



2021年12月3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)

### 第三者委員会の調査報告書受領等に関するお知らせ

当社は、2021年10月14日付「2022年2月期第2四半期決算発表の延長及び第三者委員会の設置に関するお知らせ」及び「2022年2月期第2四半期報告書の提出期限延長に係る承認申請書提出のお知らせ」にて公表いたしましたとおり、当社における特定商取引法を中心としたコンプライアンスに関する取組状況の分析・検討するための外部弁護士による調査を実施いたしました。さらなる調査を実施することを目的として、当社と利害関係を有しない外部の専門家からなる第三者委員会を設置し、同委員会による調査に全面的に協力をしてまいりました。

2021年11月30日付で第三者委員会より「調査報告書」を受領いたしましたので、下記の通りお知らせいたします。「調査報告書」の受領に際し当社が2021年9月30日に顧客に発送した特定商取引法違反に基づく行政処分に係る説明書類のうち48,721件が宛先不明等により未配達となっていたことから、その扱い（追加調査の対象とし、その内容を含めた「調査報告書」として受領するか）を本日まで第三者委員会と協議しておりました。前述の未配達分につきましては、2021年11月24日に再発送を行いました。第三者委員会の目的はコンプライアンス上の論点を全取引に関して確認することではなく、実務上合理的に可能な範囲で過去の取引履歴を遡って調査し、その過程において取引のパターン毎に重要な問題点を精査して一定の期間内に再発防止策の提言までを完了させることにありましたので、再発送の結果については第三者委員会の追加調査対象とはせず、11月30日付の「調査報告書」を受領するというにいたしましたので、「調査報告書」とその受領の開示が本日となりました。なお、再発送の結果については、社内特別調査委員会（当社社外監査役及び第三者委員会の委員であった弁護士を含む予定）において引き続き調査することとし、調査結果については改めてお知らせいたします。

#### 記

##### 1. 第三者委員会の調査結果について

第三者委員会の調査結果につきましては、添付の「調査報告書（開示版）」をご覧ください。なお、当該報告書につきましては、秘密情報および個人情報保護の観点から、個人名等、部分的な非開示措置を施しておりますことをご了承ください。

##### 2. 過年度決算に与える影響

当社が東証マザーズに上場した2015年8月以降の業績に与える影響については、第三者委員会の調査報告書の内容及び前記追加調査の結果を踏まえて精査する必要があり、現時点では未確定です。

ので、判明次第速やかに開示いたします。

### 3. 今後の対応について

#### (1) 2022年2月期第2四半期決算発表について

2022年2月期第2四半期決算短信の開示につきましては、2021年12月15日を予定しております。

#### (2) 2022年2月期第2四半期報告書について

2022年2月期第2四半期報告書の提出につきましては、2021年12月15日を予定しております。

#### (3) 再発防止策について

当社は、今回の調査結果を真摯に受け止めるとともに、第三者委員会からの提言を踏まえ具体的な再発防止策を策定し、着実に実行してまいります。再発防止策につきましては、決定し次第、あらためてお知らせいたします。

株主、投資家の皆様をはじめとする関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

今後は、全社一丸となって再発防止に全力で取り組み、信頼の回復をはかってまいりますので、ご理解とご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

2021年11月30日

株式会社アクアライン 御中

# 調査結果報告書

(開示版)

株式会社アクアライン第三者委員会

委員長 大島正照



委員 鈴木弘記



委員 安藤庸博



委員 立川正人



## 目次

第1	第三者委員会の設置の経緯・目的、構成・性質	1
1	第三者委員会の設置の経緯・目的	1
2	本委員会の構成・性質	2
	(1) 本委員会の構成	2
	(2) 本委員会の性質	3
3	留意事項	3
第2	本委員会の調査の方法	4
1	本調査の実施期間	4
2	資料の収集、検討	4
3	ヒアリング	4
4	デジタル・フォレンジック調査	4
5	ホットライン設置	5
第3	会社概要	5
1	アクアラインの主な沿革	5
2	アクアラインの事業の概要及び業績の推移	6
	(1) 水まわり緊急修理サービス事業	6
	(2) 広告メディア事業	7
	(3) ミネラルウォーター事業	7
	(4) フィットネス事業	8
	(5) アクアライン単体の業績の推移	8
3	アクアラインの組織体制	8
第4	調査結果	9
1	アクアラインにおける特商法（訪問販売）に係る事実経過	9
	(1) 水まわり緊急修理サービス事業の概要について	9
	(2) サービススタッフの給与体系及び人事評価制度等について	9
	(3) 2015年5月18日付け香川県知事作成の「香川県消費生活条例に基づく報告について」と題する書面（以下「香川県書面」という。）への対応状況等について	10
	(4) 2015年12月14日付け消費者庁取引対策課の「特定商取引法に違反するおそれのある営業方法の見直しについて」と題する書面（以下「2015年消費者庁通知書」という。）への対応状況等について	11
	(5) サービスマナー・コンプライアンス向上委員会における対応状況等について	12
	(6) サービススタッフへの特商法に関する研修状況等について	14
	ア 新人研修について	14

イ	課ミーティングにおける研修状況等について	14
ウ	メールによるクレームの報告状況等について	15
エ	社内報への特商法に関する記事の掲載状況について	16
(7)	レコリスの導入状況等について	16
ア	レコリスについて	16
イ	アクアラインにおけるレコリスの導入状況について	16
(8)	監査役監査及び内部監査の状況等について	17
ア	監査役監査について	17
イ	内部監査について	18
(9)	本件処分に至る経緯等について	20
(10)	国民生活センター及び消費者庁等の動向等について	20
2	2021年9月30日に顧客宛通知を行ったことを受けて、2021年10月22日までにアクアラインに問い合わせがあった案件の特商法違反の有無	21
(1)	顧客宛通知の内容及び通知状況	21
(2)	顧客からの問い合わせの状況	21
(3)	特商法違反の有無及び内容	21
3	本件処分の対象となった3案件を担当したアクアラインのサービススタッフがマザーズ上場時(2015年8月31日)から2021年10月14日までに関与した過去案件	22
(1)	同種又は類似案件の調査方法	22
(2)	特商法違反の有無及び内容	22
4	マザーズ上場時(2015年8月31日)から2021年10月14日までに顧客からアクアラインに寄せられた本件処分の対象となった3案件と同種又は類似の案件(前記2及び3の案件を含む)	22
(1)	同種又は類似案件の調査方法	22
(2)	特商法違反の有無及び内容	23
(3)	前記2乃至4(1)及び(2)の調査結果	24
5	本調査で認められた特商法違反案件に関する組織性の有無について	24
6	2021年8月17日以降の事業モデルについて	25
(1)	新たな事業モデルの内容	25
(2)	特商法における新たな事業モデルの適法性	25
ア	コールセンター業務等	26
イ	新モデルに基づく業務フロー	26
(3)	新モデルの課題	27
7	連結財務諸表等への影響	28
8	原因分析	29
(1)	アクアライン経営陣の上場会社としての自覚及びコンプライアンス意識が希薄であることに起因して、水まわり緊急修理サービス事業及び同種	

業界に内在するリスク並びに規制機関からの規制リスクの認識が不十分であったこと .....	29
ア 水まわり緊急修理サービス事業及び同種業界に内在するリスク..	29
(ア) 消費者トラブルの生じやすい事業モデルに伴うリスクの認識が不十分であったこと .....	29
(イ) 離職率の高さや営業所の不存在に伴うリスクの認識が不十分であったこと .....	30
イ 規制機関からの規制リスクの認識が不十分であったこと.....	30
ウ 前記の種々のリスクの認識が不十分であったことの原因が、アクアライン経営陣の上場会社としての自覚及びコンプライアンス意識の希薄さにあること .....	31
(2) サービススタッフの給与体系を含む人事制度が特商法違反を誘発しやすい制度であること .....	32
(3) サービススタッフに対するコンプライアンス教育・管理・監督体制が不十分であること .....	32
(4) ガバナンス上・管理体制上の問題点 .....	33
ア 不十分な取締役会の監督 .....	33
イ 不十分な監査役監査・内部監査.....	34
(ア) 監査役監査 .....	34
(イ) 内部監査 .....	35
ウ 管理部門の脆弱性及び不十分な法務体制.....	35
(ア) 管理部門の脆弱性 .....	36
(イ) 法務部が存在しないこと .....	36
(ウ) 特商法の専門家の十分な関与がないこと .....	36
エ 対策の不徹底.....	36
(ア) 顧客からのクレームへの意識・その取扱体制が不十分であったこと .....	36
(イ) サービスマナー・コンプライアンス向上委員会での取組みが不十分であったこと .....	37
(ウ) 第2コールセンターなどによるアンケート調査結果の活用が不十分であったこと .....	37
(エ) レコリスによる対策を継続しなかったこと .....	38
第5 再発防止策の提言 .....	38
1 トップメッセージの発信 .....	38
2 役員・従業員のコンプライアンス・ガバナンスに対する意識改革のための教育 .....	38
3 コンプライアンス体制の構築・強化.....	39

(1) 専門家との連携及び法務部の新設.....	39
(2) 管理部門の強化 .....	39
(3) 外部の人材の積極的な登用 .....	39
(4) 法令違反事例の共有を行う体制の構築.....	40
(5) 計画的な教育制度の導入.....	40
(6) 法令違反を探知できるシステムの導入.....	40
4 監査役監査及び内部監査の実効性確保並びに各監査の連携強化 .....	40
5 コンプライアンス重視の給与体系を含む人事制度 .....	41
6 情報発信及び外部からの情報共有体制の強化.....	42
7 事業モデルの再考を視野に入れた抜本的改革 .....	42
別紙 2 .....	43
別紙 3 .....	46
別紙 11.....	48
別紙 12.....	61

本調査報告書においては、下表のとおり略語を用いる。下表に記載のない用語や氏名等については、最初の顕出時には正式名称を記載するが、再度の顕出時以降は、適宜、略するものとする。また、役職については、現在の役職にて記載することを基本とし、必要があれば、当時の役職を記載する。

正式名称／内容	略称
今回行った不正調査	本調査
本調査の結果等を記載した報告書	本調査報告書
株式会社アクアライン	アクアライン
特定商取引に関する法律	特商法
特定商取引に関する法律施行規則	特商法施行規則
代表取締役社長 大垣内剛氏	大垣内剛氏
取締役営業部長 谷上淳子氏	谷上氏
取締役経営企画部長 加藤伸克氏	加藤氏
取締役ミネラルウォーター事業部長 山本寿樹氏	山本氏
社外取締役 小森光嘉氏	小森氏
常勤監査役 大江隆氏	大江氏
監査役 石井睦子氏	石井氏
監査役 小野博氏	小野氏
独立行政法人国民生活センター	国民生活センター

## 第1 第三者委員会の設置の経緯・目的、構成・性質

### 1 第三者委員会の設置の経緯・目的

アクアラインは、2021年8月2日付け消費者庁長官作成の「行政手続法第13条第1項第2号の規定に基づく弁明の機会の付与について」を受領したことを機に、外部専門家（弁護士）による内部調査を実施したが、2021年8月30日付け消費者庁長官作成の「特定商取引法第8条第1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の停止命令及び同法第7条第1項の規定に基づく訪問販売に関する指示について」により、業務停止等の処分（以下「**本件処分**」という。）を受けた。本件処分における指示に基づき、アクアラインでは、2019年2月1日から2021年8月30日までの間に、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を有償で提供する契約を締結した全ての顧客に対し、本件処分に係る消費者庁の公表資料を添付した通知文書（以下「**顧客宛通知**」という。）を2021年9月30日に発送し、顧客から多数の問い合わせを受けていたところ、顧客から問い合わせがあった事案中にコンプライアンス違反の可能性をうかがわせるものがないかを確認する必要があり、また、本件処分の対象となった3案件と同種又は類似の案件がないかについても、公正性を確保した調査が必要であると判断し、2021年10月14日、独立した中立かつ公正な外部専門家（弁護士及び公認会計士）のみで構成される第三者委員会（以下「**本委員会**」という。）の設置を決定し、その旨を公表した。

本委員会は、アクアラインからの依頼を受けて、①顧客宛通知を行ったことを受けて2021年10月22日までにアクアラインに問い合わせがあった案件、②本件処分の対象となった3案件を担当したアクアラインのサービススタッフ<sup>1</sup>が2015年8月31日（アクアラインの東京証券取引所マザーズ上場時）から2021年10月14日までに関与した過去案件、③（前記①及び②の案件を含む）2015年8月31日（アクアラインの東京証券取引所マザーズ上場時）から2021年10月14日までに顧客からアクアラインに寄せられた前記3案件と同種又は類似の案件（消費生活センターへの相談案件を含む。）を対象として、特に特商法違反の有無等のほか、法令違反行為が経営陣からの指示によるものか否か、組織的なものか否かなどについて本調査を実施するとともに、アクアラインが、本件処分を踏まえた再発防止策の一環として構築した新モデル（アクアラインのサービススタッフが顧客宅においてサービス内容を提案しその場で契約締結に至る訪問販売形態ではなく、顧客がアクアラインのコールセンターに架電の上で注文したサービス内容に限定して、顧客宅で修理等のサービスを提供する通信販売形態による販売方法）に関して、特に特商法に係る適法性の観点から本調査を実施し、本調査報告書をもって本調査の結果を報告するとともに、原因分析及び再発防止策に関する検討・提言を行うものである。

---

<sup>1</sup> サービススタッフとは、水まわりの急なトラブルに対応するべく顧客宅に赴き、顧客宅にて、水まわりの修理や部品交換等の業務を行う従業員のことであり、サービススタッフはすべて正社員であった。



## 2 本委員会の構成・性質

### (1) 本委員会の構成

本委員会は、次に掲げる4名の委員により構成される。

委員長 大島 正照（弁護士）  
委員 鈴木 弘記（弁護士）  
委員 安藤 庸博（弁護士）  
委員 立川 正人（公認会計士・公認不正検査士）

また、本委員会においては、以下26名の調査補助者（元検事を含む。）が、本委員会委員の活動を補佐した。

TMI 総合法律事務所（20名）

森 川 久 範（弁護士）  
森 安 博 行（弁護士）  
大 寄 将 史（弁護士）  
内 野 寛 信（弁護士）  
山 口 貴 臣（弁護士）  
矢 川 乾 介（弁護士）  
宮 上 泰 明（弁護士）  
安 里 祐 介（弁護士）  
鈴 木 雄 貴（弁護士）  
中津川 望（弁護士）  
安 昌 秀（弁護士）  
郭 宗 浩（弁護士）  
加 藤 大 地（弁護士）  
木 山 健 太 朗（弁護士）  
小 島 瑞 穂（弁護士）  
中 沢 大 佑（弁護士）  
東 駿 佑（弁護士）  
平 井 希 依（弁護士）  
八 尾 理 菜（弁護士）  
吉 岡 美 紀（弁護士）

リーガレックス合同会社（6名）

高山清子（公認会計士・公認不正検査士）

金子広行（公認会計士）

石塚勝仁（公認会計士）

その他、公認会計士3名

## （2）本委員会の性質

本委員会委員及び調査補助者は、アクアラインから直接報酬を得て業務を行ったことはないことから、アクアラインと利害関係を有するとは認められず、その選任は、日本弁護士連合会作成の「企業等不祥事における第三者委員会ガイドライン」（2010年7月15日制定、2010年12月17日改訂）に準拠したものである。

## 3 留意事項

本調査及び本調査報告書は、以下の事項を前提とする点に留意されたい。

- （1）本調査は、後記第2のとおり、限られた期間の中で、本委員会が独自に収集した資料、アクアラインなどから入手した資料及びアクアラインの関係者等へのヒアリングなどに基づき、本調査報告書作成時までには分析、検討等した資料から確認できた内容のうち、本調査の目的に照らして指摘するべきであると考えられる点について記載しているものであって、入手した資料等から確認できた内容の全てを網羅的に記載したものではないこと
- （2）後記第2のとおり、入手資料については、アクアラインなどから提供を受けたものであり、アクアラインのメールサーバや個々人のメールを独自に全て収集し精査したものではなく、限定的なものであること
- （3）本調査において開示された資料については、以下の事項を前提としていること
  - ① 検討対象となった書類上の署名及び押印は真正になされたものであること
  - ② 写しとして開示を受けた書類は、いずれも原本の正確かつ完全な写しであること
  - ③ 本委員会がアクアラインに要求した資料について、アクアラインは、現存するすべての該当資料を正しく開示していること
- （4）本調査報告書は、前記（1）乃至（3）のとおり前提において作成されたものであり、本調査外の資料及び関係者の供述等により本調査報告書と異なる事実が認められることを否定するものではなく、そのため、新たな事実関係が判明した場合には、本調査報告書と異なる結論に至ることもあり得ること
- （5）本調査及び本調査報告書作成は、アクアラインとの関係において客観的立場にお

いてなされたものであり、かかる立場確保のために、アクアラインその他いかなる者も本委員会委員及び調査補助者に対していかなる権利も取得せず、本委員会委員及び調査補助者に対していかなる請求も起こさず、本調査報告書を証拠、資料その他主張等の根拠として使用しないこと並びに本委員会委員及び調査補助者は、アクアラインその他いかなる者に対しても何らの義務及び責任を負わないこと

