

悪質な訪問販売業者に対する行政処分等について

岡山県は、訪問販売において不適正な取引を行っていた株式会社 LEVEL FIVE（岡山市）に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第8条第1項の規定に基づき、訪問販売に関する業務を停止するよう命じました。

併せて、同社に対し、岡山県消費生活条例（以下「条例」という。）第19条第1項の規定に基づき、不適正な取引行為を是正するよう勧告しました。

なお、同社の代表取締役及び元取締役は、詐欺罪で起訴され、先日、岡山地方裁判所において有罪判決を受けています。

記

1 業者の概要

- (1) 名称：株式会社LEVEL FIVE
- (2) 代表者：代表取締役 土岩 政史
- (3) 所在地：岡山市北区東古松5-1-2 グランド・ステータス・ティエラ1階
- (4) 資本金：500万円
- (5) 設立：平成23年6月30日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取引内容：床下排水管修繕等の住宅リフォーム

2 取引の概要

同社は、岡山市北区東古松に事業所を置き、訪問販売により、床下排水管修繕等の住宅リフォーム（以下、「本件役務提供」という。）を行っていた。

3 法に基づく業務停止命令の内容

平成27年10月2日から平成28年7月1日までの9か月間、法第2条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) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の締結について勧誘をすること。
- (2) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約を締結すること。

4 条例に基づく勧告の内容

- (1) 不適正な取引行為を行わないこと。

- (2) 不適正な取引行為を防止するために講じた措置を従業員に対し周知徹底すること。
- (3) 上記(1)及び(2)に基づいて講じた措置を岡山県知事へ報告すること。

5 業務停止命令及び勧告の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法及び条例に違反する行為を行っており、取引の公正及び役務提供契約の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 名称等不明示

本件役務提供の契約締結について勧誘をするに際し、その勧誘に先立って、消費者に対し、法人の名称及び本件役務提供契約の締結について勧誘する目的がある旨を明らかにしなかったこと。

また、事業者の名称及び住所について明らかにせず、又は偽って、契約の締結を勧誘し、契約を締結させたこと。

- ・法第3条の規定違反
- ・条例第16条第1号及び岡山県消費生活条例施行規則（平成17年岡山県規則第33号。以下「条例施行規則」という。）別表の1の(1)並びに同表の1の(7)の規定違反

(2) 再勧誘

本件役務提供の契約締結について勧誘をするに際し、消費者が本件役務提供の契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、継続して勧誘を行ったこと。

- ・法第3条の2第2項の規定違反
- ・条例第16条第2号及び条例施行規則別表の2の(2)の規定違反

(3) 書面不交付

本件役務提供の契約締結をした際、契約内容が明らかになる書面を消費者に交付しなかったこと。

- ・法第5条第1項の規定違反
- ・条例第16条第1号及び条例施行規則別表の1の(2)の規定違反

(4) 不実告知

本件役務提供の契約締結について勧誘をするに際し、排水が漏れているなどと不実のことを消費者に告げたこと。

- ・法第6条第1項第6号の規定違反
- ・条例第16条第1号及び条例施行規則別表の1の(3)の規定違反

(5) 重要事項不告知

本件役務提供の契約締結をした際、クーリング・オフに関することについて消費者に告知しなかったこと。

- ・法第6条第2項及び前項第5号の規定違反
- ・条例第16条第1号及び条例施行規則別表の1の(2)の規定違反

6 事 例（傍線部について違反を認定）

【事例 1：法及び条例違反を認定】

平成 26 年 2 月中旬の午後 1 時頃、同社の代表取締役 A と取締役 B（平成 26 年 1 2 月退社）は、岡山県内の消費者 Z 宅を突然訪問し、会社名や勧誘目的を告げないまま、「排水が漏れている。」と不実のことを告げた。また、A と B は、Z に名刺を出すよう言われ、クーリング・オフの連絡がとれないようにするため、架空の会社名と架空の社員名が印字された名刺を手渡した。

