

平成21年7月24日

## 特定商取引法違反の訪問販売事業者に対する業務停止命令について

本県は、本日付で、防腐処理工事、白蟻駆除工事、基礎工事等の床下工事の訪問販売事業者である「株式会社東北住環」（以下「同社」という。）に対し、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「法」という。）の違反行為を認定し、法第8条第1項の規定に基づき6か月間、訪問販売にかかる役務提供契約の勧誘、申込みの受付及び契約締結の各業務について、停止するよう命じました。

なお、認定した違反行為は、勧誘目的の不明示と不実告知です。

### 株式会社東北住環に対する行政処分の内容

#### 1 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社<sup>とうほくじゅうかん</sup>東北住環
- (2) 代 表 者：代表取締役 <sup>えびねひろたか</sup>海老根裕貴
- (3) 本店所在地等：東京都江戸川区東葛西五丁目11番7号  
(県内の支店 郡山市新屋敷二丁目32番地 廃止済)
- (4) 資 本 金：1,000万円
- (5) 設 立：平成17年4月8日
- (6) 取 引 形 態：訪問販売
- (7) 役 務：防腐処理工事、白蟻駆除工事、基礎工事等の床下工事
- (8) 売 上 高：約13億8千万円（平成17年4月～19年12月）

#### 2 同社の取引概要

- (1) 同社は、実質的に同社と一体の組織である「福島住宅環境協議会」（以下「協議会」という。）の職員に消費者宅を訪問させ、「最近、シロアリなどいないのに、『シロアリがいる』などと偽って高額な工事を押しつけたり、必要のないリフォーム工事を強引に契約させたりする悪質な業者が増えています。我々は、そのような悪質な業者から消費者を守る団体です。うちの会員になれば悪質な業者がやって来なくなるし、家屋の点検も受けられます。無料ですから是非入会してください。」などと、協議会の会員になるよう勧誘を行った。
- (2) 会員になった消費者宅の玄関に会員シールを貼るとともに、無料の住宅環境診断を予約させ、「点検は、うちの会に加盟している信頼できる業者が行いま

す。」と告げていた。

- (3) 予約日になると、やはり同社と一体の組織である「日本住宅環境事業組合福島県支所」（以下「事業組合」という。）の職員が消費者宅を訪問した。

訪問した事業組合の職員は、点検と称して床下に潜った後、デジカメで撮影したとする床下の映像を消費者に見せ、「風呂場の近くのコンクリートが劣化しているしキクイムシもいます。」、「基礎コンクリートに黒い線が走っている。これはシロアリが通った道です。シロアリが通った跡があるということはシロアリがいる証拠です。」、「即工事をしないと全部食われてしまいますよ。」などと不実のことを告げ、シロアリ防除工事契約等を結ばせた。

なお、事業組合の職員が契約を締結するにもかかわらず、契約書は同社を契約の相手方としたものであった。

- (4) 最終的には同社の社員が訪問し、工事を施工した。

### 3 違反事実の概要

同社は、同社若しくは同社の関連企業の職員を出向させることにより実質的に一体の組織とした福島住宅環境協議会及び日本住宅環境事業組合福島県支所と役割を分担し、次の違反行為を行った。

- (1) 法第3条違反(勧誘目的の不明示)

訪問販売を行う際、消費者に対し、「家屋の無料診断に来ました。」などと告げるだけで、床下工事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。

- (2) 法第6条第1項第6号違反(不実告知)

本件工事の勧誘をする際、消費者に対し、「風呂場の近くのコンクリートが劣化しているしキクイムシもいます。」、「基礎コンクリートに黒い線が走っている。これはシロアリが通った道です。シロアリが通った跡があるということはシロアリがいる証拠です。」、「即工事をしないと全部食われてしまいますよ。」などと、直ちにシロアリ防除工事等が必要であるかのように告げていた。

しかし、実際にはシロアリやキクイムシは生息しておらず、生息していた形跡や食害もなかった。したがって、そのような工事を必要とする危険性も存在しなかった。

また、同社は、住宅の無料診断を行った際に交付する住宅環境診断報告書に「コンクリート中性化」など記した上で、「土台部分のコンクリートが崩れている。補強工事しないと大変危険である。」「基礎コンクリートが劣化している。」などと告げていた。

