

## 「給湯器の点検をする」などと消費者宅を訪問し、 リフォーム工事を勧誘する事業者に、業務停止命令（3か月）

本日、東京都は、水回り・ガス回りのリフォーム工事を勧誘していた訪問販売事業者に対し、**特定商取引に関する法律**に基づき、**3か月間、業務の一部を停止**するよう命じ、違反行為を是正するための措置を指示しました。併せて、事業者の代表取締役に対し、当該停止を命じた範囲の業務を新たに開始することの禁止を命じました。

**事業者名** 株式会社システック  
**代表者** 代表取締役 木鉛 拓也  
**本店所在地** 神奈川県横浜市中区尾上町4-57 横浜尾上町ビルディング8階（登記上）  
**業務内容** 水回り・ガス回りのリフォーム工事（訪問販売）

※ 同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

### 勧誘行為等の特徴

給湯器の点検に行きます。  
(本当は水回り工事の勧誘だけど...)

水漏れしたら大変だ...。

このままだと水漏れますよ。

本当は水漏れなんてないけどね...。

突然、消費者宅に電話をし、給湯器の点検を口実に訪問する。

給排水管の交換工事が必要な状態ではないのに、工事をしないと水漏れするなど**不実を告げて工事を勧誘する**。

### 消費者へのアドバイス

- 知らない事業者から「給湯器の点検をします。」などと連絡があった場合は、**事業者名と点検理由を確認**しましょう。家の中に招き入れると、高額な工事を強く勧誘されることが多いので、**慎重に対応**しましょう。  
また、工事を勧められても、**その場ですぐに契約せず**に、家族や身近な人に相談し、**複数の事業者から見積り**をとって**工事内容や金額等を十分に検討**しましょう。
- 同様のトラブルでお困りの方、事業者の対応に疑問を感じた方は、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155  
お近くの消費生活センターは 局番なし 188(消費者ホットライン)

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/>



【問合せ先】

生活文化スポーツ局消費生活部取引指導課  
電話（直通）03-5388-3074

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旧法第8条の2第1項に基づく業務禁止命令

1 事業者の概要

事業者名	株式会社システック（法人番号 020001131555）（以下「当該事業者」という。）
代表者名	木鉛 拓也（きなまり たくや）
本店所在地	神奈川県横浜市中区尾上町4-57 横浜尾上町ビルディング8階（登記地）
設立	令和元年6月7日（令和2年3月頃～訪問販売事業開始）
資本金	1円
業務内容	水回り・ガス回りのリフォーム工事（訪問販売）
売上高	約6億8千万円（令和3年6月～令和4年5月）（事業者報告による。）
従業員	1名（事業者報告による。）

2 当該事業者に関する都内の相談の概要（令和5年1月10日時点）

平均年齢	平均契約額	相談件数			
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	合計
約81.1歳 (52～94歳)	約86万円 (最高約1,450万円)	2件	62件	9件	73件

3 業務停止命令（法人）の内容

令和5年1月14日（命令の日の翌日）から令和5年4月13日までの間（3か月間）、特定商取引に関する法律第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。

4 不適正な取引行為の内容

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律（旧法）の条項
「給湯器の点検に行く。」「風呂の点検をする。」などと電話で告げて訪問の約束をとりつけており、消費者宅を訪問したときも、「時期なので点検に来ました。」と告げるなど、勧誘に先立って、水回り・ガス回りのリフォーム工事の契約について勧誘をする目的である旨及び役務の種類を明らかにしていなかった。	第3条 【勧誘目的不明示】
水回り・ガス回りのリフォーム工事の契約を締結する際に消費者に交付する契約書面において、代金の支払時期及び役務の対価（単価）について十分に記載していなかった。	第5条第1項 【契約書面記載不備】

