

屋根リフォーム事業者に6か月の業務停止命令

本日、東京都は、消費者宅を突然訪問し、「瓦がずれていて危険。すぐに修理した方が良い。」などと嘘を告げて、屋根リフォーム工事契約等を勧誘していた事業者に対し、特定商取引に関する法律に基づき、6か月の業務の一部停止を命じるとともに、違反行為を是正するための措置を指示しました。あわせて代表取締役に対し、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。

事業者の概要

事業者名 株式会社ヤマホーム
代表者 代表取締役 内山 大樹
本店所在地 東京都日野市新町一丁目29番地の1
GrandeFiore106
旧本店所在地 東京都八王子市大和田町四丁目5番
4号
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】

- ① 高齢者などの自宅を突然訪問し、有料の屋根工事等の契約締結が目的であるにもかかわらず、「近くで工事をしている者です。このたびはご迷惑をおかけして申し訳ありません。」「お詫びに、無料でお宅の屋根を見てあげましょうか。」などと言って、勧誘をする目的を明らかにしない。
- ② 消費者宅の屋根を撮影した写真を見せ、詳しい状況説明をせずに「瓦がずれてしまっていて、危険ですね。雨漏りの可能性もあります。すぐに修理した方が良い。」などと一方的に不安をあおり、契約締結が必要であると誤解させるような嘘を告げる。
- ③ 消費者が契約を解除しようとする時、消費者宅を訪問するなどして「クーリング・オフ期間を過ぎたので、キャンセル料を契約金額の8割支払わなければならない。解約するよりも工事をした方が良い。」などと言い、複数回にわたりしつこく引き止め、解除を妨害する。

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りをとって工事内容・金額等をじっくり検討しましょう。
- 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。

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	株式会社ヤマホーム（法人番号 010101013070）（以下「当該事業者」という。）
代表者名	内山 大樹（うちやま だいき）
本店所在地	東京都日野市新町一丁目 29 番地の 1 GrandeFiore106
旧本店所在地	東京都八王子市大和田町四丁目 5 番 4 号
設立	平成 29 年 11 月 1 日
資本金	300 万円
業務内容	屋根リフォーム工事等（訪問販売）
売上高	約 9,720 万円（平成 29 年 11 月～平成 30 年 5 月）（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 8 月 15 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 75 歳 (40～94 歳)	約 143 万円 (最大約 1,000 万円)	9	39	7	55

3 業務の一部停止命令（法人）の内容

令和元年 8 月 21 日（命令の日の翌日）から令和 2 年 2 月 20 日までの間（6 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
当該事業者は、「近くで工事をしている者です。このたびはご迷惑をおかけして申し訳ありません。」「お詫びに、無料でお宅の屋根を見てあげましょうか。」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
当該事業者は、本件契約の締結に際して交付する契約の内容を明らかにする書面（住宅リフォーム工事 請負契約書）に、役務の種類、商品名、商品の型式及び数量について記載していなかった。	第 5 条第 1 項 契約書面記載不備

<p>当該事業者は、本件契約の締結について勧誘をするに際し、「瓦がずれてしまっていて、危険ですね。雨漏りの可能性もあります。すぐに修理した方が良い。」「瓦がずれたり曲がったりしていますね。強風で瓦が飛んで道路や近所の家に迷惑がかかるから直した方が良い。」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>第6条第1項第6号 不実告知</p>
<p>当該事業者は、本件契約の解除を申し出た消費者に対し、「クーリング・オフ期間を過ぎていたので、契約金額の総額の8割を出さないとキャンセル出来ません。それよりも、工事を施工した方が良いですよ。」などと告げ、自宅を訪問するなどして、複数回にわたって解除の申出の撤回や契約の維持をさせるような引き止めを行い、本件契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げていた。</p>	<p>第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号） 第7条第1号 迷惑解除妨害</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

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
<p>内山 大樹</p>	<p>令和元年8月21日（命令の日の翌日）から令和2年2月20日までの間（6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。</p>	<p>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。</p>

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、令和元年9月20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、令和2年1月20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。

《東京都の情報サイト「東京暮らし WEB」では高齢者の消費生活トラブルについて注意を呼び掛けています。》

ひょっとしたら高齢者が深刻な消費生活トラブルにあっているかも？ ～トラブル解決には介護サービス事業者などの見守り関係者の協力が重要です～

(平成31年4月18日)



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/190418.html>

《都の行政処分情報》

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一部業務停止命令(3か月)

(平成30年3月27日)



