

平成17年8月12日  
経済産業省

## 特定商取引法違反の住宅リフォーム業者（訪問販売）に対する 業務停止命令（6ヶ月）について

経済産業省は、平成17年8月10日付けで、主として築後相当の年数が経過している家屋に居住する高齢者の住居を訪問し、「下水道の検査にきました。」等と告げてその住居に入り、調湿材の散布や耐震補強材の取付等の住宅リフォーム工事を行っていた訪問販売業者である西日本基礎株式会社（広島県広島市）に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、勧誘目的等不明示、迷惑勧誘）を認定し、同法第8条第1項の規定に基づき、本年8月12日から平成18年2月11日までの6ヶ月間、同社の業務の一部を停止するよう命じました。

1．西日本基礎株式会社は、一般家庭の排水管の清掃、「CHバリヤ」等という調湿材の散布、「スチールホルダー」という耐震補強材の取付等の事業を行っているところ、主として築後相当の年数が経過している家屋に居住している高齢者等の住居を訪問し、「下水道の検査にきました。」等と告げて排水管の清掃を行い、その後、「床下も見ておきましょう。」等と告げて住居の床下に潜る等して、「柱がおかしいので、このままだと今度地震がきたら、家が倒れます。今のうちに補強金具を取り付けませんか。」「地盤沈下していますよ。このままでは来年になったら大変なことになりますよ。基礎工事をしたほうが良いですよ。」等とあたかも当該家屋等に不具合があり、これを原因とする何らかの危険が存在し、この危険を除くために調湿材の散布又は耐震補強材の取付に係る役務の提供を受けることが必要であるかのように告げていました。

しかし、実際には、当該家屋等に係る不具合は何ら存在せず、何らかの危険も存在しませんでした。

また、西日本基礎株式会社は、「下水道の検査にきました。」等と告げるだけで、勧誘に先だって同社の社名、勧誘の目的及び役務の種類を告げていませんでした。

2．さらに、西日本基礎株式会社は、何度も「工事をしません。」と契約を拒否している消費者に対して執拗に契約を迫る等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室	電話011 - 709 - 1785
東北経済産業局消費者相談室	電話022 - 261 - 3011
関東経済産業局消費者相談室	電話048 - 601 - 1239
中部経済産業局消費者相談室	電話052 - 951 - 2836
近畿経済産業局消費者相談室	電話06 - 6966 - 6028
中国経済産業局消費者相談室	電話082 - 224 - 5673
四国経済産業局消費者相談室	電話087 - 861 - 3237
九州経済産業局消費者相談室	電話092 - 482 - 5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	電話098 - 862 - 4373

にしにほんきそ  
西日本基礎株式会社に対する行政処分の内容

1. 事業者等の概要

- (1) 事業者名 西日本基礎株式会社
- (2) 代表者名 瀬尾 千秋
- (3) 所在地 広島県広島市中区西白島町19番21号
- (4) 資本金 1,300万円
- (5) 設立 平成11年4月19日
- (6) 役務の内容 一般家庭の排水管の清掃、「CHバリヤ」等の名称の調湿材の散布及び「スチールホルダー」という名称の住宅専用の耐震補強材の取付
- (7) 契約金額 1万円程度～286万円(平成16年度)
- (8) 契約件数 1,148件(平成16年度)  
うち調湿材散布及び耐震補強材取付に係る床下工事関係  
407件
- (9) 売上高 約1億7千万円(平成16年度)
- (10) 従業員数 17名
- (11) その他 西日本基礎株式会社と代表者を同じくする関連会社が、山口県に2社、岡山県、滋賀県及び岐阜県に各1社あり、これら全体で「NKKグループ」と称している。

2. 取引の概要

西日本基礎株式会社(以下「西日本基礎」という。)は、主として、築後相当の年数が経過している家屋に居住する高齢者(以下「顧客」という。)の住居を訪問して、一般家庭の排水管の清掃、「CHバリヤ」等の名称の調湿材の散布及び「スチールホルダー」という名称の住宅専用の耐震補強材の取付等について勧誘し、当該住居において契約を締結しているものである。

3. 業務停止命令の内容等

(1) 内容

特定商取引法第2条第1項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。

売買契約及び役務を有償で提供する契約(以下「役務提供契約」という。)の締結について勧誘すること。

売買契約及び役務提供契約の申込みを受けること。

売買契約及び役務提供契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成17年8月12日から平成18年2月11日まで(6ヶ月間)

#### 4. 業務停止命令の原因となる事実

西日本基礎は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び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られた。

##### (1) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

西日本基礎は、「CHバリヤ」等の名称の調湿材の散布及び「スチールホルダー」という名称の住宅専用の耐震補強材の取付に係る契約（以下「本件調湿材等の契約」という。）の締結について勧誘した際、顧客に対し、「柱がおかしいので、このままだと今度地震がきたら、家が倒れます。今のうちに補強金具を取り付けませんか。」「地盤沈下していますよ。このままでは来年になったら大変なことになりますよ。基礎工事をしたほうが良いですよ。」等と告げて、あたかも、当該顧客の家屋又はその地盤に不具合があり、これを原因とする何らかの危険が存在し、この危険を除くため同社から本件役務の提供を受けることが必要であるかのように告げていた。

