棟板は今後割れることはないのです。」などと話した。そしてDは、「足場代は、近日中に近所の工事で足場を撤去するので、工事日を指定しなければ、運搬差額で〇万円おまけして、全部で〇〇万円にします。」と屋根工事の金額を言った。

その翌日、CとDが乙宅に来て、見積書の内容を説明し、契約書に氏名等を記入して押印するよう促したので、乙は、契約書に氏名を記入して押印した。

2人が帰った後、乙は、屋根の工事代金が適正なのか確認したいと思い、インターネット検索したところ、複数のサイトに記載されていた屋根工事の標準工事費の平米単価は、Dが見積りした平米単価の半分程度になっていた。そこで、乙は、人件費、材料費、使用機材損料、処理費、経費など可能な範囲で仕様、単位、単価が分かる資料をもらえないかとDに依頼したが、なかなか連絡がなく、後日の説明も納得のいくものではなかったため、屋根工事契約をクーリング・オフすることを伝えた。

事例 3

令和4年9月、突然、丙宅のドアホンのチャイムが鳴ったので、ドアホンのモニターを見るとEが1人で立っていた。Eは、ドアホン越しに、「近所で屋根の点検をしていた親方が、パカパカしている音が聞こえて振り向いたところ、お宅の屋根からでした。親方は、屋根が壊れるかもしれないので、知らせに行っていこうというので来ました。」と言った。丙は門扉付近まで行き、Eに対応した。

近くで工事している様子がなかったため、丙は、「どこのお宅なのか。」と聞いたが、Eは「個人情報があるので答えられません。」と言った。丙が「どっちの方。」と聞き返したところ、Eは、「そこらへん。」としか言わなかった。Eは丙に、「屋根材が飛んだら近所の壁を壊したりして迷惑が掛かって、大変になるから、親方が行って来いと言ったので来ました。釘一本で直ります。」と言った。そして、Eは、「緊急性があるので親方に聞いてみます。」と言って、電話を架けた。

Eは会社名も名前も名乗らなかったため、電話を終えた頃に、丙はEの名前を尋ねたが、言わなかった。「名刺ください。」と言ったが、Eは、「名刺はありません。」と答えた。丙が、「どこに会社があるの。」と聞いたところ、Eは、「〇〇から来ました。」とだけ答えた。そこで、玄関にあったメモ用紙とボールペンを渡したところ、Eは、メモ用紙に、会社名と氏名、携帯電話番号を書いた。丙は、この時初めて、Eの氏名と所属する会社名を知った。Eは、「明日、親方と一緒に点検に伺います。」と言って帰って行った。

翌日、EはFと2人で丙宅を訪問してきた。Fは丙に、「近くの工事の合間に来ました。」と言って、名刺を差し

出した。丙は、昨日、Eから、釘一本打てば直ると聞いていたことから、短時間で終わると思っていたので、軽い気持ちで、お願いしますと言った。Fは、梯子を掛けて屋根に上がり、10分くらいして下りてきた。Fは、丙の携帯電話に写真4枚と屋根を映した動画を送ってきた。Fは、屋根の釘が抜けてカバーのようなものが浮いている写真2枚、屋根の釘を打った後と思われる写真1枚、屋根の平らな部分を写したと思われる写真1枚を見せながら、「こんな酷い屋根は見たことがない。風で飛ばされたら近所に迷惑がかかる。台風で屋根がやられてしまう。屋根の修理に釘一本だけではだめですね。」と言った。丙は驚き、明日台風が来て、屋根が壊れて他の家などに当たったら大変だと、慌ててしまった。

Fが、「屋根の土台の木が腐っているので釘が打てない。屋根を仮止めしたいので、テープはありませんか。」と言ったので、丙は自宅にあった粘着テープをFに手渡した。Fは屋根に上がり、下りてくると、テープを全部使ったと言った。丙はその言葉を聞いて、屋根がそんなにひどい状態になっているのか、早急に工事しなければ大変だと、焦ってしまった。

丙が修理にいくらかかるかを聞いたところ、Fは、「寸法を測らないと分かりません。会社の社長に動画を見せたら、社長もこんなひどい屋根を見たことがないし、急いでやったほうが良いと言っていました。足場は無理なので、足場なしでやるしかない。その代わり、危険手当がかかります。材料は会社にある分と、その他の現場にもある材料をかき集めてやるので、なるべく早くできるようにします。」と言った。Fは、屋根の寸法を測るため、再度、屋根に上って、数十分たつて下りてきた。「材料を選んで、一旦会社に戻って、見積書や工事の資料を持ってきます。」と言い、FとEは帰って行った。

同日の夕方、Fが1人で、見積書と工事請負契約書を持って丙宅に来た。Fは、詳しい説明はしなかった。見積書には大ざっぱに摘要、数量、単価、金額などが書かれていた。また、Fは工事請負契約書を差し出したが、1頁目のみ見せて請負代金総額のみ説明しただけで、裏面のクーリング・オフに関する事項など一切説明しなかった。

丙は、「こんなに高いので払えない。」と言ったが、Fは、工事請負契約書に名前を書いて印鑑を押すよう催促してきた。丙は、不安に思いながらも、急がされて考える余裕がなく、Fに言われるまま、契約書に記入、押印してしまった。

Fが帰った後、丙は心配になり、近所の住人に相談した。すると、「風がない日なのに、そんな大きな音がするはずがない。近所に大工さんがいるから相談した方がいい。」と言ってくれたので、急いで、その大工さんに相談した。大工さんは、「そんなに屋根は壊れていないよ。築年数からみても大丈夫だよ。」と言った。「2階の部屋に雨漏りしたシミはないか。」と尋ねられて、雨漏りしていないことを答えたところ、大工さんは「じゃあ、大したことはないよ。大丈夫だよ。」と言った。

丙は、クーリング・オフの通知書を事業者宛てに送付した。その後、近所の大工さんに紹介された建築会社に屋根を見てもらったところ、「パカパカしているところはない。屋根の土台の木が腐っているところはない。早急な修理は必要ないです。工事をしてこんな金額にはなりませんよ。」と言われた。