続いて、B は、「お宅の排水は流れていない。」、「土管が割れて排水が流れていない。」などと不実のことを告げ、台所の流し台から排水枡までの排水管が壊れているかのような見せかけの実演を行い、B は Z に「水が流れていないでしょう。」、「直さないと床下が水漏れでだめになってしまいますよ。」などと不実のことを告げた。

Z は、排水管を修繕しなければ床下が水漏れでだめになってしまうと思い、15 万円で修繕工事を依頼したが、その契約締結の際、同社は契約書の作成をせず、クーリング・オフの説明も行わなかった。

工事はすぐに始まり、B は床下にもぐった。B は、午後 3 時頃に床下から出てきて、Z に、「土管の壊れている部分をセメントで穴埋めした。」と何の工事もししていないのに工事をしたと告げた。

続いて、B は Z に、「床下の木の部分に湿気止めの薬を塗らないとカビになったり腐ったりする。」「5 万円かかる」などと告げ、Z はやむを得ないと思い、5 万円で湿気止めの工事も依頼した。その契約締結の際も、同社は契約書の作成をせず、クーリング・オフの説明も行わなかった。すぐに B は床下にもぐり、30 分程で床下から出てきた。

その後、A と B は、工事代金合計額 20 万円のうち、Z が用意できた 15 万円を受け取り、残りの 5 万円は 11 月に集金にくと言い残し、Z 宅を退去したが、その後、同社は Z 宅を訪れなかった。

【事例 2：法及び条例違反を認定】

平成 26 年 5 月下旬の正午頃、同社の取締役 B（平成 26 年 1 2 月退社）は、岡山県内の消費者 Y 宅を突然訪問し、下水管の清掃について勧誘を行った。Y は、「3 年くらい前に業者が掃除していますから、きれいなので結構です。」とはっきり断ったが、B は、「何年も経っていれば汚れているかもしれません。」、「排水枡を見るだけ見せてください。」などと言い、Y が断っているにもかかわらず勧誘を続けた。Y は排水枡を見てもらうだけならいいだろうと思い、B に排水枡を見せた。B は排水枡を確認しながら、「排水枡がだいぶん汚れています。」、「5 千円でさせて貰います。」、「きれいにしますから。」などと Y をしつこく勧誘した。Y はしつこい勧誘に面倒くさくなり、B に清掃を依頼した。

午後 5 時頃に B は清掃を終え、その後、事業者名に株式会社 LEVEL FIVE と記した契約書を作成したが、作成した契約書を Y に交付せず、クーリング・オフの説明も行わなかった。

その後、Bは、5千円を受け取った後、「今度、床下を点検させて下さい」と言い残し、Y宅を退去した。

その2日後、同社の代表取締役Aと取締役BはY宅を訪問し、Bが勧誘目的を告げないまま、「ちょっと床下を見てあげますから。」とYとYの夫に告げ、床下にもぐった。少しして床下から戻ったBは、「今、デジタルカメラで床下を撮ってきましたので再生します。」と言って、Y宅のテレビで画像を再生し、「鉄管が錆びています。」「早う替えんと水が漏れるかもしれません。」「今にも漏れそうです。」などと告げた。YとYの夫は、水漏れしたら大変なことになると思い、同社に修繕工事を依頼した。

同社は工事の依頼を受け、Bが床下にもぐった。しばらくした後、Bは床下から出てきて、「作業が終わりました。」「隣の管も錆びています。」「漏れる前に修理しておいた方がいいですよ。」とYの夫に告げた。Yの夫は再度修繕工事を依頼し、Bは床下にもぐり、しばらくして床下から出てきた。

この修繕工事にあたって、同社は、事業者名に株式会社LEVEL FIVEと記した契約書を作成し、Yの夫に交付したが、その契約書はクーリング・オフに関する事項について記載不備があるものであった。

