

**生活上のトラブルを解消する役務提供の契約を締結した消費者に対し、契約解除に関する事項につき不実のことを告げ、契約解除によって生ずる債務の履行を拒否するなどした事業者に対して、業務停止命令及び指示並びに当該事業者の代表取締役に対して業務禁止命令を行いました。**

令和 3 年（2021 年）6 月 10 日  
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、訪問販売業者である松原工業株式会社（札幌市豊平区）に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、債務履行拒否、書面記載不備）を認定し、令和 3 年 6 月 9 日付けで、同法の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る役務提供契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同月 10 日から 3 か月間停止するよう命じました（以下「本件業務停止命令」といいます。）。
- 併せて、当該事業者に対し、当該違反行為の再発防止策を講じるとともに、契約を締結した相手方に対して業務停止命令の内容等を通知することを指示しました。
- また、北海道は、当該事業者の代表取締役である松原良介に対し、令和 3 年 6 月 9 日付けで、特定商取引法の規定に基づき、本件業務停止命令により同社に対して業務の停止を命ずる範囲の業務を新たに開始することを同月 10 日から 3 か月間禁止するよう命じました。

## 1 事業者の概要

名 称：松原工業株式会社（以下「事業者」という。）

（法人番号：4300-01-064801）

本店所在地：札幌市豊平区豊平三条一丁目 1 番 34 号

代 表 者：代表取締役 まつばら りょうすけ 松原 良介

設 立：平成 25 年 9 月 13 日

資 本 金：1 億円

取引形態等：訪問販売（開錠、排水管の詰まりの解消、ガラス交換、アンテナ修理、雨漏り修理等の生活上のトラブルを解消するためのサービスの提供）

## 2 取引の概要

事業者は、主にインターネット上に掲載された生活上のトラブルを解消するためのサービスの提供に関する広告等により消費者を誘引し、問合せをしてきた消費者を仲介する事業者から紹介された消費者に電話等で連絡を取った上で消費者宅を訪問し、その場で、開錠、トイレなどの排水管の詰まりの解消、ガラス交換、アンテナ修理、雨漏り修理などの役務の提供について勧誘をし、当該役務を有償で提供する契約を締結して、これらの役務を提供するサービスを行っていた。

## 3 法令違反行為

### （1）不実告知（特定商取引法第 6 条第 1 項第 5 号）

事業者は、遅くとも令和元年 8 月以降、訪問販売に係る役務提供契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、消費者に対し、「お金を払ってもらった時点で契約は成立しておりお金は

返せない」、「すでに作業に着手してしまっている、車を解錠してドアを開けてしまっている  
のでキャンセルはできない」、「元に戻してクーリング・オフというのは無理です。」と告げる  
などし、当該役務提供契約の解除に関する事項につき、不実のことを告げる行為を行った。

#### (2) 債務履行拒否（特定商取引法第7条第1項第1号）

事業者は、遅くとも令和元年8月以降、役務提供契約に係る契約書面を受領した日から起算して8日以内に、事業者宛てに契約解除通知を発出した相手方に対して、本件役務提供契約の解除によって生ずる債務を履行しなければならないにもかかわらず、当該債務の履行を拒否した。

#### (3) 書面記載不備（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、遅くとも令和元年12月以降、訪問販売に係る役務提供契約を締結したときに消費者に交付した当該役務提供契約の内容を明らかにする書面に、法令において定められた事項を記載していなかった、又は正しく記載していなかった。

### 4 行政処分の内容

#### [松原工業株式会社に対して]

##### (1) 業務停止命令（特定商取引法第8条第1項）、公表（同条第2項）

令和3年6月10日から令和3年9月9日までの間、次の業務を停止すること。

- ① 訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘をすること。
- ② 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- ③ 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

##### (2) 指示（特定商取引法第7条第1項）、公表（同条第2項）

- ① 違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、当該行為の再発防止策を講じるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらについて、業務停止命令の期間が終了する1か月前までに北海道知事宛て文書で報告すること。
- ② 令和元年8月1日から令和3年6月9日までの間に、訪問販売で役務提供契約を締結したすべての相手方に対し、本件処分の内容並びに上記3（1）及び（2）記載の行為を行ったことを令和3年7月9日までに通知し、その結果を北海道知事宛てに文書で報告すること。

#### [松原良介に対して]

##### (3) 業務禁止命令（特定商取引法第8条の2第1項）、公表（同条第2項）

令和3年6月10日から令和3年9月9日までの間、次の業務を新たに開始することを禁止する。

- ① 訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘をすること。
- ② 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- ③ 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

