

令和4年4月28日
消 費 者 庁

特定商取引法に基づく行政処分について

関東経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、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関東経済産業局長が実施したものです。

令和4年4月28日

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） 及び指示並びに当該業者の代表取締役に対する業務禁止命令 (3か月) をしました

- 関東経済産業局は、蜂等の害虫駆除及び鍵・水道・ガラス・雨漏りの修理等に係る役務を提供する訪問販売業者である株式会社スマイルレスキュー（埼玉県川越市）（以下「スマイルレスキュー」といいます。）に対し、令和4年4月27日、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第8条第1項の規定に基づき、令和4年4月28日から令和4年7月27日までの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。
- 併せて、関東経済産業局は、スマイルレスキューに対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、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することなどを指示しました。
- また、関東経済産業局は、スマイルレスキューの代表取締役津久井勝に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和4年4月28日から令和4年7月27日までの3か月間、スマイルレスキューに対して前記業務停止命令により業務の停止を命じた範囲の訪問販売に関する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みます。）の禁止を命じました。
- なお、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関東経済産業局長が実施したものです。

1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社スマイルレスキュー（法人番号 8030001102231）
- (2) 本店所在地：埼玉県川越市大字菅間 740 番地 6
- (3) 代 表 者：代表取締役 津久井 勝（つくい まさる）
- (4) 設 立：平成26年4月1日
- (5) 資 本 金：300万円
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 提供役務：住宅リフォーム業、電気工事業、ガラス工事業、水道工事業、鍵・錠前の修理等及びハチ・害獣駆除

2 特定商取引法に違反する行為

- (1) 契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（債務不履行）
(特定商取引法第 7 条第 1 項第 1 号)
- (2) 顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為（適合性原則違反）(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第 7 条第 3 号)

3 スマイルレスキューに対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙 1、津久井勝に対する業務禁止命令の詳細は別紙 2 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とも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	電話 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
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

株式会社スマイルレスキューに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社スマイルレスキュー（以下「スマイルレスキュー」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、蜂等の害虫駆除及び鍵・水道・ガラス・雨漏りの修理等に係る役務（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。）を締結していることから、同社が行う本件役務の提供は、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「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

スマイルレスキューは、令和4年4月28日から令和4年7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 スマイルレスキュー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 スマイルレスキュー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 スマイルレスキュー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

スマイルレスキューは、特定商取引法第7条第1項第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為及び同項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（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3号の規定に該当する顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、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い合わせ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これをスマイルレスキュー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

スマイルレスキューは、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、関東経済産業局は、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) 契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（債務不履行）
(特定商取引法第7条第1項第1号)

スマイルレスキューは、令和2年5月以降、消費者が、特定商取引法第5条の書面を受領した日から起算して8日以内に、適法に本件役務提供契約の解除を行った者に対し、正当な理由なく、本件役務提供契約に基づき受領した金銭の一部を返還しないなど、契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否している。

- (2) 顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為（適合性原則違反）(特定商取引法第7条第1項第5号に基づく施行規則第7条第3号)

スマイルレスキューは、遅くとも令和2年5月以降、消費者に蜂の巣の駆除などの本件役務に関する知識及び経験が不足していることにつけ込み、本件役務につき高額な対価を提示するなど本件役務提供契約の締結について不適当な勧誘をしていた。

5 事例

- 【事例 1】契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（債務不履行）、顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為（適合性原則違反）

スマイルレスキューの従業員Zは、令和2年5月から同年8月までの間に、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が表示された同社の業務提携事業者であるWが運営するウェブサイトを見て、Wを介して同社に無料の見積り又は当該ウェブサイトに表示された安価な料金での作業のために訪問を依頼した消費者Aに対して、役務の対価を10万円以上とする蜂の巣の駆除作業に係る役務提供契約の締結について勧説をした。同社においては、本件役務につき、作業内容に応じた料金基準を設げず可能な限り高額な料金で契約を締結する営業方針であるところ、Zは、勧説の際、蜂の巣の駆除に関する知識及び経験がなく、「10万円という料金は相場なんですか。」などと尋ねたAに対して、「蜂の巣の撤去費用が2、30万する業者もある。」「今やらずに蜂が戻ってきたら、防護服を着なければいけなくなるので、費用が20万円ぐらいはかかる。」「封鎖をしないと蜂が戻ってきて同じところに巣を作る可能性が高いので危険ですね。」などと、