しかし、コンクリート中性化の診断には、薬品による化学調査を行う必要があるため、同社が示した外観調査による診断結果には合理的根拠がない。

さらに、中性化しただけではコンクリートの強度が著しく低下することはない。同社が勧誘した工事を必要とする危険性も存在しなかった。

#### 4 同社と協議会及び事業組合の関係

事業組合は住宅及び建築物の設備、環境衛生、エクステリア、リフォームに関連した事業者を組合員とする任意団体で、組合員の自主的な経済活動の促進と、組合員の経済的地位の向上を目的としている。

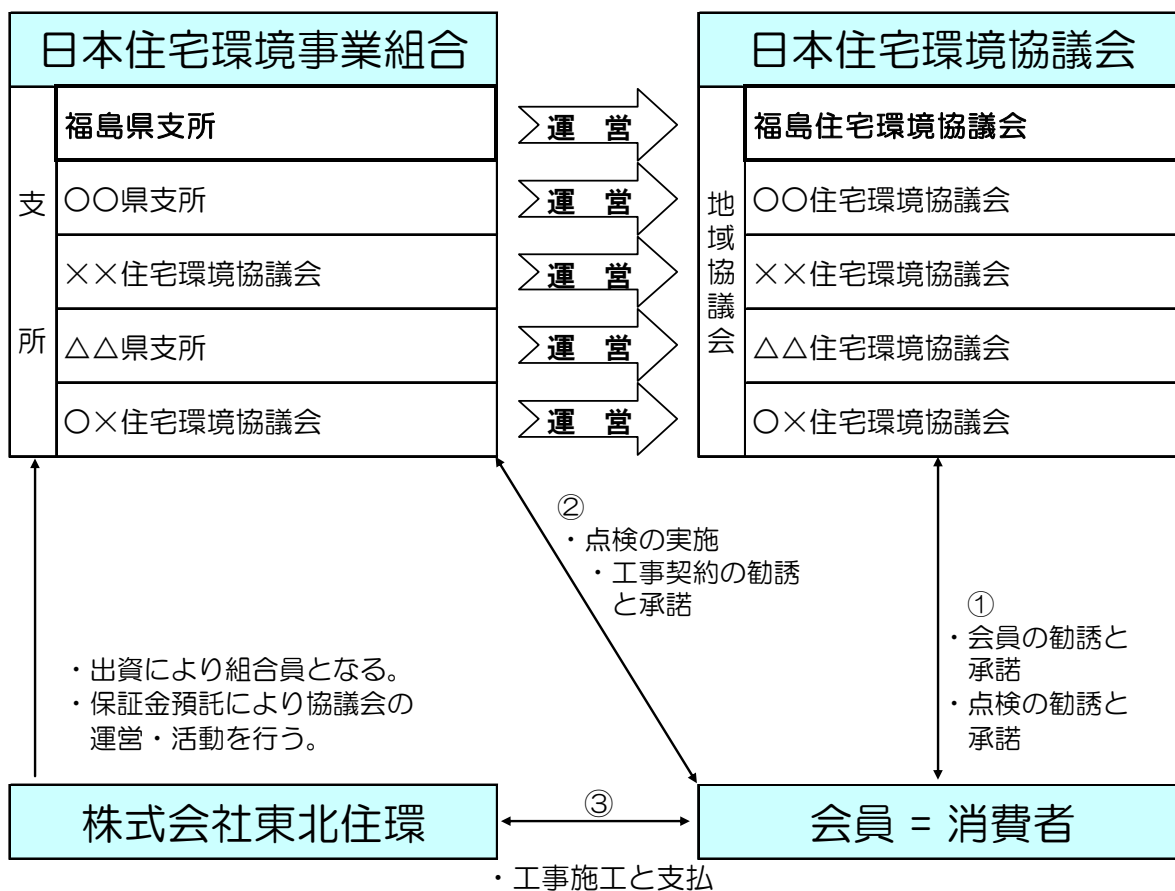
また、事業組合は、健全で安全な住宅環境を守り、住宅を有する者の利益を保護することを目的とした協議会を内部組織として設置しており、協議会は一般の消費者である住宅所有者を会員に勧誘していた。

