

**特定商取引に関する法律第8条第1項に基づく業務停止命令及び
第7条第1項に基づく指示並びに第8条の2第1項に基づく業務禁止命令**

1 対象事業者

- (1) 事業者名 株式会社村山工務店 (法人番号 7010601061029)
代表者名 村山 瑠惟 (むらやま るい)
所在地 東京都港区芝大門二丁目9番4号 (登記上)
設立 令和4年4月15日
資本金 300万円
従業員等 正社員4名、アルバイト等非常勤1名、業務委託契約者9名 (うち営業員8名)
(事業者報告による。)
業務内容 屋根等のリフォーム工事 (訪問販売)
売上高 約2億円 (令和4年4月～令和5年3月) (事業者報告による。)
- (2) 事業者名 アーキテックジャパンホーム株式会社 (法人番号 6010401172175)
代表者名 小出 玲 (こいで あきら)
所在地 東京都港区芝大門二丁目9番18号 (登記上)
設立 令和5年1月26日
資本金 300万円
従業員等 業務委託契約者4名 (事業者報告による。)
業務内容 屋根等のリフォーム工事 (訪問販売)
売上高 約2億9000万円 (令和5年1月～令和5年12月) (事業者報告による。)

2 対象事業者の関係

株式会社村山工務店 (以下「村山工務店」という。) は、消費者宅において、屋根等のリフォーム工事の役務提供 (以下「本件役務提供」という。) の契約を締結している。

また、村山工務店は、遅くとも令和5年6月以降、アーキテックジャパンホーム株式会社 (以下「アーキテック」という。) による本件役務提供の契約の勧誘及び締結業務に、村山工務店の営業員を従事させ、アーキテックの契約管理及びアーキテックに対して消費者から支払われる対価に係る入金管理等を村山工務店が行うなど、村山工務店とアーキテックは連携共同の上、消費者宅において、本件役務提供の契約を締結している。(※)

したがって、村山工務店及びアーキテックは、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を行っているものと認められる。

(※) 村山工務店とアーキテックとは、登記上、本店の表記が異なるが、実際にはビルの同室に事務所を置いている。

3 対象事業者に関する都内の相談の概要（令和6年9月3日時点）

(1) 株式会社村山工務店

契約者平均年齢	平均契約額	相談件数			
		2022年度 (R4年度)	2023年度 (R5年度)	2024年度 (R6年度)	合計
約73.5歳 (37歳～95歳)	約158.2万円 (最高:約485万円)	23件	0件	0件	23件

(2) アーキテックジャパンホーム株式会社

契約者平均年齢	平均契約額	相談件数			
		2022年度 (R4年度)	2023年度 (R5年度)	2024年度 (R6年度)	合計
74.0歳 (46歳～90歳)	約109.2万円 (最高:300万円)	0件	22件	3件	25件

4 業務停止命令（法人）の内容 * 2事業者それぞれに対して命令

令和6年9月21日（命令の日の翌日）から令和6年12月20日までの間（3か月間）、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、次の業務を停止すること。

- (1) 役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 役務提供契約を締結すること。

5 不適正な取引行為の内容

不適正な取引行為	法の条項
<p>村山工務店は、消費者宅において、本件役務提供の契約の勧誘を行うに先立って、「お隣の家の屋根と外壁の工事をしています。最終的な確認に来て、屋根に上ったら、お宅の屋根が剥がれているのが見えました。留めるだけならタダでやります。」「小学校に工事に来ている者です。校舎で工事している時に、お宅の屋根を見たら、屋根が剥がれていると親方が言うので、伝えに来ました。」などと告げるのみだった。</p> <p>また、村山工務店及びアーキテックは、消費者宅において、連携共同して、本件役務提供の契約の勧誘を行うに先立って、「近くで工事をしている者です。上司がお宅の屋根を上から見て、おかしいので教えてあげるようにと言うので来ました。」「さっきあの、親方と作業したときに、あの、なんか、おかあさんちのカムリ、通りの方に外れて落ちちゃいそうだから、ちょっとそれだけお前伝えとけて。」などと告げるのみだった。</p> <p>以上のとおり、村山工務店及びアーキテックは、勧誘に先立って、事業者の名称及び本件役務提供の契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。</p>	<p>法第3条</p> <p>【勧誘目的等不明示】</p>
<p>村山工務店は、本件役務提供の契約を締結する際に、また村山工務店及びアーキテックは、連携共同して、本件役務提供の契約を締結する際に、消費者に交付する契約書面に、役務の種類及び対価（単価）並びに契約の履行に際し使用する屋根材等の商品名及び商標又は製造者名、商品の型式並びに商品の数量を記載していなかった。</p>	<p>法第5条第1項</p> <p>【契約書面記載不備】</p>

