

## 消費者庁からの行政処分の内容

### (1) 業務停止命令

当社は、2021年8月31日から2022年5月30日までの間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 当社が行う訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 当社が行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 当社が行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

### (2) 指示

ア 当社は、特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される契約の解除に関する事項及び顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為並びに同法7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げる行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該行為の発生原因について調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これを当社の役員及び従業員に前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 当社は、訪問販売により、台所、トイレ、浴室、洗面所及び給排水管等の修繕等に係る役務（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結しているところ、2019年2月1日から2021年8月30日までの間に当社との間で本件役務提供契約を締結したすべての相手方に対し、以下の（ア）から（エ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、当社に対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、2021年9月30日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛に文書（通知したことを証明するに足る証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、2021年9月13日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア） 前記（1）の業務停止命令の内容

（イ） 本指示の内容

- (ウ) 当社は、2020年7月以降、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、実際には、本件役務提供契約は特定商取引法第9条の規定に基づく解除（以下「クーリング・オフ」という。）をすることができるにもかかわらず、同法第5条第1項の書面を受領した日から起算して8日以内に本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、「材料はすでに発注済みなので、材料費だけでも払ってもらえませんか。」、「では、材料費はいりません。でもカランのお金は払ってもらいます。」、「見積書の裏にクーリング・オフができないと書いてるやろ。ちゃんと読んでもらってますか。」、「消費生活センターに相談してもかめへん。クーリング・オフができないことに変わりはない。」、「私の誠意はどうなるんですか。」、「うちには、クーリング・オフはありません。」、「これからお宅に行かせてもらおか。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないかのように告げていること。
- (エ) 当社は、2019年2月以降、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に際し、実際には、勧誘の相手方である消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造はしておらず、必ずしもその修繕のためにトイレ式を取り替える必要がないにもかかわらず、当該消費者に対し、「水の流れが悪くなっているのは、電気系統の部品の故障が原因ですね。」、「このトイレは、10年以上前のトイレで、製造中止になっています。交換部品があるかどうかを、これから確認します。」、「部品は製造終了していて、在庫もないので、修理はできません。トイレ式を全部交換するしかないですね。トイレ式を交換するのであれば、先ほどの便器脱着工事の代金はいただきません。」などと、あたかも当該消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、その修繕のためにトイレ式を取り替える必要があるかのように告げていること。

以 上