

報道発表資料

大阪府トップ > 報道発表資料 > 詳細

マンション・住宅のリフォーム会社に6ヶ月の業務停止命令

近畿経済産業局・兵庫県と連携し、2社を同時処分

代表連絡先	府民文化部 消費生活センター 事業グループ ダイヤルイン番号:06-6945-0711 メールアドレス:shohiseikatsu-center@sbox.pref.osaka.lg.jp
-------	--

提供日	2010年12月2日
提供時間	14時0分
内容	<p>大阪府では、不適正な取引を行っていたとして株式会社ネクスト、株式会社クラフトに対して特定商取引に関する法律(以下「法」という。)第8条第1項に基づき、業務の一部を停止するよう命じたので、同条第2項に基づき公表します。</p> <p>併せて、両社の取引行為には、大阪府消費者保護条例(以下「条例」という。)第16条に違反する行為があったので条例第20条第2項の規定により情報提供します。</p> <p>なお、本件については近畿経済産業局、兵庫県と連携を図り、調査を行ったうえで、両社に対して同日付で行政処分を行うものです。</p> <p>1. 事業者の概要</p> <p>(1)事業者 株式会社ネクスト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代表者 代表清算人 上野 公寛 ・所在地 大阪市北区西天満六丁目9番13号 ・設立 平成17年6月1日 ・資本金 1,000万円 ・事業内容 マンション・住宅のリフォーム工事の請負等 <p>(2)事業者 株式会社クラフト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代表者 代表清算人 上野 公寛 ・所在地 大阪市北区与力町6番23号 ・設立 平成17年6月1日 ・資本金 1,000万円 ・事業内容 マンション・住宅のリフォーム工事の請負等 <p>2. 法第8条第1項による業務停止命令の内容</p> <p>(1)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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売に係る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。 ・訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受け付けること。 ・訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。 <p>(2)業務停止の期間 平成22年12月3日から平成23年6月2日までの間(6ヶ月間)</p> <p>3. 不適正な取引行為</p> <p>(1)販売目的の隠匿 (法第3条) (条例第16条に基づく同施行規則第5条別表1項ホ)</p> <p>ネクスト社の従業員は、訪問販売をしようとする際、その勧誘に先立って、「近くにきたので立ち寄りました。チラシを見てくれましたか。どこか不具合があれば無料でみてあげますよ。」「近所で工事をするので、普通は挨拶に石鹸などを持って来るんですけど、うちは業者なので水回りの点検やパッキンの交換をご挨拶代わりにさせてもらいたいです。上げてもらえますか。」などと告げるだけで、リフォーム工事の勧誘が目的であることを告げていない。</p> <p>また、クラフト社の従業員は、訪問販売をしようとする際、その勧誘に先立って、「家の中で気になることはありませんか。水回りを点検しましょうか。見るだけなので無料です。」「このマンシ</p>

ンの中でもあちこち工事しているから、検査に回っています。」などと告げるのみで、リフォーム工事契約の締結が目的であることを告げずに「水回りの点検。」などと勧誘を始めている。

(2) 不実告知

(法第6条第1項第6号)

(条例第16条に基づく同施行規則第5条別表1項ハ)

ネクスト社の従業員は、電気配線に何ら異常がないのに、風呂場の天井を開けて覗き込み、「ああ、配線がいかれている。漏電してくるんじゃないか。早く直さないと。リビングの配線までいかれているから、この分だとゆくゆくは他の部屋も全部ダメになりますよ。」と述べたり、また、排水管に異常は認められないのにもかかわらず、「放っておいたら水漏れしますよ。工事をしないと。」「水が噴き出すと、下の階にも迷惑をかけることになりますよ。」と言いながら、消費者に洗面所の配管と洗濯機の防水パンは繋がっているから、両方の工事が必要だと告げた。

クラフト社の従業員は、リフォーム工事契約について勧誘をするに際し、電気配線などに異常がないにもかかわらず、目視しただけで「こら、アカンわ。こんな繋ぎ方！」「配線が古いので、1ヶ月や2ヶ月は事故は大丈夫かもしれないけど、責任は持てない。明日、火が出てもおかしくない状態。」と言ったり、また、水漏れの事実がないのに、便器と床の間の黄色いシミを示しながら、「このシミは水漏れなんですよ。」「汚れじゃないんです。水が便器から漏れて床にしみこんでいるんです。」などと不実を告げている。

(3) 迷惑勧誘

(法第7条第4号に基づく同施行規則第7条第1号)

(条例第16条に基づく同施行規則第5条別表1項ヌ)