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律（旧法）の条項
<p>水回り・ガス回りのリフォーム工事の契約の勧誘をするに際し、漏水は認められず、また、交換工事をする必要がないにもかかわらず、消費者に対し、「水漏れがしているので、交換工事が必要だ。」「もう既にお湯が漏れ始めている。」「バスタブががたがたしている。このままでは階下にまで迷惑がかかる。」「この排水管が通る所が湿気ている。水漏れする手前だが、もし水漏れしたら下の人にも弁償しないといけないから大変なことになる。」「キッチンを丸ごと取り換える必要がある。」などと、契約締結を必要とする事情に関する事項について、不実を告げた。</p>	<p>第6条第1項第6号 【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。

※ 特定商取引に関する法律（旧法）：消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

## 5 指示（法人）の内容

- (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。

## 6 業務禁止命令（個人）の内容

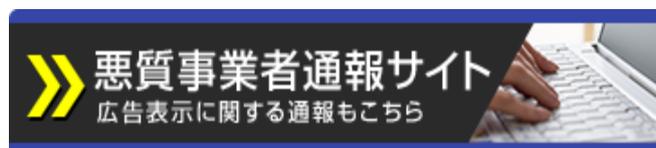
対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
木鉛 拓也	令和5年1月14日（命令の日の翌日）から令和5年4月13日までの間（3か月間）、当該事業者に対して業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。	当該事業者の代表取締役であり、当該事業者の訪問販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

◀東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」では同種のトラブルについて注意を呼び掛けています。▶

「無料点検」のはずが高額な工事契約に？

～点検で不具合が見つかったと契約させる手口にご注意ください。～

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20211022.html>



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

同様の手口のほか、新型コロナウイルス感染症に便乗した商品やサービス等に関して、悪質な勧誘、表示、架空請求についても情報提供をお願いします。

## 当該事業者に関する具体的な相談事例

## 事例1

令和3年9月、甲宅の固定電話に「給湯器の点検に行く。」との電話があった。甲は、給湯器の点検と言われたので、マンションが行う点検の一環なのだと思います、来訪を承諾した。

翌日、作業員2人が甲の部屋にやってきた。作業員Aから名刺を渡されたが、もう1人の作業員Bからは渡されなかった。2人は、訪問の目的などの説明はせず、「まず給湯器を見せてください。」と言った。甲は、ベランダの給湯器を案内した。給湯器を見た後に、2人は何も言わずにすぐに洗面所に移動し、洗面台の下を見ていた。物を動かしている様子が見えず、どのように確認しているか分からなかったが、Aは「水漏れがしているので、交換工事が必要だ。」と言った。Aは何か書類を書き始め、甲に〇〇万円と書かれた契約書を渡した。工事の内容や代金の内訳など詳しい説明はなかった。甲は高額だと思いつつも、専門的なことはよく分からなかったもので、言われるがまま契約書にサインをした。

契約から3日後、甲が普段から付き合いのあるガス会社の担当者に点検してもらったところ、「点検したが工事は必要はない。水道メーターが止まっているので、水漏れしているというのは嘘だ。」と言われた。管理会社にも確認をしたところ、「このマンションでは、そのような点検や工事は頼んでいない。」と言われた。甲は、工事契約の解除を申し入れた。

## 事例2

令和4年1月、乙宅の固定電話に「風呂の点検をする。」との電話があった。相手は当該事業者の名前を名乗った。乙は、この事業者からの電話に心当たりはなかったが、以前給水管から水が漏れて階下の住人に迷惑をかけたことがあったので、ちょうどいいので見てもらおうと思った。点検代金等は示されなかったので、点検にお金はかからないと思った。

その2週間後の約束の日時に、自宅に作業員CとDがやってきた。当該事業者名を名乗り、「時期なので点検に来ました。」と言った。2人は玄関から入ると、給湯設備の操作パネルを操作し、「もう既にお湯が漏れ始めている。」と言った。乙は「何で操作しただけで水漏れが分かるのだろうか。」と内心疑問に思った。Dは、Cの指示で風呂場に入っていく、戻ってくると「バスタブががたがたしている。このままでは階下にまで迷惑がかかる。」と言った。乙はCとリビングにいたので、その様子を見ていなかった。しかし、以前に水漏れがあったこともあり、「また水が漏れているのか。そろそろ風呂を工事する時期が来ているのかもしれない。これはすぐに工事をしなければならない。」と思い、特に疑うこともなく、工事をしてもらうことにした。契約金額は〇〇〇万円だった。Cはカタログを見せながら契約書の説明をし、乙は契約書に氏名・住所等を記入した。乙はCにカタログを渡すように言ったが、Cは「渡すことができない。」と答え、乙は不審に思った。来訪から1時間半ほどして、2人は帰っていった。