<p>また、役務提供事業者が契約の申込みの撤回又は契約の解除に関する事項について事実と異なることを告げたことにより誤認をし、又は役務提供事業者が威迫したことにより困惑し、これらによって当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行わなかった場合には、消費者は電磁的方法により、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる旨を記載していなかった。</p>	
<p>村山工務店は、消費者宅において、本件役務提供の契約の締結について勧誘をする際に、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、当該消費者宅の屋根を撮影したという画像を見せ、「屋根が剥がれたら、飛んでいって大変なことになります。早く工事をした方がいいです。」「ビスで留めてある木の骨組がダメになっているので、替える必要があります。」などと告げていた。</p> <p>また、村山工務店及びアーキテックは、消費者宅において、連携共同して、本件役務提供の契約の締結について勧誘をする際に、実際には消費者宅の屋根に著しい不具合はないにもかかわらず、当該消費者宅の屋根や垂木を撮影したという画像を見せ、「このままにしておくともまずいです。」「こんな感じで、ビーッとこう割れちゃってるんですよ。」などと告げていた。</p> <p>以上のとおり、村山工務店及びアーキテックは、本件役務提供の契約の締結について勧誘をする際に、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、事実と異なることを告げていた。</p>	<p>法第6条第1項第6号</p> <p>【不実告知（顧客が契約締結を必要とする事情）】</p>

* 具体的な相談事例は、[参考資料](#)を御参照ください。

6 指示（法人）の内容 * 2事業者それぞれに対して指示

- (1) 業務停止命令を受ける原因となった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、業務停止命令の日から1か月以内に東京都知事宛て文書にて報告すること。
- (2) 違反行為の再発防止に向けた、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か月前までに東京都知事宛て文書にて報告すること。

7 業務禁止命令（個人）の内容

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
村山 瑠惟	令和6年9月21日(命令の日の翌日)から令和6年12月20日までの間(3か月間)、村山工務店に対して業務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。	村山工務店の代表取締役であり、同社の訪問販売における業務全般を統括管理し、また遅くとも令和5年6月以降、同社がアーキテックと連携共同して行う訪問販売における業務全般の運営体制を構築して統括管理するなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。
小出 玲	令和6年9月21日(命令の日の翌日)から令和6年12月20日までの間(3か月間)、アーキテックに対して業務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。	アーキテックの代表取締役であり、同社が村山工務店と連携共同して行う訪問販売における業務全般について、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

株式会社村山工務店（事例1～4）及びアーキテックジャパンホーム株式会社（事例3～4）

に関する具体的な相談事例

（事例1）

令和4年8月、家のインターフォンが鳴ったので、甲がドアを開けると、Aが玄関前に立っていた。

Aは会社の名前や自分の名前も言わず、名刺を渡したりもせず、「お隣の家の屋根と外壁の工事をしています。最終的な確認に来て、屋根に上ったら、お宅の屋根が剥がれているのが見えました。留めるだけならタダでやります。」と言った。Aはこの時、有料の屋根修理工事契約が必要になる可能性があることを告げなかった。

甲は無料の作業をしてもらうつもりでAの言うことを承諾した。Aは一旦その場を去り、後になってBを連れて現れた。AとBが屋根に上って作業を始めると告げたので、甲は家の中に入った。しばらくして、甲が様子を見に家の外に出てみると、Bは甲の家の屋根を撮影したものだと言って、スマートフォンで傷みのある屋根の画像を見せた。Bは、写真を見せると、「屋根が剥がれたら、飛んでいって大変なことになります。早く工事をした方がいいです。」と言って、屋根修理工事契約を勧誘した。屋根が剥がれるかもしれないと言われ、不安になった甲は契約を結んだ。