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/syobun180327.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 年春、当該事業者従業員 A が甲の自宅を突然訪問し、「近所で工事をしている者です。今朝は自動車を止めさせてもらって、すみませんでした。お詫びしたいので、外へ出てきてくれませんか。」と言った。A はこの時、会社名や氏名等を名乗らず、ネームプレートもしていなかった。甲が外に出ていくと、A は、「今朝は申し訳ありませんでした。お詫びに、無料でお宅の屋根を見てあげましょうか。」「下から見ると、屋根瓦がずれていますよ。」と言い、甲を通りまで連れて行き、一緒に屋根を見たが、甲には、実際に屋根瓦がずれているかどうかは分からなかった。甲は迷ったが、瓦がずれていると言われて不安になったので、点検をお願いすることにした。

A は一度どこかに行き、同日夕方、当該事業者従業員 B、C と 3 人で訪問した。B が梯子をかけて屋根に上り、屋根の写真を撮影した。B はコンビニで写真を現像し、玄関先で現像した屋根の写真を甲に見せた。A が「これは駄目だ。すぐ直さないと雨漏りしてしまいますよ。」と言ったが、写真を見せるだけで詳しい説明が無かったので、屋根の状況は良く分からなかった。実際、今まで雨漏りしたことはなかったが、甲は、もし雨漏りしたら困ると思い、屋根工事を契約することにした。A は、請負契約書を取り出し、「名前と住所欄に記入すれば良いから。」と言い契約書を渡してきたので、甲は A に言われたとおり、名前と住所を記入した。この時、それぞれの工事内容の具体的な説明やクーリング・オフの説明はなかった。この日、A は見積書を交付せず、「後日見積書をお持ちします。」と言って、帰った。

数日後、A が「屋根工事の見積書を持ってきました。」と言って自宅を訪ねてきたので、玄関の扉を開けると、A は「失礼します。」と言って、甲が許可していないにもかかわらず、急に家に上がり込んで来て、家中で何かを探しはじめた。甲は、家に上がられたくなかったので、「帰ってください。」などと叫んだが、それでも、A は無言のまま、色々な場所で何かを探し続け、床下の様子まで見はじめた。

甲は、屋根工事の他にも工事を複数勧誘され、契約したくはなかったが、断ったらどうなるかものすごく不安になり、仕方なく工事を申し込んでしまった。

数日後、契約したうちの 1 つの工事が始まったが、工事で使われている材料が見積書と異なっているなどの理由から、甲は不安になって、他の契約について解約しようと思い、消費生活センターに相談をした。

消費生活センターの相談員からは、クーリング・オフ期間が過ぎているため、見積額が高いので解約したいという場合は、直接当該事業者の担当者と交渉してみるように言われた。甲が、当該事業者に直接解約したい旨を電話すると、A は「違約金が発生します。甲さんが消費生活センターに電話したから、会社に知られてしまったので、違約金は契約金額の 8 割になります。消費生活センターに相談しなければ違約金はもっと安くなりました。」と言った。

事例 2

平成 30 年秋、突然インターホンが鳴り、乙が自宅内の画面越しに見たところ、当該事業者従業員の D、E が立っていた。D は、「近くで工事をしている者です。このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。お詫びに来ました。」と言った。この時、D は会社名や名前、有料の屋根修理工事契約についての勧誘であるといった話をしなかった。D は、どこで工事をしているのか言わなかったが、自宅のすぐそばにある学童クラブで増設工事をしていたため、乙はその学童クラブの工事業者だと思って外に出た。

Dは、「工事でご迷惑をおかけしており申し訳ありません。」と謝罪をし終えた後、「お詫びと言ってはなんですが、高いところからお宅の屋根瓦がずれているのが見えました。このままでは瓦が通行人に当たる可能性があって、とても危ないですよ。通学路ですし、迷惑がかかります。屋根を直した方が良いと思いますので、一度屋根を無料で見てみましましょうか。」と言ったので、乙は、とても親切な業者だと思った。乙は、Dの言うとおりになっては大変だと思い、「屋根の様子を見てください。」と依頼すると、Dは屋根に上って写真を撮影した。Dは、屋根から降りると、「明日もう一度屋根に上って細かく見てみましましょう。」と言って帰った。

翌日、DとEが自宅に来て、屋根に上った。コンビニエンスストアで写真を現像した後で、屋根を撮影した写真を見せながら、「瓦がずれてしまっていて、危険ですね。雨漏りの可能性もあります。すぐに修理した方が良い。」と言った。また、Dは何か所にも電話をかけて、「足場大丈夫？」、「もっと安くならない？」、「防水シートは用意できる？」などと大きな声で話していた。

