

平成30年3月8日  
消費者庁

## 特定商取引法に基づく行政処分について

本日、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。

平成 30 年 3 月 8 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（6 か月）及び指示をしました

関東経済産業局は、家庭用ヒートポンプ給湯器（エコキュート）の訪問販売を行っていた株式会社エコホームシステム（東京都町田市）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第 8 条第 1 項の規定に基づき、平成 30 年 3 月 9 日から同年 9 月 8 日までの 6 か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。

あわせて、同社に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」といいます。）第 7 条第 1 項の規定に基づき、以下のとおり、違反行為の是正等を指示しました。

1. 同社は、旧法第 3 条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為及び旧法第 6 条第 1 項第 2 号に規定する役務の対価についての不実の告知及び同項第 7 号に規定する役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知並びに旧法第 7 条第 2 号に規定する役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて故意による事実不告知を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について平成 30 年 4 月 9 日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。
2. 上記各違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する 1 か月前までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

認定した違反行為は、勧誘目的等不明示、不実告知及び故意による事実不告知です。

処分の詳細は、別紙のとおりです。

なお、本処分は、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. 同社は、消費者宅を訪問し、エコキュートの販売施工の役務提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結する訪問販売を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「近所の工事をしているのですが、あいさつに伺いました。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていませんでした。

（勧誘目的等不明示）

(2) 同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約について勧誘をするに際し、実際には、エコキュートの機種ごとに提供価格を決めており地域でまとめて工事しても安くないにもかかわらず、「このエリアで、まとめて行っているので、今でしたら割引ができます。」などと告げることにより、あたかも勧誘する消費者が居住する地域においてまとめて工事することにより他の地域よりも価格が安くなるかのように、役務の対価について不実を告げていました。

（役務の対価についての不実告知）

(3) 同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約について勧誘をするに際し、実際には、本件役務提供契約に関して消費者の居住する自治体から補助金を交付していないにもかかわらず、「工事にお金はかかるけど、市から補助金が出る。」などと告げることにより、あたかも本件役務提供契約に関して消費者が居住する自治体が補助金を交付しているかのように、当該役務提供契約に関する事項であって、役務提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていました。

（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

(4) 同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、エコキュートは通常10年程度の期間使用することで更新が必要となり、更新には相当程度費用を要するにもかかわらず、ガス給湯器からエコキュートへの切り替えの説明において、月々のランニングコストを比較し説明する用紙にガス給湯器の償却費用のみ計上し、エコキュートの償却費用を計上しない計算式にて両者のトータルコストを算定するなど、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて故意に事実を告げていませんでした。

(判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての故意による事実不告知)

3. 消費者被害の拡大防止などのため消費者に十分な情報を提供する観点から同社との組織的関係を有する第三者の情報について、以下のとおり公表します。

- (1) 名 称：株式会社ネクストイノベーション  
代表者：代表取締役 木村 孝二  
所在地：東京都港区西新橋三丁目 23 番 6 号  
関与の方法：株式会社ネクストイノベーションは、同社の株式を 100% 保有し完全子会社とし、また、同社の財務及び事業方針の決定を支配していました。
- (2) 名 称：株式会社エナジーホーム  
代表者：代表取締役 澤木 秀郎  
所在地：千葉県柏市中央一丁目 2 番 26 号
- (3) 名 称：株式会社中部工電  
代表者：代表取締役 山本 陽一  
所在地：愛知県名古屋市中区古渡町 18 番 9 号
- (4) 名 称：株式会社 Freee (旧商号：株式会社 K's ホーム)  
代表者：代表取締役 篠原 達也  
所在地：東京都港区西新橋三丁目 23 番 6 号
- (5) 名 称：H A R Y ホーム株式会社  
代表者：代表取締役 荒井 啓行  
所在地：茨城県笠間市大田町 897 番地 1  
関与の方法：(2) から (5) の事業者は、同社と販売店契約を締結し、同社が提供する役務に係る勧誘を行っていました。

### 【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

○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>

## 株式会社エコホームシステムに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社エコホームシステム（法人番号 6050001019772）
- (2) 代表者：代表取締役 望月 清史（もちづき きよふみ）
- (3) 所在地：東京都町田市原町田三丁目 9 番 2 号
- (4) 資本金：100 万円
- (5) 設立：平成 23 年 2 月 7 日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱商品：家庭用ヒートポンプ給湯器（エコキュート）の販売施工

### 2. 取引の概要

株式会社エコホームシステム（以下「同社」という。）の営業員は、「近所の工事をしているのですが、あいさつに伺いました。」などと告げ消費者宅を訪問し、エコキュートの販売施工に係る役務提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結する訪問販売を行っていた。

### 3. 行政処分の内容

#### (1) 業務停止命令

##### ① 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）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。

- ア. 訪問販売に係る契約の締結について勧誘すること。
- イ. 訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- ウ. 訪問販売に係る契約を締結すること。

##### ② 停止命令の期間

平成 30 年 3 月 9 日から同年 9 月 8 日まで（6 か月間）

#### (2) 指示

同社に対して法第 7 条第 1 項の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- ① 同社は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）法第 3 条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、旧法第 6 条第 1 項第 2 号に規定する役務の対価についての不実告知及び同項第 7 号に規定する役務の提供を受

ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知並びに旧法第7条第2号に規定する役務提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて故意による事実不告知を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について平成30年4月9日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ② 上記各違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

#### 4. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、旧法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

##### (1) 勧誘目的等不明示（旧法第3条）

同社は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「近所の工事をしているのですが、あいさつに伺いました。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていなかった。