## 第2 本委員会の調査の方法

本委員会は、本調査として、調査、検討、分析を行い、本委員会において審議を行った。具体的な本調査の方法については、以下のとおりである。

### 1 本調査の実施期間

本調査を実施した期間は、2021年10月14日から同年11月30日までである。

### 2 資料の収集、検討

本委員会は、アクアラインに対し、随時、分析・検討等が必要となると考えた資料（社内規程類、財務諸表、議事録、証憑類等）の提出を依頼し、その提出を受けて内容を分析・検討した。

また、本委員会は、これに加えて、各ヒアリング時等に関係資料の提出を求め、提供を受けた資料、その他必要に応じて独自に収集した資料についても分析・検討した。

### 3 ヒアリング

本委員会においては、別紙1（ヒアリング実施状況）（略）のとおり、本調査報告書作成時までにアクアラインの役員を含む関係者97名（延べ134名）へのヒアリングを実施した。

### 4 デジタル・フォレンジック調査

本委員会は、特商法違反行為の組織性や経営者の誠実性を判断するため、前記第1の1の事案に関する経営陣からの指示命令等コミュニケーションの状況を把握することを目的として、デジタル・フォレンジック調査を実施した。

具体的には、アクアラインの役職員12名を対象として、アクアラインが業務上使用するチャットツール（LINE WORKS）のデータとファイルサーバ内の個人フォルダに存在した小野氏のメールデータを受領するとともに、これらの者が業務上使用するPC、スマートフォン

及びタブレットに加え、そのうち役員1名（山本氏）及び従業員1名（A氏）の個人利用スマートフォンを本委員会への提供同意を得て保全した上で、これらの媒体内のメールアドレス及びチャットツールなどのコミュニケーションに関するデータに対するデジタル・フォレンジック調査を実施した。

加えて、本委員会に提供されたお客様相談室<sup>2</sup>がクレーム管理に用いている「作業事故・クレーム・交通事故一覧」と称する資料の信頼性を確認することを目的として、前記役職員12名のうち、お客様相談室に所属した経歴を有する従業員3名（A氏、B氏、C氏）の使用に係るPCに加え、A氏がアクセス権を有するファイルサーバデータを保全し、前記提出資料と記載内容に重要な相違がある別バージョンの同種資料の存否を確認した。

本委員会が実施したデジタル・フォレンジック調査の概要は、別紙2（デジタル・フォレンジック調査の概要）に記載のとおりである。

## 5 ホットライン設置

本委員会においては、2021年10月25日から同年11月1日までの間、本調査に有益と考えられる情報や特商法違反となると考えられる事案に関する情報、特商法違反が経営陣からの指示によるものか、組織的なものかなどに関する情報等につき、本委員会に対する通報を受け付けるための特別の窓口を設置するとともに、アクアラインの全役職員に対し、「調査への協力をお願い」と題する書面（別紙3）を配布・周知して、通報を依頼した。2021年11月1日の期限までに当該窓口へ寄せられた通報は1件であった。当該通報内容は、特商法違反に関するものとは認められないものであり、本調査対象から外れるものであった。

## 第3 会社概要

### 1 アクアラインの主な沿革

アクアラインは、1995年11月1日に、大垣内剛氏を創業者として、広島市中区内で、水まわりの緊急修理サービスを行う有限会社として設立され、2000年5月11日、株式会社に組織変更し、2005年1月には、東京支社を開設した上で、2015年8月31日、東京証券取引所マザーズに株式公開を果たした。

その後、アクアラインは、2016年12月にパーソナルトレーニングスタジオ運営の株式会社アームを子会社化した後、2019年3月には東京支社を東京本社に改組した上で、2020年3月には代理店事業・広告事業を営む株式会社EPARK レスキュー（現・株式会社EPARK くら

<sup>2</sup> お客様相談室は、2017年8月18日の取締役会において、2017年9月1日から、管理本部内に、総務部から独立した「お客様相談室」として新設されたものである。それ以前は、正式な組織ではなかったが、お客様相談センターと呼称される部署が総務部総務グループにあった。本調査報告書では、時期を問わず「お客様相談室」といい、必要があれば、「お客様相談センター」という。

しのレスキュー) を子会社化した。

アクアライングループのうち、2021年5月31日提出の有価証券報告書記載の連結子会社の状況は下表のとおりである。

名称	住所	資本金又は出資金(千円)	主要な事業の内容	議決権の所有割合	関係内容
株式会社 EPARK ぐらしのレスキュー ※	東京都港区	90,000	広告メディア	51.0%	役務の受け入れ、業務の受託
株式会社アーム	東京都渋谷区	3,000	フィットネス	100.0%	資金の貸付 60,000千円

※特定子会社に該当

また、2021年2月28日時点における大株主には、創業者の大垣内剛氏（所有株式割合53.9%）、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（所有株式割合9.1%）及びD氏（所有株式割合6.3%）のほか、谷上氏（所有株式割合0.9%）が含まれている。

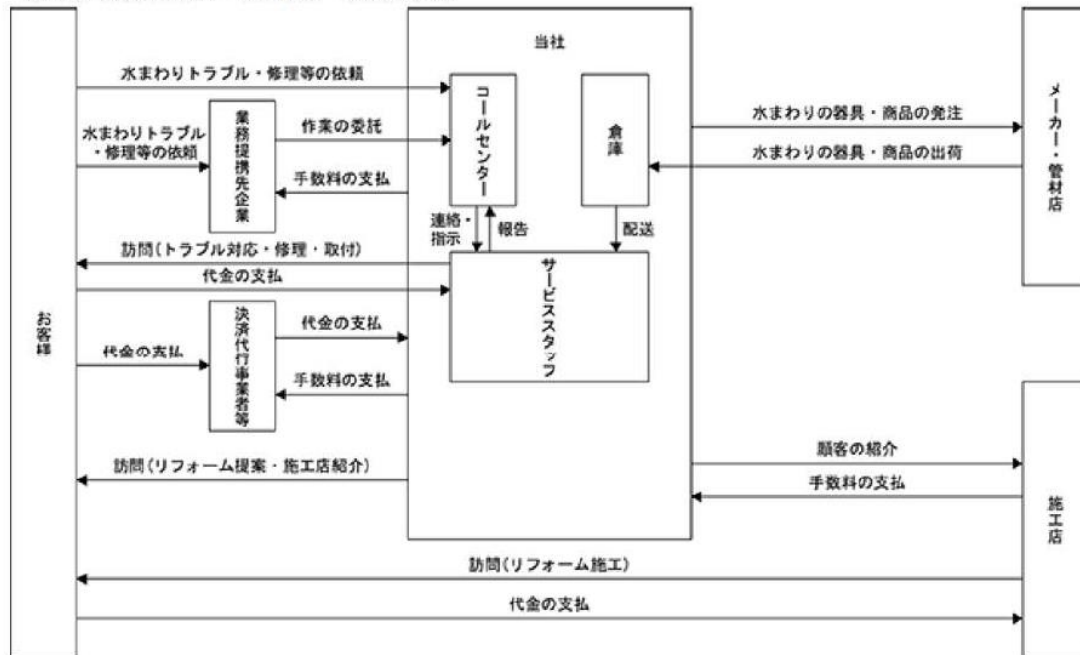
## 2 アクアラインの事業の概要及び業績の推移

アクアライングループでは、「時代と共に歩み、お客様から学び、従業員と共に成長します。」という経営理念のもと、水まわり緊急修理サービス事業、広告メディア事業、ミネラルウォーター事業、フィットネス事業を行っている。

### (1) 水まわり緊急修理サービス事業

水まわり緊急修理サービス事業では、①水まわりの緊急トラブル修理・対応（トイレ、台所、浴室、洗面所の水漏れ・つまり）、②水まわり商品の販売・取付（温水洗浄便座、洗面化粧台の販売・取付等）、③その他修繕工事等（給排水管の修繕等）、④リフォームプラン・施工店の紹介、⑤鍵・エアコンの緊急トラブル修理・対応を主として行っている。2021年2月期の水まわり緊急修理サービス事業の連結売上高構成比は約87.0%であった。水まわり緊急修理サービス事業は、24時間365日、修理依頼を受け付け、北海道から沖縄までの全国で「水道屋本舗」の屋号のもと、事業を展開しているが、地域ごとに営業所は設置しておらず、サービススタッフは、車両を倉庫代わりに、コールセンターからの指示により、自宅から現場へ直行直帰するという態様の勤務をしている。水まわり緊急修理サービス事業のサービスの流れは、下図のとおりである。

[水まわり緊急修理サービス事業 事業系統図]



- ①全国の顧客から、アクアライングループへ直接、又は、業務提携先企業へ問い合わせの連絡を受け、コールセンターにて受け付ける。
- ②コールセンターでは、顧客から依頼内容を聞き、顧客からの距離等も勘案して、担当のサービススタッフを決定し、サービススタッフに訪問指示を出す。
- ③サービススタッフは、トラブル解消用の機材・水まわりの商品等を載せた車両にて顧客宅に向かう。
- ④到着したサービススタッフは、点検・見積もりをし、顧客に内容を確認してもらい、了承をもらってから、作業を開始する。サービススタッフは、顧客から当初依頼されている作業以外に、サービススタッフが現場で提案して追加のサービスを実施することがある。
- ⑤作業完了後、顧客に確認をしてもらう。

## (2) 広告メディア事業

広告メディア事業では、生活救急サービスを検索できるポータルサイト「EPARK 暮らしのレスキュー」の運営、様々な検索ポータルサイトとの連携を実現した店舗・施設向けホームページサービスのうち生活救急領域のインターネット広告販売を行っている。2021年2月期の広告メディア事業の連結売上高構成比は約2.5%であった。

## (3) ミネラルウォーター事業

ミネラルウォーター事業では、ミネラルウォーターの自社ブランドの商品展開を行うとともに、ミネラルウォーターのペットボトルのラベルをオリジナルでデザインするプライベートブランドの商品の提案、備蓄用の保存水の販売及びウォーターディスペンサーの取り扱いを行っている。2021年2月期のミネラルウォーター事業の連結売上高構成比は約9.7%であった。

#### (4) フィットネス事業

フィットネス事業では、パーソナルトレーニングジム2店舗を運営しており、2021年2月期のフィットネス事業の連結売上高構成比は約0.8%であった。

#### (5) アクアライン単体の業績の推移

マザーズに上場した2016年2月期以降のアクアライン単体の業績の推移は、下表のとおりである。

(単位：千円)

年月	回次	売上高 (千円)	営業利益 (千円)	経常利益 (千円)	税引前当期 純利益 (千円)	当期純利益 (千円)	従業員数 (人) ※
2016年2月期	第21期	3,699,543	329,893	312,122	312,135	195,158	221
2017年2月期	第22期	4,306,163	342,722	339,015	340,431	219,831	218
2018年2月期	第23期	5,250,342	407,112	407,657	394,402	272,193	292
2019年2月期	第24期	5,734,972	235,051	239,128	113,191	26,956	289
2020年2月期	第25期	5,946,511	8,239	9,314	△43,104	△40,338	298
2021年2月期	第26期	5,855,439	△274,839	△254,869	△523,007	△547,298	348

※従業員数は、水まわり緊急修理サービス事業に係る従業員数である。

### 3 アクアラインの組織体制

2021年8月31日時点のアクアラインの組織体制は、別紙4(会社組織図)(略)のとおりである。また、2015年8月31日のマザーズ上場後の役員の変遷は下表のとおりである。

※グレーハイライト部分は就任時期

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
代表取締役	大垣内剛氏						
取締役	大垣内剛氏						
取締役	～2017.5.30 D氏						
取締役	～2019.5.30 E氏						
取締役	～2019.5.30						

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
	F氏						
取締役	谷上氏						
取締役		2017. 5. 30～2020. 5. 31 G氏					
取締役		2018. 5. 30～ 加藤氏					
社外取締役						2019. 5. 30～ 小森氏	
取締役							2021. 5. 28 ～ 山本氏
社外監査役	大江氏						
社外監査役	石井氏						
社外監査役	小野氏						

## 第4 調査結果

### 1 アクアラインにおける特商法（訪問販売）に係る事実経過

#### （1）水まわり緊急修理サービス事業の概要について

アクアラインの水まわり緊急修理サービス事業は、水まわり緊急修理サービスの要請を受けて訪問した顧客先において、サービススタッフが点検の上で器具の交換等を提案し、顧客が水まわり緊急修理サービスを当初依頼した段階の意思を超える、器具の交換等の追加作業を実施することで成り立っているものであった。すなわち、水まわり緊急修理サービス事業の売上のうち、当該追加作業に係るものは約7割程度であったとのことであり、アクアラインがサービススタッフ個人について設定していた売上目標<sup>3</sup>も、当該追加作業を受注できなければ達成できないものとなっていた。

この追加作業は訪問販売に該当するため、アクアラインの水まわり緊急修理サービス事業は、特商法のうち、特に訪問販売に関する規制が適用される状況であったといえる。

もともと、後記2乃至4の案件調査におけるサービススタッフのヒアリング結果等からは、当該売上目標がサービススタッフに過重なものであって、当該売上目標達成のためには特商法違反もいとわないというような関連性は認められなかった。

#### （2）サービススタッフの給与体系及び人事評価制度等について

サービススタッフの給与は、基本給（月給制）と諸手当から成り、諸手当には、所定内手

<sup>3</sup> アクアラインから各サービススタッフに提示されていた売上目標は1か月間の平均で約180～190万円であった。



当として、役職手当、リーダー手当、特別手当、単価賞（以前は売上賞）、工事応援手当、評価調整、その他手当があり、所定外手当として、固定時間外勤務割増手当、能力給、通勤手当、時間外勤務割増手当、休日勤務割増手当、深夜勤務割増手当があり、他にも、インセンティブ給<sup>4</sup>がある<sup>5</sup>。このうち、サービススタッフの給与額に大きく影響するのは、能力給であり、能力給とは、単純化すると、サービススタッフ個人の1か月の総売上から材料費や作業月分値引額を差し引いた純売上をもとに、純売上の120万円を超え180万円以下の金額の10%、180万円を超える金額の20%をそれぞれ歩合支給するものである<sup>6</sup>。アクアラインでは、サービススタッフの入社当初の研修時からこの能力給を得られるように指導し、その後の後記（3）の課ミーティングにおいても、如何にして能力給を得ていくかの指導が大きなウェイトを占めていた。サービススタッフにとっても、給与額に直結する能力給をいかに獲得するかが重要であった。

また、マネージャー、リーダーを含むサービススタッフの人事評価（人事評価は基本給に影響する）は、半期に1度行われていたが、マネージャー、リーダーを含むサービススタッフの人事評価上、売上実績が40%~50%のウェイトを占める一方で、特商法遵守に関わる評価項目は、100点中10点分の特別減算項目として、クレーム件数が定められているのみであった。

### （3）2015年5月18日付け香川県知事作成の「香川県消費生活条例に基づく報告について」と題する書面（以下「香川県書面」という。）への対応状況等について

アクアラインでは、2021年4月1日から現行の営業部内の組織となる以前は、営業部内に設置された5つの課をさらにA、Bに分け、それぞれ営業部1課Aなどとして、この営業部1課Aなどといった単位で、1か月に1回程度、全国にいる所属するサービススタッフを集め、ミーティング（以下「課ミーティング」という。）を実施するなどしていたところ、香川県書面を受領する前の特商法に係る取組としては、課ミーティングにおいて、顧客から寄せられたクレームのうち重大なものを時折サービススタッフに周知したり、後記（6）ウのとおり、1か月に1回程度、上層部に、事故・クレームの状況一覧をメールで送り、周知したりする程度であった。

そうしたところ、アクアラインでは、香川県書面（別紙5）（略）を受領したことを機に、お客様相談室のA氏が、香川県危機管理総局くらし安全安心課と交渉し、不当な取引行為の存在が確実ではないとして、アクアラインから何ら書類を提出せず、訪問も不要として対応を終えた。しかしながら、香川県危機管理総局くらし安全安心課がアクアラインに不信感を

<sup>4</sup> インセンティブ給は、リフォーム事業に関する紹介手数料等の一定割合を支給するものである。

<sup>5</sup> 賃金規程

<sup>6</sup> 能力給支給基準

抱いているとも考えられたことから、2015年7月16日に、同課において、A氏が、消費生活グループ副主幹と面談するなどした<sup>7</sup>。この面談の際、A氏は、クーリング・オフの現実的な解決方法として、値引き対応で早急に解決したいことを提案したが、同副主幹からは、特に便器を元に戻すことは困難であることは理解できるとしつつも、法律を厳守するよう求められた。その後の2015年7月27日、A氏からH氏らに、同面談状況がメールで報告された<sup>8</sup>。もっとも、アクアライン取締役会で、香川県書面を受領したことなどは報告されなかった。

他方、アクアラインでは、2015年6月には、お客様相談センター名義で、特商法の内容や特商法における禁止事項をまとめた「営業活動に関する法律『特定商取引法』とは何か」と題する文書<sup>9</sup>を作成したほか、2015年6月26日には、大垣内剛氏の指示により、入社時に責任者がサービススタッフから誓約書<sup>10</sup>をとることや、年1回人事評価時に誓約書の内容を再度説明すること、毎月の課ミーティングの際に、年2回以上、特商法の勉強会を開催していくこととしたほか<sup>11</sup>、2015年7月にはトラブル事例集<sup>12</sup>を、2015年11月にはサービススタッフコンプライアンスマニュアル<sup>13</sup>をそれぞれ作成し、サービススタッフに配布するなどした。