ネクスト社の従業員は、消費者が迷惑と感じているのにもかかわらず、夜の8時から11時30分までの3時間半の長時間かつ、夜遅い時間帯に及ぶ強引な勧誘や「排水管にヒビが入っているから、このままでは、いずれ必ず汚れた水が逆流してプーと噴き出してきますわ。」などと消費者が不安を覚えるような迷惑勧誘を行った。

クラフト社の従業員は、リフォーム工事契約について勧誘をするに際し、長時間にわたり執拗に、又は夜間に勧誘を続けるなど、消費者が迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行った。

4. 業務停止命令に違反した場合の対応

業務停止命令に違反した場合は、行為者に対して法第70条の2の規定に基づき2年以下の懲役又は300万円以下の罰金又はこれを併科する手続きを、株式会社ネクスト及び株式会社クラフトに対しては特定商取引法第74条の規定に基づき3億円以下の罰金を科する手続きを行うことがあります。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成21年9月頃、ネクスト社従業員Rは、消費者A宅を夜の8時頃訪問し、「近くに来たので立ち寄りました。チラシを入れてたんだけど、見てくれましたか。」とか「どこか不具合はありませんか。あれば無料で見てあげますよ。」と述べ、Aが「お風呂場と洗濯機を繋ぐ水道栓のパッキンぐらいかな。」と答えると、Rは風呂場に行き、パッキンを取り替えてビニールテープを巻いた後、風呂場の天井を開けて覗き込み「ああ、配線がいかれている。漏電しているんじゃないかな、早く直さないと。リビングの配線までいかれているから、この分だとゆくゆくは他の部屋も全部ダメになります。」などとAの不安を煽り、別の従業員SがRに変わり、「この工事だと90万円から100万円ぐらいかかるんですけど、明日、近所の工事の資材運びを抱き合わせでやるから、その分、割安になって70万円です。」などと契約を急がせるなど、夜8時から11時30分頃までの夜遅くに長時間に及ぶ執拗な勧誘を行った。

次の日の朝、Sが内装工事明細書を持ってきたが、Aは内容が分からなかったので馴染みの電気屋に相談すると「こんなの高すぎる。電話ですぐに断った方がいいよ。」とアドバイスしてくれたので、家に帰って電話で「工事をやめます。」と伝えるとともに、次の日に同じ電気屋に報告に行くと消費生活センターに相談したらと教えてくれたので、センターに行きクーリング・オフの手続きを行った。

【事例2】

平成21年5月頃、ネクスト社従業員Tは、消費者B宅に「ネクストのTといいます。近所で工事をするので、普通は挨拶に石鹸などを持って来るんですけど、うちは業者なので水回りの点検やパッキンの交換をご挨拶代わりにさせてもらいたいです。上げてもらえますか。」と言い、玄関に入ると「ご挨拶代わりに、水回りの点検をしたり、水道のパッキンを無料で交換したりさせてもらいます。」と述べ、Bが了承すると「1時間ほどしたら、点検できる専門の人を連れて来ます。」と言って、1時間後に従業員Uを伴って再度訪れ、Uは洗面台や風呂場などの蛇口をひねるなどの点検を行い、「カビもありませんし、きれいですね。全然どうもないですね。」「ここも大丈夫。」と言うと、次に洗濯機の排水管の蛇口のパッキンを交換し、最後にトイレの中に入るなり、「あ、これはどこか傷んでいるわ。」「臭いでわかりますわ。これは、管のあちこちにヒビが入って水が漏れているんです。私は専門家から、臭いでわかるんです。」「排水管にヒビが入っているから、このままでは、いずれ必ず汚れた水が逆流してプーと噴き出してきますわ。」と述べるとともに、UはTに「このヒビにパテを塗れ。」と命令し、Tは指さされた箇所に白色のパテを手早く薄く塗った。

その後、Uは「ここにもヒビが入っていますよ。」などと次々に指さし、「給水管の方もえらいサビているから、いつか管がとれますよ。」不安を感じているBに「ほっといたら、えらい目にあいますよ。」「水が噴き出すと、下の階にも迷惑をかけることになりますよ。」「急いだほうがいいですよ。」と次々に言い、声もだんだん大きくなり、BはUの態度が少し横柄になったので、ますます不安を煽れ、しだいに「このままでは本当に大変なことになりそうや。やっぱり修理せなあかん。」という気持ちにさせられたところ、Uが「今やったら、ちょうどよそで工事の予定があるから、お宅も同じ日に工事すれば、抱き合わせで安くできる。」と言うと鞆から取り出したトイレリフォームのパンフレットを見せて「どうします。」「どうします。」と契約を急がせられてその日のうちに契約をさせられた。