なお、協議会の運営は、事業組合の定款により事業組合の本支所が行うことになっており、事業組合と協議会の一体性は明らかである。

さらに、事業組合の定款により、組合員は保証金を預託することにより協議会の運営・活動にあたることができるようになっていた。

本県の場合、事業組合福島県支所の運営・活動を認められた事業者が同社で、同社若しくは同社の関連企業から出向した職員により事業組合及び協議会の運営は行われていたところである。

以上、同社は事業組合と協議会を事実上一体の組織としたうえで、①協議会が消費者を会員組織に加入させ、住宅の点検を勧誘する、②事業組合が点検後不実の告知を行うと共に不要な工事契約を結ばせ、③同社が工事を施工するという分業体制を確立し、消費者に対し不法行為を行ってきたものである。



5 県内の契約状況（17年6月～21年2月3日）

同社が工事を完了させた契約者数は1,636人で、契約の件数及び金額は次のとおりである。

期 間	件 数	契 約 金 額
17年6月～12月	217件	91,710,275円
18年1月～12月	603件	270,491,770円
19年1月～12月	676件	286,421,044円
20年1月～12月	848件	319,260,143円
21年1月～2月3日まで	60件	23,070,550円
合計	2,404件	990,953,782円

6 福島県消費生活センターの相談件数（PIO-NET 地域版 21年7月1日現在）

名 称	件 数
(1) 株式会社東北住環	46件
(2) 福島住宅環境協議会	363件
(3) 日本住宅環境事業組合	3件
合 計	412件

7 栃木県との合同処分

同社に関する被害は栃木県でも多数発生していることから、同社に対する処分は栃木県と共同で実施した。

本県が他の都道府県と連携し、合同処分を行うのは今回が初めてである。

8 本件に関する消費者からの相談窓口

福島県消費生活センター 電話024-521-0999

【参考】

本県が行った特定商取引法に基づく行政処分は今回が7件目で、過去の処分事例は次のとおりです。

- 1 平成19年11月14日 結婚相手紹介業者に対する業務改善指示
- 2 平成20年 2月20日 エステティックサロンに対する業務停止命令
- 3 平成20年 7月 4日 訪問販売業者（消火器）に対する業務停止命令
- 4 平成20年 8月26日 訪問販売業者（塗装工事）に対する業務改善指示
- 5 平成20年11月 7日 訪問販売業者（SF商法、電気温熱治療器）に対する業務停止命令
- 6 平成21年 2月26日 訪問販売業者（SF商法、健康食品）に対する業務停止命令

違反事実認定を行った主な事例

事例 1

消費者 A は、平成 19 年 1 月頃福島住宅環境協議会を名乗る男性 U の訪問を受け、「福島住宅環境協議会に入ると悪質なリフォーム業者が訪問して来なくなる。玄関先に協議会の会員シールを貼らせてほしい。」と説明を受け承諾した。さらに、U から「協議会の会員になったので家屋の無料点検ができるので点検を受けてみないか。」と無料点検を勧められたが断った。

平成 20 年 1 月、福島住宅環境協議会を名乗る男性 V の訪問があった。

V は福島住宅環境協議会発行のパンフレットを見せ、「リフォーム業者には色々な悪質事業者がいる。うちは日本住宅環境協議会の傘下組織だから悪い組織ではない。おたくはうちの協議会に入っているから悪質事業者が寄ってこない。一度、シロアリ被害の無料点検をさせてほしい。」と無料点検を勧め、A は、パンフレットの記載内容から信用し無料点検を承諾した。

検査日に診断担当の男性 W、X の訪問があり、X は床下に潜り 15 分から 20 分床下点検を行った後、W に報告し帰って行った。

W は、A に検査結果を示す書類とデジタルカメラで撮影した画像を見せながら、「土も乾燥しているし、石も敷いてある。床下換気扇も入っている。ただ、風呂場下の土台が 2 カ所黒ずんでいて、どうも腐っているようだ。この土台を直さないと、あちこちにシロアリが発生する可能性がある。今は大丈夫かもしれないが、今後どのくらいもつかわからないので、とりあえず防除薬を散布しておいた方がよい。」と説明を行い、A は自宅の安全性に大きな不安を感じ工事することに同意した。