#### (4) 2015年12月14日付け消費者庁取引対策課の「特定商取引法に違反するおそれのある営業方法の見直しについて」と題する書面（以下「2015年消費者庁通知書」という。）への対応状況等について

アクアラインは、2015年消費者庁通知書（別紙6）（略）を受け、2015年12月18日には、A氏らが消費者庁を訪問し、同取引対策課総括消費者取引対策官らと面談し、その際、面談した同対策官らから、2015年消費者庁通知書に記載されていた案件は、2014年7月から2015年8月までの対象期間のうち、全国の消費生活センターに寄せられた中で目立ったものであることや、悪質な事案とは、再勧誘、不実告知、クーリング・オフ妨害等であること、消費者が同意しているのであれば、クーリング・オフの際に値引き対応ができるが、消費者が原状回復及び全額返金以外を望まない場合は、値引き対応を諦める必要があることなどを聞いたほか、同対策官らに対し、アクアラインでは、実際に顧客宅に赴き、状況確認しな

<sup>7</sup> 2015年7月24日付けお客様相談センターA氏作成の「消費生活センター訪問 報告書」と題する書面

<sup>8</sup> 2015年7月27日13時20分、A氏からH氏（CCに大垣内剛氏、D氏、I氏）に宛てた、「【ご確認】センター訪問（①香川県センター ②安全安心課）」と題するメール

<sup>9</sup> 2015年6月付けお客様相談センター作成の「営業活動に関する法律『特定商取引法』とは何か」と題する書面

<sup>10</sup> 法令遵守に関する誓約書

<sup>11</sup> 2015年6月26日13時56分、I氏からD氏及びH氏（CCに大垣内剛氏）に宛てた、「個人情報に関する資料」と題するメール

<sup>12</sup> 「トラブル事例」と題する書面

<sup>13</sup> サービススタッフコンプライアンスマニュアル。ただし、改訂があり、最新のものは2019年10月のものである。

ければ作業内容、見積もりなどの説明ができないため、顧客からの電話等の連絡時に契約締結できないとし、通信販売に該当しないことを説明した<sup>14</sup>。この面談状況を記載した報告書は、2015年12月18日に、A氏から、大垣内剛氏及びD氏（CCに谷上氏、H氏、I氏）に宛てて、2015年消費者庁通知書とともにメールの添付資料として報告がなされ、A氏は、このメールの本文で、「さらなる情報共有と効果的な周知等の取組みが『まったなし』です。来週のどこかのタイミングで打ち合わせをさせていただきますようお願い致します。」とした<sup>15</sup>。

これを機に、後記（5）のとおり、2015年12月25日には、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会を設置して第1回委員会を実施し、以後、2018年11月27日までに同委員会を33回開催した。

他方、2015年消費者庁通知書を受領したことについては、2016年1月13日のアクアライン取締役会において、D氏から、「平成27年12月14日付けで、消費者庁取引対策課より『特定商取引法に違反するおそれのある営業方法の見直しについて』の注意文書連絡を受領した連絡があった。消費者から地方自治体の消費生活センター等に寄せられた相談について、営業方法の改善や法令遵守を求める内容であった。再勧誘の禁止に違反する行為や書面不交付に違反する行為、迷惑勧誘・迷惑解除妨害に該当する行為についての内容であった。」との報告がなされたにとどまった。また、以後、アクアライン取締役会において、2021年2月19日に、同年1月21日の消費者庁立入検査についての報告等がなされるまで、特商法に関する報告等がなされることはなかった。この理由につき、大垣内剛氏は、取締役会のメンバーのほとんどがサービスマナー・コンプライアンス向上委員会のメンバーであるため、取締役会では出していなかったのだと思うなどと述べているが、後記（5）のとおり、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会に出席していた役員は限定されており、取締役会のメンバーのほとんどがサービスマナー・コンプライアンス向上委員会のメンバーではなかった。

## （5）サービスマナー・コンプライアンス向上委員会における対応状況等について

前記（4）のとおり、アクアラインでは、2015年12月25日、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会を設置して、以後、2018年11月27日までに同委員会を33回開催し、特商法違反取引の対応検討等を実施した。

サービスマナー・コンプライアンス向上委員会の実施状況は、別紙7（サービスマナー・コンプライアンス向上委員会の実施状況）（略）のとおりであるが、同委員会における検討

<sup>14</sup> 2015年12月18日付けA氏作成の「消費者庁 訪問報告」と題する書面

<sup>15</sup> 2015年12月18日19時32分、A氏から大垣内剛氏及びD氏（CCに谷上氏、H氏、I氏）に宛てた、「Re：消費者庁から文書受領しました」と題するメール

状況等のうち、特記すべき事項は以下のとおりである。

- ①2015年12月25日の第1回委員会において、大垣内剛氏及びD氏から「クーリング・オフは値引きなしで。常に値引対応するときは、どちらかに許可を」との発言があったが、第2回委員会では、大垣内剛氏から、クレーム発生時の対応確認として、クーリング・オフを回避する強引な値引き対応や長期化を避けることとされ、「強引な値引き対応はNG。会社の決定事項」との発言に変わった。
- ②2016年1月22日の第2回委員会において、消費生活センター関連の実情及び今後の活動の確認が議論された際に、大垣内剛氏から、「クレームに対する課長の意識等について評価してください。クレームに対する姿勢も人事評価に入れる」との発言があったが、管理部門の連携不足のため、クレームに対する姿勢が人事評価における項目となることはなかった。
- ③サービスマナー・コンプライアンス向上委員会での議論を経て、アクアラインでは、2016年2月からサービススタッフに対する研修において、特商法に関する確認テスト<sup>16</sup>を実施するようになった。
- ④サービスマナー・コンプライアンス向上委員会での議論を経て、アクアラインでは、2016年3月18日から、サービススタッフの作業後に、大阪コールセンター（「第2コールセンター」ともいう。以下同じ。）から顧客に電話をかけ、アンケートを実施するようになり、その後は、同委員会において、アンケートの回収率を継続的に監視し、改善を図っていた。しかしながら、大阪コールセンターの人員不足等により、2019年8月1日にこのアンケートは打ち切りとなった。
- ⑤サービスマナー・コンプライアンス向上委員会での議論を経て、アクアラインでは、2016年9月から、サービススタッフが見積書を作成している間に、顧客に回答してもらった問診票の運用を開始し<sup>17</sup>、その後、問診票の回収率を継続的に集計していた。

なお、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会に営業部長の谷上氏は参加していなかったが、その理由については、谷上氏が広島に常駐していた上に、他の業務で参加が難しかったことや、営業部トップである谷上氏は、サービススタッフに、ルールよりも夢ややりがいをお説く役割であるため、コンプライアンスを意識しすぎることを控え、コンプライアンスはお客様相談室が図るという役割分担がなされていたためなどということであった。

また、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会が、2018年11月27日の第33回委員会を最後に開催されなくなった理由については、他の業務のため参加者の日程調整が困難となっていたところ、そのまま開催されないこととなってしまったなどと述べる者もいれば、「サービスマナー・コンプライアンス向上委員会を継続した方がよいとは思っていた

<sup>16</sup> 「営業時に関係する法的ルール（特定商取引法）」と題するパワーポイント

<sup>17</sup> 2016年9月6日16時01分、庶務から谷上氏ら（CCに大垣内剛氏、D氏、A氏ら）に宛てた、「【重要】問診票開始のご案内」と題するメール

が、元役員から、必要ないと言われたことがきっかけで開催しなくなった。」旨述べる者もいるところ、A氏の2019年1月23日のLINE WORKS上の記載からは、サービスマナー・コンプライアンス委員会が開催されなくなった理由には、元役員の寄与があったことがうかがわれた。

## (6) サービススタッフへの特商法に関する研修状況等について

### ア 新人研修について

アクアラインでは、サービススタッフの入退社数が多かったところ、2019年10月から、新入社員が入った月に実施される新入社員への研修時に、お客様相談室のA氏又はC氏が講師となり、「営業時の法的ルール—たった5つ点で簡単—」<sup>18</sup>とのパワーポイント資料を用い、特商法について、再勧誘、書面不交付、不実の告知、迷惑勧誘、クーリング・オフの5つの点への説明を実施した上で、理解度を図るテストを実施していた。この新入社員への研修が実施されたのは、2019年10月以降2021年8月まででの23か月間では、2019年10月、同年11月、同年12月、2020年1月、同年2月、同年3月、同年4月、同年8月、同年9月、同年10月、同年11月、同年12月、2021年1月、同年2月、同年4月、同年6月、同年7月、同年8月の18か月であった。

### イ 課ミーティングにおける研修状況等について

アクアラインでは、前記(3)のとおり、2021年4月1日から現行の営業部内の組織となる以前は、課ミーティングの際に、コンプライアンス研修として、A氏又は営業部若しくは総務部の者にて特商法に関わる研修を行うことがあった。

課ミーティングにおけるプログラムや議事録から判明する、2015年8月以降2021年8月までの73か月間の課ミーティングにおける、特商法に関わるコンプライアンス研修の実施回数は、下表のとおりであり（詳細は別紙8（課ミーティングにおける、特商法に関わるコンプライアンス研修の実施状況）（略）のとおり）、繁忙期の1月、8月、12月には原則として実施していなかったことやコロナ禍の影響を踏まえても少ないものであった上、研修内容も、別紙9（課ミーティングにおける、特商法に関わるコンプライアンス研修の研修内容等）（略）のとおり、コールセンターの位置付けや問診票の記載方法等の説明に終始しているものもあり、限定されたものであった。

※括弧内はA氏実施による研修の回数

<sup>18</sup> 「営業時の法的ルール—たった5つ点で簡単—」と題するパワーポイント

年	営業 1課A	営業 1課B	営業 2課A	営業 2課B	営業 3課A	営業 3課B	営業 4課A	営業 4課B	営業 5課A	営業 5課B
2015年	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	1回 (0)
2016年	3回 (3)	3回 (1)	3回 (1)	0回	6回 (3)	3回 (2)	4回 (1)	5回 (1)	2回 (0)	3回 (0)
2017年	1回 (0)	0回	2回 (0)	1回 (0)	3回 (0)	2回 (0)	3回 (0)	2回 (0)	2回 (0)	3回 (1)
2018年	0回	0回	1回 (1)	0回	1回 (0)	0回	1回 (0)	0回	1回 (1)	2回 (1)
2019年	2回 (2)	0回	0回	0回	1回 (1)	4回 (4)	2回 (2)	0回	2回 (2)	1回 (0)
2020年	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	2回 (0)	0回	1回 (1)
2021年	0回	0回	0回	0回	0回	0回	1回 (1)	0回	0回	0回
合計	6回 (5)	3回 (1)	6回 (2)	1回 (0)	11回 (4)	9回 (6)	11回 (4)	9回 (1)	7回 (3)	11回 (3)

## ウ メールによるクレームの報告状況等について

アクアラインでは、顧客からの作業後のクレームのうち、消費生活センターなどが介入した案件（以下「消費生活センター案件」という。）やクーリング・オフなどの用語が顧客から発せられた案件（以下「重要クレーム案件」という。）は、お客様相談室にて対応していたところ、2015年8月31日以前から、1か月に1回程度、A氏から、顧客からのクレームなどの状況を取りまとめた一覧表を、CCに大垣内剛氏やほかの一部の役員及び内部監査部J氏らを入れ、谷上氏、K氏、L氏ら営業部に宛ててメールで報告していた。2015年9月以降2021年7月までにお客様相談室が取り扱った消費生活センター案件及び重要クレーム案件についての報告状況は別紙10（2015年9月以降2021年7月までにお客様相談室が取り扱った消費生活センター案件及び重要クレーム案件についての報告状況）（略）のとおりである。

また、当該メールから判明する、2015年9月以降2021年7月までにお客様相談室が取り扱った消費生活センター案件及び重要クレーム案件の年間合計数と月間平均数は下表のとおりである。

（単位：件）

年	消費生活センター案件及び重要クレーム 案件の年間合計数と月間平均数		消費生活センター案件の 年間合計数と月間平均数	
	年間合計数	月間平均数	年間合計数	月間平均数
2015年（4か月間）	29	7.3	7	1.8
2016年（12か月間）	75	6.2	28	2.3
2017年（12か月間）	55	4.6	17	1.4
2018年（12か月間）	103	8.6	35	2.9
2019年（12か月間）	47	3.9	26	2.2
2020年（12か月間）	54	4.5	31	2.6
2021年（7か月間）	40	5.7	20	2.9
合計	403	5.7	164	2.3

## エ 社内報への特商法に関する記事の掲載状況について

社内報である「AQUAWORLD サービススタッフマニュアル」（「工事新聞」と呼ばれることもある。）の2015年8月号から2021年1月号までにおいて<sup>19</sup>、特商法に関する記事の掲載は、2016年11月号における「営業時に関係する法的ルール」と題した特商法に係る理解度テストのみであった。

## （7）レコリスの導入状況等について

### ア レコリスについて

レコリスは、AIによる音声言語認識技術を用いて、録音された音声データのテキスト化及び語句の抽出・検索等を可能とするシステムである。

レコリスをダウンロードしたスマートフォンなどの端末により録音された音声データは、自動でサーバーに送信され、テキスト化されるとともに、管理画面においてテキスト化されたデータの検索等を行うことができるとされていた。

### イ アクアラインにおけるレコリスの導入状況について

レコリスを導入することで、サービススタッフの対応の事後的調査を行うことが可能になるほか、サービススタッフの勤怠管理や第2コールセンターの代替手段としても活用することができるとして、2019年7月12日、アクアライン取締役会において、レコリスの導入につき議論がなされた。

その後、同年8月上旬頃から、アクアラインにおいて、レコリス導入に向けた開発が行わ

<sup>19</sup> アクアラインでは、消費者庁への対応を優先していたため、2021年2月からは「AQUAWORLD サービススタッフマニュアル」を発行していなかった。

れるようになり、同年9月上旬頃からは、一部のサービススタッフにつき、試験的にレコリスを導入し、さらに、遅くとも同年12月上旬頃までにはサービススタッフ全体につき、試験的にレコリスを導入した。

しかし、同月4日、想定を超える多数のサービススタッフがレコリスにログインしたことによりサーバーエラーが発生したことによって、試験導入を一部取りやめた。

その後、サーバーの保管料金が高額であることや開発中の録音システムの発注先である中国の工場がコロナ禍により連絡が取れなくなったことが原因で、アクアラインにおいて、レコリスやそれと類似するシステムを正式に導入するには至らなかった。

## (8) 監査役監査及び内部監査の状況等について

### ア 監査役監査について

アクアラインの監査役会は、大江氏（常勤社外監査役）、石井氏（非常勤社外監査役）及び小野氏（非常勤社外監査役）の3名の監査役で構成されており<sup>20</sup>、監査役会規程に基づき、監査役会が原則として1か月に1回開催され<sup>21</sup>、監査役会において策定された監査計画に基づいて、営業部監査を含む監査役による監査自体は行われていたものの<sup>22</sup>、特商法違反に係る項目は監査計画における監査項目に含まれていなかった<sup>23 24</sup>。また、監査役は後記イのとおり、1か月に1回、内部監査部と意見交換を行っていたものの、基本的に、特商法に係る意見交換はなされていなかった。

監査役においては、水まわり緊急修理サービス事業に係る営業方法それ自体に特商法違反となり得る認識がなかった又は特商法違反のリスクは抽象的には認識していたものの、一部の従業員の行為のみに起因するものと認識しており、一般的な特商法違反に係るリスクへの対応や、当該営業方法の見直しなどについては議題として監査役会に上程されたことはなかった。また、アクアラインは前記(3)及び(4)のとおり、香川県書面及び2015年消費者庁通知書を受領したものの、特商法違反行為の発生に係る改善点等を含む当該書面に係る対応について監査役会において議題として上程されたこともなかった。

---

<sup>20</sup> 2021年8月31日付けアクアライン会社組織図

<sup>21</sup> 監査役会規程9条

<sup>22</sup> 2015年10月16日付け監査役会議事録、2016年2月19日付け監査役会議事録等、2016年3月23日付け監査役会議事録、2017年5月23日付け監査役会議事録等

<sup>23</sup> 2020年6月5日付け2020年度監査計画等

<sup>24</sup> 一例として、大江氏作成に係る平成29年度監査役監査調査書の「3. コンプライアンス体制の運用状況について」と題する項目に「(1) 関連法令の熟知の徹底に努める。」とあるものの、列挙されている法令は「食品安全基本法、食品衛生法、不当表示防止法、計量法、健康増進法、薬事法、不正競争防止法、食品リサイクル法、製造物責任法」とどまり、特商法が含まれていない。



## イ 内部監査について

アクアラインの内部監査部は、社長直轄の組織とされ<sup>25</sup>、内部監査は、アクアラインの経営諸活動の全般にわたる管理・運営の制度及び業務の遂行状況を合法性と合理性の観点から検討・評価し、その結果に基づく情報の提供、改善・合理化への助言、提案等を通じて、会社財産の保全及び経営効率の向上を図り、もって社業の発展に寄与することを目的としている<sup>26</sup>。

アクアラインでは、組織規程上、部には部長を置くとされ<sup>27</sup>、内部監査規程上も、監査責任者は内部監査部長であるとされているが<sup>28</sup>、少なくとも、現在の内部監査部次長である J 氏が同部に異動した 2014 年 3 月 1 日以降は、内部監査部には部長が存在せず、同部の職員は、J 氏 1 名のみであった。