契約後、冷静になった甲が、Bに渡された見積りを確認すると、「貫板交換」や「棟板金塗装」といった項目が含まれており、工事の内容が、屋根の剥がれを修理するという、甲が受けた説明とは一致しないように思われた。そこで、甲は消費者センターで助言を受け、クーリング・オフ通知を発送した。

甲はその後、AとBが工事をしていたと言った隣家に工事に来ている親方に、AとBについて尋ねたが、「知らないよ。」と言われた。そこで、甲には、Aが隣家の工事に来た際に甲の家の屋根が見えたと言ったのは、嘘の口実だったのだと分かった。また、甲が自身の知っている工務店に連絡し、念のため屋根を見てもらったところ、「これは上がってないね。」と、甲の家の屋根は傾斜があって簡単には上れないため、AとBは屋根に上っての点検など行っていないのではないかと指摘された。また、甲の家の屋根には、特に傷みなど見られないと言われた。

（事例2）

令和4年11月、乙が家族と家にいると、インターフォンが鳴った。乙がドアを開けると、Cが一人で玄関前に立っていた。

Cは会社の名前や自分の名前も言わず、名刺を渡したりもせず、「小学校に工事に来ている者です。校舎で工事している時に、お宅の屋根を見たら、屋根が剥がれていると親方が言うので、伝えに来ました。」と告げた。Cはこの時、契約が目的である旨を告げていなかった。

Cは一旦その場を去ると、しばらくして親方だというDを連れて戻ってきた。Cが「仕事は終わったんですが、まだ少し時間があり、親方が屋根を見てもいいと言っているので、屋根に上げさせてもらえないでしょうか。」と尋ねたので、乙は了承した。CとDはこの時、屋根修理工事契約の勧誘を行う目的であることを説明しなかった。乙はそのため、CとDが単に親切から無料の点検を申し出ているのだと考えていた。

Dは屋根の点検を終えると、乙に対し、ビスと、屋根の上でスマートフォンで撮ったという写真を見せ、「ビスが外れています。屋根の塗料のこの部分が剥がれています。」「ビスで留めてある木の骨組がダメになっているので、替える必要があります。表面の塗装が剥がれかけていますので、塗る必要があります。」と言って、屋根修理工事契約を勧誘した。

乙が了承すると、CとDは契約書を作成してくると告げてその場を去り、しばらくしてから戻ってきた。

Dが乙に契約書を渡したので、乙は言われるがままに署名した。

翌日、安易に契約をしてしまったと思い直した乙は、CとDが工事を行っていたと述べた小学校を訪れた。乙が小学校の関係者にCとDについて尋ねると、「そんな業者は来ていません。来ていたとしても、仕事の途中でそんなことをする業者は差し止めになっちゃいますよ。」と言われた。そこで乙には、小学校で工事をしていたというCの勧誘文句は偽りで、勧誘の仕方もおかしいと分かった。乙は、その日のうちにクーリング・オフ通知を発送した。

(事例3)

令和5年7月、家のインターフォンが鳴ったので、丙がドアを開けると、Eが玄関前に立っていた。

Eは会社の名前や自分の名前も言わず、名刺を渡したりもせず、「近くで工事をしている者です。上司がお宅の屋根を上から見て、おかしいので教えてあげるようにと言うので来ました。」と告げた。

丙が万が一の際には家を建てた大工に頼むから平気だと答えると、Eはその場を立ち去ったが、しばらくして再び戻ってきて、「そのままにしておくといけない、今修理をしないと全部取り替えないといけなくなる、と親方が言っています。」と告げた。不安になった丙がEにどうすればいいかと相談すると、Eは「親方を呼んできますよ。」と言ってその場を立ち去った。

数分後、Eが親方だというFとともに現れた。Fが丙に「屋根に上がって見てあげましょうか。」と言ったため、丙はこれを承諾した。丙はこの時、ただ屋根を見てもらい、必要なら見積りを出してもらっただけのつもりで、この日のうちに高額な屋根修理工事契約を結ぶことなど考えてもみなかった。

