2023年6月28日
東北経済産業局

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する指示について

東北経済産業局は、屋根瓦等の屋根の修繕に係る役務を提供する株式会社日本トラストホーム（本店所在地：宮城県仙台市泉区）（以下「日本トラストホーム」といいます。）（注）に対し、令和5年6月27日、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、コンプライアンス体制を構築することなどを指示しました。

本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた東北経済産業局長が実施したものです。

（注）処分対象事業者については、類似の名称の別会社と間違えないよう会社所在地なども確認してください。

1 処分対象事業者

（注）処分対象事業者については、類似の名称の別会社と間違えないよう会社所在地なども確認してください。

- （1）名 称：株式会社日本トラストホーム
（法人番号 2370001046078）
- （2）本店所在地：宮城県仙台市泉区八乙女四丁目1-3 日技ビル3階
- （3）代 表 者：代表取締役 伊藤 伸
- （4）設 立：令和2年8月20日
- （5）資 本 金：500万円
- （6）取 引 類 型：訪問販売
- （7）提 供 役 務：屋根の修繕、塗装工事等

2 特定商取引法の規定に違反する行為

- （1）書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項）
- （2）顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為（特定商取引法第6条第1項）

3 日本トラストホームに対する指示の詳細は別紙のとおりです。

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共に特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

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御利用ください。

- 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御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。
<https://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社日本トラストホームに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社日本トラストホーム（以下「日本トラストホーム」という。）は、営業所等以外の場所である消費者宅において、屋根瓦等の屋根の修繕に係る役務（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、日本トラストホーム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項第1号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項第1号に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 日本トラストホームは、旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第6条第1項の規定により禁止される役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為をした。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、日本トラストホームは、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（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これを日本トラストホームの役員及び従業員に周知徹底すること。

(2) 日本トラストホームは、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売により、本件役務提供契約を締結しているところ、令和3年7月1日から令和5年6月26日までの間に日本トラストホームとの間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方に対し、以下のア及びイの事項を、東北経済産業局のウェブサイト（<https://www.tohoku.meti.go.jp/>）に掲載される、日本トラストホームに対して本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和5年7月27日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について東北経済産業局長宛てに文書（通知したことを証明するに足る証拠及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和5年7月11日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ東北経済産業局長宛てに文書により報告し承認を得ること。

ア 本指示の内容

イ 下記4(2)の違反の内容

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

4 処分の原因となる事実

日本トラストホームは、以下のとおり、旧法及び特定商取引法の規定に違反する行為をしており、東北経済産業局は、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害されるおそれがあると認定した。

(1) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項）

日本トラストホームは、少なくとも令和3年6月から同年10月までの間に、営業所等以外の場所である消費者宅において、本件役務提供契約を締結したとき、本件役務の提供を受ける消費者に対し、本件役務提供契約に係る書面を交付したが、当該書面に、当該役務提供契約に係る役務の対価の支払の時期及び方法を記載していなかった。

また、日本トラストホームは、少なくとも令和4年10月から同年12月までの間に、営業所等以外の場所である消費者宅において、本件役務提供契約を締結したとき、本件役務の提供を受ける消費者に対し、本件役務提供契約に係る書面を交付したが、当該書面に、書面を受領した日から起算して8日を経過するまでは、消費者が、書面又は電磁的記録により本件役務提供契約の申込みの撤回又は解除を行うことができることを記載していなかった。

(2) 役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為（旧法第6条第1項）

日本トラストホームは、少なくとも令和3年7月、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者宅1階の屋根について、実際には、瓦のずれという当該屋根の修繕を必要とする不具合が生じていないにもかかわらず、当該消費者に対し、「1階の屋根の瓦もずれているから、ラバーロック工法で直したほうがいい。」などと、あたかも当該消費者宅の屋根瓦について、修繕を必要とする不具合が生じているかのように告げた。

5 勧誘事例

【事例】（役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為）

日本トラストホームの営業員乙は、令和3年7月上旬、宮城県に所在する消費者A宅において、実際には、消費者A宅の1階の屋根について、瓦のずれという当該屋根の修繕を必要とする不具合が生じていないにもかかわらず、消費者Aに対し、「1階の屋根の瓦もずれているから、ラバーロック工法で直した方がいい。」などと告げて、1階屋根の棟瓦及び地瓦等の修繕に係る役務提供契約の締結について勧誘した。