内部監査責任者は、年初に内部監査方針及び年間の監査計画を立案し、社長の承認を得るものとされている<sup>29</sup> <sup>30</sup>。なお、J 氏が当該承認を得る際、内部監査方針等について、大垣内剛氏から指示やコメントがなされることはほとんどなかった<sup>31</sup>。

内部監査は、原則として、内部監査部長が内部監査部員から指名する内部監査担当者によって行うものとされているが、業務上特に必要があるときは、社長の承認により、別に指名された者を加えて行うことができるとされている<sup>32</sup>。少なくとも第 22 期以降の内部監査は、大垣内剛氏の承認により、総務部の職員を加えて行われていた<sup>33</sup>。

内部監査は、会計監査、業務監査、効率性・経済性の監査及び遵守性の監査を行うものとされ、遵守性の監査については、民法、会社法、労働法、租税法等法の遵守性について監査するものとされている<sup>34</sup>。しかしながら、第 21 期における監査の重点項目や、サービススタッフを対象とする監査事項には、特商法違反に係る事項は含まれていなかった<sup>35</sup>。その後、香川県書面及び 2015 年消費者庁通知書を受領した後、第 22 期の監査の重点項目には、コンプライアンス意識の推進や内部監査体制の強化が選定され<sup>36</sup> <sup>37</sup>、サービススタッフを対象

---

<sup>25</sup> 組織規程別表

<sup>26</sup> 内部監査規程 1 条 2 項

<sup>27</sup> 組織規程 13 条 1 項

<sup>28</sup> 内部監査規程 3 条 1 項

<sup>29</sup> 内部監査規程 10 条 1 項

<sup>30</sup> 内部監査責任者たる内部監査部長が存在しなかったため、同部の次長である J 氏が内部監査方針等を立案していた。

<sup>31</sup> 内部監査部には部長が存在していなかったため、同部の次長である J 氏が承認を得ていた。

<sup>32</sup> 内部監査規程 3 条 2 項

<sup>33</sup> 2016 年 3 月 30 日付け平成 28 年度（第 22 期）内部監査計画書、2017 年 3 月 31 日付け 2017 年度（第 23 期）内部監査計画書、2018 年 3 月 31 日付け 2018 年度（第 24 期）内部監査計画書、2019 年 5 月 30 日付け 2019 年度（第 25 期）内部監査計画書、2020 年 5 月 29 日付け 2020 年度（第 26 期）内部監査計画書

<sup>34</sup> 内部監査規程 6 条

<sup>35</sup> 2015 年 3 月 27 日付け第 21 期内部監査計画

<sup>36</sup> 2016 年 3 月 30 日付け平成 28 年度（第 22 期）内部監査計画書

<sup>37</sup> ただし、当該選定が、香川県書面及び 2015 年消費者庁通知書を受けたものであるか否かは判然としない。

とする監査事項として「トラブル防止」が追加されたものの<sup>38</sup>、「トラブル防止」の具体的な内容としては、クーリング・オフとされ、「判断能力が不十分なお客様の場合（特に高齢者）、ご家族の承諾を得るなど注意して契約をしているか。サービス書の備考欄に記入しているか。」の一項目を口頭で確認するにとどまるものであった<sup>39 40</sup>。

内部監査は、アクアラインの業務全般にわたって行うものとされている<sup>41</sup>。しかしながら、少なくとも第 21 期から第 24 期においては、入社後 6 か月を経過していないサービススタッフについては、内部監査の対象から除外されていた<sup>42</sup>。また、第 25 期及び第 26 期においては、サービススタッフについて選定基準が設けられ、3 分の 2 程度のサービススタッフについては、内部監査の対象から除外されていた<sup>43</sup>。さらに、お客様相談室については、J 氏が監査の重要性が低いと考えたため、J 氏が内部監査部に異動した 2014 年 3 月 1 日以降、ヒアリングが一度行われた程度であった。加えて、第 26 期については、内部監査計画書は作成されたものの、内部監査部の人員不足及び同部が人員不足でありながら J 氏が同部以外の業務を行っていたため内部監査を行う時間がないとの理由により、少なくとも、遵守性の監査は行われておらず、また、内部監査報告書が作成されなかった。また、第 27 期については、内部監査計画書自体作成されておらず、内部監査も行われなかった。内部監査担当者は、内部監査終了後、監査調書を作成しなければならず<sup>44</sup>、また、内部監査責任者は、内部監査終了後、内部監査報告書を社長に提出しなければならないが<sup>45</sup>、内部監査が実施されていないことや内部監査報告書が作成されていないことについて、大垣内剛氏やその他の役職員から指摘を受けたことはなかった。

内部監査部長は、監査役等と監査情報の緊密な連携を保ち、監査役監査等を補完し、監査の効率的な実施に努めなければならない<sup>46</sup>。J 氏は、毎月、取締役会が開催される日に監査役と意見を交換し、毎月の監査計画に従った監査の内容を報告していたが<sup>47</sup>、A 氏から J 氏及び監査役に共有されるサービススタッフに関するクレームが記載されたエクセルシートについては、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会において取り扱う内容であるため、内部監査部と監査役との間で協議する必要はないとの理由により、協議されていなかった。

---

<sup>38</sup> 一例として、対象者を「コールセンター・工事班 A 班工事班 A 班 M 氏」とする 2016 年 10 月 3 日付け内部監査報告書

<sup>39</sup> 一例として、対象者を「コールセンター・工事班 M 氏」とする内部監査調書

<sup>40</sup> 第 23 期及び第 24 期についても同様である。

<sup>41</sup> 内部監査規程 2 条 1 項

<sup>42</sup> 2015 年 3 月 27 日第 21 期内部監査計画、2016 年 3 月 30 日付け平成 28 年度（第 22 期）内部監査計画書、2017 年 3 月 31 日付け 2017 年度（第 23 期）内部監査計画書、2018 年 3 月 31 日付け 2018 年度（第 24 期）内部監査計画書

<sup>43</sup> 2019 年 5 月 30 日付け 2019 年度（第 25 期）内部監査計画書、2020 年 5 月 29 日付け 2020 年度（第 26 期）内部監査計画書

<sup>44</sup> 内部監査規程 12 条 1 項

<sup>45</sup> 内部監査規程 14 条 1 項

<sup>46</sup> 内部監査規程 9 条

<sup>47</sup> 内部監査部には部長が存在していなかったため、同部の次長である J 氏が報告していた。

## (9) 本件処分に至る経緯等について

2021年1月21日、アクアラインは、消費者庁から、東京本社、板橋事務所、横浜コールセンターに対して立入検査を受けるとともに、同日付け消費者庁長官作成の「特定商取引に関する法律第66条第1項の規定に基づく報告徴収について」により、報告期限を2021年2月4日とした報告書の提出を求められた。アクアラインは、同日には一部の資料を提出し、間に合わないものについては後日提出として、2021年3月15日には資料提出を完了した。その後の2021年3月24日には、消費者庁取引対策課に補足説明のための打ち合わせを依頼したが、消費者庁取引対策課からは必要ない旨の回答を受けた。2021年6月18日には、消費者庁による大垣内剛氏及びA氏の面談が実施された。

その後、2021年8月2日付け消費者庁長官作成の「行政手続法第13条第1項第2号の規定に基づく弁明の機会の付与について」を受領したことを機に、外部専門家（弁護士）による内部調査を実施し、同月12日付けで「弁明書」を提出したが、同月30日付け消費者庁長官作成の「特定商取引法第8条第1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の停止命令及び同法第7条第1項の規定に基づく訪問販売に関する指示について」により、本件処分を受けた。

## (10) 国民生活センター及び消費者庁等の動向等について

国民生活センターは、そのWEBサイト上で、2018年12月20日、「水漏れ修理、解錠など『暮らしのレスキューサービス』でのトラブルご注意」<sup>48</sup>を公表し、さらに、2021年10月7日には、「水回り修理『950円～』のはずが…数万円の高額請求に！ー水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？ー」<sup>49</sup>を公表した。

また、消費者庁は、2021年8月18日、取引対策課が、「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」<sup>50</sup>を公表した上、2021年8月31日には、「暮らしのレスキューサービスに関する悪徳商法にご注意！」<sup>51</sup>と題する注意喚起チラシを公表した。

さらに、消費者庁取引対策課が公表した2021年7月末時点での水道屋本舗の相談件数は、下表のとおりであった<sup>52</sup>。

年	相談件数
2018年	109件
2019年	206件

<sup>48</sup> [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181220\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20181220_1.html)

<sup>49</sup> [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211007\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211007_2.html)

<sup>50</sup> [https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms202\\_210818\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms202_210818_01.pdf)

<sup>51</sup> <https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20210831ac01.pdf>

<sup>52</sup> 日本消費経済新聞 2021年9月5日 2340号 4面記事

年	相談件数
2020年	255件
2021年	137件

## 2 2021年9月30日に顧客宛通知を行ったことを受けて、2021年10月22日までにアクアラインに問い合わせがあった案件の特商法違反の有無

### (1) 顧客宛通知の内容及び通知状況

アクアラインでは、2021年8月30日付け消費者庁長官作成の「特定商取引法第8条第1項の規定に基づく訪問販売に関する業務の停止命令及び同法第7条第1項の規定に基づく訪問販売に関する指示について」にて受けた指示に従って、2021年9月30日、顧客宛通知を行った。顧客宛通知の内容は別紙11のとおりであり、発送した通知数は24万6,940通であった<sup>53</sup>。

### (2) 顧客からの問い合わせの状況

顧客宛通知に対して、2021年10月1日から同月22日までの間の、顧客からの入電数は8,247件、メール受信数は406通であった。そのうち、アクアラインが電話対応できたものは1,370件、メール対応できたものは195件であった<sup>54</sup>。

### (3) 特商法違反の有無及び内容

顧客宛通知に関して、電話対応又はメール対応できた顧客に対する事例として、アクアラインから本委員会には、延べ1,102件が開示された<sup>55</sup>。

前記1,102件について、電話対応時のやり取りのテキスト化データ、メールデータ、音声データの調査を行い、必要に応じてサービススタッフに対するヒアリング（退職者を除く。）を実施した結果、①特商法違反が認められる事例<sup>56</sup>は0件、②特商法違反の可能性が否定できない事例<sup>57</sup>は92件であった。

前記②について、違反類型ごとの内訳は下表のとおりであった。

<sup>53</sup> 2021年9月30日付出荷票

<sup>54</sup> 「【第3者委員会】N氏提出用1031\_1903（10月1日\_10月22日\_Cシートあり）」と題するエクセルデータ

<sup>55</sup> なお、対応件数と案件数が合致しないのは、1案件について複数回の電話対応又はメール対応が実施されている場合があるためである。

<sup>56</sup> 主に、アクアライン又は担当したサービススタッフが特商法違反に係る事実を自認している場合がこれに当たる。以下、同じ。

<sup>57</sup> 主に、顧客の言い分とアクアライン又は担当したサービススタッフの言い分とが食い違っており、他の客観証拠によって、いずれの言い分も覆すには足りない場合がこれに当たる。以下、同じ。

(単位：件)

違反類型	②違反の可能性が否定できない事例 [92件]
再勧誘	1
書面交付義務違反	1
不実告知	68
威迫、困惑	2
クーリング・オフ妨害	5
事実不告知	8
不実告知、氏名等不明示	1
不実告知、事実不告知	2
その他	4

### 3 本件処分の対象となった3案件を担当したアクアラインのサービススタッフがマザーズ上場時（2015年8月31日）から2021年10月14日までに関与した過去案件

#### (1) 同種又は類似案件の調査方法

本件処分の対象となった3案件を担当したアクアラインのサービススタッフ3名（以下「**本件3名**」という。）が2015年8月31日から2021年10月14日までに関与した過去案件については、後記4(1)の方法での調査に加え、同期間における本件3名のサービス書として開示を受けたもの（合計8,940通）を全件調査し、必要に応じてサービススタッフに対するヒアリングを実施した。

#### (2) 特商法違反の有無及び内容

前記(1)の調査の結果、①特商法違反が認められる事例は1件（クーリング・オフ妨害）、②特商法違反の可能性が否定できない事例は2件（いずれも不実告知）であった<sup>58</sup>。

### 4 マザーズ上場時（2015年8月31日）から2021年10月14日までに顧客からアクアラインに寄せられた本件処分の対象となった3案件と同種又は類似の案件（前記2及び3の案件を含む）

#### (1) 同種又は類似案件の調査方法

マザーズ上場時（2015年8月31日）から2021年10月14日までに顧客からアクアラインに寄せられた、本件処分の対象となった3案件と同種又は類似の案件（前記2及び3の案件を含む。）については、まず、以下の調査を行い、後記(2)のとおり、前記2及び3を

<sup>58</sup> ただし、本件処分の対象となった3案件は除く。

除いた案件の調査結果をまとめた上で、後記（3）のとおり、前記2及び3を含む件数を集計した。

後記（2）に係る調査としては、まず、前記1（6）ウのとおり、アクアラインでは、消費生活センター案件や重要クレーム案件（クーリング・オフが論点となるような案件）については、お客様相談室が対応していたことを踏まえ、お客様相談室が取りまとめていた、該当期間に係るクレームなどの状況の一覧表（合計407件）を調査した。また、アクアラインでは、顧客からクレームがあり、全額又は一部の返金対応を行う際には、「売上値引申請書」（時期によっては「売上値引依頼書」。以下同じ。）を作成して、社内決裁を得る運用としているところ、お客様相談室が対応するには至らない程度のクレームがあった場合は、お客様相談室以外の部署（営業部、経営企画部、法人営業部）が、クレーム対応を行い、「売上値引申請書」を作成した上で決裁している場合があることを踏まえ、営業部、経営企画部及び法人営業部における、該当期間に係る「売上値引申請書」1,592通を調査した。

さらに、それぞれの書面調査に加えて、必要に応じて、サービススタッフに対するヒアリング（退職者を除く。）を実施した。

## （2）特商法違反の有無及び内容

前記（1）の調査の結果、①特商法違反が認められる事例は17件、②特商法違反の可能性が否定できない事例は89件であった（ただし、本件処分の対象となった3案件は除く。）。

前記①、②について、違反類型ごとの内訳は下表のとおりであった。

（単位：件）

違反類型	①違反が認められる事例〔17件〕
書面交付義務違反	5
不実告知	4
クーリング・オフ妨害	3
事実不告知	1
書面交付義務違反、事実不告知	3
その他	1

（単位：件）

違反類型	②違反の可能性が否定できない事例〔89件〕
書面交付義務違反	14
不実告知	38
威迫、困惑	2
クーリング・オフ妨害	9
事実不告知	13
書面交付義務違反、不実告知	2
書面交付義務違反、不実告知、クーリング・オフ妨害	1
不実告知、事実不告知	1
判断能力不足便乗	8
事実不告知、判断能力不足便乗	1

### (3) 前記2乃至4(1)及び(2)の調査結果

前記2乃至4(1)及び(2)の調査の結果、マザーズ上場時から2021年10月14日まで顧客からアクアラインに寄せられた本件処分の対象となった3案件と同種又は類似の案件(前記2及び3の案件を含む)については、①特商法違反が認められる事例が計18件、②特商法違反の可能性が否定できない事例が計183件であった。

なお、①特商法違反が認められる事例18件の概要は、別紙12のとおりである。

## 5 本調査で認められた特商法違反案件に関する組織性の有無について

前記2乃至4において特商法違反が認められる、又は特商法違反の可能性が否定できないとされた案件について、大垣内剛氏ら経営陣が特商法違反行為を主導し、組織的に推進していたことを認めるに足りる証拠は見当たらなかった。

他方で、アクアラインにおいては、前記1(5)のとおり、2015年消費者庁通知書を受領したことを機に、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会を実施し、同委員会においては、大垣内剛氏自らが「クーリング・オフは値引なしで。」「クレームに対する課長の意識等について評価してください。クレームに対する姿勢も人事評価に入れる」といった特商法遵守に向けた方針を示していたほか、サービススタッフに対する研修において特商法に関する確認テスト、第2コールセンターでの顧客アンケート、顧客に回答してもらう問診票の運用等、特商法遵守に向けた施策の提案等も行われ、その後、一定の施策が実際に導入されるに至るなど、2015年消費者庁通知書を受領以後、大垣内剛氏の関与の下、特商法に係るコンプライアンス徹底を試みたとはいえる。

しかしながら、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会は、前記1(5)のとおり、2018年11月27日の第33回を最後に開催されておらず、大垣内剛氏が自ら示した「クーリング・オフは値引なしで。」との方針についても、方針提示後の次の委員会で「強引な値引きはNG」と、特商法遵守の姿勢が弱められる方向に修正されたほか、第2コールセンターでのアンケートも、2019年8月1日には打ち切られるに至っており、同委員会におけるコンプライアンス徹底の施策が長期にわたり持続しなかったといえる。また、これに加え、前記1(4)のとおり、アクアラインの取締役会では、2016年1月13日に2015年消費者庁通知書を受領したことが報告されて以降、2021年2月19日に2021年1月21日の消費者庁立入検査についての報告等がなされるまでの間、特商法に関する取締役会への報告等はなされておらず、経営陣の間で特商法遵守に向けた実効性ある議論がなされた形跡が見られないことも併せ鑑みると、大垣内剛氏ら経営陣において、組織的に特商法違反を推進した事情は見受けられないものの、継続的に特商法違反案件の有無及び内容を把握した上で、長期的視点に基づき、特商法に係るコンプライアンス施策を徹底することへの関心の低さが認められた。