しかし、実際には、当該顧客の家屋又はその地盤に係る不具合は、何ら存在せず、従って、それを原因とする何らかの危険も存在していなかった。

なお、西日本基礎が本件調湿材等の契約の締結について勧誘する際に告げている当該家屋に係る危険の存否及びその原因の特定については、当該家屋の構造を対象とする専門的な調査が必要であるにもかかわらず、西日本基礎は、営業担当職員に建築士の資格を持つ者がいないばかりか、家屋の耐震性や地盤沈下の有無を判定するための測定機器等も有しておらず、何ら専門的な調査を行っていなかった。

##### (2) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

西日本基礎は、顧客の住居を訪問した際に、「下水道の検査にきました。」等と声をかけるだけで、同社の名称、排水管清掃の契約の締結について勧誘をする目的であること及びその役務の種類を明らかにしていなかった。さらに、同社は、本件調湿材等の契約の締結について勧誘をする目的であること及びこれらの役務の種類について明らかにしないで、本件調湿材等の契約の締結について勧誘していた。

##### (3) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第1号）

西日本基礎は、何度も「工事をしません。」と契約締結を拒否している顧客に執拗に勧誘するなど、排水管の清掃の契約及び本件調湿材等の契約の締結について、顧客に対し、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

## 5 . 勧誘事例

### (事例 1)

西日本基礎の作業員 A は、平成 17 年 3 月、広島県在住の高齢者の女性甲の住居を訪問し、会社名も自分の名前も名乗らず、「下水道が汚れているからきれいにさせていただきます。」と告げた。甲が「幾らですか。」と尋ねると、作業員 A は、「1 万円です。」と答えた。さらに、甲は「あなた市役所から来たのですか。」と尋ねると、その作業員 A は、「いやいや、市役所ではありません。」と答えたが、会社名は名乗らなかった。

甲が掃除を頼む旨を告げたところ、作業員 A は「それでは道具を持ってきます。」と言ってどこかへ行き、しばらくして、別の作業員 B 及び作業員 C がホースを持って来た。その後、家の外から勢いよく水を流す音が聞こえた。しばらくして、一人の作業員は、「今日の作業はここまでにして、明日また続きをしに来ます。道具を置かせてください。」と告げ、その日は帰って行った。

次の日、作業員 B 及び作業員 C が再びやってきた。2 人で前日の続きの作業をしていたが、作業員 B は、「水を掛けたら、どうもおかしいので家の中を見せてください。」と玄関から甲に声を掛けた。甲が、「どうしたのですか。」と尋ねたところ、作業員 B は、「どうも何かが引っかかるのです。パイプの継ぎ目がおかしいようです。」と告げた。作業員 B が「床下にはどこから入るのですか。」と尋ねるので、甲が、入り方を教えると、作業員 B は床板を数枚はずして床下に潜り込んだ。甲は、「本職が工事をしたのだから、パイプが変になることは絶対無いと思いますよ。」と告げると、作業員 B は、「いいや、やはり継ぎ目がおかしかったですよ。でも今直しました。」と告げ、「奥さん、大工さんはこの土地のことを何も言われませんでしたか。」と続けた。甲は、「いいえ、平成 16 年の 12 月に台所を直したときに床の張り替えをしました。床板をはがしたときに私も覗いてみましたが、土地はどうもなっていませんでしたよ。」と答えた。

しかし作業員 B は、「廊下から向こう側の台所や浴室がある方の土地が沈んでいますよ。地盤沈下していますよ。基礎工事をしたほうが良いですよ。」と告げた。甲が「幾らするんですか。」と尋ねると、作業員 B は、「28 万 8 千円です。」と言うので、甲は「えー。そんなにするのならしません。」と告げた。

すると作業員 B は、「奥さん、このままでは来年になったら大変なことになりますよ。」と告げた。甲は、「いや、ちょっと待ってください。私は何でも大工さんに相談していますから、大工さんに相談してからにします。もう三十何年うちの家を見てくれている大工さんですから。」と告げた。作業員 B は、「大工さんは家を建てることしか知りませんよ。基礎のことは基礎のわかる本職に頼まないで駄目です。」と告げた。それでも甲は、「古くからうちの家を見てくれる大工さんがいますから、相談してからにします。」と告げたが、作業員 B は、「いや、駄目です。大工さんは家を建てるだけが専門だから基礎のことはわかりませんよ。」としつこく告げた。そして、「基礎の上手な所に頼まなければおおごとになりますよ。」と告げた。甲はそのあまりのしつこさに、作業員 B の言うとおりにしなければ何かされるのではな

いかと、最後には恐ろしくなった。甲は断るのを諦め「それではお願いします。」と告げた。

工事を承諾すると、作業員BとCは急いで調湿材18袋を持ち込み、約2時間床下に潜って作業をした。作業終了後、床下の写真を甲に渡しながら「甲さんこのように調湿材を撒きましたから安心してください。これで大丈夫です。代金は集金にきます。」といて帰って行った。

