



2021年9月2日

各 位

会社名 株式会社アクアライン
代表者名 代表取締役社長 大垣内剛
(コード番号：6173 東証マザーズ)
問合せ先 取締役経営企画部長 加藤伸克
(TEL. 03-6758-5588)

当社の一部業務に係る行政処分について

当社は、当社が行っている業務のうちの一部（訪問販売形態のもの）について、消費者庁から業務停止命令等の行政処分を受けました。

当社は、本処分を極めて深刻に受け止めるとともに、お客さまをはじめ、広く社会の皆さま及びステークホルダーの皆様にご心配とご迷惑をおかけしておりますことについて、改めて心よりお詫び申し上げます。

1. 本件行政処分を受けた日

2021年8月30日

2. 本件行政処分を受けるに至った経緯

当社では年間約12万件の水まわり修理を行っておりますが、そのうち当社が一昨年及び昨年に実施した3件の水まわり修理サービスが、特定商取引法に違反するとして、当社の訪問販売業務について、消費者庁から本件行政処分を受けました。

3. 本件行政処分の内容

(1) 業務停止命令

2021年8月31日から2022年5月30日までの間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア 訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 指示

ア 当社は、特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される契約の解除に関する事項及び顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為並びに同法7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げる行為をしている。かかる行為は、特定商取引法に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該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（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応する

ことを含む。)し、これを当社の役員及び従業員に前記(1)の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 当社は、訪問販売により、台所、トイレ、浴室、洗面所及び給排水管等の修繕等に係る役務(以下「本件役務」という。)を有償で提供する契約(以下「本件役務提供契約」という。)を締結しているところ、2019年2月1日から2021年8月30日までの間に当社との間で本件役務提供契約を締結したすべての相手方に対し、消費者庁のウェブサイト(<https://www.caa.go.jp/>)に掲載される、当社に対して前記(1)の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、2021年9月30日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛に文書(通知したことを証明するに足りる証拠及び通知文書を添付すること。)により報告すること。

(3) 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項

4. 上記3(2)アに対して当社が進めている取組み

水まわりの修理業務の実施方法を訪問販売形態から通信販売形態に変更すること。なお、消費者庁に対しては、当社の営業方法を訪問販売形態から通信販売形態に変更することを連絡しております。

- (1) 従来は、お客様よりご注文をいただき、当社従業員がお客様宅へお伺いしたときに水漏れ等の原因調査を行い、その場で追加見積もり書を交付し、追加注文を受け、工事を行っておりました(訪問販売形態)。
- (2) 今後は、お客様から最初にお電話を頂いた際に当社オペレーターがご注文を承り、当社従業員がお客様宅へお伺いし、電話注文の範囲内で作業を実施いたします(通信販売形態)。
- (3) また、当社従業員がお客様宅において水漏れ等の原因診断書を作成しお客様に交付いたします。
- (4) 原因診断書を基にお客様宅で事前にご注文いただいた内容を超える作業が必要になる場合は、その部分についてはお見積書をお客様に交付した上で、当社従業員はお客様宅を退出いたします。
- (5) その後、お客様から交付したお見積りに対してコールセンターにご連絡をいただき、追加契約締結の意思を表明された場合に限り、当社従業員がお客様宅を再訪して工事対応を行います。
- (6) 販売形態を問わず、特定商取引法上の禁止事項が発生しない社内体制を整えます。
- (7) 今後当社従業員のみならず加盟店等のスタッフがお伺いする場合も、上記(2)から(6)の内容を踏まえた新しい安心・納得サービスを開始いたします。
- (8) なお、ECサイト等を利用した、ネット注文を開始(2021年10月を予定)することにより、お客様にとって「安心」、「早い」、「便利」で納得するサービスを開始いたします。

5. 今後の見通し

本件行政処分による業績への影響は現在精査中ではありますが、上記4のとおり販売方法を変更しております。なお、当社の売上高全体の約90%を占める水まわり修理サービス事業の売上高の内、当社が直接訪問販売形態で獲得をしていた契約の売上は約10%に相当します。また、当社全体の売上高に対し約9%部分に相当します。

なお、今後公表すべき事項が生じた場合には速やかに開示いたします。