

**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※、
第7条第1項に基づく指示及び第8条の2第1項に基づく業務禁止命令**

1 事業者の概要

- (1) 事業者名 ●●●● (法人番号●●●●) (以下「●●●●」 という。)
 代表者名 ●●●●、●●●●
 本店所在地 ●●●●
 設 立 平成●年●月●日
 資 本 金 ●●●●万円
 業 務 内 容 屋根塗装、外壁塗装、リフォーム工事等（訪問販売）
 売 上 高 約1億2,800万円（平成30年●月～平成31年●月）（事業者報告による。）
- (2) 事業者名 ●●●● (法人番号●●●●) (以下「●●●●」 という。)
 代表者名 ●●●●
 本店所在地 ●●●●
 設 立 平成●年●月●日
 資 本 金 ●●万円
 業 務 内 容 屋根塗装、外壁塗装、リフォーム工事等（訪問販売）
 売 上 高 約1億1,300万円（平成29年●月～平成30年●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11月●日現在）

事業者	平均年齢	平均契約額	相談件数（年度）					
			H27	H28	H29	H30	R 元	合計
●●●●	約77歳 (41～92歳)	約76万円 (最高約383万円)	0件	9件	7件	13件	8件	37件
●●●●	約66歳 (40～83歳)	約173万円 (最高1千万円)	0件	3件	3件	9件	2件	17件

3 業務の一部停止命令（法人）の内容

令和元年11月●日（命令の日の翌日）から令和2年5月●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※
消費者宅を訪問し、●●●●では「近所で仕事をしている者です。お宅の屋根を見たら棟の板金に釘が出ているようだ。このままにしておくと雨漏りします。」「今日は近所を調査している。無料で点検して、工事は1万円です。」などと告げて、●●●●では「ポストにチラシを投函させていただきました。この先の奥の所の屋根工事をしますのでご迷惑をおかけします。」などと告げて、簡易工事等の契約の締結について勧誘をしており、勧誘に先立って、簡易工事等の契約の締結について勧誘する目的である旨を告げていなかった。 また、後日、簡易工事等の履行のために訪問した際、簡易工事等終了後、消費者に屋根の画像を見せ、●●●●では「お宅の屋根の状況です。」「屋根のトタンが剥けている部分があります。」「やったほうがいいですよ。」などと告げて、●●●●では「お宅の屋根の状況を映し出した映像です。所々スレート瓦がはげかかっている箇所があります。このままにしておくと屋根は雨漏りします。早急に屋根や外壁工事をする必要があります。」などと告げて、本工事の契約の締結について勧誘をしている。簡易工事等は主に本工事の契約の締結について勧誘をする目的で実施するものであるにも関わらず、簡易工事等の契約の締結の勧誘時及び本工事の契約の締結の勧誘に先立って、本工事の契約の締結について勧誘する目的である旨を告げていなかった。	第3条 勧誘目的不明示
簡易工事等の契約の締結に際して消費者へ交付する契約の内容を明らかにする書面に、商品名、商品の型式、商品の数量、役務の対価（単価）について詳細に記載せず「一式」などと記載し、代金の支払時期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
本工事の契約の締結について勧誘するに際し、消費者宅の屋根は補修工事をしなくても直ちに雨漏りをする状態でないにも関わらず、●●●●では「スレート瓦が錆びている。」「スレート瓦が剥がれている。」「このままにしておくと雨漏りがします。」「早急に補修する必要があります。」などと告げて、●●●●では「所々スレート瓦がはげかかっている箇所あります。」「外壁を見ましたがキズがあります。このままにしておくと屋根は雨漏りがします。外壁はキズから雨が浸透して中が傷んでいきます。早急に屋根や外壁工事する必要があります。」などと告げて、あたかもすぐに本工事を行わなければ消費者宅の屋根が雨漏りするかのよう説明するなど、本工事の契約の締結について勧誘をするに際して、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。	第6条第1項第6号 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

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
●●●●	令和元年11月●日(命令の日の翌日)から令和2年5月●日までの間(6か月間)、当該事業者それぞれ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。	●●●●の代表取締役であり、●●●●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。
●●●●		●●●●の代表取締役であり、●●●●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。

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2年1月●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4月●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。