契約の翌日、乙はこの契約について心配になり、以前給湯器を設置した知り合いの電器店に行って相談したところ、「操作パネルを触っただけでは水漏れなんて分からない。」と言われた。乙はクーリング・オフのはがきを送付した。

## 事例3

丙は当該事業者と、令和4年4月、洗面化粧台とキッチンの水栓交換工事について契約を締結し、工事が行われた。工事終了から1週間ほどたった頃、作業員Eから丙宅に電話があった。Eは翌週に

工事箇所の点検に行きたいと言った。丙は、点検は工事終了日から1か月後と聞いていたので、少し早いとも思ったが、特に口には出さず了承した。

翌週、丙宅に作業員2人が来訪した。2人は特に名乗りもせず、何の目的で来たのかも言わなかったが、丙は一方の人物をEと認識し、約束していた点検日当日だったので、そのまま部屋の中に招き入れた。しかし、工事した箇所である洗面化粧台の方には行かず、2人でキッチン回りだけを見ていたので、丙は、工事箇所の点検なのに何故見ないのだろうと疑問に思った。Fは、座り込んでキッチン下の扉を開けて中を確認し始め、Eはその横で立ってその様子を見ていた。Fは、キッチン下の排水管が通る箇所の板をドライバーではずし、その中を指差しながら、「この排水管が通る所が湿気ている。水漏れする手前だが、もし水漏れしたら下の人にも弁償しないといけないから大変なことになる。交換して直した方が良い。このまま放っておいても良くなることはないんだから。」等と言った。丙は見ても分からなかったが、Fに指摘されたことを特に疑うことはなかった。Fは、「キッチンをまるごと取り替える必要がある。」と言った。丙は排水管の所だけ交換すれば良いと思っていたので驚き、キッチンまるごと取り替えるとなると、工事料金も高額になってしまうと心配した。そもそも工事箇所の点検という名目で来てもらったので、別の工事契約をするつもりはなかった。丙は工事自体を断るつもりで、「お金なんてないよ。」と伝えたところ、Fは、「年寄りはお金をいっぱい貯めこんでいるから、お金が無い無いと言っているもあるんでしょう。」と言い、その言葉に続いてEは、「キッチンが綺麗になっていたら気持ちが良いですよ。」と丙を説得し、丙は契約することにした。

Fはカタログを丙に見せながら、「色はこのような感じ。出来合いじゃなく注文なので、このような物を取り付けるから。」等と言ってきた。Fは、契約書を取り出し、丙の氏名等を書く欄以外の箇所を書いた。その後、丙はFから、氏名等を「住宅リフォーム工事請負契約書」とタイトルが書かれた面の一番上の欄に書くように言われた。更に、合計金額が〇〇〇万円くらいになるとFから言われたが、キッチンをまるごと取り替えて排水管の工事もすると、これくらいの金額になるのかと納得し、契約書に氏名等を書いた。丙が、予めマンションの管理人を通して管理組合に工事をする旨を伝えておく必要があることを説明したところ、2人はやっておくといい残して帰った。

工事予定日の2日前、管理人とたまたま話す機会があったので、工事の連絡が入っているか確認したところ、「そのような工事の話は聞いていないし、そもそもこのマンション全体の前回の工事日からみても、まだ老朽化したり不具合が起こったりするものではない。その業者は怪しい。消費者センターに相談した方が良いのではないか。」等と言われた。丙は、消費者センターに相談し、契約書を相談員に見てもらったところ、契約内容がシステムキッチンの交換工事だけで、排水管の交換工事は含まれていないことが分かり、驚いた。丙は解約意思を事業者に伝えた。