

消費者庁 同日発表

令和5年1月27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（12か月） 及び指示並びに当該業者の代表取締役及び役員に対する業務禁止 命令（12か月）について

関東経済産業局は、屋根瓦及び漆喰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リオテック（神奈川県川崎市）（以下「リオテック」といいます。）に対し、令和5年1月26日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和5年1月27日から令和6年1月26日までの12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、リオテックに対し、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、森川高旨及び藤井湧己に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和5年1月27日から令和6年1月26日までの12か月間、リオテック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。

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。

また、本処分は、関東経済産業局と埼玉県が連携して調査を行い、埼玉県も、令和5年1月26日付でリオテックに対する特定商取引法に基づく行政処分（業務停止命令（12か月）及び指示）並びに森川高旨及び藤井湧己に対する業務禁止命令（12か月）を行いました。

1 処分対象事業者

（1）名 称：株式会社リオテック

（法人番号：4020001121046）

（2）本店所在地：神奈川県川崎市多摩区西生田五丁目22番24-1号

（3）代 表 者：代表取締役 森川 高旨（もりかわ たかし）

- (4) 設 立：平成29年4月17日
- (5) 資 本 金：100万円
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 提供役務：屋根瓦及び漆喰の修理等

2 特定商取引法に違反又は該当する行為

- (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項の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第5条第2項及び第6条第1項第3号ホ）
- (2) 契約の解除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項第5号）
- (3) 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項第6号）
- (4) 契約の解除を妨げるため人を威迫して困惑させる行為（特定商取引法第6条第3項）

3 リオテックに対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、森川高旨に対する業務禁止命令の詳細は別紙2、藤井湧己に対する業務禁止命令の詳細は別紙3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
<https://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

株式会社リオテックに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社リオテック（以下「リオテック」という。）は、消費者宅等リオテックの営業所等以外の場所において、屋根瓦や漆喰等の屋根の修理に係る役務（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。）を締結していることから、リオテック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 7 2 号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和 5 1 年法律第 5 7 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。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

リオテックは、令和 5 年 1 月 2 7 日から令和 6 年 1 月 2 6 日までの間、特定商取引に関する法律（昭和 5 1 年法律第 5 7 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。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア リオテック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 リオテック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 リオテック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

ア リオテックは、旧法第 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）、同法第 6 条第 1 項の規定により禁止される役務提供契約の解除に関する事項及び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並びに同条第 3 項の規定により禁止される役務提供契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させる行為をしていた。かかる行為は、旧法に違反するものであることから、リオテックは、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、これをリオテックの役員及び営業員に、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。

イ リオテックは、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2年7月1日から令和5年1月25日までの間にリオテックとの間で本件役務提供契約を締結したすべての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、関東経済産業局のウェブサイト（<https://www.kanto.meti.go.jp/>）に掲載される、リオテックに対して前記（1）の業務停止命令及び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2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関東経済産業局長宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票及び通知書面を添付すること。）により報告すること。

なお、令和5年2月9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関東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）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）下記4（2）、（3）及び（4）の違反行為の内容

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項及び第8条第1項

4 処分の原因となる事実

リオテックは、以下のとおり、旧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）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4年内閣府・経済産業省令第1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「旧施行規則」という。）第5条第2項及び第6条第1項第3号ホ）

リオテックは、少なくとも令和2年7月から令和3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ているが、当該書面に、当該役務提供契約の申込みの撤回又は解除があった場合には、既に当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、リオテックが、消費者に対し、当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない旨の記載をしていなかった上、書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載してい

なかった。

(2) 契約の解除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項第5号)

リオテックは、少なくとも令和3年3月から同年10月までの間に、旧法に規定する訪問販売に係る役務提供契約の解除(以下「クーリング・オフ」という。)を妨げるため、実際には、本件役務提供契約はクーリング・オフをすることができるものであるにもかかわらず、本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、「足場などを手配しているため、クーリング・オフはできません。」「訪問販売ではないからクーリング・オフはできませんよ。解約すると材料費、人件費で約100万円の違約金がかかります。」「修理であって、物は売っていないので訪問販売ではない。クーリング・オフできない。」「クーリング・オフなんてできない。本人以外から電話があったし、クーリング・オフは認めない。」「違約金として契約額の40パーセントを払ってもらおう。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないものであるかのように告げた。

(3) 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(旧法第6条第1項第6号)

リオテックは、少なくとも令和2年7月から令和3年10月までの間に、事前に連絡をせず、突然、消費者の自宅を訪れ、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者宅の屋根について、実際には、瓦のずれや防水シートの劣化等の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、「この状態だと雨漏りする。」「すぐに工事をやった方がいい。」「瓦がずれているので、固定した方がいい。棟瓦の固定は、●万●, ●●●円できる。」「瓦を2、3枚はがしてみたら、中が全部だめでした。下地をして、それから瓦をもう1度敷き直さないといけない。防水シートがこんなになっているから、防水シートの工事は絶対に必要です。」「もっと酷くなり、屋根が崩れたりして雨漏りもしますよ。」「早く今のうちにやった方がいいです。」などと、あたかも当該消費者宅の屋根の瓦や防水シート等について、直ちに修理を必要とする不具合が生じているかのように告げた。

(4) 契約の解除を妨げるため人を威迫して困惑させる行為(旧法第6条第3項)

