

## 特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（3 か月） 及び指示並び代表者に対する業務禁止命令（3 か月）について

- 香川県は、本日、訪問販売業者の株式会社たちばな（以下「同社」という。）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、令和元年 1 2 月 3 日から令和 2 年 3 月 2 日までの間の 3 か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、法第 7 条第 1 項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。
  - （1）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、その検証結果について、令和 2 年 1 月 6 日までに、香川県知事宛てに文書により報告すること。
  - （2）今回の違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、業務停止命令に係る業務を再開する 1 か月前までに、香川県知事に文書により報告すること。
- また、香川県は、本日、同社代表取締役田崎貴士に対し、法第 8 条の 2 第 1 項の規定に基づき、令和元年 1 2 月 3 日から令和 2 年 3 月 2 日までの 3 か月間、前記業務停止命令により同社に対して業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始することの禁止を命じました。

- 1 同社は、消費者の住居を訪問して、営業所等以外の場所において、住宅の外壁若しくは屋根の塗装工事若しくは防水工事等に係る役務提供契約の申込みを受け、又は本件役務提供契約を締結して行う役務の提供を行っており、同社の行う本件役務の提供は、法第 2 条第 1 項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当します。
- 2 認定した違反行為は、法第 3 条の規定に違反する勧誘目的の明示及び法第 6 条第 1 項に違反する不実告知です。詳細は、別紙 1 のとおりです。
- 3 また、田崎貴士は、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていました。

## 株式会社たちばなに対する行政処分の概要

## 1 処分対象事業者

名称：株式会社たちばな（法人番号：7470001014672）（以下「同社」という。）  
 代表者：代表取締役 田崎 貴士  
 所在地：善通寺市善通寺町五丁目 8 番 3 6 号  
 設立：平成 26 年 8 月 6 日  
 資本金：800 万円  
 取引類型：訪問販売  
 取扱役務：住宅の外壁又は屋根の塗装工事又は防水工事等（以下「本件役務」という。）

## 2 事業概要

同社は、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という家を建設している会社の工事をしている者です。〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の建物の件で、現場監督にメーカーの用事を伝えるように頼まれて来ました。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、勧誘目的を告げず、また、「車のボディーに使うような物を上から塗装すると 20 年ぐらい防水が持つので、その工事に変わります。」などと、役務の内容及び効果について不実のことを告げ、さらに「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という建物に樹脂加工っていうメンテナンスの工事をしています。」などと役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げ、本件役務契約の締結について勧誘していた。

## 3 県内の相談状況

相談件数 46 件（令和元年 10 月末まで）

年度	H27	H28	H29	H30	R 元
相談件数	3	12	11	10	10

## ○契約金額

平均契約金額 109 万 8 千円（契約金額のわかっている 19 件の相談事例の平均）

最大契約金額 183 万 6 千円

## ○契約者の年齢層

年齢層	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	90 歳代
相談件数	2	6	6	8	5	6	1

契約者の平均年齢 63.1 歳（契約者年齢のわかっている 34 件の相談事例の平均）

## 4 処分の内容

### (1) 業務停止命令

令和元年12月3日から令和2年3月2日までの間（3か月間）、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の行為を停止すること。

- ア 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 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 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 法第3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為並びに法第6条第1項第1号に規定する役務の内容、第1号の規定に基づく特定商取引法施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）第6条の2第1項第5号に掲げる役務の効果、第2号に規定する役務の対価及び第7号に規定する役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げる行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止するところであり、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、その検証結果について、令和2年1月6日までに、香川県知事宛てに文書により報告すること。
- イ 前記違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、香川県知事宛てに文書により報告すること。

## 5 処分の原因となる事実

### (1) 勧誘目的の不明示（法第3条）

同社は、訪問販売をしようとするとき、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という家を建設している会社の工事をしている者です。〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の建物の件で、現場監督にメーカーの用事を伝えるように頼まれて来ました。」「近所の工事のことで、ご挨拶に。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、その相手方に対し、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

### (2) 役務の内容についての不実告知（法第6条第1項第1号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、本件役務提供で使用する塗料について、合理的な根拠がないにもかかわらず、「塗料は良い物を使います。自動車に使っている塗装のようなものです。」などと役務の内容について不実のことを告げていた。

### (3) 役務の効果についての不実告知（法第6条第1項第1号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、本件役務提供で使用する塗料の耐久性について合理的な根拠がないにもかかわらず、「塗装はこれから需要がなくなります。塗り替えとか吹き付けは長持ちしません。車のボディに使うような物を上から塗装すると20年ぐらい防水が持つので、そ

