資料４

神奈川県

令和4年3月 30日
記者発表資料

# 住宅リフォーム工事等の訪問販売を行っていた２事業者に業務停止命令及び代表取締役に業務禁止命令

本日、住宅リフォーム工事等の訪問販売を行っていた2事業者に対し、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）に基づき、一部業務停止命令及び指示を行いました。また、当該事業者の代表取締役に対し、それぞれ業務禁止命令を行いました。
当該事業者は、住宅リフォーム工事の勧誘が目的である旨を告げずに消費者宅を訪問し、消費者宅の屋根等の状態について事実と異なることを告げるなどの違反行為を行っていました。

## １　事業者の概要

### (1) 株式会社サンテック

ア　事業者名：株式会社サンテック（法人番号：021001047647）

イ　代表者名：代表取締役　櫻井　賢司（さくらい　けんじ）

ウ　本店所在地：神奈川県小田原市西酒匂1-2-3

エ　資本金：1,500 万円

オ　設立：平成 15 年9月９日

カ　取引形態：訪問販売

キ　業務内容：屋根、外壁等の補修工事など住宅リフォーム工事等の役務提供

### (2) 株式会社サンテック建物管理

ア　事業者名：株式会社サンテック建物管理（法人番号：021001066001）

イ　代表者名：代表取締役　相沢　光則（あいざわ　みつのり）

ウ　本店所在地：神奈川県伊勢原市三ノ宮 806

エ　資本金：1,000 万円

オ　設立：平成 30 年 11 月２日

カ　取引形態：訪問販売

キ　業務内容：屋根、外壁等の補修工事など住宅リフォーム工事等の役務提供

## 2　事業者に対する県内苦情相談の概要（令和4年3月 28 日現在）

### (1) 株式会社サンテック

ア　苦情相談件数

| 年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 計 |
|---|---|---|---|---|
| 件数 | － | 18 | 24 | 42 |

（注記）前回の行政処分（令和2年3月 26 日）以降の件数

イ　契約者の状況（契約まで至らない相談も含む）

平均契約額：1,617,576 円（金額が把握できている 33 件の相談）

平均年齢：69.2 歳、最高齢：91 歳（年齢が把握できている 39 件の平均）

主な居住地：平塚市 12 人、秦野市8人、伊勢原市7人

### (2) 株式会社サンテック建物管理

ア　苦情相談件数

| 年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 計 |
|---|---|---|---|---|
| 件数 | 2 | 56 | 6 | 64 |

イ　契約者の状況（契約まで至らない相談も含む）

平均契約額：1,445,982 円（金額が把握できている 54 件の相談）

平均年齢：71.2 歳、最高齢：93 歳（年齢が把握できている 58 件の平均）

主な居住地：秦野市 19 人、伊勢原市 18 人、平塚市 17 人

## 3　事業者の主な手口・違反行為

### (1) 株式会社サンテック

ア　勧誘目的不明示（法第3条）

消費者宅を訪問した際、「親方が隣で作業に来ているのですが、お宅の屋根の瓦に不具合があることに気が付いたので、差し出がましいようですが教えに来ました。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、住宅リフォーム工事等の役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

イ　不実告知（法第6条第1項第6号）

契約の締結について勧誘をするに際し、「瓦を止めている頂点の部分の漆喰が経年劣化でもうボロボロだ。瓦が止まってなくて浮いている。これから台風や強い風が吹いて瓦が飛ばされると、よその建物や人にぶつかったりして大変だ。」などと、消費者が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（事実と異なること）を告げていた。

(2) 株式会社サンテック建物管理

ア　勧誘目的不明示（法第3条）

消費者宅を訪問した際、「近くの工事で車をとめるのでご迷惑かけます。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、住宅リフォーム工事等の役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

イ　不実告知（法第6条第1項第6号）

契約の締結について勧誘をするに際し、「お宅の屋根の一番上の合わせ目が一部はがれています。」「屋根のはがれているところから雨が入ると、屋根を支えている木が腐ってしまう。」などと、消費者が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（事実と異なること）を告げていた。

## 4　事業者に対する業務停止命令及び指示の内容

(1) 株式会社サンテック

ア　業務停止命令（法第8条第1項）

令和4年3月 31 日から令和5年6月 30 日までの間（15 か月）、法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の行為を停止すること。

(ア) 役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 役務提供契約を締結すること。

イ　指示（法第7条第1項）

(ア) 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、その検証結果について、令和4年5月２日までに文書により報告すること。