## 6 2021年8月17日以降の事業モデルについて

### (1) 新たな事業モデルの内容

アクアラインは、本件処分に係る調査が行われたことを踏まえて、2021年8月17日以降、新たな事業モデルを構築し、①自ら修理等のサービスを提供することなく、コールセンター業務等を行うとともに、②特商法違反のリスクを解消するために緊急修理サービス業務に係る業務フローの抜本的な見直し（新モデル）を行っている。

なお、アクアラインは、自ら新モデルによる業務を行っているものではなく、現在は、コールセンター業務の委託元の事業者が、新モデルに従った緊急修理サービス業務を行っている。

その概要は、以下のとおりである。

#### ①コールセンター業務等の概要

アクアラインは、水まわり緊急修理サービスを行う事業者の委託を受けて、同事業者の顧客からの電話対応及び同事業者の従業員又は修理スタッフに対する電話対応等のコールセンター業務等を行っている。

#### ②新モデルの概要

新モデルの業務フローは、概ね、以下のとおりである。

- |   |
|---|
| <p>①顧客は、水まわり緊急修理サービスを要請する際に、電話にて事前に用意されたプランから1つを選択して修理を申し込み、契約を締結する。</p> <p>②サービススタッフは訪問先において、前記①のプランの範囲内で対応可能かどうかを検討し、当該プランの範囲では修理ができない場合やより適切な対応が考えられる場合は、新たな作業内容や価格が記載された見積書を作成し、顧客に渡す。</p> <p>③顧客が前記②の見積書に係る契約を希望する場合、各サービススタッフはその場で契約を承諾することなく、コールセンターに架電をして申込みをするよう伝えるとともに、当該サービススタッフは訪問先から退室する。</p> <p>④顧客がコールセンターに対して見積書記載の修理を申し込み、契約を締結した後で、コールセンターがサービススタッフに連絡し、当該サービススタッフが訪問先で見積書記載の修理を行う。</p> |
|---|

### (2) 特商法における新たな事業モデルの適法性



## ア コールセンター業務等

前記(1)のとおり、コールセンター業務等は、事業者の委託を受けて実施するものであり、消費者との関係において、特商法の規制対象となる取引（訪問販売、通信販売等）を行うものではない。

したがって、アクアラインが、コールセンター業務等のみを行い、特商法の規制対象となる取引を行わない場合は、原則として、特商法違反が生じるものではない。

しかしながら、形式的には、特商法の規制対象となる取引を行っていない場合であっても、一定の仕組みの上での複数の者による勧誘・役務提供等であるが、総合してみれば一つの訪問販売・通信販売を形成していると認められるような場合には、これらの複数の者は、いずれも役務提供事業者該当し得るものと考えられる<sup>59</sup>。

そのため、アクアラインと委託元の事業者との関係や、アクアラインが委託元の事業運営への関与の実態等に鑑みて、アクアラインと委託元の事業者が実質的に共同して訪問販売・通信販売を行っていると思われるような場合には、特商法の規制対象となる可能性が生じ得る。

## イ 新モデルに基づく業務フロー

特商法上、訪問販売とは、役務提供事業者が営業所等以外の場所（例えば、消費者の自宅等）において、契約の申込みを受け、又は契約を締結して行う役務の提供等をいう<sup>60</sup>。

また、通信販売とは、役務提供事業者が、電話、インターネットなどにより役務提供契約の申込みを受けて行う役務の提供等をいう<sup>61</sup>。すなわち、訪問先において契約行為が行われていれば訪問販売、電話において契約行為が行われていれば通信販売となる。

従前の業務フローにおいては、訪問先において契約を締結するため、訪問販売に該当していた<sup>62</sup>。

他方、新モデルにおいては、当初想定されていた範囲を超える作業が必要となった場合であっても、新たな作業については、顧客が、コールセンターに対して電話をして見積書に従った申込みを行い、当該電話において契約が成立するため、新たな作業の提供に係る取引は、通信販売に該当することとなり、訪問販売には該当しない。

---

<sup>59</sup> 令和3年6月29日消費者庁次長及び経済産業省大臣官房商務・サービス審議官通達「特定商取引に関する法律等の施行について」7頁

<sup>60</sup> 特商法2条1項1号

<sup>61</sup> 特商法2条2項

<sup>62</sup> なお、その住居において役務提供契約の申込みをし又は役務提供契約を締結することを請求した者に対して行う訪問販売は、基本的に特商法の規制は適用されないこととされている（特商法26条6項1号）。そのため、水漏れ修理を依頼した消費者の自宅において、水漏れ修理に必要な限度で修理を行う場合は、原則として特商法の規制は適用されない。もっとも、この場合であっても、水漏れ修理に必ずしも必要ではない作業を追加で行うなどした場合は、特商法の規制が適用される。

この点について、そもそも、特商法上の訪問販売又は通信販売に該当したとしても、それぞれの取引類型に応じた法規制に服するというに過ぎず、それ自体が何らかの違法性を帯びるものではない。したがって、新モデルが前記(1)のフローのとおり運用されている限りは、特商法違反となる可能性は低い。

しかしながら、後記(3)のとおり、新モデルの構造自体に違法性がないとしても、その運用次第では、特商法違反となる可能性がある。

### (3) 新モデルの課題

新モデルにおいても、例えば、前記(1)において、サービススタッフが訪問先から退室せずに顧客が電話による申込みを行うのを待っている場合や、訪問先から退室する場合であっても、退室する際に、すぐに戻って来る旨を告げるなど、不意打ち性、密室性による心理的圧迫によって消費者の自由な意思決定が阻害され得る状況が解消されるに至っていない場合には、形式的には顧客が電話による申込みを行っていたとしても、顧客の自由な意思に基づいた申込みとはいえない可能性がある。

この場合、実質的には、顧客とサービススタッフとの間で、訪問先にて契約が成立していると評価され、訪問販売に係る規制が適用され得る可能性がある。

新モデルは、通信販売であることを前提に業務フローが構築されており、訪問販売に必要とされる手続はとられていないことから、仮に、訪問販売に該当すると評価された場合には、特商法違反となる可能性が高い。

したがって、新モデルの実施に当たっては、訪問販売と評価されないよう、新モデルの業務フローを厳格に遵守する体制の構築、運用が不可欠であるが、アクアラインにおいては、新モデルの業務フローについて、具体的な行為指針や行ってはならない言動等をまとめたマニュアルなどは作成されていない。

また、現行法上、通信販売においては、解除に関する事項に係る不実告知は禁止事項とはされていないものの、令和3年改正特商法<sup>63</sup>において、通信販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、解除に関する事項又は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が禁止行為とされており<sup>64</sup>、同法施行後は、通信販売においても不実告知が特商法違反になる<sup>65</sup>。

このように、特商法の遵守体制の確立という観点からも、法規制の観点からも、新モデルに移行したことのみをもって、特商法違反の可能性が完全に払拭されるものではない。

---

<sup>63</sup> 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)

<sup>64</sup> 改正後特商法13条の2

<sup>65</sup> 施行時期は未定であるものの、公布の日(令和3年6月16日)から起算して1年を超えない範囲において、政令で定める日から施行されるため、概ね、業務停止命令期間が経過する時期に同規定が施行されることが想定される。

## 7 連結財務諸表等への影響

アクアラインでは、実現主義の原則<sup>66</sup>に則って「経理規程第4章第31項 売上の計上基準」に定められた検収基準（サービス書にサービス完了の確認署名を得た日）に基づき売上高を計上している<sup>67</sup>。

この点、顧客宅等におけるサービスの提供自体は行われていたとしても、当初の売上高計上時点において、法的観点から役務提供契約が不成立又は無効であったと評価し得る程度に重要な法令違反が認められ、契約当初から効力がなく権利義務が存在しないと評価される場合には、会計上「財貨又は用役の提供」及び「対価の成立」が満たされていないとして、契約当初に遡及して売上高を取消するという処理も考えられる。

本委員会の本調査の結果、前記2乃至4のとおり、特商法違反が認められる事例及び特商法違反の可能性が否定できない事例が検出された。しかし、特商法違反であることが、役務提供契約の不成立又は無効との法的評価に直結するものではなく、重要な法令違反が認められ、契約当初から効力がなく権利義務が存在しないと認定するためには役務提供契約が無効であることが必要であり、この検討には、当時のサービススタッフと顧客との間のやりとりを客観的な証拠をもって確定することが必要であるところ、そのような証拠は見当たらないことから、本委員会での認定はおよそ不可能である。

そこで、アクアラインにとって重要な法令である特商法違反を原因とした値引の発生が、会計的には直ちに売上高を訂正すべき金額とはならないことを前提としつつ、本委員会が認定した特商法違反が認められる事例及び特商法違反の可能性が否定できない事例について、契約当初に遡及して売上高を取り消す訂正を行うと仮定した場合に、各期の売上高に与える影響額を以下のとおり推計した<sup>68</sup>。

（単位：千円）

年月	回次	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
2015年2月期以前					▲222
2016年2月期	第21期	-	-	▲1,154	▲503
2017年2月期	第22期	▲173	358	▲360	▲30
2018年2月期	第23期	▲308	2	▲18	▲124

<sup>66</sup> 売上高は、商品等の販売又は役務の給付によって実現したものに限り（企業会計原則 第二、三B）とされ、一般的に①財貨又は用役の提供（財貨又は用役の移転の完了）と、②その対価として現金又は現金同等物の受領（対価の成立）をもって実現したとみなされる。

<sup>67</sup> アクアラインにおいて2023年2月期から適用される「収益認識に関する会計基準」（企業会計基準第29号 企業会計基準委員会 平成30年3月30日）については、調査期間中においてもその具体的な適用方針を検討中であるため、本調査報告書では言及しない。

<sup>68</sup> 推計に当たり、売上高の取消しを仮定した事例に関して、売上高が計上されている会計期間においては売上高へのマイナス（▲）の影響として、その後値引処理（売上高の減額）が行われている会計期間においては売上高へのプラス（正数）の影響として推計した。

年月	回次	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
2019年2月期	第24期	-	63	▲579	▲553
2020年2月期	第25期	▲609	▲849	▲1,663	▲1,630
2021年2月期	第26期	▲132	▲986	▲2,864	▲1,169
2022年2月期	第27期	▲1,468	▲3,075	4,586 <sup>69</sup>	

## 8 原因分析

(1) アクアライン経営陣の上場会社としての自覚及びコンプライアンス意識が希薄であることに起因して、水まわり緊急修理サービス事業及び同種業界に内在するリスク並びに規制機関からの規制リスクの認識が不十分であったこと

### ア 水まわり緊急修理サービス事業及び同種業界に内在するリスク

(ア) 消費者トラブルの生じやすい事業モデルに伴うリスクの認識が不十分であったこと

水まわり緊急修理サービス事業は、作業担当者が、トイレや台所等に関して不具合等が生じた消費者の自宅等を訪問して点検・見積もりを行い、その場で消費者と合意して専門的な作業を行ったり、新しい製品と交換等をするため、比較的高額な請求となりやすいこともあり、かねてから、アクアラインに限らず、同種事業を行う業界全体で消費者とのトラブルが多発している<sup>70</sup>。

また、水まわり緊急修理サービス事業は、当初の訪問目的の範囲内の作業にとどまらない追加の作業や修理等を行うことも念頭に置かれている事業モデルであることから、特商法の訪問販売に該当し、同法の適用を受けることになるため、同法を含む法令遵守が問題となりやすい状況にある。

水まわり緊急修理サービス事業を営むアクアラインにおいても、特商法等の法令違反を含む消費者とのトラブルが生じるリスクは相応に高いといえる。

しかしながら、前記2乃至4のとおり、本調査においても、特商法違反が認められる事例及び特商法違反の可能性が否定できない事例が少なからず認められていることから明らかなように、特商法違反及びそのおそれ断続的に発生していたのであるから、アクアライ

<sup>69</sup> 2022年2月期第3四半期の影響額は、2021年10月22日までに顧客と合意に至った値引を反映している。

<sup>70</sup> <https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201906/1.html> (2013年度から2018年度までに受け付けたPIO-NET(国民生活センターと全国の消費生活センターなどが蓄積している消費生活に関する相談情報のデータベース)に登録された件数は、トイレの修理が4,270件、水漏れの修理が2,682件である。)

ンの経営陣において、法令遵守のための抜本的な解決策を講じるなどの適切な対応をすべきであったにもかかわらず、かかる対応をしていたとは言い難く、このことは、前記リスクの認識が不十分であったことに起因すると考えられた。

## (イ) 離職率の高さや営業所の不存在に伴うリスクの認識が不十分であったこと

アクアラインにおける水まわり緊急修理サービス事業では、基本的にサービススタッフが一人で消費者の自宅等を訪問し、自らの判断で必要な作業等を消費者に提案して了承を得た後、その場で作業等を行っており、個々のサービススタッフにはその提案内容等について広範な裁量が認められている。そのため、アクアラインにおいて特商法等の関連法令を遵守するには、広範な裁量を有する個々のサービススタッフが関連法令を熟知し、法令遵守の意識を持って営業に臨むことが不可欠であり、個々のサービススタッフに対し、関連法令の内容や法令遵守の意識について、広範な裁量に見合うほどの指導、教育を施す必要がある。

しかしながら、後記(3)のとおり、アクアラインにおいては、離職率が高いことや営業所等の拠点がなくことなどにより、構造的にサービススタッフに対する指導、教育を通じた関連法令や企業理念、価値観等の共有がしにくい状況となっており、その結果、サービススタッフの関連法令や企業理念、価値観の理解が不十分となり、法令違反が行われるリスクが相応に高い状況にある。

そうであるにもかかわらず、前記(ア)と同様に、アクアラインの経営陣において、教育体制の見直しなどの適切な対応をしていたとは言い難く、このことは、前記リスクの認識が不十分であったことに起因すると考えられた。

## イ 規制機関からの規制リスクの認識が不十分であったこと

アクアラインの経営陣は、2015年5月に香川県書面を受領し、また、同年12月には2015年消費者庁通知書を受領するなどして、遅くともその頃までには、消費者庁から営業手法を問題視されていることを把握した。

これを受けて、アクアラインは、同月25日からサービスマナー・コンプライアンス向上委員会を開催するようになった。また、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会の第2回委員会において、出席したアクアラインの当時の顧問弁護士からは、「行政処分では『指示』が1番軽い。通常ある程度の件数を確認されると行政処分されるが、お客様ともめて裁判になった場合は単発でも処分が下されることがある。」などの発言がなされた。

しかしながら、2018年11月27日をもってサービスマナー・コンプライアンス向上委員会は開催されなくなり、それに代わる会議や委員会等が開催されることはなかった。

その間にも、消費者や各地の消費生活センターからクレームが多数寄せられたり、前記のとおり、国民生活センター及び消費者庁から、複数回にわたり、水まわり緊急修理サービス

事業等に対する注意喚起がなされるなど、改善の機会を幾度となく与えられていたにもかかわらず、実効性のある対策がなされなかった結果、本調査においても、特商法違反が認められる事例及び特商法違反の可能性が否定できない事例が少なからず認められた。

これらのことからすれば、アクアラインの経営陣が、規制機関からの規制に応じた適切な対応をしたとは言い難く、このことは、規制機関からの規制リスクの認識が不十分であったことに起因すると言わざるを得ない。

## ウ 前記の種々のリスクの認識が不十分であったことの原因が、アクアライン経営陣の上場会社としての自覚及びコンプライアンス意識の希薄さにあること

アクアラインにおいて前記各リスクの認識が不十分であった原因は、大垣内剛氏を始めとするアクアライン経営陣の、上場会社としての自覚やコンプライアンス意識の希薄さにあると考えられる。

アクアラインでは、特商法違反等の法令違反の事例が発生しても、当該サービススタッフへの指導等の対処療法に終始し、いわば場当たりの対策しか講じられておらず、各サービススタッフによる法令違反を「撲滅」という決意ではなく、実質的に、法令違反を「減らす」という程度の意識にとどまるものであったと評せざるを得ない。このことは、アクアライン経営陣に、アクアラインが水まわり緊急修理サービス事業を営む業界で唯一の上場企業であることの慢心と相まって、特商法を含む法令遵守が問題となりやすい同種事業を営む業界水準との目線合わせで満足した、公器たる上場会社としての自覚及び上場企業として備えておかなければならないコンプライアンス意識の希薄さにその根本原因があると考えられた。

また、アクアライン経営陣トップの大垣内剛氏は、2015年消費者庁通知書により、いわゆるクーリング・オフ妨害の疑いのある事例についても指摘を受けた後、クーリング・オフへの対応方針として、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会の第1回委員会において、「クーリング・オフは値引なしで。逆に値引対応するときは、どちらか（大垣内剛氏又はD氏）に許可を。」と発言したものの、第2回委員会においては、「強引な値引き対応はNG。会社の決定事項」と方針を変更していたにもかかわらず、本調査においては、第1回委員会の発言のとおりであると考えており、クーリング・オフの申請がなされた場合には全額返金をしているものと信じていた旨供述し、また、月に1回程度A氏からメールで送付されてくる作業事故・クレーム・交通事故一覧のデータを一度も見えていなかった旨供述する。この供述内容はにわかに信じ難いものの、いずれにしても大垣内剛氏が、法令遵守への関心が十分でなかったことの表れであるといえ、この一事をもってしても上場会社の代表取締役として、その自覚及びコンプライアンス意識の希薄さが認められた。