Bは2年ほど前にトイレの修理をしたことを思い出し、自分で点検したところ水が漏れている箇所はどこにもないことに気づき契約を解除するために消費者センターに相談し、クーリング・オフの手続きを教えてもらいクーリング・オフ通知をした。

【事例3】

平成22年8月頃、クラフト社従業員Vは、消費者C宅を午後4時頃訪問し、インターフォンを鳴らし、Cが出ると手に持ったパッキンを見せて「こんな水道のパッキンをサービスで取り替えてしているんです。無料です。今、すごく喉が渇いていますので何か飲ませて下さい。」と述べ、Cが「お茶飲むなら上がって。」と勧めると、「上に上がって上司が来るまでお茶を飲みながら待たせて下さい。上司は、ものすごい立派な人です。やり手です。」と述べた。

しばらくして、携帯が鳴り「上司が来たようです。」と言ったとき、玄関の扉が開き、それらしい従業員Wが「こんにちは。」と言って上がり、いきなり勝手にお風呂場を覗いて、「この浴室を改装したのは20年位前でしょう。蛇口を捻ったら音がしている。これは配水管が暴れているんです。」と述べ、「これは大変や、壁のところに排水管が通っているから、全部やり直さないとあかん。段差もある風呂なので替えなあかん。」と告げた。その後、机の上にある百貨店の引き落としの書類を見て、「なんぼまでリポできるか。」など支払い方法について執拗に問いかけられ、つついWのペースで契約してしまった。

勧誘の時間は午後4時から午後9時までの5時間に及びその間夕食も食べられなかった。

【事例4】

平成22年5月頃、クラフト社従業員Xは、消費者D宅に午後2時ごろ「外の棟でリフォーム工事をやっています。リフォームないですか。」と訪れ、Dが「いりません。」と断ったが、午後4時ごろ再度、「リフォーム工事ないですか。」と訪れるとともに、Dの承諾も得ずに玄関に入り込み、そのままDがいる居間にくるなり「家の中で直したいところはありませんか。」と聞いてきたので、Dが「別にないけど。友達に来て煙草を吸うから壁紙が黄色くなっていることくらいかなあ。」と答えると、Xは「今、部長が外の棟へ来ているから、部長の話聞いてよ。6時頃にくるから。」と述べていったんD宅を退去した。

午後5時頃になって、Xが一人でD宅に入り込み「もうすぐ部長が来るから。」と言って、居間のソファに座り込んだ、6時ごろ別の従業員Yも現れ、Xと2人でしゃべりながら部長を待っていたが、Dが「腹が減ってきたし、そろそろメシを食いたい。」と述べても帰るそぶりも見せなかった。

午後9時過ぎに、部長と名乗るZが現れ、XとYの3人がメジャーで壁を測り始めたので、Dが止めるとZが「今日工事の契約をしたら値引きします。」と述べるのでDが「壁紙はちょっと検討したいから、見積もりをくれ。」と言ってもZは「システムキッチンには1回も換えてはりませんよね。キッチンも換えたらどうですか。」などと述べるとともに「今日中に会社に連絡したら、安く工事できるんやで。」とか従業員3人で「今日決めんと駄目、安うするから。」と口々に言い、Dが承諾もしていないのに契約書を出して、「ここに名前と印鑑押して。」と威圧的な勧誘を行い、XらがD宅を退去したのは午後10時30分頃であった。

(参考)

株式会社ネクスト、株式会社クラフトに関する消費生活相談件数

○大阪府、兵庫県における相談件数等 平成22年11月19日現在

	ネクスト			クラフト		
	大阪府	兵庫県	計	大阪府	兵庫県	計
20年度	22件	14件	36件	16件	6件	22件
21年度	43件	25件	68件	19件	4件	23件
22年度	9件	13件	22件	3件	7件	10件
合計	74件	52件	126件	38件	17件	55件

○大阪府における相談者(契約者)性別・年齢別件数

	40歳代以下	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	不明	合計
男性	9	4	9	5	4	3	34
女性	13	18	11	23	7	2	74

計	22	22	20	28	11	9 (団体4件)	112
---	----	----	----	----	----	-------------	-----

○大阪府における主な相談事例

契約事者		契約金額	商品及び 役務の内容	結果等
年齢・職業	性別			
60代 主婦	女性	約75万円	内装工事等	クーリング・オフ
60代 無職	男性	約70万円	水回り	クーリング・オフ
70代 無職	女性	約90万円	浴室	クーリング・オフ
60代 無職	男性	約130万円	台所	クーリング・オフ

資料提供ID 5465