リオテックは、クーリング・オフを妨げるため、本件役務提供契約についてクーリング・オフの通知を送付した消費者に対し、「なんで、そういうことをやるんだ! 解約した理由は! ?」などと大きな声を張り上げて迫り、強い口調で怒鳴ったり、「クーリング・オフなんてできない! 本人以外から電話があったし、クーリング・オフは認めない! 」「身内でもない人にそんな

話して！身内でもない人にクーリング・オフの相談しても、こっちは認めない！」などと大きな声で怒鳴るとともに、その様子を消費者の自宅の2階から見ていた消費者の配偶者が、「帰ってもらったら。」と発言したのに対し、「そんな上の方からしゃべってんじゃねえよ。話があるなら下に下りてきな。」などと怒鳴り、また、消費者が、「クーリング・オフの手続きをしたから帰ってくれ。」と明示的に退去を求めても、なお消費者の自宅から退去せずに引き続き、「これはクーリング・オフできない。」などと怒鳴り口調で主張した上、消費者が警察を呼んだ際には、消費者にも聞こえる声量で警察官に対して同様の主張を繰り返し、消費者の自宅に約2時間留まり、消費者を威迫して困惑させた。

5 事例

【事例1】契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為

リオテックの営業員Zは、令和3年3月、東京都に所在する消費者A宅において、リオテックと屋根コーティング工事及び棟板金補修工事等に係る役務提供契約を締結した消費者Aが、当該契約を締結した翌日に、営業員Zに対して、当該契約のクーリング・オフを申し出た際に、「足場などを手配しているため、クーリング・オフはできません。」「訪問販売ではないからクーリング・オフはできませんよ。解約すると材料費、人件費で約100万円の違約金がかかります。」などと、また、同日、営業員Yは、消費者Aが、営業員Yに対して架電をした際に、「修理であって、物は売っていないので訪問販売ではない。クーリング・オフできない。」などと、当該契約についてはクーリング・オフすることができるにもかかわらず、あたかもクーリング・オフすることができないかのように告げた。

【事例2】契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為、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、契約の解除を妨げるため人を威迫して困惑させる行為

リオテックの営業員Y及び営業員Xは、令和3年10月、埼玉県に所在する消費者B宅の屋根に上って点検した後、実際には、消費者B宅の屋根について、棟瓦及び平瓦の固定作業を要する瓦のずれ等の不具合がないにもかかわらず、営業員Yが、消費者Bに対し、「この状態だと雨漏りする。」「すぐに工事をやった方がいい。」「瓦がずれているので、固定した方がいい。棟瓦の固定は、●万●, ●●●円でできる。」などと告げて、棟瓦及び平瓦固定作業等に係る役務提供契約の締結について勧誘した。

その後、リオテックの営業員Xは、前記のとおり役務提供契約を締結した翌日、消費者B宅を訪れた際、消費者Bが、「今、クーリング・オフを出してきました。」と言ったことに対し、「なんで、そういうことをやるんだ！解

約した理由は！？」などと大きな声を張り上げて迫り、強い口調で怒鳴ったり、「クーリング・オフなんてできない！本人以外から電話があったし、クーリング・オフは認めない！」、「身内でもない人にそんな話して！身内でもない人にクーリング・オフの相談しても、こっちは認めない！」などと大きな声で怒鳴るとともに、その様子を消費者の自宅の2階から見ていた消費者の配偶者が、「帰ってもらったら。」と発言したのに対し、「そんな上の方からしゃべってんじゃねえよ。話があるなら下に下りてきな。」などと怒鳴り、また、消費者が、「クーリング・オフの手続きをしたから帰ってくれ。」と明示的に退去を求めても、なお消費者の自宅から退去せずに引き続き、「これはクーリング・オフできない。」などと怒鳴り口調で主張して一向に帰ろうとしなかったため、消費者Bは警察を呼んだが、営業員Xは、消費者Bにも聞こえる声量で警察官に対して同様の主張を繰り返し、消費者B宅に約2時間留まった。また、同日、営業員Xは、消費者Bに架電し、当該契約についてはクーリング・オフすることができるにもかかわらず「違約金として契約額の40パーセントを払ってもらう。」などと告げた。

【事例3】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いて不実を告げる行為

リオテックの営業員Wは、令和2年7月、埼玉県に所在する消費者C宅の屋根に上って点検した後、実際には、消費者C宅の屋根について、防水シートや引掛け桟等の下地に工事を要する劣化等の不具合がないにもかかわらず、消費者Cに対し、「瓦を2、3枚はがしてみたら、中が全部だめでした。下地をして、それから瓦をもう1度敷き直さないといけない。防水シートがこんなになっているから、防水シートの工事は絶対に必要です。」、「もっと酷くなり、屋根が崩れたりして雨漏りもしますよ。」、「早く今のうちにやった方がいいです。」などと告げて、防水シートの補修のための屋根葺き直し工事等に係る役務提供契約の締結について勧誘した。

森川 高旨に対する行政処分の概要

1 名宛人

森川 高旨（以下「森川」という。）

2 処分の内容

森川が、令和5年1月27日から令和6年1月26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

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8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

- (1) 別紙1のとおり、株式会社リオテック（以下「リオテック」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) 森川は、リオテックの代表取締役（旧法第8条の2第1項に規定する役員）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。

藤井 湧己に対する行政処分の概要

1 名宛人

藤井 湧己（以下「藤井」という。）

2 処分の内容

藤井が、令和5年1月27日から令和6年1月26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

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8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

- （1）別紙1のとおり、株式会社リオテック（以下「リオテック」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）藤井は、リオテックに対し業務を執行する取締役に準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者（旧法第8条の2第1項に規定する役員）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。