

過去に業務停止命令や勧告を受けていたにもかかわらず、勧誘目的を隠して寝具の販売や布団のリフォームなどの契約の勧誘を行い、また、断った消費者に引き続き勧誘を続けるなど、違反行為を繰り返していた個人事業者に対して、業務停止命令、指示及び勧告を行いました。

令和 2 年（2020 年）11 月 11 日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、訪問販売を行っている「トータルケアサポートぬくもり」こと猫宮稔英（札幌市白石区）に対し、特定商取引法の違反行為（勧誘目的等不明示、再勧誘、書面記載不備、迷惑勧誘）及び北海道消費生活条例に基づく不当な取引方法（勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘、勧誘拒絶後の勧誘）を認定し、令和 2 年 11 月 11 日付けで、同法の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同月 13 日から 3 か月間停止するよう命じるとともに、同人に対し、同条例の規定に基づき、不当な取引方法（勧誘拒絶後の勧誘）を用いないよう勧告を行いました。
- また、当該事業者に対して、勧誘目的等不明示、再勧誘、書面記載不備及び迷惑勧誘の行為の発生原因について調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策を講じるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらについて令和 3 年 1 月 13 日までに道知事あて文書で報告するよう指示を行いました。
- ついては、特定商取引法の規定に基づき業務停止命令及び指示の事実を公表するとともに、北海道消費生活条例の規定に基づき、勧告の内容その他の必要な情報を提供します。
- 併せて、当該事業者は過去に同条例の規定に基づき勧告を受けているにもかかわらず、当該勧告に従わなかったことから、同条例の規定に基づき公表します。

1 事業者の概要 ねこみや としひで

氏 名：猫宮 稔英（個人事業者。以下「事業者」という。）

使用している名称：トータルケアサポートぬくもり

所在地：札幌市白石区菊水 3 条 4 丁目 4-7-6-105

取引形態等：訪問販売（寝具販売、布団リフォーム及び布団クリーニング）

行政措置歴：平成 26 年 5 月 20 日付け業務停止命令及び勧告（当時の名称：ネコミ屋）

2 取引の概要

事業者は、道内において、消費者の住居を訪問し、寝具販売、布団のリフォーム又は布団のクリーニングの役務提供契約の締結について勧誘をし、当該消費者と売買契約又は役務提供契約（以下「売買契約等」という。）の締結を行っていた。

3 法令違反行為

（1）勧誘目的等不明示（特定商取引法第 3 条）

事業者は、訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「布団を見せてほしい」などと告げるだけで、事業者の氏名、売買契約等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商品又は役務の種類を明らかにしなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

事業者は、「お金がない、買えない」などと言って訪問販売に係る売買契約等を締結しない旨の意思を表示した消費者に対して、引き続き当該売買契約等の締結について勧誘をした。

(3) 書面記載不備（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、訪問販売により寝具の売買契約等を締結したときに消費者に交付した書面に、法令に定められた事項を記載していなかった、又は正しく記載していなかった。

(4) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第1項第5号に基づく同法施行規則第7条第1号）

事業者は、何度も「いらない」「娘に怒られるから、いらない」などと言って訪問販売に係る売買契約等を締結しない旨の意思を表示した消費者に対して、執ように当該売買契約等の締結について勧誘をした。

(5) 勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘（北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表1（2））

事業者は、消費者の住居を訪問し、売買契約等の締結を勧誘することについて消費者の意向を確認することなく勧誘を始めるなど、消費者に対し、勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、売買契約等の締結について勧誘し、又は契約を締結させた。

(6) 勧誘拒絶後の勧誘（北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表4（7））

事業者は、玄関に「訪問販売お断り！」と記載されたステッカーを貼付し、勧誘を受けることを拒絶する旨の意思を示している消費者の住居を訪問し、売買契約等の締結について勧誘し、契約を締結させた。

4 行政処分の内容

(1) 業務停止命令（特定商取引法第8条第1項）、公表（同条第2項）

令和2年11月13日から令和3年2月12日までの間、次の業務を停止すること。

- ① 訪問販売に係る売買契約等の締結について勧誘をすること。
- ② 訪問販売に係る売買契約等の申込みを受けること。
- ③ 訪問販売に係る売買契約等を締結すること。

(2) 指示（特定商取引法第7条第1項）、公表（同条第2項）

勧誘目的等不明示、再勧誘、書面記載不備及び迷惑勧誘の行為の発生原因について調査分析の上検証し、当該行為の再発防止策を講じるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらについて、令和3年1月13日までに北海道知事あて文書で報告すること。

5 勧告の内容（北海道消費生活条例第17条第3項）、情報提供（同条第4項）

消費者が勧誘を受けることを拒絶しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。

6 勧告に従わなかった旨の公表（北海道消費生活条例第51条第1項）

事業者は、平成26年5月20日付けで北海道知事から北海道消費生活条例第17条第3項の規定に基づく勧告（消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居を訪問し、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。）を受けていたにもかかわらず、当該勧告に従っていなかった。