※ ●●●●に対する業務の一部停止命令については、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律(平成28年法律第60号)による改正前の特定商取引に関する法律第8条第1項及び改正後の特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく命令である。また、上記4に記載する「特定商取引に関する法律の条項」は、●●●●については、改正前の特定商取引に関する法律及び改正後の特定商取引に関する法律のそれぞれの条項である。

《東京都の情報サイト「東京くらし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(6か月)
(令和●年●月●日)

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/shobun190820.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」

参考資料

事例1

平成30年夏、甲が家の前の道路にいと、●●●●従業員A、Bが近づいて来て声をかけてきた。Aらは、「近所で仕事している者です。お宅の屋根を見たら棟の板金に釘が出ているようだ、このままにしておくと雨漏りします。」「今日は近所を調査している、無料で点検して、工事は1万円です。」と言った。甲は予期しないことを言われ、Aらに、「どの辺り。」と尋ねると、Aらは指さして、「あそこ、あそこですよ。」と言った。甲は、Aらが指さした方向の屋根を見たが、分からなかった。甲は、Aらから、屋根の棟が針だか釘が出ている。このままにしておくと雨漏りしますと言われ驚いた。これまでに、屋根全体を確認したこともないし、どんな台風や大雨の時も、雨漏りがしたことがなかったので、これは大変なことになったと思った。

甲は、無料で屋根点検して、屋根補修工事が1万円できて、雨漏りの心配がなくなるのであればAらに頼んでもいいと思った。加えて、近所で工事をしている業者であれば、近所の人信用して工事を依頼したものと思い、工事を依頼することを決めた。甲が、補修工事をするのを承諾すると、Aはその場で見積書を作成した。この日、Aらは来てから30分位で帰っていった。

同年〇月〇日、AとBが訪ねて来ると、「棟板金釘打、無料点検」の補修工事を施した。Aらは、数十分して屋根から降りて来た。Aは、「屋根棟板金の釘打補修工事は終わりました。釘が出ている箇所は補修しておきました。」と言った。その後、Bが、デジタルカメラを出して、「お宅の屋根の状況です。」「屋根のトタンが剥がれている部分があります。」「やったほうがいいですよ。」「このままにしておくと、雨漏りします。」「屋根がおかしくなります。」「近所で工事しているので足場も移動するだけだから安くできるからやりませんか。」「屋根工事代金は、〇〇万円位でいいです。」と言った。

甲は、Bに、「雨漏りがする」などと言われ、今にも工事することが必要であるがごとく、せっつかれたので、高額であったが契約することを決めた。甲が契約を承諾すると、Bが工事請負契約書を作成した。Bは工事請負契約書を甲に示して、「この契約書に、名前と住所と印鑑を押して下さい。」と言った。甲はBから示された契約書に自署して印鑑を押した。

事例2

平成29年秋、乙が自宅にいと玄関のインターホンが鳴ったので、玄関ドアを開けると、●●●●●従業員Cが立っていた。Cは「頼まれて裏の屋根を見に来たものですが、お宅の屋根を見たら、トタンが剥がれて壊れていますよ。ついでがあるから1万円で屋根を直します。」と言った。乙は、これまでに屋根全体を見たこともないため、Cから、「屋根が剥がれている」等と言われ驚いた。Cに1万円で屋根の補修ができると言われ、乙は、この値段で補修できるのであれば頼んでもいいと思い依頼することに決めた。乙が依頼すると分かったと、Cは見積書を作成した。Cは、乙に見積書を差し出して、「この部分に、名前と住所を書いて下さい。」と言った。乙は、Cが言った箇所に自署した。乙が、見積書に自署すると、Cは「伺う際は電話します。」と言って帰っていった。

乙へCから「〇月〇日に伺います。」との連絡の電話が掛ってきた。同年〇月〇日、乙が自宅で待っていると、インターホンが鳴ったので、玄関ドアを開けると、Cと●●●●●従業員Dが立っていた。この日は、Cは何も喋らずにDの主導で話が進んでいった。Cらは、持ってきた梯子を建物に掛けた。数十分後、Dは作業が終わったのか、乙の家の中に入って来た。Dは、「屋根の補修作業は終わりました。テレビをお借りすることはできますか。」と言った。乙がテレビを使うのを承諾すると、Dは持ってきたカメラをテレビに接続して、映像を乙に見せた。Dが映した映像は、屋根全体ではなく、屋根の一部分を映し出した映像だった。乙はDから、「これがあなたの家の屋根の状態です。」と言われた。Dは、テレビに映し出された何コマかの映像を乙に見せ「スレート瓦が錆びている。」「スレート瓦が剥がれている。」「このままにしておくと雨漏りがします。」「早急に補修する必要があります。」「近

