

## 暮らしワン株式会社に係る相談

## 1 消費生活相談の状況（2025 年 9 月 30 日現在）

## (1) 受付件数（県内消費生活センター受付分）

| 年度   | 2023 年度 | 2024 年度 | 2025 年度 | 合計  |
|------|---------|---------|---------|-----|
| 相談件数 | 35      | 77      | 2       | 114 |

## (2) 契約者年齢

40 代：1 件 50 代：4 件 60 代：4 件 70 代：29 件 80 代：58 件  
90 代：11 件 不明：7 件 平均 79.9 歳

## (3) 契約金額（1 円未満切捨て）

平均 700,340 円

## 2 勧誘事例

## 【事例 1】

2024 年 10 月、消費者 A の自宅の玄関チャイムが鳴ったため A が対応したところ、営業員 X は社名や氏名を名乗ることもなく、「給湯器の点検に来ました。」と言った。当たり前のように言ったため、A はてっきり契約しているガス会社の職員か、同社の委託業者だと思って X を屋内に案内した。

X は一通り点検のような作業をした後、「耐用年数から 2 年が過ぎているので、冬に向かっていつ壊れてもおかしくありません。給湯器とキッチンの水栓を替えなくてはいいけません。その他に不便なところはありませんか。」等と言ったため、A は X に不便なところを伝えたところ、温水器を外して給水管を直すということになった。

A が後日確認した契約書には、電話番号の記載がなく、契約内容の変更や、解約の申入れ等の連絡のしようがないものであることが分かった。

## 【事例 2】

2024 年 10 月、消費者 B 宅に、給湯器の点検に行くがいつが良いか、といった電話があった。業者名は名乗ったかもしれないが、B は毎回我が家の給湯器を点検に来てくれている業者名を知らなかったため、その業者だと思い込んでしまった。営業員 Y が「給湯器の点検に来た」と言って B 宅を訪ねて来たので、B は夫と二人で対応した。

『給湯器の点検』ということで、Y は給湯器を少しの間見ると、Y は B に対し「すぐ交換しないとイケない。」等と言ったため、B はすごく心配になり、Y を従前から点検して貰っている業者だと思っていたため、交換をしてもらうことにした。

B は契約書類を記入する際に、名刺を受け取り、Y の会社名と氏名を知った。

この 1 つ目の給湯器交換の工事が終わった数日後に、B は前回給湯器の工事をやってもらったついでのつもりで Y に電話をして、混合栓の蛇口の水漏れの原因を見てもらいたいことを伝えた。同日、Y は営業員 Z とともに B 宅に来訪した。

2つ目の工事の際にYは「配水管が古くなっているので、すぐに工事が必要だ。」等とすぐにでも配水管を工事しないといけないような口ぶりで言ってきた。Bはこれまで漏水や故障等で使用に支障があったことはなかったので、そんなお金はないと断ったが、Yは尚も執拗に勧めてきたため、「温水管だけ工事する」ということで契約書を作成した。

なお、温水管工事の契約書の契約日には、事実発生日と異なる日付が記載されていた。これは、YがBに対して、契約書の日付は以前の給湯器交換工事の書類にあわせると言ったことによるものであった。

### 【事例3】

2024年8月、消費者C宅に、「ガスの点検に伺って良いですか。」と電話があった。会社名や名前を名乗っていないけれど、Cはいつも点検してくれているガス会社の業者だと思っていたので、点検してもらうことを了承した。その後に営業員Vと営業員XがC宅に来訪し、Xが「ガスの点検に来ました。」と言った。これまでの点検業者達は、最初に会社名と名前を言ってきたが、この時の業者は一切会社名や名前等を名乗らなかった。

CはXから点検の結果を説明してもらい、Xは「給湯器は、10年ごとに替えた方が良い。」「取り付けられてからかなりの期間が経過している。」と今すぐにでも契約した方が良く強い口調で契約を勧めてきた。Cは何回か、「分からないし息子に相談したい。」等と断ったが、結局強引に押し切られてしまい、工事請負契約書に氏名、住所等を記載させられた。

