

消費者からのクーリング・オフの申し出があったにもかかわらず 全額の返金をしなかった訪問販売事業者に業務停止命令（9か月）

昨日、東京都は、「水のトラブル110番」と表示したウェブサイトで集客し、水回り修理等を勧誘していた事業者に対し、特定商取引に関する法律に基づき、**9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。

事業者情報

事業者名 株式会社 Stella（ステラ）
代表者 代表取締役 井上 良二
所在地 東京都豊島区西池袋3-33-6 菊池ビル201
業務内容 水回り修理等の役務提供（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。

消費者へのアドバイス

依頼前に内容と金額をしっかりと確認しましょう

インターネットの広告表示金額で済むとは限りません。
依頼時に、状況をなるべく正確に伝え、**作業内容や見積額、キャンセル代などについて確認**しましょう。

作業前にも内容と金額をしっかりと確認しましょう

事業者到着後は、**見積書をもって作業内容や金額を確認**することが重要です。
追加作業が発生した場合も、説明を求めた上で依頼するかどうか判断しましょう。

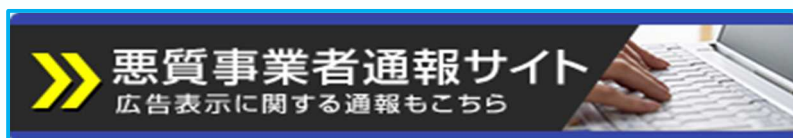
トラブルが生じたら、消費生活センターに相談をしましょう

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）**

不審な勧誘を受けたら情報提供をお願いします！

商品やサービス等に関する悪質な勧誘、不当表示、架空請求について、情報提供をお願いします。

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



処分について詳しくはこちらをご覧ください。



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



【問合せ先】

生活文化局消費生活部取引指導課

電話（直通）03-5388-3073

**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 事業者の概要

事業者名 株式会社 S t e l l a (法人番号 5010501041215)
代表者名 代表取締役 井上 良二
所在地 東京都豊島区西池袋 3-33-6 菊池ビル 201
設立 平成 29 年 6 月 15 日
資本金 2,000 万円
業務内容 水回り修理等の役務提供 (訪問販売)

2 訪問販売の該当性

株式会社 S t e l l a (以下「本件事業者」という。)は、東京都豊島区西池袋 3-33-6 菊池ビル 201 に本店を置き、「水のトラブル 110 番」等と表示したウェブサイトを見た消費者から電話等による連絡を受けて作業者を派遣し、消費者宅において水回り修理等の役務提供契約 (以下「本件契約」という。)を締結しており、令和 5 年 10 月頃から、法第 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。なお、代表者である井上良二氏は、令和 3 年 9 月 1 日に代表取締役に就任した。

3 対象事業者に関する都内の相談の概要 (令和 8 年 3 月 13 日時点)

契約者平均年齢	平均契約額	相談件数				
		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	合計
約 37.9 歳 (18 歳~92 歳)	約 15.3 万円 (最高:約 133.6 万円)	25 件	51 件	90 件	62 件	228 件

4 業務停止命令 (法人) の内容

令和 8 年 3 月 31 日 (命令の日の翌日) から令和 8 年 12 月 30 日までの間 (9 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。

5 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の条項
<p>本件事業者は、本件契約を締結した際に消費者に交付する作業請負契約書または工事請負契約書に以下について記載していなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 役務の対価 (作業内容ごとの対価、トローラー作業等の1メートル当たりの単価) ・ 使用する薬品及び交換する水栓・トイレタンク等の商品名及び商標又は製造者名 ・ 交換する水栓・トイレタンク等の型式 	<p>法第5条第1項及び第2項 【契約書面記載不備】</p>
<p>本件事業者は、クーリング・オフ期間内に書面又は電磁的記録によりクーリング・オフを申し出た消費者に対し、本件契約に基づき受領した金銭の全部を返金しなかった。</p>	<p>法第7条第1項第1号 【債務履行拒否】</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

違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築すること。その上で、本件業務停止命令に係る業務を再開するまでに、業務に従事する者にこれらを周知徹底すること。

7 業務禁止命令（個人）の内容

	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
井上良二	<p>令和8年3月31日（命令の日の翌日）から令和8年12月30日までの間（9か月間）、対象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。</p>	<p>本件事業者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、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。</p>

株式会社Steel aに関する具体的な相談事例

(事例1)

令和7年●月、甲宅の水回り設備に詰まりが生じた。甲は、『即日対応、安い』と謳うウェブサイトを見て電話し、事業者に料金を尋ねたところ、「大体3千円からで、見てみないとわからないけど、大きな作業にならなければそんなに高くはないと思うんだよね」と言われた。甲は、高くても3万円程度かなと考え、事業者に来てもらったが、実際の請求金額は約●●万円だった。

甲は支払いには応じたが、あまりにも高額だったため、クーリング・オフ通知を発信し、全額返金の希望を伝えた。しかし、事業者は「サービスしているので、引くところがない。引けても2～3万円ですわね」「●万●千円なら返金する」と主張した。甲が「半分は返して欲しい」「せめて●万円は返金して欲しい」と伝えたところ、事業者は半額にも満たない●万円のみ返金し、全額を返金しなかった。

(事例2)

令和7年●月、乙宅の洗面所に詰まりが生じた。乙は、『880円～、即日対応、安い』等と謳うウェブサイトを見て、「見積りをお願いしたいんですけど」と電話で依頼したところ、作業員Aが来訪した。Aから「洗面所の詰まりだけだと5千円かかります」と言われたため、乙は承諾した。しかし、Aは「詰まりが解消しない」と言って作業を次々に行い、最終的な請求金額は約●●万円になった。

乙はクーリング・オフ通知を送付し、全額返金を希望したが、事業者とはなかなか連絡がつかなかった。ようやくAに連絡がつくと、Aはクーリング・オフを認めず、「●万●●●●円しか返金できない。それも上席に確認をとらないといけない」と消費税相当分しか返金できない旨を主張した。乙は「その金額では納得できない。仕方がないので、●万円位だったら負担する」と言い、6割超の返金を求めたが、事業者からの回答はその額に満たないものだった。乙は、クーリング・オフ通知を出して全額返金を求めたのに、あんまり返ってこないんだなとがっかりしたが、これ以上交渉が長引いて、返金額が少なくなるのは嫌だと考え、やむを得ず応じた。約2ヶ月後、事業者は、乙が支払った額の一部しか返さず、全額を返金しなかった。