さらに、大垣内剛氏のみならず、その他の役員についても、水まわり緊急修理サービス事業に内在する従業員の法令違反又はそのおそれのリスクがあるにもかかわらず、後記（4）

ア及びイのとおり、監督等が不十分であったほか、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会が開催されなくなったことにも関心を示さず、他の特段の代替手段も講じないまま放置し、さらに、谷上氏においては、そもそもサービスマナー・コンプライアンス向上委員会に合理的な理由もないのに一度も出席していないなど、従業員の法令違反又はそのおそれに対して、上場会社の役員としての自覚及びコンプライアンス意識の希薄さが認められた。

## **(2) サービススタッフの給与体系を含む人事制度が特商法違反を誘発しやすい制度であること**

サービススタッフの給与は基本給と諸手当から成るが、本調査において、基本給だけでは必ずしも十分な金額ではないと述べるサービススタッフもいた中、多くのサービススタッフが、諸手当のうち最も大きなウェイトを占めている能力給の獲得を重視していた。また、アクアラインとしてもサービススタッフに対し、能力給が獲得できるよう、如何にして売上額を伸ばすかという観点から教育・指導を行っていた。

能力給は売上額に応じて比例的に増加する仕組みであるため、サービススタッフとしては、如何にして自らの売上額を増やすかが給与額に直結する重要な要素となっていた。他方で、特商法を始めとする法令を遵守することは、能力給を始めとする給与額に影響を与えるものではなかった。

アクアラインの水まわり緊急修理サービス事業は、当初の依頼の範囲内の作業にとどまらない追加の作業や修理等を行うことが念頭に置かれている事業モデルであることから、サービススタッフとしても、如何にしてこの追加作業を獲得できるかが重要であった。

このように、能力給を重視するアクアラインの給与制度は、サービススタッフにとっては、追加作業を獲得するインセンティブが高く、他方で法令を遵守するインセンティブが低かったということができ、必然的に、特商法違反を誘発しやすい制度となっていた。

また、基本給に影響する人事評価は半期に一度行われていたが、そこでも売上実績が40%～50%のウェイトを占めていたのに対し、特商法をはじめとする法令遵守に関しては、100点中10点分の特別減算項目としてクレーム件数が定められているのみであった。

このように、人事評価においても、売上を重視する姿勢が明確化され、逆にコンプライアンスの観点での評価は割合的にも小さく、また間接的・消極的なものとどまっております、売上至上主義的かつコンプライアンス軽視の人事制度となっていた。

## **(3) サービススタッフに対するコンプライアンス教育・管理・監督体制が不十分であること**

前記(1)ア(イ)のとおり、アクアラインにおける水まわり緊急修理サービス事業では、

個々のサービススタッフに広範な裁量が認められているため、アクアラインにおいて特商法等の関連法令を遵守するには、個々のサービススタッフが関連法令を熟知し、法令遵守の意識を持って営業に臨むことが不可欠であり、その点について、個々のサービススタッフに対する広範な裁量に見合った指導、教育を施す必要性が高かった。

しかしながら、アクアラインにおいては、サービススタッフの離職率が高く、下表のとおり、毎年 100 人前後のサービススタッフが入退社を繰り返している。

	第 21 期	第 22 期	第 23 期	第 24 期	第 25 期	第 26 期	第 27 期
入社数	96 人	86 人	139 人	95 人	80 人	172 人	25 人
退社数	78 人	94 人	71 人	90 人	92 人	138 人	81 人

(2021 年 10 月末現在)

そのため、アクアラインにおいては、恒常的に新人教育を行う必要があり、ゆえに各サービススタッフへの教育は基礎的なものにとどまり、年次や職責に応じた段階的な教育や水まわり緊急修理サービス事業の実務・現場の実態に即した実践的な教育を行うには至っていない。

具体的には、新人研修においては、特商法について、再勧誘、書面不交付、不実の告知、迷惑勧誘、クーリング・オフの 5 つの点に関する一般的な解説等を行うにとどまり、実際のサービスの現場でそれがどのように適用されるのかなどにつき実務に即した解説がなされることはない。また、課ミーティングにおいても、特商法に関するコンプライアンス研修は、課ごとによって、お客様相談室の A 氏や営業部の上層部等が講師となり、せいぜい数か月から数年に一度の頻度で開催されるに過ぎず、その研修内容も主にコールセンターや問診票の記載方法等の説明にとどまっていたのであって、個別事案におけるサービススタッフへの指導等があったとしても、質量ともに十分とはおよそ言い難いものであった。

その上、アクアラインには、各地区に営業所のようなサービススタッフが集まる拠点がなく、全国各地に駐在しているサービススタッフ同士と一緒に仕事を行う機会も極めて限られるなど、サービススタッフへの適切かつ実践的な指導、教育を組織的に実施する体制が整っていない。

以上のとおり、アクアラインにおいては、特商法違反を誘発しやすい環境にあったのに比して、法令遵守の根幹となるべきサービススタッフに対するコンプライアンス教育への体制が整備されておらず、また、質量ともに不十分であった。

#### (4) ガバナンス上・管理体制上の問題点

##### ア 不十分な取締役会の監督

水まわり緊急修理サービス事業に内在する従業員の法令違反又はそのおそれのリスクが



あるにもかかわらず、2016年1月13日に開催されたアクアライン取締役会において、2015年消費者庁通知書を受領したことについて報告がなされたものの、2015年消費者庁通知書の内容の紹介にとどまっており、当該取締役会において、2015年消費者庁通知書を踏まえた具体的な対応等についての議論はなされなかった。しかも、それ以後、アクアライン取締役会において、2021年2月19日に、同年1月21日の消費者庁立入検査についての報告等がなされるまで、特商法に関する報告等がなされることはなかったのであって、水まわり緊急修理サービス事業に内在する従業員の法令違反又はそのおそれのリスクがあることに鑑みれば、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会に一部の役員が出席していたことをもって十分といえないことは明らかであり、従業員の法令違反又はそのおそれに対する取締役については取締役会の監督が不十分であったと言わざるを得ない。

また、アクアラインには代表取締役1名を含む5名の取締役がおり、代表取締役及び社外取締役を除く3名については、谷上氏が営業部長を、加藤氏が経営企画部長を、山本氏がミネラルウォーター事業部長をそれぞれ兼任しているに過ぎず、コンプライアンス担当に相当する取締役が常時存在していたわけではなく、コンプライアンスに関するアクアラインの対応について、責任を持って推進する主体が明確になっていない時期もあるなど、コンプライアンスに対する責任と権限が明確ではなかった。

## イ 不十分な監査役監査・内部監査

### (ア) 監査役監査

2016年1月13日に開催されたアクアライン取締役会において、2015年消費者庁通知書を受領したことについて報告がなされたもの<sup>71</sup>、2015年消費者庁通知書の内容の紹介にとどまっており、当該取締役会において、2015年消費者庁通知書を踏まえた具体的な対応等についての議論はなされなかった。それ以後も、2021年2月19日に、同年1月21日の消費者庁立入検査についての報告等がなされるまで、アクアライン取締役会において特商法に関する報告や議論等がなされることはなかった。かかる点について、監査役から取締役会において意見を述べたり、報告を求めることはなかった。

また、香川県書面及び2015年消費者庁通知書を受領したものの、特商法違反行為の発生に係る改善点等を含む当該書面に係る対応について監査役会において議題として上程されたことはなく、かかる点に関して監査が不十分であった。

さらに、監査役会において策定された監査計画に基づいて営業部監査を含む監査役による監査自体は行われていたものの、特商法違反に係る項目は監査計画における監査項目に含まれておらず、実際に特商法に関して監査を行うこともなかったことから、不十分な監査にとどまっていた。

<sup>71</sup> 2016年1月13日付け取締役会議事録

加えて、監査役会は大江氏（常勤社外監査役）、石井氏（非常勤社外監査役）及び小野氏（非常勤社外監査役）の3名の監査役で構成されていたが、それぞれ、大江氏は2009年5月、石井氏は2008年1月、小野氏は2008年8月に監査役に選任されており<sup>72</sup>、監査役としての関与期間がいずれも長期に及んでいることから、社外監査役である石井氏及び小野氏の両名も含めて、実質的に社外としての視点（すなわち、独立した立場からの客観的な視点）が十分ではなかった可能性も否定できない。

## （イ）内部監査

内部監査部には部長が存在せず、人員は、次長であるJ氏1名のみであり、アクアラインの企業規模における内部監査を十分に行うことができるだけの組織及び人員が確保されていなかった。そのため、特商法違反が発生する可能性が典型的に高いと考えられる入社後6か月を経過していないサービススタッフや、内部監査部が選定した基準に合わないサービススタッフについては、内部監査の対象から除外されていた。また、お客様相談室への内部監査は、その重要性が低いとの内部監査部（J氏）の判断により、J氏が内部監査部に異動した2014年3月1日以降、一度ヒアリングが行われた程度であったり、第26期及び第27期については、内部監査部の人員不足及び同部が人員不足でありながらJ氏が同部以外の職員から同部以外の業務を依頼され、J氏が同業務を行っていたためにそもそも内部監査自体が行われなかったりするなど、内部監査規程に反して、内部監査の対象や内部監査の実施の要否が内部監査部（J氏）の判断に委ねられていた。さらに、内部監査が実施されていなくても、大垣内剛氏その他の役職員から指摘されることもないなど、内部監査が重要視されていなかったことがうかがわれる。

また、特商法違反が発生しやすい事業モデルであるにもかかわらず、そもそも監査項目に特商法に係る項目が設けられていなかったり、設けられていたとしても、判断能力が不十分な顧客（特に高齢者）に注意して契約を締結しているかという点のみが対象とされ、特商法の他の規制類型については対象とされていなかったりするなど、内部監査の項目としても不十分であった。

さらに、香川県書面や2015年消費者庁通知書が内部監査部に共有される体制が構築されておらず、当該書面等を踏まえて監査項目を見直し、特商法違反を重点的に監査するなど、内部監査部として特段の対応をとることもなかった。

このように、アクアラインにおける内部監査の体制は、上場企業としては、質量ともに脆弱であったと言わざるを得ない。

## ウ 管理部門の脆弱性及び不十分な法務体制

<sup>72</sup> 2021年10月25日付けアクアライン閉鎖事項全部証明書

## (ア) 管理部門の脆弱性

サービススタッフの資質等に応じて分散化された営業部門体系（営業部、法人営業部フィールドサポート課、経営企画部テクニカルサポートグループ）に比して、管理部門において、特商法に関係する部門としては、室員が時期によって 1 名又は 2 名配置されるにすぎないお客様相談室が設置されているのみであり、水まわり緊急修理サービス事業に内在する従業員の法令違反又はそのおそれのリスクがあることに比して、質量ともにあまりに脆弱である上、事業の中核を担う営業部門に比して相対的に弱い立場にあったと言わざるを得ない状態であり、水まわり緊急修理サービス事業に内在する特商法違反の予防や発見、生じた場合の対応について、実質的な管理・監督が期待し難い体制となっていた。

## (イ) 法務部が存在しないこと

アクアラインのビジネスモデルの構造上、特商法違反等の法令違反は相応に発生しやすいものであったにもかかわらず、少なくとも 2021 年 8 月 31 日時点までは法令を所管する法務部は存在しなかった。代わりに、特商法違反に係る事項については、お客様相談室に実質的に一任されていたものの、前記（ア）のとおり、お客様相談室には多いときでも 2 名が置かれていたのみであって、クレーム対応件数等その業務量に比して人員不足であり、前記（3）のとおり、法令遵守の根幹となるべきサービススタッフに対するコンプライアンス教育への体制が整備されていなかったように、水まわり緊急修理サービス事業に内在する従業員の法令違反又はそのおそれのリスクへの事前対応策も十分検討できていなかった。

## (ウ) 特商法の専門家の十分な関与がないこと

水まわり緊急修理サービス事業のビジネスモデルそれ自体に特商法違反等の法令違反のリスクが内在しているほか、規制機関からの規制リスクがあったにもかかわらず、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会にも当時の顧問弁護士が 1 回参加したのみである上に、コンプライアンス研修もお客様相談室の A 氏又は営業部の上層部等によってなされていたにすぎず、特商法の専門家（特商法の知識・経験が豊かな弁護士等）の十分な関与のもと、経営陣のリスク認識の改善やサービススタッフへの充実した教育が図られることがなかった。

## エ 対策の不徹底

### (ア) 顧客からのクレームへの意識・その取扱体制が不十分であったこと

アクアラインにおいては、顧客からのクレームがコールセンターに入電されると、消費生活センター案件やクーリング・オフなどのキーワードを含む重要クレーム案件は、お客様相談室で対応し、その後の他部署への共有としては、サービスマナー・コンプライアンス向上委員会にて報告されるか、1か月に1回程度、A氏からのメールにて一覧表が報告されるかのみであり、それ以外の案件は他に周知されずに、営業部等で対処して終了していた。顧客のクレームは、水まわり緊急修理サービス事業に内在するサービススタッフの法令違反又はそのおそれのリスクがある中で、サービススタッフの営業の実情を知る重要な材料であり、リスク認識にも資するものであったのであるから、コンプライアンスに資する資料として、会社として一元的に管理し、営業部門と管理部門で共有すべきであった。しかしながら、アクアラインにおいては、それをしていなかったのであるから、アクアライン全体におけるリスクを管理する意識・姿勢・体制が不十分であったといえる。

#### (イ) サーマナー・コンプライアンス向上委員会での取組みが不十分であったこと

サービスマナー・コンプライアンス向上委員会は、前記1(5)のとおり、そこでの議論の結果、サービススタッフへの研修の一定の充実化、問診票の導入及びその回収率の監視、顧客へのアンケート調査の実施及びその実施状況の監視等評価すべき点もあるものの、営業担当役員である谷上氏が合理的な理由もなく参加しておらず、構成メンバーに必要な者が参加できていない。また、その議事内容をも、例えば、大垣内剛氏より、課長の評価にクレームに対する姿勢を反映すべきとの指摘がなされていたにもかかわらず、課長の評価シートにおいては引き続きクレームに対する姿勢は評価項目とされていないなど、大垣内剛氏の指摘内容が具体的対策や取組に反映されていないものがあつた点で不十分と言わざるを得ない部分があつた。さらに、その必要性にもかかわらず、2018年11月27日の開催を最後に開催されなくなったことへの代替手段が講じられないなどといった不十分な点が散見された。

#### (ウ) 第2コールセンターなどによるアンケート調査結果の活用が不十分であったこと

第2コールセンターによる作業後のアンケート調査は、2016年3月18日から開始され、顧客からのクレームの吸い上げなどに一定程度寄与していたが、2019年8月1日に、第2コールセンターの人員不足により、打ち切りとなった。アクアラインでは、その必要性を感じていたことなどから、代わりに、2020年6月16日頃から、別会社が、ウォーターサーバーの設置の案内を兼ねて、作業後の顧客へのアンケート調査を実施していた。しかしながら、いずれにしても、アクアラインでは、顧客からのアンケートにおいてクレームがあつたサー

ビススタッフへの指導等への対処療法として用いるか、サービススタッフのポイントとして集計するかにとどまり、これら顧客からのアンケート調査結果を、サービススタッフの評価に適切に連動させるなどといったコンプライアンス体制の構築等に活用することまではできなかった。

## (エ) レコリスによる対策を継続しなかったこと

試験導入期間中にはクレームがなくなるなどの一定の効果を見せたレコリスについては、新型コロナウイルス感染症による影響や料金等の関係で導入するに至らなかったが、その際に、レコリス以外の類似する機器も導入せず、結果として、何らの手当てもなされない状態を続けた。

## 第5 再発防止策の提言

### 1 トップメッセージの発信

アクアライングループでは、「時代と共に歩み、お客様から学び、従業員と共に成長します。」という経営理念を掲げているが、真にこの経営理念を実現するためには、まずは創業者であり経営トップの大垣内剛氏が、自戒も込め、一貫したコンプライアンス重視のメッセージを発し、アクアラインでは、全役職員が特商法違反を根絶し一切の法令違反をしないこと、そのためには、例えば、クーリング・オフに際しては全額返金とすることなどのコンプライアンスを最優先とすることを自ら率先して全役職員に周知徹底し、全役職員が安心してガバナンス・コンプライアンスに対する意識改革を図れる土壌を醸成することが重要である。

### 2 役員・従業員のコンプライアンス・ガバナンスに対する意識改革のための教育

本件の各特商法違反の事象が発生した根底には、役職員の特商法違反、ひいてはコンプライアンス・ガバナンスに対する意識が低かったことがあげられる。その結果、アクアラインでは、サービススタッフに対し、入社時に特商法に関する基礎的な研修を実施し、また、その後は断続的にこれと同レベルの研修を実施することとどまり、年次や職責に応じた教育・研修は実施されていなかった。

そのため、アクアラインの全役職員向けに改めてコンプライアンス研修を実施し、各役職員において、公器たる上場企業グループを経営する一員として、コンプライアンスに根差した経営を実践しなければならない責務を負っていることを改めて自覚させ、かつ、このよう

