

訪問販売による契約に際し、重要事項を十分説明しない、冷静に考える時間を与えない、クーリング・オフを妨害するなどの不当な取引方法を用いた事業者に対し、北海道消費生活条例に基づく勧告を行いました。

※ 北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）を以下「条例」といいます。

※ 条例施行規則（平成 12 年北海道規則第 29 号）を以下「規則」といいます。

令和 5 年（2023 年）5 月 2 日（7 月 31 日更新）
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、住宅リフォームの訪問販売を行う（株）テーオーハウジング（札幌市北区）に対し、令和 5 年（2023 年）4 月 28 日付けで条例第 17 条第 3 項の規定に基づき、不当な取引方法を用いないよう勧告しました。
- ついては、同条第 4 項の規定に基づき、当該勧告の内容その他必要な情報を提供します。

1 事業者の概要

- ・ 名称 (株)テーオーハウジング（代表取締役 おがさわら ていじ 小笠原 貞二）
- ・ 所在地 札幌市北区新川西 2 条 6 丁目 2 番 22 号
- ・ 電話 (011) 312-9519
- ・ 業態 住宅リフォームの訪問販売

2 取引の概要

事業者は、札幌市及びその近郊において消費者の住居を訪問し、住宅の屋根や外壁などの修繕又は改築（リフォーム）の役務提供契約の締結を勧誘し、消費者との間で当該契約を締結して住宅のリフォームを行っていた。

3 条例違反行為

(1) 重要事項不告知（条例第 16 条第 1 項第 3 号、規則別表 3 (1)）

事業者は、工事の必要性を十分に説明しなかったり、クーリング・オフ条項について契約前に説明しなかったりするなど、消費者の判断にとって重要な事項を告げずに契約を勧誘し、契約を締結した。

(2) 冷静な検討を妨げる行為（条例第 16 条第 1 項第 4 号、規則別表 4 (10)）

事業者は、提示する見積価格が大変得であり、割引することを強調する一方、消費者に考える時間や家族等に相談する時間を十分与えず、今すぐ契約するよう強く提案し、契約を締結した。

(3) 拒否等によるクーリング・オフの妨害（条例第 16 条第 1 項第 8 号、規則別表 8 (1)）

事業者は、消費者がクーリング・オフを申し出た際、クーリング・オフは不可能である、期間が過ぎていて受け付けられない、材料や業者の手配が済んでいるので解約は認められない、などと文句や不満を述べ、消費者の権利の行使を妨害した。

4 勧告の内容

- (1) 供給する役務の品質、安全性及び内容、取引の条件など消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項に関する情報であって、事業者が保有し又は保有すべきものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結しないこと。
- (2) 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結しないこと。
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、当該消費者によるクーリング・オフを拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させるなどの不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げる行為をしないこと。

5 消費生活相談の状況

(1) 相談件数

令和3年(2021年)9件、令和4年(2022年)15件、令和5年(2023年)4件

(2) 消費者(契約者)の主な居住区域 札幌市内及びその近郊

担当：取引適正化係 電話 (011) 204-5213