### 【事例4】

2025年3月、消費者D宅に、「ガスの点検に伺います」といった電話があった。事業者名も氏名も名乗らなかったが、Dはいつもどおりの業者だと思い、疑いもせず了承した。電話の2日後、この時も何処の誰とも名乗らず、営業員Wが一人でD宅を訪ねてきた。

Dが家の軒下の給湯器を案内すると、Wは給湯器のカバーを全部外して、「今からちょっと見ますので、家の中に入ってお湯を出して下さい。」等と言った。暫く間をおいて、「はい、もう結構です。」と言って、Dにお湯を止めさせると、Wは「これはもう買い換えないと駄目ですね」等と言った。Wがキャンペーンで安くなる等と勧めてきたので、Dは話の流れに乗ってしまい、契約書に署名してしまった。

なお、契約書には事業者の電話番号の記載がなかった。

### 【事例 5】

2024 年 11 月、消費者 E 宅に電話があり、「時期なので温水器の点検に行きます。」ということだった。業者名は名乗ったかもしれないが、E はそろそろ点検も必要な時期なのだろうと思っていたので、何の違和感もなく了承した。

その日の午後、営業員 Y が、「温水器の点検に来ました。」等と言って訪ねて来た。E は、温水器そのものには使用していて不具合を感じていなかったが、温水器から出ている給湯管が湿っているような感じがしていたことから、Y にその旨を伝えた。すると Y から「すぐに工事しないと大変なことになる」と言われ、E はこのまま使えなくなるのではないかと不安になった。

その結果、E は勧められるまま給湯管の引き直し工事の契約を結ぶこととなった。

Y は点検終了後、すぐに契約書類を取り出し書き終えると、名刺を差し出したので、E はその時点で Y の会社名と氏名を知った。その後、E は契約書の記載内容から、本当にこの業者を信用して良いのだろうかかと不安になった。また、値段がどうも高額過ぎるのではないかと不満に思えた。

なお、契約書には商品の数量の記載がないものがあつた。

## 3 関係法令

### ○特定商取引に関する法律(抜粋)

(定義)

第 2 条 この章及び第 58 条の 18 第 1 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

(訪問販売における氏名等の明示)

第 3 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。

(訪問販売における書面の交付)

第 4 条 略

第 5 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（前条第 1 項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、同条第 1 項各号の事項（同項第 5 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。）。

二以下 略

(指示等)

第7条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第3条、第3条の2第2項、第4条第1項、第5条第1項若しくは第2項若しくは第6条の規定に違反し、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。

一以下 略

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。

(都道府県が処理する事務)

第68条 この法律に規定する主務大臣の権限に属する事務の一部は、政令で定めるところにより、都道府県知事が行うこととすることができる。

### ○特定商取引に関する法律施行令(抜粋)

---

(都道府県が処理する事務)

第42条 法第7条から第8条の2まで、第38条から第39条の2まで、第46条から第47条の2まで、第56条から第57条の2まで及び第58条の12から第58条の13の2までに規定する主務大臣の権限に属する事務並びにその事務に係る法第6条の2、第34条の2、第36条の2、第43条の2、第44条の2、第52条の2、第54条の2、第66条第1項から第4項まで(同条第6項において準用する場合を含む。)、第66条の2並びに第66条の5第1項及び第2項に規定する主務大臣の権限に属する事務で、当該都道府県の区域内における販売業者、役務提供事業者、統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者、業務提供誘引販売業を行う者又は購入業者の業務(連鎖販売取引電子メール広告受託事業者又は業務提供誘引販売取引電子メール広告受託事業者が受託して行うものを含む。)に係るものは、都道府県知事が行うこととする。(以下略)

### ○特定商取引に関する法律施行規則(抜粋)

---

(訪問販売における書面の交付等)

第5条 法第4条第1項第6号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名
- 二 略
- 三 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結の年月日
- 四及び五 略
- 六 商品の数量
- 七以下 略