の工事に変わります。」、「普通の塗料とは違って長持ちするし、効能も優れている。18年もつ。」などと役務の効果について不実のことを告げていた。

(4) 役務の対価についての不実告知（法第6条第1項第2号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、「足場を組んだりするのも、会社の実費で全部負担します。家の方は、材料費でかかる実費の金額だけで工事ができますが、5年後に見たいというお客さんが現れた時には、『今年で5年経過しますが、きれいなままです。』というのを案内させていただきます。という趣旨です。」、「単独なら、足場代が相当かかるけど、モデルケースの場合には3万円程度であり、お得です。モデルケースなので、人件費は要らず、材料費だけで格安でやらせてもらっています。」、「〇〇（地域名）の方で何か他の塗料と比較するためのものを募集していて、それで値引きをします。」などと、あたかもモデルケース対象者には特別な値引きを行って本件役務を提供するかのようには告げていたが、実際にはモデルケース対象者として特別な値引きを行っているものではなく、役務の対価について不実のことを告げていた。

(5) 役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知（法第6条第1項第7号）

同社は、実際には、戸建て住宅メーカーと全く関係がないにもかかわらず、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という建物に樹脂加工っていうメンテナンスの工事をしています。」、「うちは、〇〇（戸建て住宅メーカー名）と△△（戸建て住宅メーカー名）からの仕事をやっている。」などと、役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

また、同社は、樹脂製の塗料について、独占的に扱っているわけでもないにもかかわらず、「樹脂っていう材料じゃないと防水が止まりません。これからは樹脂っていう工事をたちばなが全部することになっています。」、「普通の塗料とは違って、車のワックスみたいなものだ。長持ちするし、効能も優れている。18年もつ。独占的に取り扱っていて、他の事業者は取り扱っていない。」などと、役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

## 6 勧誘事例

### [事例①]

平成31年3月頃、同社営業員Aは、消費者Z宅を訪問し、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という家を建設している会社の工事をしている者です。〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の建物の件で、現場監督にメーカーの用事を伝えるように頼まれて来ました。」と告げた。

また、同社営業員Aは、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）という建物に樹脂加工っていうメンテナンスの工事をしています。これは、家を直したりする工事のことではなく、車のボディーの上から使うような材料を住宅の壁の上から工事をすると、防水が20年ぐらい持つという工事に来るといことです。」、「〇〇地区、〇〇地区に〇〇（戸建て住宅メーカー名）の家を見本を作ろうと思っています。〇〇（戸建て住宅メーカー名）の建物として樹脂の見本に協力してください。」、「そのメーカ

一の建物を工事しているのがたちばなという会社です。年数がだいたい40年ぐらい経っていますから、上の防水の所が傷んで、中に水が入るようになります。だから、塗装、吹き付けみたいな修理はせずに、樹脂を全面に加工していく工事をしますが、5年ごとにセールスが回るための例を作ろうと思っているので、それに協力してくれませんか、ということをお伝えに来ました。」と告げた。

さらに、同社営業員Aは、「普通、注文が入って修理する時は、建物のサイズ、状態を見て、見積書を作りますが、うちから依頼しているお宅には、見積りという金額で修理をするではありません。足場を組んだりするのも、会社が実費で全部負担します。家の方は、材料費でかかる実費の金額だけで工事ができますが、5年後に見たいというお客さんが現れた時には、『今年で5年経過しますけど、きれいなままです。』というのを案内させていただきます、という趣旨です。」と告げた。

加えて、同社営業員Aは、「うちは、ペンキの塗り替えの3倍ぐらい持つ工事をしています。塗装はこれから需要がなくなります。塗り替えとか吹き付けは長持ちしません。車のボディーに使うような物を上から塗装すると20年ぐらい防水が持つので、その工事が変わります。」と告げた。

平成31年3月頃、同社営業員Aは、再度、消費者Z宅を訪問し、「株式会社たちばなという建設の会社が〇〇（戸建て住宅メーカー名）の建てた〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の建物にこれから塗装、吹き付けとかの修理はせずに、樹脂加工という工事を建物の上からすることになりました。」「ペンキを塗ったり、吹き付けたりすると10年ぐらいで建物が傷むので、これから自動車のバンパーに使うような材料を液体の状態ですべての上から施工すると、防水が20年ぐらい持つという工事をしています。」と告げた。

また、同社営業員Aは、「樹脂を使うのは、たちばなだけです。注文を入れていただく場合は、見積書を作成して『これぐらいの金額がかかって、こういった工事で施工します。』という風に伝えますが、うちから見本を〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の方に頼む時は、正規の見積りという金額で工事するのではなく、足場を組む費用もひびを埋める費用も会社が全額負担します。」と告げた。

