

令和5年1月27日

株式会社日本ハウジングが行う屋根瓦及び漆喰の修理等の役務の取引に関する注意喚起

※同名の別会社と間違えないよう注意してください。

関東経済産業局が令和5年1月26日付けで、特定商取引法に基づく業務停止命令等を行った株式会社リオテック（以下「リオテック」といいます。）が、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（不実告知及び威迫困惑による解除妨害）を行っていることが確認されたところ、今後、同様の手口による取引が埼玉県さいたま市北区に所在する株式会社日本ハウジング（以下「日本ハウジング」といいます。）（注）によって繰り返し行われる可能性が高いと認められたことから、消費者安全法第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様に注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

（注）同名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. 事業者の概要

日本ハウジング（注）

名称	株式会社日本ハウジング（法人番号 3030001143437）
所在地	埼玉県さいたま市北区宮原町3-161 大井ビル2F
代表者	向山 武道（むこうやま たけみち）

（注）同名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。

【参考】

リオテック

名称	株式会社リオテック（法人番号 4020001121046）
所在地	神奈川県川崎市多摩区西生田五丁目22番24-1号
代表者	森川 高旨（もりかわ たかし）

2. リオテックによる消費者の利益を不当に害するおそれがある行為の概要

（1）リオテックが行っていた訪問販売の内容

リオテックは、営業所等以外の場所である消費者宅において、屋根瓦や漆喰等の屋根の修理に係る役務（以下「本件役務」といいます。）を有償で

提供する契約（以下「本件役務提供契約」といいます。）の締結をして本件役務を提供していることから、リオテックが行う本件役務の提供は、特定商取引法上の訪問販売に該当します。

（２）リオテックの特定商取引法に違反する行為（注）

（注）詳細は、当庁HP「お知らせ」内「執行状況」のページに掲載される本日付け「株式会社リオテックに対する行政処分について」を御覧ください。

ア 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、特定商取引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」といいます。）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るなど、契約の解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしていました。

イ 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るなど、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のことを告げる行為をしていました。

ウ リオテックは、少なくとも令和3年10月、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ました。

前記アの行為は、契約の解除に関する事項につき不実のことを告げるもの（不実告知）であり、前記イの行為は、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もの（不実告知）であり、前記ウの行為は、本件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もの（威迫困惑による解除妨害）であって、特定商取引法に違反するものです。

3. 消費者庁が確認した事実

(1) 前記2. の関東経済産業局が認定したリオテックの特定商取引法に違反する行為は、消費者安全法に規定する消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（不実告知及び威迫困惑による解除妨害）にも該当します。

(2) 本件を公表する理由

日本ハウジングは、リオテックとその取り扱う役務を共通にし、リオテックの営業員が日本ハウジングの営業員として営業を行うなどしており、今後、リオテックによる消費者安全法に規定する消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（不実告知及び威迫困惑による解除妨害）と同種又は類似の行為が、日本ハウジングにより行われるおそれが高いと認められます。そのため、新たな消費者被害の発生を防止するべく、注意喚起を行う

ものです。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- 屋根瓦や漆喰等の屋根の修理など、通常、不具合の状況や修理の必要性などを判断しにくいものに関して勧誘を受けたときは、決して慌てることなく、本当に必要な工事なのかを考えて、冷静に行動しましょう。特に、「この状態だと雨漏りする。」「すぐに工事をやった方がいい。」などと、屋根の状態に不具合が生じていることを強調し、即時の契約の締結を求められた場合には、うのみにしないよう注意が必要です。そのような場合には、安易に契約の申込みや契約の締結をせず、過去に依頼をしたことのある業者や地域内の他の業者に屋根の状態を確認してもらうなどし、契約の締結について十分に検討する機会を確保することなどを心掛けてください。
- 契約を締結しようとするときは、クーリング・オフについて、契約書面などによりしっかり確認してください。なお、勧誘者から、クーリング・オフ期間であってもクーリング・オフができなくなる場合があるかのような説明があったときは、各地の消費生活センター等に相談してください。
- 契約を締結しようとするときや契約を解除しようとするときに、勧誘者が怒鳴るような口調で迫ってきたり、退去を求めたのにもかかわらず自宅に留まったりした場合は、各地の警察に相談してください。
- **取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、各地の消費生活センター等に相談しましょう。**
消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っています。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン(最寄りの消費生活センター等をご案内します。)

電話番号 **188(いやや!)**

- ◆ 警察相談専用電話

電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

公表内容に関する問合せ先

消費者庁取引対策課

電話：03-3507-9213

FAX：03-3507-9291