##### (2) 役務の対価についての不実告知（旧法第6条第1項第2号）

同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、エコキュートの機種ごとに提供価格を決めており地域でまとめて工事しても安くならないにもかかわらず、「このエリアで、まとめて行っているので、今でしたら割引ができます。」などと告げるにより、あたかも勧誘する消費者が居住する地域においてまとめて工事することにより他の地域よりも価格が安くなるかのように、役務の対価について不実を告げていた。

##### (3) 判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知（旧法第6条第1項第7号）

同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、本件役務提供契約に関して消費者の居住する自治体から補助金を交付していないにもかかわらず、「工事にお金はかかるけれど、市から補助金が出る。」などと告げるにより、あたかも本件役務提供契約に関して消費者が居住する自治体が補助金を交付しているかのよう

に、当該役務提供契約に関する事項であって、役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていた。

- (4) 判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての故意による事実不告知（旧法第7条第2号）

同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、エコキュートは通常10年程度の期間使用することで更新が必要となり、更新には相当程度の費用を要するにもかかわらず、ガス給湯器からエコキュートへの切り替えの説明において、月々のランニングコストを比較し説明する用紙にガス給湯器の償却費用のみ計上し、エコキュートの償却費用を計上しない計算式にて両者のトータルコストを算定するなど、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な更新費用について故意に事実を告げていなかった。

## 5. 第三者情報の公表

消費者被害の拡大防止などのため消費者に十分な情報を提供する観点から、同社との組織的関係を有する第三者の情報について、以下のとおり公表する。

- (1) 名称：株式会社ネクストイノベーション（法人番号 9010401117458）  
代表者：代表取締役 木村 孝二  
所在地：東京都港区西新橋三丁目23番6号  
関与の方法：株式会社ネクストイノベーションは、同社の株式を100%保有し完全子会社とし、また、同社の財務及び事業方針の決定を支配していた。
- (2) 名称：株式会社エナジーホーム（法人番号 7050001036172）  
代表者：代表取締役 澤木 秀郎  
所在地：千葉県柏市中央一丁目2番26号
- (3) 名称：株式会社中部工電（法人番号 3010401131324）  
代表者：代表取締役 山本 陽一  
所在地：愛知県名古屋市中区古渡町18番9号
- (4) 名称：株式会社Freee（旧商号：株式会社K'sホーム）  
（法人番号 5010401130076）  
代表者：代表取締役 篠原 達也  
所在地：東京都港区西新橋三丁目23番6号
- (5) 名称：HARRYホーム株式会社（法人番号 4010401131323）  
代表者：代表取締役 荒井 啓行



所在地：茨城県笠間市大田町 897 番地 1

関与の方法：(2)から(5)の事業者は、同社と販売店契約を締結し、同社が提供する役務に係る勧誘を行っていた。

## 6. 勧誘事例

### 【事例 1】（勧誘目的等不明示、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

平成 28 年 6 月頃、消費者 A は、インターフォンが鳴ったので対応すると、営業員 Z は、会社名と氏名を名乗った後に、名刺を A に渡したが、給湯器の訪問販売とは一言も言わなかった。Z は「工事の案内です。」「△△町が推進している工事で、この地域一帯が対象になります。」と言い、A は長い説明とは思わなかったので、玄関先で話を聞いた。

Z は、カタログを見せながら、熱心に給湯器の説明をして、「給湯器本体は 40 万円で、工事費等諸々の合計金額は 95 万円になります。」「工事費用は補助されます。」「ローンで支払えば月々 6,000 円程になります。」「ローンを支払ってもガス代が安くなるので、毎月の光熱費が変わらない。」と説明した。A は、ガス代が安くなったとしても、ローンの支払が増えるため、何も安くないのではないかと疑問に思い Z に質問すると、「電気が自由化になって電気代が安くなるので絶対にお得です。」と言われ、その言葉ですっかり信用して契約書やローンの申込みにサインをした。

### 【事例 2】（役務の対価についての不実告知、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての故意による事実不告知）

平成 29 年 6 月頃、営業員 Y が消費者 B 宅を訪問し、会社名を名乗り名刺を出して、B は、Y をリビングに通し説明を聞いた。

今使っているガス給湯器の寿命は 10 年くらいで、買い換えのときに 30 万円位はかかる。その費用を 10 年間で割ると月々 2,500 円の負担になるという事だった。今のままだと、ガス代が 7,000 円、電気代が、6,000 円、給湯器の買い換え費用に 2,500 円で月々 15,500 円負担することになる。これをエコキュートにすると、設備費・工事費で月に 6,000 円かかるけれど、ガス代が 1,000 円、電気代が 5,400 円と安くなり、月々の合計は 12,400 円。毎月 3,000 円くらいは安くなるという事だった。そして、Y は「今後子供が大きくなれば、さらに光熱費が増えるけれど、設備費・工事費の 6,000 円は 15 年間払えばその後の追加の支払は必要ない。」と言った。B は、エコキュートも寿

命があるのではないかと聞いたが、Yは「エコキュートを買換えると 90 万円になるが、壊れる事はほとんどない。毎年点検も行うし、10 年間は修理保証がついている。」と言った。

Bは「少し考えてからお返事したい。」と伝えた。するとYは「近くを一斉に工事するので月 6,000 円の費用にできる。」とか、「この料金は今日中に決めた場合で、後になれば月 8,000 円くらいになってしまう。」などと言ったので契約することにした。

Bが夜になって落ち着いて考えたら、Yに説明された月々の光熱費の比較も、現在のままの給湯器を使う場合の試算には、10 年後に買換える給湯器の費用が入っているのに、エコキュートにした場合は、買換えの費用が計算に入っていないことから壊れた時には 90 万円の費用が発生するので、試算は、保証が終了しても全く壊れない時にしか、成り立たないという事に気がついた。