消費者Zが、別の事業者にも工事を依頼している旨を告げると、同社営業員Aは、その事業者について「ペンキを塗ったり、塗装したりするのがメインの会社で、我々が使っている樹脂という材料を使う会社ではありません。」と告げた上で、その事業者の塗料について、「〇〇（塗料の商品名）という塗料を使うという説明だとすると、それは水性の塗料で、だいたい10年ぐらいの塗料です。耐久性がだいたい倍ぐらい持つ物にこれから変わる、という風に思ってください。」と告げた。

さらに、同社営業員Aは、「〇〇（戸建て住宅メーカーの商品名）の建物は、吹き付けとか塗り替えではなく、樹脂という材料じゃないと防水が止まりません。飛び込みの業者ではせずに、これからは樹脂という工事をたちばなが全部することになっています。」と告げた。

消費者Zは、同社営業員Aの勧誘により本件役務提供契約を締結したが、その後、同社が〇〇（戸建て住宅メーカー名）とは全く関係のない会社であることを知った。同社に対し解約を申し出たところ、営業員Aは消費者Z宅を訪問し、「書類ありますか。契約書とか、全部、税金関係で必要なので会社で保管します。」と告げて、契約書の消費者用の控え、名刺及び「工事のご案内」と書かれた書面を持ち帰った。

## [事例②]

平成30年5月頃、同社営業員Bは、消費者Y宅を訪問し、「近所の工事のことで、ご挨拶に。」と告げた。消費者Yは、「この団地のどこかのお宅が工事をするものだ。」と思い、外に出た。すると営業員Bが「外壁の塗装どうですか。」と告げたので、消費者Yは、「工事の挨拶では？」と告げた。営業員Bが「500m離れたところで工事をやっている。」旨を告げたので、消費者Yは、「500mも離れたところの工事のあいさつを口実に訪問してきて、結局工事の勧誘を始めるのはおかしい。」と感じた。

消費者Yが、「工事をするにしても〇〇（戸建て住宅メーカー名）をお願いします。」と告げると、同社営業員Bは、「うちは、〇〇（戸建て住宅メーカー名）と〇〇（戸建て住宅メーカー名）からの仕事をやっている。〇〇（戸建て住宅メーカー名）と〇〇（戸建て住宅メーカー名）を専門で扱っている。」と告げた。

同社営業員Bは、「失礼ですけど、お宅、お留守の間にいろいろと拝見させて頂いたところ、築15、6年でしょう。かなりやばいですよ。」「独自のやり方でペイントを3度重ねて塗って、しかも格安でやりますから。断ってくれていいので、話聞くだけでも。」と告げた。

消費者Yが再訪問について了承したところ、同社営業員Bは、裏面に「5月〇日 13時 現場監督がお伺いします。」と記載した名刺、「工事のご案内」と記載された書面及び「粗品 株式会社たちばな」と記載されたのしの入ったタオルを置いて帰った。

## [事例③]

平成29年5月頃、同社営業員Cは、消費者X宅を訪問し、「〇〇の横で塗り直しているところがある。」と告げた。さらに、営業員Cは、「今の〇〇と〇〇で塗り直している。〇〇（戸建て住宅メーカー名）で建てた家を探している。お宅は〇〇（戸建て住宅メーカー名）で建てているので、モニターにいい。モニターになってほしい。」と告げた。また、営業員Cは、「もし今工事してくれたら、5年で塗り替えした事例として紹介できるので、ぜひモニターになってほしい。モニターになると安くなる。通常の3分の1ぐらいだ。特殊なものを使う。通常は10年で塗り替えが必要であるが、特殊なので20年は必要ない。3分の1だからお得である。」と告げた。

平成29年5月頃、同社営業員Cは、消費者X宅を再度訪問した。営業員Cは、「建てたホームメーカーから、『外壁をぬりませんか。』というような話は通常しない。〇〇（戸建て住宅メーカー名）に頼んだら、下請けが3社も4社も入ってすごく高くなる。」と告げた。この時、営業員Cは、下請けが3社も4社も入って150万円になるという内容を紙に書いて説明した。

さらに同社営業員Cは、「〇〇（戸建て住宅メーカー名）だったら、下請けを3つ、4つ通すから150万円かかるが、うちは下請けなしだからこの値段である。足場を組む日程をたちばなに任せたら、50数万円、足場代10万円弱を自社で足場を持っているので無料にする。セラミックシリコンが特別樹脂で20年塗り直さなくても大丈夫だ。」と告げた。

消費者Xは契約し、同社従業員は外柱に色見本として4色の色を塗った。しかし、消費者Xは、「築5年ぐらいで本当に塗り直さないといけないのか。」と思い、〇〇（戸建て住宅メーカー名）のお客様センターに電話した。〇〇（戸建て住宅メーカー名）のお客様センターの担当者は、「10年点検があるが、塗り直すかどうかはお客様に決めてもらって