Aに蜂の巣の駆除に関する知識及び経験が不足していることに付け込んで、あたかも提示した金額が当該作業を行う場合の相場程度であるかのように伝え、役務の対価10万円以上の役務提供契約を締結させた。

Aは、当該契約を締結した4日後、スマイルレスキューに対し、書面により当該契約の解除を行った。しかし、同社は、Aに対し、「顧問弁護士に聞いた。巣の撤去をするのに殺虫や消毒が必要だった。半額の返金なら応じる。」などと告げて、Aに当該契約に係る役務の対価の約半額しか返還せず、当該契約の解除により生じた返還債務の一部の履行を拒否した。

【事例2】顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為（適合性原則違反）

スマイルレスキューの従業員Yは、令和2年8月、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が表示された同社の業務提携事業者であるVが運営するウェブサイトを見て、Vを介して同社に、無料の見積りのための訪問を依頼した消費者Bに対して、役務の対価を10万円以上とする蜂の巣の駆除作業に係る役務提供契約の締結について勧誘をした。同社においては、本件役務につき、作業内容に応じた料金基準を設けず可能な限り高額な料金で契約を締結する営業方針であるところ、Yは、勧誘の際、蜂の巣の駆除に関する知識及び経験がなく、役務の対価が10万円以上であることに驚いたBに対し、「キイロスズメバチです。一番獰猛で刺されたら死にます。それくらい怖いハチです。」、「40万円かかるほどの作業です。それだけ難しい命がけの仕事なんです。」などと、Bに蜂の巣の駆除に関する知識及び経験が不足していることについて付け込んで、あたかも提示した金額が当該作業を行う場合の相場程度であるかのように伝え、役務の対価10万円以上の役務提供契約を締結させた。

【事例3】顧客の知識及び経験に照らして不適当と認められる勧誘行為（適合性原則違反）

スマイルレスキューの従業員Xは、令和2年9月、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が表示された同社の業務提携事業者であるVが運営するウェブサイトを見て、Vを介して同社に、無料の見積りのための訪問を依頼した消費者Cに対して、役務の対価を10万円以上とする蜂の巣の駆除作業に係る役務提供契約の締結について勧誘をした。同社においては、本件役務につき、作業内容に応じた料金基準を設けず可能な限り高額な料金で契約を締結する営業方針であるところ、Xは、勧誘の際、蜂の巣の駆除に関する知識及び経験がなく、役務の対価が10万円以上であることに驚き、「その位の相場なんですか。」などと尋ねたCに対して、「そうや」、「もっと大きくなったら30万位になります。近所の人に迷惑かかり

ます。もし他人にささったら、お客様の責任になります。」などと、Cに蜂の巣の駆除に関する知識及び経験が不足していることに付け込んで、あたかも提示した金額が当該作業を行う場合の相場程度であるかのように伝え、役務の対価 10 万円以上の役務提供契約を締結させた。

津久井 勝に対する行政処分の概要

1 名宛人

津久井 勝（以下「津久井」という。）

2 処分の内容

津久井が、令和 4 年 4 月 28 日から令和 4 年 7 月 27 日までの間、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) 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「訪問販売」という。）に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第 8 条の 2 条第 1 項

4 処分の原因となる事実

- (1) 別紙 1 のとおり、株式会社スマイルレスキュー（以下「スマイルレスキュー」という。）に対し、特定商取引法第 8 条第 1 項の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
- (2) 津久井は、スマイルレスキューの代表取締役（特定商取引法第 8 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する役員）であり、かつ、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。