その後、AとBは工事代金18万8千円を受領し、Y宅を退去した。

【事例3：条例違反を認定】

平成26年2月下旬、同社の代表取締役Aと取締役B（平成26年12月退社）は、岡山県内の消費者X宅を突然訪問し、X宅の裏手にある勝手口まで勝手に入り込み、会社名を名乗らないまま、「水道が漏れています。」「直しに来ました。」などといきなりXに告げ、勝手口を出たところにあった排水枘を開けた。そして、「流れていないでしょう。」「水道が漏れているのです。」「修理代金として30万円掛かります。」などと不実のことを告げた。Xは、すぐに直して貰わなければ生活に困ると不安に思い、修繕工事を依頼した。

その後、Bは、30分ほど床下にもぐった後、床下から出てきて、何の工事もしていないのに「良いようにいきました。」とXに告げ、同社は工事代金30万円を受け取ったが、契約書の作成は行わず、クーリング・オフの説明も行わなかった。

同社は続けて、「まだ、もう1回工事せんといけんのんです。もう1回30万円かかります。」と告げ、Xは、水道のことだから完全に直しておいて貰わなければいけないと思い追加工事を依頼した。その工事は後日となり、AとBはX宅を退去した。

3月初旬になって、AとBはX宅を訪問し、追加工事の前金として30万円を受け取ったが、その際、契約書は作成せず、工事の日取りも決めなかった。

4月中旬になって、AとBはX宅を訪問し、Bが床下にもぐった。Bは10分で床下から出てきて、「良いようにしていますから。」とXに告げた。そしてAが、「今日も30万円です。」とXに代金を請求した。Xは支払い済みだと答えても、同社の社員は「これはこれで30万要るんです。」などと譲らなかった。Xは根負けし、仕方なく3万円だけを支払った。この際も契約書の作成は行わず、

クーリング・オフの説明も行わなかった。

その4日後、Xは、集金にやってきたAとBに、残りの27万円を支払った。その際、Xは同社に領収書を請求し、同社は合計金額90万円の額面で領収書を作成したが、領収書には架空の会社名と住所を記載していた。

【事例4：条例違反を認定】

平成26年8月中旬の午後1時頃、同社の代表取締役Aと取締役B（平成26年12月退社）は、岡山県内の消費者W宅を突然訪問し、会社名や勧誘目的を告げないまま、Bは、「下水の点検をして回っている。」、「お宅は排水柵に水が流れていませんから、流れるようにしないといけません。」などと不実のことを告げた。

WがAとBを台所や家の外にある排水柵に案内すると、AとBは台所の流し台から排水柵までの排水管が壊れているかのような見せかけの実演を行った後、Bは、「どうしますか。」「直しますか。」などと問いかけ、Wは「排水管が壊れて、水が漏れているのなら工事をしてほしい。」と答え、5万円で工事を依頼した。

その後、Bは床下にもぐり、30分ほどで出てきた。

その後、同社は、事業者名に株式会社LEVEL FIVEと記した契約書を作成したが、その契約書をWに交付せず、クーリング・オフに関する説明もしなかった。支払いについては、当日2万円、同年10月中旬に3万円を支払うことになり、AとBは2万円を受け取り、W宅を退去した。

同年10月中旬の午後2時頃、AとBはW宅を訪れ、Wから残りの3万円を受け取った。

その際、Bは、「もう1回床下に入って様子を確認します。」「写真を撮ってきます。」などとWに告げ、床下にもぐった。5分程で床下から出てきて、W宅のテレビでカメラの画像を再生したところ、木の部分が腐って折れたり、カビや湿気があるような画像が再生され、Bは「床下の木が腐っていたので、座が落ちるかもしれない。大事になるから、今の内に何とかしておいた方がいい。」などとWに告げた。WはBの話を信用して工事を9万円で依頼した。同社は今度は12月に来ると言い残し、W宅を退去したが、その後、同社はW宅を訪れなかった。