な研修を定期的に実施するなどして定着させる必要がある。

さらに、アクアライングループ全体として、本件と同種の法令違反を二度と発生させないよう、アクアラインで過去に発生した特商法違反事例（その疑いがあるとされた事例も含む。）について、役員、管理職、中堅社員（マネージャー）、新入社員等の階層に合わせてテーマや難易度を変え、ケーススタディやディスカッションなどを通じ、その問題点やあるべき営業方法について理解を深め、学べるような教育や研修を継続的に行う必要がある。それに加え、特商法違反が会社に及ぼす悪影響の大きさや自身の被る不利益の大きさも学べるよう、教育や研修を継続的に行う必要もある。また、このような研修は、特商法に精通した外部の法律専門家を招いて実施することも検討すべきである。

### 3 コンプライアンス体制の構築・強化

#### (1) 専門家との連携及び法務部の新設

アクアラインにおいて、これまで特商法は、コンプライアンス上の重要法令に挙げられていたものの、それら重要法令について常時的確に助言できる専門家はおらず、また、法令違反の有無を監視・抑止等する法務部等の専門部署もなかったことから、法令違反への監督・抑止等ができていなかった。

かかる実態に鑑み、特商法等の法令違反について常時的確に助言できる特商法に精通した弁護士等の専門家との連携強化を図るとともに、法務部を新設する必要性が高い。

#### (2) 管理部門の強化

アクアラインにおいては、管理部門の立場が相対的に弱く、コンプライアンス管理も内部統制委員会において行うものとされているが、殊更特商法遵守に関してはお客様相談室に過度に依存しており、実効的に機能しているとは言い難い。

そこで、アクアラインにおける管理部門を強化するため、サービススタッフによる特商法違反等の法令違反を主な対象とするコンプライアンス管理を担う委員会等の部署を新設し、担当役員を配置する必要性が極めて高い。

また、その際、同部署の担当役員と他の役員等や部署との責任と権限の明確化を図ることも必要である。

#### (3) 外部の人材の積極的な登用

アクアライン経営陣の上場企業としての自覚やコンプライアンス意識の希薄さに鑑み、社外役員の登用を含めて、アクアラインに対する社会からの期待を理解し、上場会社として

の在り方を経営陣に実効的に指摘できる外部の人材を積極的に登用することが強く望まれる。

#### (4) 法令違反事例の共有を行う体制の構築

特商法違反等の法令違反事例につき、これまで対処療法にとどまり抜本的な解決が図られてこなかった反省を踏まえ、特商法違反等の法令違反があれば、その事例の問題点や適切な対処法等を速やかに全サービススタッフに共有するための会議や勉強会等を開催するなどして、アクアライン全体として法令遵守を図ることのできる体制を整備する必要がある。

#### (5) 計画的な教育制度の導入

これまでは、お客様相談室が中心となって特商法等の重要法令の教育を行っていたが、水まわり緊急修理サービス事業の実務の実態とは乖離したマニュアルや教材が使用されていたため、その効果も限定的であったといえる。

かかる実態に鑑み、新設する法務部、コンプライアンス管理を担う委員会等のほか、営業部やお客様相談室、特商法の専門家らが連携し、アクアラインの実務の実態を適切に踏まえたサービススタッフの対応マニュアルを整備し、新入社員の採用段階からの計画的な教育を行う体制を整備する必要がある。

#### (6) 法令違反を探知できるシステムの導入

各サービススタッフへの法令遵守の意識を高めるとともに、事後的な法令違反の有無の調査のために、レコリスを含むサービススタッフの会話内容を録音・集積・分析等ができるシステムを導入することが望まれる。その場合、ある特定の発言がなされれば自動的に警報が作動するアラートシステムを搭載し法令違反行為の抑止を行うことや、事後的に法令遵守ができているかを管理者が、各サービススタッフの音声データやテキスト化されたデータを検証し、法令違反の疑いのある行為に及んだサービススタッフについては個別に指導・教育をすることなどにより、その実効性を高める方策を検討する必要がある。

### 4 監査役監査及び内部監査の実効性確保並びに各監査の連携強化

監査役監査には、監査項目に特商法違反に係る項目がない。また、アクアラインの内部監査は、内部監査部にはJ氏1名しか人員がおらず、明らかにその体制が不十分であるほか、同監査における監査の重点項目や監査事項においても、特商法に係る項目がない。このように、アクアラインの監査役監査及び内部監査は、実効性に乏しいと言わざるを得ない。そし

て、アクアラインの事業モデルは、特商法違反等の法令違反が発生し得る事業モデルであることから、各監査の充実は、コンプライアンスを遵守した企業の健全な成長を追求するために必要不可欠と考えるべきである。

本件のような不祥事を防止するには、まず、内部監査部の人員（例えば、特商法等の法律に精通した人材等）を拡充すべきである。

さらに、内部監査が実効的に行われるよう、内部監査部と監査役の連携をより強化する制度の構築をする必要がある。監査役についても、監査役 3 名のうち常勤監査役は 1 名のみであるところ、監査役監査の実施に際しては、特に非常勤の監査役において、情報へのアクセスなどの面から有形・無形の制限を受け易いと考えられることから、補助使用人の選任等も検討すべきである。

また、監査役監査及び内部監査における監査項目のいずれにおいても、特商法に係る項目がないことから、当該各監査のいずれにおいても、重点項目として特商法に係る項目を加えるなど、監査項目の見直しを図るべきである。

監査役会規程においても、監査役会は、代表取締役と定期的に会合を持ち、監査上の重要課題等についての意見交換をすることで、代表取締役との相互認識を深めるよう努めるべきとされているが<sup>73</sup>、今後このような不祥事を起こさないためにも、経営のトップである代表取締役と事業の監査を司る監査役会の意見交換の場を積極的に設け、アクアライン事業における特商法を含む法令違反リスクに係る共通認識を醸成していくことを試みるべきである。

## 5 コンプライアンス重視の給与体系を含む人事制度

アクアラインのサービススタッフの給与体系を含む人事制度は、能力給が過度に重視され、その結果、売上至上主義的かつコンプライアンス軽視の制度となっている。アクアラインの事業モデルが構造的に特商法違反等の法令違反が発生しやすい事業モデルであり、かつそれが各サービススタッフの裁量による業務遂行に起因するものであることに鑑みれば、サービススタッフ個々人のコンプライアンス意識の向上と現場における法令遵守の徹底が、コンプライアンスを遵守した企業の健全な成長のために必要不可欠である。この観点から、サービススタッフに対してコンプライアンスを重視するインセンティブを付与することが重要となる。

具体的には、例えば、法令遵守に対して積極的な評価を行い、給与額にもそれを反映させるなど、売上額以外にコンプライアンスに繋がる評価項目を設定して評価方法を多元化することなどが考えられる。また、消費者からアンケートを取得することなどを通じて、サービススタッフに対する消費者の満足度を確認し、消費者目線の評価を取り入れることも検討に値する。逆に、サービススタッフにおいて法令違反行為が確認された場合は、人事評価

---

<sup>73</sup> 監査役会規程 14 条



において適切にマイナス評価を実施するとともに、必要に応じて、適切な内容の懲戒処分を行うべきである。

## 6 情報発信及び外部からの情報共有体制の強化

法令遵守、ひいては特商法違反の撲滅のためには、そもそも顧客からの特商法に関するクレーム自体をなくすことが重要である。そのためには、まず顧客等にアクアラインのサービス内容や料金体系等をよりよく知ってもらうことも必要であることから、顧客等にアクアラインを理解してもらうための情報発信を強化するとともに積極的な IR により事業の透明性を確保する必要がある。

また、顧客からのクレームをリスク管理やコンプライアンスに資する貴重な資料と位置付け、会社として一元的に管理し、営業部門と管理部門で共有する体制を構築すべきである。

## 7 事業モデルの再考を視野に入れた抜本的改革

そもそも、本件処分を始め、アクアラインにおいて特商法違反又は特商法違反の可能性が生じているのは、業務フロー自体の問題というよりは、管理体制上の問題に起因するところが大きい。

この点について、アクアラインは、本件処分を踏まえて、新モデルによる業務フローへの移行を検討しているところ、新モデルに関しても、様々な課題が認められ、業務フローが適切に運用されなければ、特商法違反となる可能性を払拭することはできない。

したがって、新モデルを実施する場合であっても、新モデルの業務フローを適切に反映した行動指針やマニュアルを作成することが不可欠である。その際には、抽象的に特商法の遵守を訴えたり、実務とかけ離れた違反事例や禁止事項を列挙するだけでなく、特商法遵守のために、留意事項として必ず顧客に伝えなければならない、具体的な発言（伝え方そのもの）や行動の内容まで明記されるべきである。

さらに、業務フローの適切な運用を担保する、厳格な管理体制の構築・運用・浸透、役員及び従業員全員の抜本的な意識改革・意識の向上は、一朝一夕にはなし得ない可能性が高いことに鑑みれば、たとえ、詳細な行動指針やマニュアルを作成し、新モデルによる業務フローに転換したとしても、その過渡期においては、依然として特商法違反が生じる可能性は払拭できない。

これらの実態を踏まえると、アクアラインにおいては、自らが当事者となって水まわり緊急修理サービスを提供するのではなく、コールセンター業務等、特商法の規制対象ではない対事業者との取引を事業の中心に据えるなど、事業モデルの抜本的な改革を行うことも選択肢の一つとして検討に値するといえる。

以 上

## デジタル・フォレンジック調査の概要

## 1. 調査対象デバイス及び電子データの保全

AOS データ株式会社（以下「AOS」という。）は、本委員会が策定したデジタル・フォレンジック調査の方針・指示に基づき、調査対象者が業務上使用する貸与 PC、スマートフォンなど及び個人利用デバイスに含まれる電子データ（メールデータ及びコミュニケーションデータ）を保全するとともに、チャットツール（LINE WORKS）のデータとファイルサーバ内の個人フォルダに存在した小野氏のメールデータをアクアラインから受領した。

なお、メールサーバには直近 2 週間分しかメールデータが残らない設定となっており、バックアップも存在しないことから、保全対象外とした。

加えて、アクアラインのファイルサーバのうち、A 氏がアクセス権を有するファイルサーバのデータを保全した。

保全又は受領した電子データの概要は下表のとおりである。なお、「個人利用」といった特段の記載がない限り、各デバイスはアクアラインから調査対象者に対して業務用支給されたものである。

対象者	保全対象	手続
大垣内 剛氏	ラップトップ PC 1 台	AOS が保全
	スマートフォン 2 台	
谷上氏	ラップトップ PC 2 台	AOS が保全
	デスクトップ PC 1 台	
	スマートフォン 1 台	
加藤氏	ラップトップ PC 2 台	AOS が保全
	スマートフォン 2 台	
山本氏	デスクトップ PC 1 台	AOS が保全
	スマートフォン 1 台	
	個人利用のスマートフォン 1 台	
A 氏	ラップトップ PC 2 台	AOS が保全
	スマートフォン 1 台	

対象者	保全対象	手続
	個人利用のスマートフォン1台	
	ファイルサーバ(¥¥192.168.1.108¥d¥¥共有フォルダ)配下のうち、アクセス権のあるデータ	
C氏	ラップトップPC 1台	AOS が保全
	スマートフォン2台	
B氏	ラップトップPC 1台	AOS が保全
	デスクトップPC 1台	
	スマートフォン1台	
O氏	スマートフォン1台	AOS が保全
	タブレット1台	
P氏	スマートフォン1台	AOS が保全
	タブレット1台	
Q氏	スマートフォン1台	AOS が保全
	タブレット1台	
大江氏	デスクトップPC 1台	AOS が保全
小野氏	デスクトップPC 1台	AOS が保全
	ファイルサーバ(¥¥192.168.1.108¥d¥¥共有フォルダ)配下の個人フォルダ内 PST データ	
前記のうち大江氏、小野氏を除く10名	LINE WORKS	アクアラインがLINE WORKS からダウンロードしたデータ(2021/05/03~2021/11/02分)をAOS が受領

個人利用のデバイスについては、保全に際して、各デバイス内の電子データの調査を実施することについての同意書を各対象者から徴求した。また、本委員会は常勤の役員4名及びA氏の個人利用に係るPC、スマートフォンなどの提出を求め、再三の確認を行ったところ、前記以外の個人利用のデバイスは存在しない旨の回答を得ている。

加えて、前記のうち、社外役員の2名(大江氏、小野氏)に関しては、LINE WORKS を使用していない旨の回答を得ている。

## 2. メールデータの調査

メールデータについて、専用ソフトウェアによるファイル展開、テキスト抽出等データベース化処理や復元処理を施した上で、調査用レビュープラットフォームである「Nebula」へのアップロード作業を行った。

「Nebula」にアップロードしたデータに対して、本委員会が設定したキーワードなどによる絞り込みを行って抽出したデータ 16,548 件のレビューを実施した。レビューは、本委員会が策定したレビュープロトコル（レビュー向け指示書）に従って、AOS による一次レビューを実施し、その結果重要と判断されたデータ 447 件を対象として、本委員会による二次レビューを実施する方法で行った。レビューの結果、本件に関連する特に重要なデータ 69 件を抽出して証拠として利用した。

### **3. タブレット、スマートフォン内のデータ及びLINE WORKS データの調査**

保全したスマートフォン及びタブレットのデータ並びにLINE WORKS のデータについては、SMS/MMS、Facebook Messenger などを含むテキスト・チャットメッセージなどを対象とし、期間やキーワードなどによる絞り込みは行わずにエクセルファイルのリスト 1,017,632 件分、データ抽出が困難であったメールやチャットアプリについては一覧の画面キャプチャ 1,199 件を、本委員会が策定したレビュープロトコル（レビュー向け指示書）に従って、AOS による一次レビューを実施し、この結果を参考に本委員会による二次レビューを実施した。

### **4. A 氏がアクセス権を有するファイルサーバ内のフォルダ及びお客様相談室に所属した経歴を有する従業員 3 名 (A 氏、B 氏、C 氏) のデータの調査**

A 氏がアクセス権を有するファイルサーバ内のフォルダ及びお客様相談室に所属した経歴を有する従業員 3 名 (A 氏、B 氏、C 氏) のデータについては、Office ファイルと PDF ファイルを 1,009,035 件抽出、復元した上、本委員会において分析、レビューを実施した。

## 別紙 3

2021年10月25日

株式会社アクアライン 役職員 各位

### 調査への協力をお願い

株式会社アクアライン 第三者委員会

委員長 弁護士 大島 正照

委員 弁護士 鈴木 弘記

委員 弁護士 安藤 庸博

委員 公認会計士 立川 正人

今般、株式会社アクアライン（以下「当社」といいます。）は、消費者庁から2021年8月30日付けで、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）に基づく業務停止命令等の行政処分（以下「本件処分」といいます。）を受けたことから、2019年2月1日から2021年8月30日までの間に、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を有償で提供する契約を締結した全てのお客様に対し、本件処分に係る消費者庁の公表資料を添付した通知文書を2021年9月30日に発送しました。これについては、お客様から各種のお問合せをいただいているところ、当社では、お問い合わせいただいた事案中に当社のコンプライアンス違反の可能性を窺わせるものがないかを確認する必要があり、また、本件処分の対象となった3事案と同種又は類似事案がないかについても、公正性を確保した調査が必要と判断し、事実関係の調査、原因分析、再発防止策に係る提言等を目的として、外部専門家等により構成される第三者委員会（以下「当委員会」といいます。）を設置しました。

当委員会は、現在、前記事案について、特に特商法違反の疑いの有無等について徹底した調査を行い、特商法違反の疑いがあるとされた案件についてその原因を究明するとともに、特商法違反が認められた場合には、それが経営陣からの指示によるものか、組織的なものかについても調査し、速やかに調査報告書を提出するべく、鋭意調査を進めております。

つきましては、当委員会として、前記の調査に有益と考えられる情報や特商法違反となる

と考えられる事案に関する情報、特商法違反が経営陣からの指示によるものか、組織的なものかなどに関する情報につき、当委員会に対する通報を受け付けるための特別の窓口を設置します。

この通報は、以下のとおり、当委員会の調査を補助するTMI 総合法律事務所の担当弁護士ら宛てのメールアドレスへの実名を付したメールを通じて受け付けます。通報を頂いた方に対し、当委員会から通報内容に関してご連絡を差し上げることがありますので、その際のご協力もお願いいたします。前記のとおり、通報いただくメールには実名を付していただきますが、当委員会から当社への報告には、氏名等は秘匿することを予めご了承ください。

＜株式会社アクアライン 第三者委員会通報窓口＞

(通報期間)

2021年10月25日(月)～同年11月1日(月)

(通報先電子メールアドレス)

略

なお、当委員会への情報提供、回答等を直接の理由として、役職員の皆様が処分や不利益処遇の対象とされることはありませんので、その点もお含み置きの上、当委員会の調査へのご協力をお願いいたします。

最後に、当委員会による調査に当たっては、当社の役職員各位の協力が不可欠となりますので、ご理解とご協力をいただきたく、お願い申し上げます。また、役職員各位の当委員会への協力は、当社からの要請を基礎とするものであり、当社役職員の皆様は、これを他の業務に優先して行っていただく必要がありますので、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上

