

記者発表（資料配布）				
月 日	担 当	T E L	発表者名	その他
7月29日 (月)	県立消費生活総合センター	078-302-4000	所長 三宅 ゆかり (所長補佐兼指導調整課長 榎戸陽子)	

特定商取引法違反の訪問販売事業者に対する行政処分（指示）について

汚水枿の無料点検等の名目で勧誘目的を明示せずに消費者宅を訪問して汚水枿工事を契約させ、また、当初の契約から大幅な変更となる高額な変更契約でクーリング・オフに係る記載のない契約書面を交付するなどしていた訪問販売事業者「環境保全事業協同組合」（以下「事業者」という）に対し、本日付けで、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）に基づき、違反行為を是正するための措置を指示し、あわせて、消費生活条例（以下「条例」という。）に基づく勧告を行いました。

なお、当該事業者に関する県内の消費生活センターに寄せられた苦情相談においては、契約者のうち約7割を70歳代以上が占めるなど、高齢者の被害が多くなっています。

1 処分対象事業者

- (1) 事業者名：環境保全事業協同組合
- (2) 代表者：代表理事 平岡 浩幸（61歳）
- (3) 所在地：神戸市中央区磯辺通1丁目1番18号
- (4) 取引形態：訪問販売（法第2条第1項）
- (5) 提供役務：排水管・枿改修工事、土壌改良工事等

2 法に基づく指示及び条例に基づく勧告

今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、再発防止策を講じるとともにコンプライアンス体制を構築し、これらを従業員に周知徹底すること。また、当該再発防止策及びコンプライアンス体制について報告すること。

3 指示及び勧告の原因となる事実

(1) 勧誘目的の不明示（法第3条、条例第11条第1項第1号—①）

事業者は、「無料で枿の点検を行っている」「枿に害虫駆除の薬を散布する」などと申し出て、汚水枿工事等の締結という勧誘の目的を告げずに消費者宅を訪問した。

(2) 契約書面記載不備（法第5条第1項）

事業者は、変更契約締結の際、当初の契約から契約内容・金額が大幅に変更となる新たな契約内容であるにもかかわらず、クーリング・オフに関する事項を記載していない契約書面を交付した。

(3) 不実を告げる行為（法第6条第1項、条例第11条第4号—②）

事業者は、変更契約締結の際、当初の契約から契約内容・金額が大幅に変更となる新たな契約内容であるにもかかわらず、当初契約日がクーリング・オフの起点であるとして、変更契約についてはクーリング・オフを認めず返金できないなどと不実のことを告げた。

4 勧誘事例

【事例1】

消費者A（以下「A」という。）の自宅に事業者が突然訪問し、「半年くらい前に近くの家の下水道工事をした。今日はその点検に来たが、ついでに近所の家の排水桝に薬剤を無料で撒いています。」というような説明を行った。Aは、無料ならと思い薬剤散布を依頼した。薬剤散布後、事業者が「1基の桝から水漏れしている。地盤も緩んでいる。桝の交換をした方がいい。」等と言ったため、Aは驚き、早く直さなければと思い、工事費も5万8,300円であったことから、事業者と桝1基の交換工事を契約した。

契約日から8日目の桝の交換工事の際、事業者は「掘り起こしたら、老朽化が酷すぎる。土壌もあかん。配管もやり直す必要がある。全ての桝を交換する必要がある。」等の説明を行い、Aに対し、配水管及び桝改修並びに土壌改良に係る総額99万円の工事について、クーリング・オフに係る記載の欠如した工事内容変更合意書により契約を締結させた。

【事例2】

事業者が消費者B（以下「B」という。）宅を、「会員になっていますので、桝を見て回っています。」と言って訪問し、Bが何らかの会員であることを示唆した上で、無料で汚水桝を点検すると説明した。B自身は、会員であることについては全く心当たりがなかったが、無料であれば点検してもらおうと思い汚水桝の点検を依頼した。事業者は風呂場の汚水桝を点検した後、「桝から水が漏れている。土の中に水が流れている。」等と言って汚水桝の交換を勧めた。工事費が5万8,300円であったことから、Bは、それくらいの価格ならと思い、汚水桝の交換について当日契約をし、事業者が後日下見を行うこととなった。