Dは一通り電話を終えると、契約書のお客様欄以外に記入を行い、「後は、名前と住所欄を書いて、押印して下さい。」と言った。金額が高額だったため、乙は工事をするかどうか迷っていたが、自宅は築30年以上の家でリフォームもしていないため、瓦がずれたり雨漏りをする可能性があっても不思議ではないと考え、契約することにした。また、見積書と契約書が交付されたが、それぞれの項目について具体的な説明はなかった。乙が名前と住所を書き、押印し終えると、Dは、「では、また数日後に工事に伺います。」と言って帰った。クーリング・オフについては、最後まで説明されなかった。

乙は、勧誘時の様子を思い出して、契約したことが不安になり、学童クラブの工事を担当している自治体の部署に電話をしたところ、実際には当該事業者が工事をしていないことが分かり、自治体の職員から消費生活センターを紹介された。乙が消費生活センターに電話をしたところ、相談員から、クーリング・オフを勧められたので、通知書を発送した。

また、本当に屋根瓦がずれていたら困るので、乙は、自治体が主催する建築相談会に参加し、会場にいた業者に相談したところ、無料で屋根を見てもらえることになった。屋根に上って点検してもらった結果、「瓦はずれていませんので、落下する危険はありません。このままで大丈夫です。」と言われた。乙は、Dの言っていたことが嘘であることが分かった。

事例3

平成30年秋、当該事業者従業員Fが突然丙の自宅に来て、「近くのアパートの工事が終わりました。今迄お騒がせしてしまい申し訳ありませんでした。」と言った。このとき、Fは、会社名や氏名、有料の屋根修理工事契約についての勧誘であるなどの話は一切しなかった。Fは、「アパートから見ると、お宅の屋根の瓦が曲がって壊れているのが見えた。」「このままではお宅の屋根の瓦が危ないかもしれない。無料で見ましましょうか。」と言った。丙は、瓦が曲がっていると云われ、不安な気持ちになり、無料であればと思って屋根点検をお願いした。すると、Fが運転するトラックに乗って、G、Hが来た。G、Hも名前や会社名を名乗らず、有料の屋根修理工事契約についての勧誘であるといった話はしなかった。

Gは、屋根に上って撮影した写真を丙に見せながら、「瓦がずれたり曲がったりしていますね。強風で瓦が飛んで道路や近所の家に迷惑がかかるから直した方が良い。」と言った。丙は、瓦がずれたり曲がったりしていると云われて、とても不安な気持ちになった。しかし、丙は、「別の工事予定があり、今すぐ屋根工事の契約はできないし、値段も分からないので、新しく屋根工事の契約は出来ません。」と伝えた。Gは、「工事日程はいつでもいい。別の工事が終わってからでも大丈夫です。融通が利きますよ。」「今なら、工事に使う資材も安くできますよ。」と言った。丙は、同じ理由で再度断ったが、Gは、「後日、再度屋根の上を見て、詳しい金額をお伝えします。」と言い、3人揃って帰った。

翌日、FとGが小型トラックに乗って来訪し、丙の家に梯子をかけて屋根に上り、その後で、Gは、「瓦の下に木が敷かれているが、それが朽ちてしまっている。」「瓦もずれたり割れたりしているから、雨が降ると、その瓦の隙間から雨がしみ込んで、屋根の下の木とかみんな腐って、しまいには雨漏りする。」などと言った。また、Gは「ちょうど先程、屋根に上って採寸した面積分の資材が残っているから、安くできますよ。」と言った。

丙は、屋根工事契約を締結することを決め、契約書の記入・押印を終えると、Gは「内訳の詳細が記載された見積書は明日持ってきます。」「先ほど、資材・材料を予約してしまったので、契約はもうキャンセルできませんのでご了承ください。」と言ったが、丙は、なぜキャンセルできないのか理解できなかった。Gは最後に「では、明日また伺います。」と言って、2人揃って帰った。

丙は、段々と契約したことが不安になり、工事をしていたというアパートの管理会社に確認したところ、「最近工事をしたという事実はない。会社名は、聞いたこともないし、知らない。工事を依頼したこともない。」と言われ、当該事業者がアパートの工事をしたというのは嘘であると分かった。

そのため、Gに連絡し、契約を取り消したい旨を伝えると、Gから「キャンセルはできないので、夕方説明に伺います。」と言われた。同日夕方、FとGが来訪し、丙は、「色々と調べて嘘と分かったので信用できないから、契約をキャンセルします。」と伝えると、Gは契約書裏面の約款を見せながら、「クーリング・オフ期間を過ぎているので、契約金額の総額の8割を出さないとキャンセル出来ません。それよりも、工事を施工した方が良いですよ。」と言った。