(イ) 今回の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か月前までに文書により報告すること。

(2) 株式会社サンテック建物管理

ア　業務停止命令（法第8条第1項）

令和4年3月 31 日から同年6月 30 日までの間（3か月）、法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の行為を停止すること。

(ア) 役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 役務提供契約を締結すること。

イ　指示（法第7条第1項）

(ア) 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、その検証結果について、令

和4年5月2日までに文書により報告すること。

(イ) 今回の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か月前までに文書により報告すること。

## 5　代表取締役に対する業務禁止命令の内容

### (1) 櫻井　賢司（株式会社サンテック）

業務禁止命令（法第8条の2第1項）

令和4年3月 31 日から令和5年6月 30 日までの間（15 か月）、当該事業者に対して停止を命じた範囲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。

### (2) 相沢　光則（株式会社サンテック建物管理）

業務禁止命令（法第8条の2第1項）

令和4年3月 31 日から同年6月 30 日までの間（3か月）、当該事業者に対して停止を命じた範囲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。

## 6　今後の対応

提出を指示した報告を確認の上、業務停止命令及び業務禁止命令の履行を監視する。

## 7　資料

株式会社サンテック　主な事例（別紙1）

株式会社サンテック建物管理　主な事例（別紙2）

**【消費者へのアドバイス】**

★業者のセールストークを鵜呑みにして慌てて契約せず、複数の業者から見積りを取るなど、工事の必要性や金額、契約内容を十分に検討したうえで契約しましょう。

★契約を勧められた際に、少しでも悩んだり、不審に思った場合は、一人で決めずに、家族や身近な人に相談しましょう。

★訪問販売で不審に思ったり、トラブルになった際は、次の番号にご相談ください。

★ご相談の必要がない場合でも、事業者から不当な勧誘行為等を受けた場合は、県への情報提供をお願いいたします。

消費者ホットライン　188（局番なし）

特商法第 60 条に基づく申出（URL：https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f532147/）

**問合せ先**

神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課
課長　　関根　電話　045-312-1121　（内線 2620）
指導グループ　河西　電話　045-312-1121　（内線 2630）

（別紙1）

**株式会社サンテック 主な事例**

**【事例1】（勧誘目的不明示及び不実告知）**

令和3年4月、インターフォンが鳴り、対応した家人から呼ばれたため、消費者Aが玄関に出たところ、当該事業者従業員Xがおり、隣のアパートに作業に来たので家の前に車をとめるという話をしてから「親方が隣で作業に来ているのですが、お宅の屋根の瓦に不具合があることに気が付いたので、差し出がましいようですが教えに来ました。」というように言ってきた。その際、Xは工事の勧誘に来たとは言わなかった。Aは、わざわざ教えに来てくれるなんて親切だなと感じ話を聞いた。するとXは「屋根の漆喰がボロボロになっていて、機能していない。瓦がバタバタしている。」などと、屋根が傷んでいるという話をしてから、「知っている専門の業者はいませんか。もしいなければ、うちの方で直しますよ。親方がいるから、説明がうまいので話を聞いてくれませんか。」と言った。Aはそんなに自宅の屋根が傷んでいるのかと驚き、親方という人の話を聞いてみることにして、Xに聞きたいと返事をした。それから、Xが親方を連れてきたところ、親方は自分の名前は名乗らずに「隣で作業をしているときにお宅の屋根を見たら、頂点の部分の瓦を止めている漆喰が駄目になっているのが分かった。強風で瓦が浮いてバタバタしている。」と話し始め、下から屋根の方を指さして「ほら、あの部分」と言ったが、具体的にどの部分という説明はなかった。ちょうどその日は風が強かったので、Aも心配になって屋根の方を見上げたものの、どこもバタバタしているようには見えなかったが、素人が見ても分からないがプロならば見れば分かるのだろうなと思ってしまったため、詳しい説明は求めなかった。