このため、同条例第51条第1項の規定に基づき公表する。

7 消費生活相談の状況

(1) 道内における消費生活相談件数

年度	H30	R1	R2	計
件数	－	8	3	11

- (2) 消費者の主な居住地域 上川管内、十勝管内
(3) 消費者の性別及び年齢 全て女性、平均 80 歳

問い合わせ先 環境生活部くらし安全局消費者安全課 取引適正化係 電話 011-204-5213
--

【事例1】

令和2年1月、事業者は、A宅を訪問し、呼び鈴を鳴らし、インターホン越しに「〇〇（事業者の名称とは異なる名称）です。」と告げた。Aは、その名称の事業者の担当者が来たと思い、玄関を開けた。Aが玄関を開けると、事業者は、「会社の命令で布団を調べに来ました。」「入ってもいいですか。」と告げるのみで、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、売買契約等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商品等の種類をAに告げることもなく、また勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることもなく、Aの家に入って、「布団を見せてください。」と言った。事業者はAに寝具の購入の勧誘を行い、Aが「お金がない。」「買えない。」と断っても、事業者は「貯金は下ろせるだろ。ゼロじゃないんだろ。」と執ように勧誘を継続した。

【事例2】

令和2年1月、事業者は、玄関に「訪問販売お断り！」と記載されたステッカーが貼付してあるB宅を訪問し、売買契約等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商品等の種類をBに告げることもなく、また勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることもなく、「布団をもってきて、見せてほしい。」「布団がこれだけ湿気っていることをわかってほしいから、持ってこさせたい。」と告げた。

そして、事業者は、布団を見ながらBに対し「今はもっといい布団があるから買い替えてはどうか。」などと告げて寝具の購入の勧誘を行い、寝具の売買契約を締結し、記載事項に不備のある契約書面を渡した。

【事例3】

令和2年4月、事業者は、C宅を訪問し、玄関ドア越しに、「布団のトラブルが起きているので訪問した。」と告げた。Cが玄関を開けると、事業者は、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、売買契約等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商品等の種類をCに告げることもなく、また勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることもなく、「ちょっと上がらせてもらおうよ。」と言いC宅に上がり込んだ。そして事業者は、Cに「布団を見せてほしい。」と告げ、布団を持ってきたCに対して、「この布団は何百万円もする良い布団だから、洗濯しなさい。」と告げた。Cは、事業者が「洗濯しなさい。」と告げたことによりはじめて、事業者が布団の洗濯を勧めに来たことを知った。

Cは、布団を洗濯する必要はないと考えたことから、「いらない。」と断ったが、事業者は続けて布団の洗濯をするよう勧めた。Cは、事業者から布団の洗濯の勧誘をされ、高額な代金を提示されたため、何度も「いらない」、「娘に怒られるから、いらない」と断ったが、構わずに事業者は勧誘を継続した。最終的に、事業者はCとの間で布団のリフォームの契約を締結し、Cに対し、記載事項に不備のある契約書面を渡した。

【事例4】

令和2年6月、事業者は、D宅を訪問した。Dが玄関を開けると、事業者は、個人事業者である事業者の戸籍上の氏名、売買契約等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商品等の種類をDに告げることもなく、また勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることもなく、「布団屋です。布団をみせてください。」と告げた。そして事業者は、Dの布団をみながら布団のリフォームと寝具の購入を勧めた。Dは、事業者から布団のリフォーム等の勧誘をされ、高額な代金を提示されたので、Dは、「高すぎて払えない。」「無理だ。」と断ったが、事業者は勧誘を継続した。事業者は、Dとの間で布団のリフォーム等の契約を締結し、Dに対し、記載事項に不備のある契約書面を渡した。

○特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

二（略）

2～4（略）

（訪問販売における氏名等の明示）

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は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商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等）

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは特定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

二、三（略）

2（略）

（指示等）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～四（略）

五 前各号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定め

るもの

2 主務大臣は、前項の規定による指示をしたときは、その旨を公表しなければならない。

(業務の停止等)

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条第一項各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは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めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同項の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、二年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。この場合において、主務大臣は、その販売業者又は役務提供事業者が個人である場合にあつては、その者に対して、当該停止を命ずる期間と同一の期間を定めて、当該停止を命ずる範囲の業務を営む法人（人格のない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。以下同じ。）の当該業務を担当する役員（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれら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を含む。以下同じ。）となることの禁止を併せて命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

○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）

(訪問販売における禁止行為)

第七条 法第七条第一項第五号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

二～八 (略)

○北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）

(不当な取引方法の禁止)

第 16 条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2)、(3) (略)

(4) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5)～(9) (略)

(不当な取引方法による被害の防止)

第 17 条 (略)

2 (略)

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場

合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

- 4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

(公表)

第 51 条 知事は、第 9 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 15 条の 2 第 3 項、第 17 条第 3 項、第 19 条第 2 項若しくは第 20 条第 2 項の規定による勧告に従わない者、第 48 条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 (略)

○北海道消費生活条例施行規則（平成 12 年北海道規則第 29 号）

(不当な取引方法)

第 3 条の 2 条例第 16 条第 1 項に規定する規則で定める不当な取引方法は、別表のとおりとする。

別表（第 3 条の 2 関係）

1 条例第 16 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不当な取引方法

(1) (略)

(2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

2, 3 (略)

4 条例第 16 条第 1 項第 4 号の規定に該当する不当な取引方法

(1) ~ (6) (略)

(7) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(8) ~ (15) (略)

5 ~ 9 (略)