る。10年で塗り直す人はほとんどいない。5年で塗り直すなんてありえない。」と告げたので、消費者Xは解約することにした。

消費者Xが解約を申し出ると、同社営業員Cは、「解約の手続きがあるから、今すぐ事務所まで書類持って来て。」と告げるとともに、外柱に塗っている色見本はどうするのかを尋ねた。消費者Xが、塗り直してもらいたい旨を伝えたところ、営業員Cは「塗り直してもいいけど、上から塗ったら変になる。空いた時間に勝手に入って塗っておく。」と告げた。

#### [事例④]

平成31年2月頃、同社営業員Dは、消費者W宅を訪問し、「〇〇方面では実績があるが、この地域にはモデルケースがないのでどうですか。」と告げた。

数日後、同社営業員Dは、消費者W宅を再度訪問し、外壁塗装に使用する塗料について「普通の塗料とは違って、車のワックスみたいなものだ。長持ちするし、効能も優れている。18年もつ。独占的に取り扱っていて、他の事業者は取り扱っていない。」などと告げた。

さらに、同社営業員Dは、「単独なら、足場代が相当かかるけど、モデルケースの場合には3万円程度であり、お得である。モデルケースなので、人件費は要らず、材料費だけで格安でやらせてもらっている。」と告げた。消費者Wは、営業員Dの勧誘にお得感を覚え、契約を締結した。

消費者Wは、考える時間をあまり与えられずに説明を受け、当日に契約の締結を勧められたこと及び会社を興して8年ぐらいで「独占的な工法でやっている。」と言われても、今一つ信用できなかつたことなどから、解約を申し出た。

同社営業員Dは、消費者W宅を訪問し、「税理士に提出しないといけない。」などと告げ、契約書の消費者用の控えなどの書面を全て持ち帰った。

#### [事例⑤]

平成30年2月頃、同社営業員Eは、消費者V宅を訪問し、「他の塗装と比較するためのモデルを募っています。〇〇（地域名）とか〇〇（地域名）で何棟か必要で、割引をして工事をしたいと思っています。」と告げた。消費者Vは、自宅の外壁について「いつかは補修しないとイケない。」と思っていたものの、「今すぐにとすることは考えていません。」と告げ、断った。営業員Eは、「2万や3万でも出せないのですか。」「なぜこんなに傷んでいるのに工事しないのですか。」「条件が合わなかつたら断ってくれていいです。」「来週に見積もりを持って来るから、それを見て検討してください。」と告げて引き上げた。

数日後、同社の営業員Fは、消費者V宅を訪問し、「〇〇（地域名）の方で何棟か他の塗料と比較するためのものを募集していて、それで値引きをします。塗料は良い物を使います。樹脂を使っていて、普通なら5年で劣化してくるところを、倍ぐらい持ちます。新築なら、20年、30年持ちます。自動車に使っている塗装のようなものです。」と告げた。さらに、営業員Fは、「足場屋さんが足場を組んだら、お金がかかることを無料にします。」と告げた。

消費者Vが、「ちょっと考えていいですか。」と告げたところ、同社営業員Fは、「それなら、その金額ではできません。」と告げた。消費者Vは、「いつかは工事しないとイケない。」と思っていたので、契約書に署名した。

契約を締結すると、同社営業員Fは、「実際に壁に色を塗ってみて決めてください。塗らせてもらいます。」と告げた。営業員Fは、「塗っているいいですか。」とは告げず、「塗らせてもらいます。」と告げた。消費者Vは、色を聞かれたので、「今の色が元々はもっと濃い色で。」と答えた。

同社従業員は、消費者V宅の外壁に8色の色を見本として塗った。そのうちの5色は、消費者Vが告げた系統の色だったが、残り3色は消費者Vが告げた色とは異なるものだった。消費者Vは、「指示した色とは違う色だ。強引だ。こういう風にして断れないようにしている。」と感じた。



## 田崎貴士に対する行政処分の概要

### 1 名宛人

田崎 貴士（以下「同人」という。）

### 2 処分の内容

#### （1）業務禁止命令

同人は、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）となることを含む。）を禁止する。

ア 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 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 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

#### （2）業務禁止命令の期間

令和元年12月3日から令和2年3月2日まで（3か月間）

### 3 処分の原因となる事実

（1）香川県知事は、別紙1のとおり、株式会社たちばな（以下「同社」という。）に対し、法第8条第1項の規定の規定に基づき、同社が行う訪問販売の一部を停止すべき旨を命じた。

（2）同人は、同社の代表取締役であり、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。