そうしたら、親方が「瓦を止めている頂点の部分の漆喰が経年劣化でもうボロボロだ。瓦が止まってなくて浮いている。これから台風や強い風が吹いて瓦が飛ばされると、よその建物や人にぶつかったりして大変だ。シーズン前に直した方がいい。」と言ったので、Aはそんなことになったら大変だと、とても不安な気持ちになった。Aが不安に思っていると、親方が「よかったら、うちの会社に工事をやらせてもらえないか。値段は、今なら近くで工事をしているので、その足場をそのまま持ってくれれば、その分は安くできる。」と言ったので、Aが幾らくらいなのか聞いたところ、親方は「漆喰が駄目になって雨水が漏れるので防水工事も必要だ。外壁にヒビも入っている。全部まとめてフルリフォームすると〇万円くらい。でも10年間の保証が付く。その値段は今しかない。工事には自信があるので任せてくれないか。」などと、屋根だけでなく外壁も悪くなっているようなことを言い、工事の契約を勧めてきた。Aは外壁にヒビがあることは前から知っていたが、屋根がそんなに酷くなっているとは知らなかったので、それならば工事をした方がいいのではないか、この際だから親方に工事をお願いしようかなという気持ちになった。しかし、工事金額が高額で払えないと思い、全体のリフォームではなく、駄目な部分だけやってもらうと幾らくらいになるかと提案してみたところ、親方は「それなら瓦のズレを止める工事、漆喰の打ち増し、外壁のヒビの補修だけをやって〇万円でやる。」と言ったので、Aはそれならばいいだろうと思い契約すると返事した。

すると親方とXは契約書を書いてくると言ってその場を離れ、しばらくするとXが一人で戻ってきて契約書を差し出し、Aにサインと印鑑を求めてきたので、名前や住所などを書いて印鑑を押した。

**【事例2】（勧誘目的不明示及び不実告知）**

令和3年2月、消費者Bが庭仕事をしていたところ、当該事業者従業員Yが自宅前の道路にとめた軽ワゴン車から降りて来て、「すぐ上で工事をするので、ちょっと車をとめますが邪魔なら教えてください。」と声をかけてきた。その際、Yは工事の勧誘に来たとは言わなかったため、Bは工事の挨拶をするために来たものと思い、返事をしたところ、いきなり「お宅の屋根の木が腐ってる。」と言い出した。Bがどこのことか聞くと、Yは屋根の方を指さして「あそこが腐ってる。」と言ったが、Bには見てもどこか分からなかった。さらにYは「工事をやらないと、今度台風が来たら飛ば

されて危ない。」と言ったので、屋根に上った訳でもないのに、どうして下から見ただけで分かるのかとBが不思議に思って問うと、Yは「家が古いからです。中の木は腐るんです。」と答えた。Bはそれを聞いて納得はできなかったが、もしかしたら素人には分からないことがプロなら分かるのかなと思ってしまった。そして、Yと玄関で話をすることになり、家の中にいた家人も一緒に話を聞いた。Yは家人にも木が腐っているという話をしたが、Bたちが工事にはあまり乗り気ではなかったので、いったん車に戻った。

そして、10分以上経ったころ、今度はYと当該事業者従業員Zの二人で来て、Zが名前も名乗らずにいきなりBたちに「屋根だけじゃなく、壁も工事した方がいい。近所の現場から足場を持ってくれば足場代が無料になる。今回は特別に安くさせてもらう。」と言って、工事するようにと勧めてきた。そして、工事内容については、腐っているという屋根の木の交換、板金の補修、それに屋根の塗装をすること、工事金額については〇万円と消費税の合計で〇万円になることなどを説明した。それでも、まだBたちが承諾しないでいると、Yが「うちは創業5年だけど、10年の保証を付けます。」などと言って契約を勧めてきたため、家人が「じゃあ、やってもらおう。屋根だけでいいから。」と、屋根の工事だけなら承諾するとの返事をしてしまった。そして、その日の夕方になって、Yが一人で契約書と見積書を持って来たので、その契約書を見たら、確かに足場代は書いていなかった。それで、家人が求めに応じて、契約書に住所や名前を書いて印鑑を押した。