### 5 消費生活相談の状況

#### (1) 道内における消費生活相談件数

年度	H30	R1	R2	R3	計
件数	55	44	28	1	128

(2) 消費者の主な居住地域 札幌市、石狩振興局管内

(3) 消費者の平均年齢 52歳

問い合わせ先 環境生活部くらし安全局消費者安全課 取引適正化係 電話 011-204-5213
--

### 【事例1】

令和元年8月、消費者A（以下「A」という。）は、照明器具の修理を、電話帳に広告が掲載されていた紹介業者に依頼し、紹介業者からの紹介で事業者の営業員Z（以下「Z」という。）が、A宅を訪問した。Zは、Aが外出している間に、Aの同居人に対し、照明器具の修理はできない旨を告げ、A又はAの同居人が依頼していないにもかかわらず、A宅にLED灯の取り付けを行い、Aが帰宅した際に料金を請求した。Aは、LED灯の設置が、Aの同居人の依頼によるものと思い込んで、Zに料金を支払った。しかし、ZがA宅を退去してから、A又はAの同居人が頼んでもいないLED灯の取り付けをZが行い、料金を請求したことがわかったため、後日、Aは、事業者へ電話し、クーリング・オフの申出を行った。電話に出たZは、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、Aに対し、「お金を払ってもらった時点で契約は成立しておりお金は返せない」などと告げた。

Aは、事業者に対して、本件役務提供契約に係るクーリング・オフ通知を送付し、送付後も事業者に対して電話をかけ、返金を求めたが、Zから、Aに対し、「もう電話をかけてこないでほしい」、「営業妨害にあたる」などと言い、事業者は、Aに対する返金を拒否した。

### 【事例2】

令和2年8月、消費者B（以下「B」という。）は、無線通信設備の修理の見積を、プラットフォーム事業者へ依頼した。同日、プラットフォーム事業者からの紹介により、Bは、事業者へBの親族宅の当該見積を事業者へ依頼した。後日、Zが、Bの親族宅を訪問し、「無線通信設備を見せてほしい。」と言って現地を確認すると、30分程して、Bの親族に対し、「交換が終わりました。」と言い、料金が記入されている契約書面に署名するよう求めた。Bの親族は、見積しか依頼していないはずだと思いつつも、作業が完了しているので、やむを得ず署名し、料金をクレジットカードで支払った。ZがBの親族宅を退去後、Bは、事業者から見積額の提示がないまま、承諾もしていない交換作業を行った上、料金を請求されたことを知ったため、事業者へ電話し、「見積依頼だけしかしていないのになぜ無線通信機器を設置したのか。」、「高すぎるから無線通信機器を撤去して元に戻してほしい。クーリング・オフをしたい。」と告げたが、対応したZは、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、Bに対し「見積依頼だけでも無線通信機器を設置することはよくあることですよ。」、「元に戻してクーリング・オフというのは無理です。もう無線通信機器を設置してしまっているから。」などと告げた。

### 【事例3】

令和2年8月、消費者C（以下「C」という。）は、車の鍵を紛失したため、対応してくれる鍵屋の紹介をプラットフォーム事業者へ依頼し、紹介を受けた事業者のZは、Cが車を駐車している駐車場を訪れた。Zは、車内を確認すると、「この鍵のタイプは難しい、難易度の高いやつだから。」などと言い、Cに対して口頭で見積額を告げた。Cは、プラットフォーム事業者から事前に聞いていた料金より高額であることに驚いたが、やむを得ず、Zに作業を依頼すると、Zは、すぐに契約金額が記載されたサービス書（以下「契約書面」という。）を作成し、Cは、Zに求められるがまま、作業前であるにもかかわらず、作業完了確認欄に署名した。そして、クレジットカードで料金の支払いをすると、Zは、Cに対して、「役務提供事業者の代表者の氏名」、「役務提供契約の締結を担当した者の氏名」及び「書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載」の各記載内容に不備のある契約書面を交付した。

Zは、解錠作業を終えると、鍵の複製に必要な機材を取りに行くと行って現場を離れた。その間に、Cは、車の鍵が見つかったため、Zに電話をかけ、鍵の複製の作業をキャンセルしたい旨を告げると、Zは、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、Cに対し、「すでに作業に着手してしまっている、車を解錠してドアを開けてしまっているのでキャンセルはできない」などと告げた。

○特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「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

二（略）

2～4（略）

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは特定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）

二、三（略）

2（略）

（禁止行為）

第六条 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。

一～四（略）

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（第九条第一項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第二項、第四項又は第五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（略）

2～4（略）

（指示等）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次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又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。

二～五（略）

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

(業務の停止等)

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条第一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、二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。

(業務の停止等)

第八条の二 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者に対して前条第一項の規定により業務の停止を命ずる場合において、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める者が当該命令の理由となつた事実及び当該事実に関してその者が有していた責任の程度を考慮して当該命令の実効性を確保するためにその者による訪問販売に関する業務を制限することが相当と認められる者として主務省令で定める者に該当するときは、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。）の禁止を命ずることができる。

一 当該販売業者又は当該役務提供事業者が法人である場合 その役員及び当該命令の日前六十日以内においてその役員であつた者並びにその営業所の業務を統括する者その他の政令で定める使用人（以下単に「使用人」という。）及び当該命令の日前六十日以内においてその使用人であつた者

二 (略)

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。