契約日から13日後の下見の際、事業者がBに対して「風呂場の汚水桝から水が漏れて、水が1メートルくらい溜まっている。床下まで流れ、床下にも水が溜まっている。早く直した方がいい。酷くなると100万円くらいかかる。4カ所すべて交換した方がいい。」等と何度も工事を勧誘し、汚水桝4基交換及び土壌改良に係る総額55万円の工事について、クーリング・オフに係る記載の欠如した工事内容変更合意書により契約を締結させた。

Bは、汚水桝4基交換及び土壌改良に係る工事中に、事業者から「水は溜まっていない。」と言われたが、以前の下見の際には「水が溜まっている。」と言われたことと異なっていたこと、また水が溜まっていないのに工事費が高すぎると思ったことから、工事終了後に工事費55万円のうち50万円を事業者に支払った後、地元の消費生活センターに相談し、クーリング・オフ通知を事業者あて送付したが、事業者はクーリング・オフできないと申し立て、返金に応じなかった。

【事例3】

事業者は、過去に屋根修理工事を行った消費者C（以下「C」という。）に対し、無料の桝の点検について電話で案内し、Cの承諾を受けてC宅を訪問し、雨水桝の無料点検と高圧洗浄を無料で実施した。雨水桝の点検及び高圧洗浄の後に、事業者は「桝が割れて水が漏れている。」と言い、1万6,500円でCと雨水桝の交換工事を契約した。

後日、当該交換工事の際、事業者は「他の桝も見た方がいい。」と言って交換工事を行う雨水桝以外の箇所を掘り起こし、「4カ所の桝や配水管を全部交換した方がいい。」「桝から水が漏れているので、土壌も改良する必要がある。」等とCに説明した。そして、総額70万円となる桝4基交換及び土壌改良等に係る工事、もしくは総額62万円となる桝1基交換と土壌改良等に係る工事を勧めるなど、新たな工事の勧誘を行った。

【事例4】

消費者D（以下「D」という。）宅に、「裏の家でゴキブリ退治をしていて、お宅にゴキブリが逃げ込んだのが見えた。迷惑をかけるので駆除の薬を撒かせてほしい。」と事業者が訪問した。Dが了承したところ、事業者が無料で薬剤の散布を実施したが、その際に敷地内の3基の汚水桝を見て、「ついでに桝の点検もしましょうか。配水管も無料で流しときますわ。」と言い、こちらもDが了承した。事業者が台所の汚水桝の点検をした後に、「桝にヒビが入ってますよ。桝を替えましょうか。」と言って鉄の棒のような物で汚水桝の底を突き、棒が地中に入ることを示しながら「割れてますよ。2万円ぐらいで工事出来ますよ。」と説明した。また、事業者が「台所からの配水管からこんな物が出てきました。大変や。」と言って直径2cmか3cm程度の何かの塊をDに見せ、「台所からの配水管も交換した方がいい。」と工事内容の説明を行い、Dと排水管及び桝改修に係る5万8,300円の工事契約を締結した。

後日の工事日、事業者がD宅の台所の桝の周囲を掘り起こした際、「台所の桝から風呂場の桝への配水管の傾斜がおかしい。」「台所の桝から漏れた水で下の土がドロドロになって桝が沈んでいるので、勾配の関係で風呂場の桝に流れなければならぬ排水が流れにくくなっている。」などと言い、さらに「風呂場の桝もその間の配水管も交換した方がいい。」と言って、当初の契約とは異なる他の箇所も含めた配水管及び桝改修の工事に係る20万円の見積書を作成し、Dに追加工事の勧誘を行った。

【参 考】 当該事業者に関する苦情相談件数

年度	R3	R4	R5	計
件数	68件	34件	14件	116件
うち年齢30歳代以下	1件	0件	0件	1件
40歳代	1件	2件	1件	4件
50歳代	3件	1件	2件	6件
60歳代	7件	2件	2件	11件
70歳代	33件	14件	4件	51件
80歳代以上	19件	10件	4件	33件
不明	4件	5件	1件	10件

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインをご利用ください。

◆ 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口をご案内します。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただけません。

◆ 兵庫県内の消費生活センターの連絡先

下記に一覧を掲載しています。

<https://www.seiken.server-shared.com/consultation/contact>（当センターHP）