所で工事をしている所から、足場を持って来ますので安くできます。」「緊急に必要な工事だけです
で安くします。〇〇〇万円で、どうですか。」と言った。

乙は工事を依頼するのであれば、以前、屋根や外壁工事を依頼した業者に依頼すると決めていたの
で、Dに「注文しない。」と断った。Dは、「見積りだけですから。」と言った。乙は、過去に雨が降る
方向によっては天井に染みている箇所があったのは事実だったので、Dに屋根の傷みを指摘されたと
き、自分の弱みを指摘された気持ちになり、見積書だけであればいいかと思い承諾した。乙が承諾す
ると、Dは書類を差し出して「名前と住所を書いて下さい。」と言った。乙は、Dが差し出した書類を
確認しないで、言われた箇所に名前と住所を自署した。乙が自署した後、書類を確認すると見積書で
はなく、工事請負契約書となっていたので、乙はDに、「見積書と思いサインしたが、契約書ではない
の。契約する気はない。」と強く言って断った。Dは、「単なる見積書です。」と言って困ったような顔
をして、工事請負契約書となっている書類の契約と記載されている箇所に二重線を引き、御見積と訂
正して、乙に渡してきた。C、Dは、見積書を乙に渡し、補修工事代金を受け取ると帰った。

乙は冷静に考え、乙の自宅は数年前に、耐震工事、屋根と外壁工事を行っており、その工事をした
業者は、2～3ヶ月1回程度、乙の家に異常がないか見に来てくれていた。乙が見ても、屋根の見え
る範囲で傷んでいる箇所は見受けられず、外壁も工事が必要な状態であるとは見受けられなかった。
乙の妻が、以前、工事を施工した業者に電話をして、●●●●という工事業業者から屋根の不具合を指
摘されて補修工事をしたこと、屋根が傷んでいるので工事が必要であると言われたことを話した。す
ると、先方から「絶対にそんなはずはない。工事をやる必要はない。」と言われた。

事例3

平成30年夏、昼過ぎに丙の家のチャイムが鳴ったので玄関ドアを開けると、●●●●従業員のE
が立っていた。Eは「近所で外壁工事をするのに足場を組みますのでご迷惑をかけます。」と言い、名
刺を差し出しながら「近所の外壁工事を検査するときにお宅の屋根を見たら、大屋根の釘が浮いていま
した。台風など来たら大変なことになる。このままにしておくとも雨漏りします。」と言った。この時E
は、有料の屋根工事の勧誘であることは告げなかった。

丙は、近所で外壁工事をするEがわざわざ来て嘘を言うはずはない、大変なことになったと思っ
ていると、Eは「〇〇さん、△△さんの家も工事をやらせて頂きました。」と言った。

丙は、今までに雨漏りをしたことはないが、Eに予期しないことを言われて不安になり、知り合い
が契約した会社であれば信用できる等総合的に考えて、Eの言うとおりに契約しても良いと思った。

Eは最初「工事代金は、〇万円です。」と言ったが、丙が躊躇すると、高いと思ったのか「それでは、
〇万〇千円でいいです。」とおおよそ半額に言い直し、この場から立ち去った。Eは約1時間後に別の男
を連れて戻り、「他の工事の合間にやるので安くできます。」と言って、すでに作成されている工事請
負契約書を出した。「この書類に名前と住所を書いて印鑑を押してください。」と言われ、丙は名前と
住所を自署して印鑑を押したが、工事の日程は決めずにEらは帰って行った。

2週間ほどして、Eから電話があり、「明日、工事に行きます。〇〇さんの家に打合せをしに行きま
す。」と言われた。丙が工事代金の支払いについて聞くと、Eは「現金でお願いします。」と言った。
丙は銀行振込みを希望したが、Eは現金払いを望んだ。

