



資料提供
 令和4年3月28日
 課名 消費生活課
 担当 佐伯 美香
 内線 2729
 直通電話 082-513-2732

住宅の外壁塗装を行う訪問販売業者の行政処分について

1 要旨

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。）に違反する行為を行っていた事業者に対して、6か月間の業務停止命令を行いました。

また、他の法人等の役員となって業務を行うことなどを防止するため、当該事業者の代表者及び業務の遂行に主導的な役割を果たしていた使用人1名に対して、上記と同期間、業務禁止命令を行いました。

2 対象事業者等

事業者名	ジャパンリフォームアップ（個人事業）
代表者名	弓田 篤（ゆみた あつし）
使用人名	弓田 純（ゆみた じゅん）
所在地	広島市東区戸坂大上四丁目16番28-301号
事業内容	訪問販売（住宅の外壁塗装）

3 主な苦情・相談内容

当該事業者は、主に広島県北部の高齢者宅を訪問し、住宅の外壁塗装を勧誘するに当たり、消費者が「お金がないので結構です」「必要ありません」などと、契約の意思がないことをはっきりと告げたにもかかわらず、勝手に外壁を塗り始めるなど強引に勧誘を続けた。また、クーリング・オフに伴う受領済みの代金の一部又は全部を返還しなかった。

4 苦情・相談件数

（R4.3.11現在）

H24～27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	合計
8件	0件	0件	3件	10件	1件	2件	24件

5 県の指導状況等

当該事業者に対し、再三にわたり指導（業務改善要請）を行ったが改善されなかった。被害にあった消費者の事情聴取や事業者に対する調査等を行った結果、法に違反する行為を行っていることが認められた。

6 法違反の内容・相談事例

(1) 事業者の名称及び勧誘目的の不明示（法第3条）

訪問販売の勧誘に先立って、消費者に事業者名や勧誘する目的を明らかにしなかった。

【相談事例】

- ◆ 訪問を受けた時、業者名は聞かされてないし、柱の塗装の勧誘に来ましたというような言葉もなかった。

(2) 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（法第3条の2第2項）

契約を締結しない旨の意思を示した消費者に対し、再勧誘した。

【相談事例】

- ◆ 「お金がないので結構です」と断ったのに、「玄関前のコンクリートを塗らしてください。」と何度も勧誘してきたのでその度に断った。
- ◆ 「知り合いの塗装業者に頼むので結構です。」とはっきり断ったが、半額にするからと言い、承諾をしていないのに玄関横の柱をペンキで塗られた。

(3) 契約書面不交付・記載不備 (法第5条第1項)

消費者へ役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付しなかった。

【相談事例】

- ◆ 今回の塗装工事の件で見積書や契約書を一切もらっていない。
- ◆ 契約書には「玄関廻り立横柱 基礎コンクリートOP仕上げ」と記載されているだけで、具体的な工事の内容が記載されていない。

(4) 役務提供契約解除に係る債務履行の不当遅延 (法第7条第1項第1号)

クーリング・オフに伴う受領済みの代金の一部又は全部を返還しなかった。

【相談事例】

- ◆ クーリング・オフの通知を出したのに、2か月以上経っても返金されない。
- ◆ 事業者は、約束した期日までに受領済みの代金を全額返金することを書面で確約したにもかかわらず、今日まで一銭も返金していない。
- ◆ 事業者は、約束した期日までに受領済みの代金を全額返金することを書面で誓約したにもかかわらず、「もう1か月待ってほしい。」などと期限を引き延ばした上、未だに返金していない。

7 行政処分の内容

処分対象者 【根拠規定】	処分内容
ジャパンリフォームアップ 【法8条第1項】	令和4年3月29日から令和4年9月28日までの間、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。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。 1 役務提供契約の締結について勧誘すること。 2 役務提供契約の申込みを受けること。 3 役務提供契約を締結すること。
弓田 篤 （代表者） 【法8条第1項】	令和4年3月29日から令和4年9月28日までの間、訪問販売に関する次の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを禁止する。 1 役務提供契約の締結について勧誘すること。 2 役務提供契約の申込みを受けること。 3 役務提供契約を締結すること。
弓田 純 （使用人） 【法8条の2第1項】	令和4年3月29日から令和4年9月28日までの間、訪問販売に関する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となることを含む。）を禁止する。 1 役務提供契約の締結について勧誘すること。 2 役務提供契約の申込みを受けること。 3 役務提供契約を締結すること。