屋根に上がり、数分後に降りてきたFは、丙の家の屋根を撮影したものだと言って、漆喰が剥がれている様子の写ったスマートフォンの画像を見せた。Fは続けて、「このままにしておくともまずいです。」と言って、屋根修理工事契約を勧誘した。丙が契約を承諾すると、EとFは見積りを作成すると言ってその場を去った。数時間後、丙は一人で現れたFと契約を結んだ。

その後、丙はこの工事契約について家族に話し、反対を受けたため、契約を解除することにした。そこで、丙はFの名刺に記載されていた携帯電話番号に連絡し、契約を解除したい旨を告げたが、Fは明確に承知したとも言わずに電話を切ってしまった。同日、丙は地域の福祉機関で方法を教えてもらい、クーリング・オフ通知を発送した。数日後、Fから電話があったが、丙は対応しなかった。Fから電話があったことで不安になった丙は、消費者センターに相談した。

(事例4)

令和5年10月、家のインターフォンが鳴ったので、丁の家族がドアを開けると、Gが玄関前に立っていた。

Gは会社の名前や自分の名前も言わず、名刺を渡したりもせず、「新築で作業している職人なんですけど、あの、〇〇社の。さっきあの、親方と作業したときに、あの、なんか、おかあさんちのカンムリ、通りの方に外れて落ちちゃいそうだから、ちょっとそれだけお前伝えとけて。」と言った。

丁の家族が詳しい説明を受け、Gから連絡先を受け取っていたときに、丁が帰宅した。Gは丁に対し、丁の家族に対して行ったのと同様の説明をした後、「屋根を見てあげましょうか。」と言い出した。丁が点検を依頼すると、Gは親方だというHと、Iを連れてきた。

Hは屋根に上って点検を行い、降りてくると、丁に対して、「見てきて、あの、釘の、たぶん、パッキン。あの、こう、ゴムパッキンしてるんです、釘全部に。それが、もう多分、10年経っちゃってるから、ひび割れしちゃって、ないところが結構いっぱいあって。釘と瓦の隙間に、隙間ができてちゃって、そういうところから水分が入って、木材が縦地で、こういう木材に対して縦地でこうやって割れちゃってる。で、釘がくってなくて、たれちゃってたところは、多分釘が抜けちゃって。」と言った。さらに、屋根で撮ったという垂木の画像を見せ、「こんな感じで、ピーッとこう割れちゃってるんですよ。」と言った。丁はHの言

うことを信じ、工事を頼むことにした。丁はHから、釘のゴムパッキンが外れている、垂木が割れている等と説明され、また先には冠瓦が落ちそうだとされていたから工事を頼むことにしたが、このように言われなければ工事を頼もうとは思わなかった。

丁が修理にかかるおおよその金額を尋ねると、Hは屋根を測定すればすぐに分かると言った。丁が測定を了承すると、HはGに指示して測定を行わせた。この間に丁がHに自分の名刺を渡すと、Hは初めて自分の名刺を渡し、会社名と名前を名乗った。また、丁がHに工事の内容を尋ねると、Hは、「木をすべて、まず、取ります。土台の面戸漆喰っていうのも、ちょこちょこ割れているところがあるので、今は土台から撤去して新しく棟盛り直そうかなという方向で考えています。結局、割れちゃってる土台の上にくら新しい木仕込んでも、結局土台が割れちゃってる時点で隙間から水が入ってきちゃうんで、しっかりふさいであげるっていうのを。」と言った。

Gが測定を終えると、Hは丁におおよその工事費用を告げた。丁が承諾すると、G、H、Iは見積書を作成して戻ってくる旨を告げて立ち去った。

Gらがいなくなった間に、丁はGらが工事をしていたと告げた工事現場を訪れ、掲示されていた現場責任者の連絡先に電話をかけた。すると、担当者からは、「今日はその建物では内装しかやっていません。」と言われた。そこで丁には、この建築現場で作業中に、偶然、丁の家の屋根の不具合が見えたという、Gらが勧誘に用いた口実が偽りであることが分かった。

丁は受け取っていた連絡先に電話をかけ、対応したHに対して、契約をやめたいと告げた。Hはこれを了承した。翌日、丁は警察署に、今回の出来事について通報した。その数日後には、消費者センターにも知らせた。

さらに数日後、丁はリフォーム会社を通じて職人を派遣してもらい、屋根の点検を依頼した。点検の結果、屋根に目立った劣化はなかった。