工事日に「シロアリの防除工事に来た。」と株式会社東北住環の男性 Y、Z の訪問があり、二人は契約どおり床下に潜ってシロアリの防除工事を行っていたが、Y は途中で床下から出てきて、A に「風呂場下の土台が黒ずんで腐っている。取り替えておかないと、土台全体がボロボロになる。」と土台の交換工事を勧めた。

A は、シロアリの防除工事を契約したばかりなのに土台の交換工事まで勧めるのを不審に思い、福島住宅環境協議会の W に電話して貰うよう Y に言ったところ、W は連絡してわずかほどでやって来た。

A が W に「シロアリの工事は契約したが、土台の交換工事まで勧められるとは聞いてない。」と文句を言ったところ、W は「今の状態では工事するしかない。」と東北住環の肩を持つようなことばかり言うため A は契約せざるを得ない気分になり、土台が本当に腐っているのか確認するため、土台交換工事が終わったら、取り払った古い土台を見せるよう条件を付け工事請負契約書に署名捺印をした。

その翌日、Y が一人で土台交換工事に訪れ工事を完了させたが、Y は A に対し、古い土台の削りクズしか見せなかった。

## 事例 2

消費者Bは、平成19年1月頃、福島住宅環境協議会を名乗る男性Xの訪問を受けた。Xは「悪質なリフォーム業者から消費者を守る協議会だ。協議会のシールを玄関先に貼っておくと悪い業者が来ないのでシールを貼る。」と言って、Bの自宅玄関先に「福島住宅環境協議会」とプリントされたシールを貼り帰っていった。

同年7月に福島住宅環境協議会の男性Yの訪問があり、「おたくはうちの協議会の会員なので訪問した。無料点検できるので気軽に受けてほしい。」と無料点検を勧められ、Bは、無料だし、悪質事業者から消費者を守る協議会だから問題ないだろうと考え申込書にサインをした。

診断予定日に診断担当の男性ZがB氏宅を訪れ、基礎の状態を調査すると言って床下に潜り、20分くらい点検作業を行った。

床下から出てきたZは、デジタルカメラをテレビに接続し基礎部分だという写真をBに見せた。テレビには崩れたような基礎土台部分のコンクリートが写っており、Zは基礎が中性化しているとの診断書を示しながら「茶の間と台所の間の土台部分のコンクリートが崩れている。これは前の宮城県沖地震で崩れたのではないか。補強工事しないと大変危険である。」と言った。

Bは、このような説明を受け大変不安になり契約書にサインをした。

## 事例 3

消費者Cは、平成19年8月に福島住宅環境協議会を名乗る男性Yの訪問を受けた。

Yは悪質な住宅リフォーム業者の手口について説明しながらチラシを見せ、「福島住宅環境協議会は、トラブルを未然に防ぎます。会員になれば協議会のシールを貼るので、悪質な業者は来なくなります。会費は無料なので会員になりませんか。」と勧誘し、Cは協議会の名前から、個人の業者とは違う信用できる団体と思い会員になった。

さらにYは「会員になれば無料で点検が受けられるので受けませんか。」と勧め、Cが承諾すると、Yは携帯電話で連絡を取り「近くの点検が終わったら直ぐに点検に来る。」とCに告げ帰って行った。

その日の午後、診断担当の男性Zの訪問があり、Zは床下に入ると、ライトで照らしながら土台のコンクリート等を鉄の棒で叩いたりして点検を行った。Zは30分位して床下から出てくると、「風呂場の近くのコンクリートが劣化しているしキクイムシもいます。コンクリートを補強するものがあるので工事した方がよい。」とCに告げ、住宅環境診断報告書を出し住宅環境基本診断項目の欄に、“基礎中性化 大”、“基礎の亀裂の有無 あり”、“カビ発生 あり”、また、住宅環境診断の欄に、“床下・土台・基礎 基礎中性化”、“水回り キクイムシ”と記入した。

その上でZは、自分の身の上話をしながら「工事をしないと土台が沈むし、コンクリートがボロボロ落ちてしまうから、やらないとだめだ。それやると全部なおるから。」と工事を勧め、Cは「キクイムシに食われて土台が壊れたらとんでもないことになる。」と思い工事に同意した。

