

株式会社茜ホームアシストに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社茜ホームアシスト（以下「茜ホームアシスト」という。）は、消費者宅等同社の営業所等以外の場所において、屋根瓦及び漆喰等の塗装及び修理に係る役務（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。）を締結して本件役務を提供していることから、このような同社が行う本件役務の提供は、消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「旧法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「旧法に規定する訪問販売」という。）及び特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下単に「訪問販売」という。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

茜ホームアシストは、令和5年9月28日から令和5年12月27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 茜ホームアシスト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 茜ホームアシスト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 茜ホームアシスト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

茜ホームアシストは、旧法第3条及び特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第3条の2第2項の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為並びに特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令（令和5年内閣府・経済産業省令第2号）による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「施行規則」という。）第7条第1号（同命令による改正後は第18条第1号。以下同じ。）の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反し、又は特定商取引

法に掲げる指示対象行為に該当するものであることから、茜ホームアシストは、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し、これを茜ホームアシスト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。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項

4 処分の原因となる事実

茜ホームアシストは、以下のとおり、旧法及び特定商取引法に違反し、又は特定商取引法に掲げる指示対象行為に該当する行為をしており、四国経済産業局は、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定した。

（１）氏名等の明示義務に違反する行為（役務提供事業者の名称、勧誘目的の不明示） （旧法第3条及び特定商取引法第3条）

茜ホームアシストは、少なくとも令和4年1月から同年8月までの間に、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「瓦が歪んでいて漆喰が剥がれていますよ。早く直さないと屋根が飛ぶ。」「古くなってから、台風が来たら雨が降って、雨漏りしたりして、困るよ。漆喰を塗らないかんよ。」などと告げるのみで、同社の名称及び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）契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為（旧法第3条の2第2項）

茜ホームアシストは、少なくとも令和4年1月、消費者が、「修理は必要ない。」などと、旧法に規定する訪問販売に係る本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「うちだったら●万円位の金額でやれます。」「早く直さないと、大変なことになりますよ。」などと告げ、引き続き本件役務提供契約の締結について勧誘をした。

（３）訪問販売に係る役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為（特定商取引法第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）

茜ホームアシストは、少なくとも令和4年8月、消費者が本件役務提供契約を締結しない旨の意思を繰り返し表示したにもかかわらず、消費者宅に3時間にわたり

居座り勧誘を継続するなど、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をした。

5 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為）

茜ホームアシストの従業員Zは、令和4年1月、消費者A宅を訪問し、Aに対し、「瓦が歪んでいて漆喰が剥がれていますよ。早く直さないと屋根が飛ぶ。」などと告げ、本件役務提供契約の締結についての勧誘を開始したところ、その勧誘に先立って、同社の名称及び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。

その後、Aが、Zに対し、「何年か前の台風の後で、〇〇（注：特定の法人名称）で修理したところやから、修理は必要ない。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「うちは〇〇（注：特定の法人名称）より大きい会社で、茜ホームアシストという会社です。うちだったら、●万円位の金額でやれます。」「漆喰が剥がれている。早く直さないと、大変なことになりますよ。」などと告げて勧誘を継続した。

その結果、同日、Aは茜ホームアシストと本件役務提供契約を締結した。

【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為、訪問販売に係る役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為）

茜ホームアシストの従業員Yは、令和4年8月、消費者B宅を訪問し、Bに対し、「古くなってるから、台風が来たら雨が降って、雨漏りしたりして、困るよ。漆喰を塗らないかんよ。」などと告げ、本件役務提供契約の締結についての勧誘を開始したところ、その勧誘に先立って、同社の名称及び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。

その後、Bが、Yに対し、「ええわ。」「今は雨漏りしてないし、漆喰がどうなってるんか見えんし、いいです。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「瓦も割れています。修理させてください。安くしときます。」などと告げた上、Bが、「一日考えさせてください。息子にも、古い家なので修理はしないよう言われているし、時間をください。」「今日は契約しません。考えさせてください。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を繰り返し表示したにもかかわらず、Yは「今日契約してくれたら安くします。」などと告げ、3時間にわたり、本件役務提供契約の締結について勧誘を継続した。その結果、同日、Bは茜ホームアシストと本件役務提供契約を締結した。