（別紙2）

**株式会社サンテック建物管理 主な事例**

**【事例1】（勧誘目的不明示）**

令和2年9月、玄関チャイムが鳴ったので消費者Aがインターフォンで応対したところ、「近くの工事で車をとめるのでご迷惑かけます。」と言われ、停車場所の確認のため玄関のドアを開けたところ、当該事業者従業員Xが一人立っていた。AがXにどこの工事か尋ねると「道路向かいの家の隣の家の工事です。」と言ったので、Aは駐車することを承諾した。Aは挨拶を終えたXが帰るかと思ったが、Xに「お宅の屋根の一番上の部品が外れています。このままでは中の木が腐ってしまう。すぐに修理したほうがいいですよ。」と言われ、びっくりした。Aは家の屋根も修理してから10年も経っていることや台風シーズンを迎えることからXの話で不安になった。するとXが「私は営業ではないので、うちで工事を頼まなくても知り合いの業者がいるなら、そちらで相談してみてください。」と言ったので、普通なら自分のところで工事を請け負いたいと言うのにこのXの誠実さに感心し信用できる人だと思ってしまった。さらにXは「他で頼むにしても必ず、ヌキ板が腐ってしまうので交換してもらうように言ってください。板金屋さんに知り合いがいますか。」と話し、Aが「いないけど、お宅で出来ますか。」と聞くと出来ると答えたので、このときはXが誠実そうで信用したので家の中で詳しく話を聞こうと思い、Xに家に入るよう促すと、Xはすぐ戻りますといってその場を離れ、10分ほどして当該事業者従業員Yを連れて戻ってきた。Yは家に上がらず「私よりXの方が詳しいので、これからXの話を聞いてください。」と言ってどこかへ行ってしまった。AがXの話を聞いたところ、「さっき、もう一度、屋根を見たらヌキ板が腐っているので交換しなければ駄目ですね。もう何年も経っているので塗装もしないと駄目ですよ。あと屋根と外壁の間に隙間ができている」などと、屋根のヌキ板交換の修理と塗装を勧められ、外壁にも問題があると言われた。A宅は築数十年も経っていたため、Xの話を全面的に信じ、工事を頼むことにした。Xは「それじゃ契約書を持ってきます。」と言って家を出て行ったが最後まで名乗らなかった。

入れ替わりにYが来て契約書の作成を行い、Aは署名捺印した。Yが帰った後、Aは当該事業者について、どういう会社なのか知りたかったため社名を検索したところ、以前神奈川県から業務停止命令を受けた会社の関連会社らしいとわかり、さらに、掲載されていた手口やトークがAに対するものと同じであったため、解約することにした。また、Aが自ら確認したところ、屋根の不具合は見つからず、近所で工事をやっている家もなかったため、だまされたとわかった。

**【事例2】（勧誘目的不明示及び不実告知）**

令和3年2月、インターフォンが鳴り、消費者Bが玄関を開けると、当該事業者従業員Zが一人で立っていた。Zは「近くの現場に来ていて気が付いたので教えに来たのですが、お宅の屋根の一番上の合わせ目が一部はがれています。詳しいことは責任者から話を聞いてくれませんか。」と言った。Zは最初に業者名を名乗ったが、工事契約の勧誘に来たとは言わなかったとBは記憶している。なぜなら、Bがそのときに感じたのは、親切に屋根が壊れていることを教えに来てくれたという印象で、訪問販売とは感じられなかったためである。BはZに言われて屋根のことが心配になり、責任者の話を聞いてみることを承諾すると、Zはどちらかに戻って行った。

それから5分か10分経ったころ、今度は当該事業者従業員Wが一人で来たので、Bが玄関先に出てみると、Wは自分が責任者であることを前置きしたうえで「屋根のはがれているところから雨が入ると、屋根を支えている木が腐ってしまう。早く修理した方がいいですよ。」というように屋根のことを話し始め、さらに続けて「あと、窓枠の所に小指が入るくらいの隙間がある。早めにやらないと。」というように言ったので、Bには2階の窓枠のことを言っているのだなと感じ取れたとともに、早急に工事した方がいいのかなとも思った。そのときBは、自宅も築20年以上になるので悪い所があっても不思議ではないと思っていたので、Wの話に疑いを持たなかった。Bは、屋根のはがれや窓枠に隙間があると言われたことに驚いてしまい、非常に心配になり、Wに工事をやっ

てもらおうという気持ちになってしまった。

　するとWは「工事は〇万円くらいだけど〇万円値引きして〇万円でやります」と工事代金のことを言い出し、Bは〇万円で済むならとWに工事をお願いした。

　Wは契約書を作ってくると言ってどこかに行ったが、10 分くらいして、今度はZが一人で戻って来た。ZはBから塗料などの希望を聞き取ると契約書に手書きで書き足し、Bに署名と押印を求めた。その契約書には前もって工事内容などが記入されていたが、詳しい説明はなく、Bの署名が終わると、Zは契約書の控えをBに渡し、見積書を後日持って来ると言って、その日は引き揚げていった。Zが帰った後、Bは、契約書の金額が説明と違うと家人から指摘され、後日渡された見積書もWと話したときの金額と違っていることや、その理由の説明もなかったことに不信感を覚えたため、当該事業者について調べたところ、当該事業者と所在地が同じ事業者が業務停止命令を受けていたことがわかり、また、Wが指摘したと思われる窓枠を確認したが、隙間などはなかったので、本当のことではなかったのではないかと、ますます不信感を強め、解約したいと考えるようになった。