#### 事例 4

消費者Dは、平成20年4月の午後3時頃、福島住宅環境協議会を名乗る男性Yの訪問を受けた。

Yは、「福島住宅環境協議会の者です。最近が悪質なリフォーム業者が多く悪質なシロアリ駆除業者の被害がかなり出ている。私たちはそのような悪い業者から消費者を守る団体です。栃木で出来た団体で、全国に支部があるが、東北では福島に初めて支部ができました。協議会の会員になれば、住宅の悩みについて無料で相談できます。」などと言い、パンフレットを見せながら福島住宅環境協議会に関する説明をした。

さらにYは、「会員になると、10年間は無料で住宅相談できます。床下に限らず、外壁でも柱でも何の相談でもできます。お金はかかりませんから是非会員になってください。」と福島住宅環境協議会会員認定書に住所や氏名を記入するよう勧め、Dは無料なら問題ないと思い、署名捺印をした。

署名捺印が終わるとYは「早速無料点検を受けませんか。」と無料点検を勧めて来たので、Dは点検の内容をYに尋ねた。

Yは「外から家の外壁や屋根などを見て、中に入って床下点検も行う。」と答えたので、Dは床下点検については拒んだがYは特に反論せず無料点検の日程を決めると、「これは会員であることを示すシールです。このシールを貼っておけば、悪質な業者はやって来ません。」と言って、玄関先にシールを貼って帰った。

無料点検の予約日当日、診断担当の男性Zが訪問した。

Dは「外回りはいいいけど、家の中は見せないからね。」と念押ししたが、Zは「そんなこと言わないで、床下の点検も受けてください。私も外回りと、床下の状態を点検結果として上司に報告しなければならないのですよ。」と床下点検を受けるよう勧め、根負けしたDはやむを得ず同意した。

Zはカメラや懐中電灯を持って床下に入り10分くらいで戻ると、「撮影した写真をテレビに映すから、茶の間に入れてください。」とDを促した。

Zはカメラを茶の間のテレビにつなぎ床下の写真を映し、「玄関周辺の床下部分の基礎コンクリートに黒い線が走っている。これはシロアリが通った道です。シロアリが通った跡があるということは、シロアリがいる証拠です。基礎コンクリートの角が欠けているのはシロアリが食べたからです。つまりこの家にシロアリがいる証拠です。シロアリがいれば柱や土台も食べられてしまい家がぐらつきます。もうすぐやってくる梅雨の時期になると、シロアリが急増するので駆除すべきです。」とDにシロアリ駆除を勧めたがDは承諾せず、Zは他に仕事があるらしく一度帰って行った。

Dの妻が帰宅した5分くらい後、Zが再び訪れた。

Zは再び写真をテレビに映し、Dとその妻に「基礎コンクリートに黒い線が走っている。これはシロアリが通った道です。シロアリが通った跡があるということは、シロアリがいる証拠です。玄関下の基礎コンクリートの角が欠けている。これはシロアリが食べたからです。つまりこの家にシロアリがいる証拠です。シロアリがいれば柱や土台も食べられてしまい家がぐらつきますよ。ベタ基礎にもヒビがあり、地中からこのヒビを通してシロアリが侵入してきて

います。シロアリは家の外にある野菜クズ置き場から発生し、地中を通りベタ基礎のヒビから侵入してきています。」と説明した。

Zはさらに「玄関から台所にかけての廊下の床下が湿っています。湿っている部分には竹炭を入れて湿気を取りましょう。連休に入ったらすぐにシロアリ駆除や湿気を除く工事をやるべきです。シロアリ駆除の薬剤は、坪あたり千円から1万2千円まで種類があります。」と工事を勧めた。

Dは「連休になると孫たちも来るのでダメだ。」などと言って断ったが、Zは帰ろうとはせず、1時間以上に渡り繰り返し工事を勧めた。

Dの妻はZの説明で床下の状況が心配になったらしく、「家が崩れたりしたら大変だし工事した方がいいかなあ。」などと不安を漏らし始め、Dはそれに押される形で工事契約を結んでしまった。