丙は、Eが頑なに現金払いを勧めたことがなんとなく不自然に思えたので、工事の契約をしたとい
う〇〇さんと△△さんの家に出向き、明日、工事の打ち合わせをするのか確認したところ、両名とも
工事の打ち合わせの約束はなく、一度は工事請負契約をしたが断ったことが判明した。

このことで、Eが言ったことが嘘ではないかと思い、丙はEが工事に来る前に断る電話を入れた。電話で「工事は断ります。〇〇さんと△△さんに聞いたら話が違うみたいです。これから、消費生活センターに相談に行きます。」と言うと、Eは何も言わなかった。

丙は電話で断った後、区の消費生活センターに相談して解約通知書を郵便で送った。その後、夏から秋にかけて集中豪雨や大型台風がきたが雨漏りは一切なかった。

事例4

平成30年夏、昼過ぎころ、丁の自宅玄関のチャイムが鳴ったので出ると、●●●●従業員のFが立っていた。Fは「ポストにチラシを投函させて頂きました。この先の奥の所の屋根工事をしますので迷惑をおかけします。」と言った。この時、F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。

丁は、奥の家であれば迷惑が掛からないと思うのに何と律儀なんだと思っていると、Fに「奥の家の屋根に上りお宅の屋根を見たら、大屋根の板金部分の釘が抜けているが見えました。」と言われた。丁は、近所の工事の挨拶に来たFが家の屋根の不具合を指摘したので、最初からそれが狙いであったのではと疑ったが、近所の人が屋根工事を依頼している業者が嘘を言うとは思えず、思案した。

丁は、Fに「今日は夫が留守にしているので、日を改めてほしい。」と伝え、Fは「梯子を掛け屋根の釘が抜けている箇所は補修するだけですから時間はかかりませんし、補修代金は〇万〇千円でできます。補修工事をしたほうがいいですよ。このままにしておくと、雨漏りがしますよ。値段もお安くしていますので、旦那さんには後で了承を得ればいいではないですか。」と言った。丁は夫には事後承諾を得ればいいのかと思い、契約することを決めた。

Fが工事請負契約書と記した書類を差し出したので、丁は夫の名前と住所を書いた。Fは丁に名刺と工事請負契約を渡し、いつ工事を行うのか言わずに帰って行った。

2週間後、FがGを連れて施工のために家に来た。丁は夫とともにどのあたりの釘が抜けているのか尋ねると、Fは「あのあたりですよ。」と指差したが、丁も夫も、Fが指差した方向に釘が抜けたら釘が浮いたりしている状態を確認することは出来なかった。

丁がFが言ったことを信じて任せることに決めると、Fらは梯子をかけ屋根に上がった。釘を打ち付ける音が鳴り響き始めたが30分位で工事は終わったようだった。

Fらが屋根から降りてきて「工事は終わりました。テレビを貸していただけますか。」と言ったので、丁が承諾すると、FとGはテレビと自分が持ってきたデジタルカメラを接続した。Gが「これがお宅の屋根の状態を映し出した映像です。」と言って、屋根全体ではなく部分的に何コマかを映し出した映像を見せ、「所々スレート瓦がはげかかっている箇所あります。板金部分の釘が抜けたり、浮いたりしていた箇所は補修しました。また、外壁を見ましたが、傷があります。このままにしておくと屋根は雨漏りします。外壁はキズから雨が浸透して中が傷んでいきます。早急に屋根や外壁工事する必要があります。」と言った。丁と夫は、映し出された映像が自分達の家映像であるかわからなかったが、Fは「やりましょう。近所の家の外壁工事をする事になっているので、ここで使用した足場を使えば安くなります。屋根と外壁工事だと、百何万になります。」と勧めてきた。

丁宅は数年前にリフォームしたばかりで、2年前に施工した会社が屋根等の点検をした際、当分工事の必要性はないと言っていた。しかし、Gにこのままだと雨漏りする、近所で工事をしているなどと言われたため、近所が依頼した業者であれば信用できると思い、丁は屋根と外壁の工事契約を依頼することを決めた。工事請負契約書に夫が署名した時、丁ははじめてGの名前を知った。

後日、丁らは考えた末に工事の延期を決め、夫が連絡すると、相手は了承した。