## (事例2)

西日本基礎の作業員Dは、平成17年1月、広島県在住の高齢者の女性乙の住居を訪問し、社名や自分の名前を名乗らず、いきなり「下水掃除をさせていただきます。」と告げた。作業員Dは、「一度、この下水掃除をやると今後5年間は大丈夫です。」と告げ、さらに何の説明も無く乙に書類を渡し、「この書類に、名前、住所を書いてください。」と告げた。乙は、下水掃除だと言うので、市役所の関係で来たのだと思い、家の中で書類に記入をした。

その後、作業員D及び作業員Eが乙の自宅の玄関から家に上がり込み、作業員Dが、「床下の点検もしておきましょう。床下にはどこから入ったらいいのですか。」と尋ねた。乙は、不自然だと感じながらも、和室の畳を上げて入る旨を教えた。

すると、作業員Dは、手際よく作業服の上に持参した白い服を着て、畳を上げ、板をはずして床下に潜った。床下から何やら叩くような音がし、しばらくして作業員Dが床下から上がってきて、「湿気はありませんでした。湿気の面では大丈夫ですが、柱がおかしいので、このままだと今度地震がきたら、家が倒れます。今のうちに補強金具を取り付けませんか。」と告げた。乙は、「私にはお金が無いのでいいです。」と断った。

しかし、作業員Dは「お金は今でなくてもいいんですよ。月賦でもいいです。毎月少しずつ払ってもらえば結構ですから。」と告げ、さらに、「今のうちに工事をしておきましょう。家が倒れますよ。お金は今でなくてもいいんですよ。」と告げた。乙はしつこい勧誘に恐怖を感じたが、「工事はしません。年金のみで生活していますので、お金は払えません。この家は私が住めれば充分ですから。」と、必死で断り続けた。作業員Dは乱暴な口調ではなかったが、とにかくしつこく、こうしたやり取りは1時間くらい続いた。

乙は一人暮らしで、面識の無い男に、工事をしつこく勧められ非常に怖い思いをし、作業員D及び作業員Eが帰った後も体の震えが止まらなかった。

( 事例 3 )

西日本基礎の作業員 F は、平成 17 年 1 月、広島県在住の高齢者の女性丙の住居を訪問し、玄関のインターフォンを鳴らし、「下水道の検査に来ました。」と告げた。丙は「ああそうですか。」と言っただけで、玄関の扉は開けなかった。すると、家の外からマンホールの蓋を開ける音等が聞こえてきた。そのときになって初めて丙が玄関から外に出てみると、薄い水色の作業服の上下を着た作業員 F がおり、丙に、「汚れていますね。今このあたりの下水掃除をして回っています。3 万円ですが、ここらをずっと回っていますし、半額の 1 万 5 千円で掃除しますよ。」と告げた。そこで、丙は「それでは、掃除だけしてください。」と言った。すると、作業員 F は「連れがいますから、道具を取りに行ってきます。」と言ってどこかへ行った。

数分後に、作業員 F は作業員 G を連れて丙の家に戻ってきた。家の周囲のマンホールや排水桝を高圧の水で流しているようなシャーという音や、「ここはきれいだね。」と言う声が聞こえた。十数分後、排水の状態を調べたいということで作業員 G が家の中に入って来て炊事場に入った。それから作業員 G は流しの水道の蛇口をひねり、水を流した後で、丙に向かって、「奥さん、ここ、水が漏れてますよ。これでは床の下が濡れているかもしれないので、床下を見せてください。どこから潜ればいいのか。」と告げた。丙が掘りごたつのところから潜れる旨を伝えると、作業員 G は板をはずし、懐中電灯を持って床下に潜った。しばらくして、床下を点検して上がってきた作業員 G は、「水がにじんでいますから、基礎工事をしたほうが良いですよ。耐震補強材を取り付けたり調湿材を撒いたほうが良いですよ。」と告げた。丙は、「いえ、工事はしません。息子が『もう家はつつきなさんな。』と言っていますから、何もしません。」と言った。すると作業員 F は、丙の一人住まいを確かめるかのようにしつこく尋ねてきたり、今日のことを人に告げないようにしつこく言うので、丙は「何だか変だなあ。」と思い、だんだん不安を抱くようになった。それで、丙は作業員達を刺激するような態度をするのは得策ではないと考えた。次に、作業員 G は「炊事場の付近だけをするのならば 50 万円です。座敷の方までずっと工事したら 80 万円です。」と告げ、さらに「お母さんちょうど良かったですよ。よその工事をするために安く仕入れていた材料が余っているので、その材料を使えば安く出来ますよ。それを直ぐ持ってこさせます。お母さん良かったねえ、安く上がりますよ。」と告げた。作業員 G の口調は乱暴ではなかったが、とにかくしつこく説得や勧誘を繰り返してきたので、「非常に迷惑だなあ、早く帰ってくれないかなあ。」と感じながらも、家が傾くのではないかと不安になり、丙は断り切れず契約することになった。

作業員 G は「今から材料を取りに行ってきます。」と行って出て行き、作業員 H を連れてもどってきた。H は床下補強材、調湿材の袋、炭の袋等をどんどん並べていき、床下に潜って作業をした。