## お詫び

各位

2021年9月9日  
株式会社アクアライン

2021年8月30日付けで、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、消費者庁から別紙①の内容の業務停止命令等の行政処分を受けました。当該行政処分に関する消費者庁ウェブサイト上の公表資料は別紙②のとおりです。

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。

なお、本処分による業務停止の期間は2021年8月31日～2022年5月30日までの9か月間となります。

御不明な点・お問い合わせにつきましては専用窓口を設けましたので、以下のメールアドレス宛のメール又はお電話にてご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。なお、当社HPの「お問い合わせ」からお送りいただくことも可能となっております。

メール：enquiry@aqualine.jp

お電話：0120-963-759（平日10：00～17：00迄）

以 上

別紙①：当社に対する処分の内容

別紙②：特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（9か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役等2名に対する業務禁止命令（9か月）について

## 当社に対する処分の内容

## 1 処分の内容

## (1) 業務停止命令

当社は、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 当社が行う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 当社が行う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 当社が行う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、以下の（ア）から（エ）までの事項を、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。

なお、2021年9月13日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

(ア) 前記（1）の業務停止命令の内容

(イ) 本指示の内容

(ウ) 当社は、2020年7月以降、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、実際には、本件役務提供契約は特定商取引法第9条の規定に基づく解除（以下「クーリング・オフ」という。）をすることができるにもかかわらず、同法第5条第1項の書面を受領した日か



ら起算して8日以内に本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、「材料はすでに発注済みなので、材料費だけでも払ってもらえませんか。」「では、材料費はいりません。でも、カランのお金は払ってもらいます。」「見積書の裏にクーリング・オフができないと書いてるやろ。ちゃんと読んでもらってますか。」「消費生活センターに相談してもかめへん。クーリング・オフができないことに変わりはない。」「私の誠意はどうなるんですか。」「うちには、クーリング・オフはありません。」「これからお宅に行かせてもらおか。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないかのように告げていること。

- (エ) 当社は、2019年2月以降、訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、勧誘の相手方である消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造は終了しておらず、必ずしもその修繕のためにトイレ式を取り替える必要がないにもかかわらず、当該消費者に対し、「水の流れが悪くなっているのは、電気系統の部品の故障が原因ですね。」「このトイレは、10年以上前のトイレで、製造中止になっています。交換部品があるかどうかを、これから確認します。」「部品は製造終了していて、在庫もないので、修理はできません。トイレ式を全部交換するしかないですね。トイレ式を交換するのであれば、先ほどの便器脱着工事の代金はいただきません。」などと、あたかも当該消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、その修繕のためにトイレ式を取り替える必要があるかのように告げていること。

以 上

令和3年8月31日

## 特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令（9か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役等2名に対する業務禁止命令（9か月）について

- 消費者庁は、水回りの修繕等に係る役務の提供を行う訪問販売業者である株式会社アクアライン（本店所在地：広島県広島市）（以下「アクアライン」といいます。）に対し、令和3年8月30日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和3年8月31日から令和4年5月30日までの9か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 併せて、消費者庁は、アクアラインに対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、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などを指示しました。
- また、消費者庁は、アクアラインの代表取締役である大垣内剛（おこうち たけし）及びお客様相談室室長である蛭間勝利（ひるま かつとし）に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和3年8月31日から令和4年5月30日までの9か月間、アクアラインに対して前記業務停止命令により業務の停止を命ずる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みます。）の禁止を命じました。

### 1 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社アクアライン（屋号：水道屋本舗）  
（法人番号：3240001014666）
- (2) 本店所在地：広島県広島市中区上八丁堀8番8号第1ウエノヤビル6F
- (3) 代表者：代表取締役 大垣内 剛
- (4) 設立：平成7年11月1日
- (5) 資本金：2億8030万9700円
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：水回りの修繕等

- 2 特定商取引法の規定に違反又は該当する行為
  - (1) 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（特定商取引法第6条第1項）
  - (2) 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仕方で妨げる行為（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第7条第1号）
  
- 3 消費者庁がした各行政処分の詳細は、以下の各別紙のとおりです。
  - 別紙1：アクアラインに対する行政処分の概要
  - 別紙2：大垣内剛に対する行政処分の概要
  - 別紙3：蛭間勝利に対する行政処分の概要

### 【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共に特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）  
身近な消費生活相談窓口を御案内します。  
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。  
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

## 株式会社アクアラインに対する行政処分の概要

### 1 事業概要

株式会社アクアライン（以下「アクアライン」という。）は、消費者宅等同社の営業所等以外の場所において、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。）を締結していることから、同社が行う本件役務の提供は、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に該当する。

### 2 処分の内容

#### (1) 業務停止命令

アクアラインは、令和3年8月31日から令和4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 アクアラインが行う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 アクアラインが行う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 アクアラインが行う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 アクアラインは、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第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「施行規則」という。）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、これをアクアライン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 アクアラインは、訪問販売により、本件役務提供契約を締結しているところ、平成31年2月1日から令和3年8月30日までの間に同社との間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、同社に対して前記（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、令和3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票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和3年9月13日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）下記4（1）及び（2）の各違反行為の内容

### 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 処分の原因となる事実

アクアラインは、以下のとおり、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行為をしており、消費者庁は、訪問販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

（1）役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為（特定商取引法第6条第1項）

アクアラインは、令和2年7月から9月までの間に、訪問販売に係る役務提供契約の解除を妨げるため、実際には、本件役務提供契約はクーリング・オフをすることができるにもかかわらず、特定商取引法第5条第1項の書面を受領した日から起算して8日以内に本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、「材料はすでに発注済みなので、材料費だけでも払ってもらえませんか。」「では、材料費はいりません。でも、カランのお金は払ってもらいます。」「見積書の裏にクーリング・オフができないと書いてるやろ。ちゃんと読んでもらってますか。」「消費生活センターに相談してもかめへん。クーリング・オフができないことに変わりは

ない。」「私の誠意はどうなるんですか。」「うちには、クーリング・オフはありません。」「これからお宅に行かせてもらおか。」などと、あたかも本件役務提供契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

- (2) 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（特定商取引法第6条第1項）

アクアラインは、平成31年2月から4月までの間に、訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、勧誘の相手方である消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造は終了しておらず、必ずしもその修繕のためにトイレ式を取り替える必要がないにもかかわらず、当該消費者に対し、「水の流れが悪くなっているのは、電気系統の部品の故障が原因ですね。」「このトイレは、10年以上前のトイレで、製造中止になっています。交換部品があるかどうかを、これから確認します。」「部品は製造終了していて、在庫もないので、修理はできません。トイレ式を全部交換するしかないですね。トイレ式を交換するのであれば、先ほどの便器脱着工事の代金はいただきません。」などと、あたかも当該消費者宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、その修繕のためにトイレ式を取り替える必要があるかのように告げた。

- (3) 訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為（特定商取引法第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）

アクアラインは、令和元年11月から令和2年1月までの間に、特定商取引法第5条第1項の書面を受領した日から起算して8日以内に、書面により本件役務提供契約のクーリング・オフをした消費者に対し、2日間にわたり、既に役務の提供をしてしまっているのに原状回復ができないことや消費者から訪問の依頼を受けて夜間の対応をしたことを繰り返し主張するなど、執ように当初の契約金額から値引きした額で合意するよう促し、本件役務提供契約の対価の一部の支払を求め続けるなど、訪問販売に係る本件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これを妨げた。

## 5 事例

【事例1】（役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為）



アクアラインの従業員Zは、令和2年7月から9月までの間に、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が表示された同社のウェブサイトを見て、同社に対し漏水箇所の点検と見積りを依頼するため同社の訪問を依頼した消費者Aに対し、役務の対価を20万円以上（消費税込み）とする給水給湯管交換工事に係る役務提供契約の締結について勧誘をし、Aとの間で、当該契約を締結した。Zは、当該契約を締結した日の4日後、電話によりクーリング・オフを申し出たA及びその配偶者に対し、その電話において、「材料はすでに発注済みなので、材料費だけでも払ってもらえませんか。」、「では、材料費はいりません。でも、カランのお金は払ってもらいます。」、「見積書の裏にクーリング・オフができないと書いてるやろ。」、「消費生活センターに相談してもかめへん。クーリング・オフができないことに変わりはない。」、「私の誠意はどうなるんですか。」、「うちには、クーリング・オフはありません。」、「これからお宅に行かせてもらおか。」などと、あたかも当該契約をクーリング・オフすることができないかのように告げた。

**【事例2】（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）**

アクアラインの従業員Yは、平成31年2月から4月までの間に、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が記載された同社の広告を見て、同社に対し、トイレの水の詰まりを修繕するための見積り又は当該広告に表示されていたような安価な料金での修理を依頼するため同社の訪問を依頼した消費者Bに対し、役務の対価を30万円以上とする便器一式の交換工事に係る役務提供契約の締結について勧誘をした。Yは、その際、Bに対し、「水の流れが悪くなっているのは、電気系統の部品の故障が原因ですね。」、「このトイレは、10年以上前のトイレで、製造中止になっています。交換部品があるかどうかを、これから確認します。」、「部品は製造終了していて、在庫もないので、修理はできません。トイレ一式を全部交換するしかないですね。トイレ一式を交換するのであれば、先ほどの便器脱着工事の代金はいただきません。」などと、あたかもB宅のトイレの不具合を修繕するための部品の製造が終了しており、その修繕のためにトイレ一式を取り替える必要があるかのように告げた。

**【事例3】（訪問販売に係る役務提供契約の解除につき迷惑を覚えさせる仕方で妨げる行為）**

アクアラインの従業員Xは、令和元年11月から令和2年1月までの間に、見積りが無料であること及び作業等に係る数千円程度の料金が表示された同



社のウェブサイトを見て、同社に対し当該ウェブサイトに表示されていた程度の安価な修繕を依頼するため同社の訪問を依頼した消費者Cに対し、役務の対価を6万円以上とする便器取付け工事等に係る役務提供契約の締結について勧誘をした。Cは、当該契約を締結したものの、親族から当該契約の金額が高額であるとの指摘を受け、その翌日、消費生活センターに相談の上、書面により当該契約についてクーリング・オフをした。

Cが当該クーリング・オフをした日の数日後、アクアラインの従業員Wは、Cの相談を受けて同社に対し当該契約のクーリング・オフに応じるよう2日間にわたって求め続けた消費生活センターの担当者に対し、既に役務の提供をしてしまっているので原状回復ができないことやCから訪問の依頼を受けて夜間の対応をしたことを繰り返し主張するなどして、当該契約についてクーリング・オフをするのではなく、当初の契約金額から値引きした額で合意するよう執ように要求し続け、当該相談員をして、かかる一連のWの発言をCに伝えさせ、Cによるクーリング・オフを妨げた。

その結果、Cは、疲弊するなどしたため、書面により当該契約についてクーリング・オフをしていたものの、クーリング・オフを諦め、当該契約の対価の一部を支払うこととし、Wが提案した金額を支払った。

## 大垣内 剛に対する行政処分の概要

### 1 名宛人

大垣内 剛（以下「大垣内」という。）

### 2 処分の内容

大垣内が、令和3年8月31日から令和4年5月30日までの間、次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。）を禁止すること。

- （1）特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- （2）訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- （3）訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

### 4 処分の原因となる事実

- （1）別紙1のとおり、株式会アクアライン（以下「アクアライン」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
- （2）大垣内は、アクアラインの代表取締役であり、かつ、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

## 蛭間 勝利に対する行政処分の概要

### 1 名宛人

蛭間 勝利（以下「蛭間」という。）

### 2 処分の内容

蛭間が、令和3年8月31日から令和4年5月30日までの間、次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。）を禁止すること。

- (1) 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に定める訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

### 4 処分の原因となる事実

- (1) 別紙1のとおり、株式会社アクアライン（以下「アクアライン」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
- (2) 蛭間は、特定商取引法第8条の2第1項第1号に規定する使用人であり、かつ、アクアラインが停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

	分類	概要
1	クーリング・オフ妨害	<p>2015年11月14日、担当のサービススタッフは、シャワートイレ、便器、タンクの交換を行った。同月19日にクーリング・オフ通知を受領し、これを認識していたにもかかわらず、値引きでの金銭解決が賢明ではないか、などと少なくとも2回にわたり値引きにより解決するよう要請し、最終的には顧客はクーリング・オフを断念した。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、クーリング・オフ妨害（特商法7条1項5号、特商法施行規則7条1号）の特商法違反が認められる。</p>
2	クーリング・オフ妨害	<p>2015年12月8日、担当のサービススタッフは、浴室の蛇口の交換を行った。翌日クーリング・オフを主張した顧客に対し、他の製品へ交換すればご理解いただけるのか、などと述べて商品交換を提案したほか、値引きの交渉を行い、顧客から一度は合意できない旨の応答があったにもかかわらず、更に値引きの提案を重ねた結果、最終的に顧客はクーリング・オフを断念した。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、クーリング・オフ妨害（特商法7条1項5号、特商法施行規則7条1号）の特商法違反が認められる。</p>
3	氏名等不明示	<p>2016年11月12日、担当のサービススタッフは、トイレの詰まりを解消するために、顧客宅を往訪した際、本来であれば、勧誘に先立って役務提供事業者の名称を明らかにしなければならないにもかかわらず、アクアラインの名称を示さず、屋号のみを述べるにとどまった。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、役務提供事業者の名称の不明示（特商法3条）の特商法違反が認められる。</p>
4	クーリング・オフ妨害	<p>2016年11月19日、担当のサービススタッフは、顧客宅において、便器、タンク、シャワートイレの交換を行った。同月23日に顧客によるクーリング・オフの通知を受領し、これを認識していたにもかかわらず、少なくとも2回にわたり値引きにより解決するよう要請し、最終的には顧客はクーリング・オフを断念した。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、クーリング・オフ妨害（特商法7条1項5号、特商法施行規則7条1号）の特商法違反が認められる。</p>
5	不実告知	<p>サービススタッフが、顧客宅の給水管補修工事にかかる役務提供契約の見積りを行い、2017年4月29日に同工事を実施予定であったところ、工事前に顧客が当該サービススタッフに同工事をキャンセルする意向を伝えた。当該サービススタッフは、顧客に対し、実際は工事の材料を購入していなかったにもかかわらず、材料をすでに仕入れた、工事を5月に変更することでどうかなどと嘘偽の説明を行った。</p> <p>これは、役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（特商法6条1項5号）又は役務提供契約に関する事項であって、顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項（同項7号）につき不実のことを告げるものであり、不実告知（特商法6条1項5号、7号）の特商法違反が認められる。</p>
6	事実不告知	<p>2019年6月2日、担当のサービススタッフは、顧客に対し、取付け施工する商品（ウォシュレット）について、事前に正確な説明を行うべきところ、当該商品について、顧客には単にカタログ商品とだけ説</p>

	分類	概要
		明し、顧客が当該説明を受けて施工を了承したところ、実際には顧客に説明した商品とは異なる商品を取付け施工した。 前記事実に鑑みれば、少なくとも、事実不告知（特商法6条2項、同条1項1号、2号）の特商法違反が認められる。
7	不実告知	2019年8月17日、担当のサービススタッフが、顧客宅において、顧客との間で、コンクリートハツリ作業等を行い、11万8,800円を支払う役務提供契約を締結したが、実際には、書面に記載した作業のうち一部の作業は不必要なものであった。 これは、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（特商法6条1項6号）につき不実のことを告げるものであり、不実告知（特商法6条1項6号）の特商法違反が認められる。
8	不実告知	2019年11月7日、担当のサービススタッフが、顧客宅において、顧客との間で、出張料金1,000円を支払う役務提供契約を締結したが、実際には、見積りを行ったのみであり、出張料金を請求できないにもかかわらず、出張料金の支払いが必要であると説明した。 これは、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（特商法6条1項6号）につき不実のことを告げるものであり、不実告知（特商法6条1項6号）の特商法違反が認められる。
9	書面交付義務違反	2020年3月3日、担当のサービススタッフは、蛇口を交換した後、作業内容に係る書面を交付したところ、当該書面には、実際に交換した商品とは異なる商品名が記載されており、料金についても異なる料金が記載されていた。 前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面の虚偽記載（特商法5条）に係る特商法違反が認められる。
10	書面交付義務違反、事実不告知	2020年7月13日、担当のサービススタッフは、当初受注した作業に必要な部品の一部しか持ち合わせていないことが発覚したため、本来であれば、改めて、実施可能な作業内容やその費用等を顧客に伝え、必要な書面を交付すべきであることを認識していたにもかかわらず、顧客の姿がすぐに見当らなかったため、これらの説明や書面交付を行わず、受注した作業の一部のみを実施した。作業完了後も、それを顧客に告げず、かつ、実作業に対応した書面を交付することなく、当初受注した作業内容どおりの代金を受領した。 前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面不交付（特商法4条、5条）、事実不告知（同法6条2項、同条1項1号、2号）の特商法違反が認められる。
11	書面交付義務違反	2020年10月10日、担当のサービススタッフは、排水管の清掃を行った後、作業内容に係る書面を交付したところ、当該書面には、本来の作業料金よりも1,800円高い料金が記載されていた。 前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面の虚偽記載（特商法5条）に係る特商法違反が認められる。
12	書面交付義務違反、事実不告知	2020年11月14日、担当のサービススタッフは、本来であれば、見積りを提示して、作業の内容や費用等を顧客に説明した上で署名をもらうという手順を踏むべきであったにもかかわらず、作業内容や費用の説明を行わず、かつ、現金取引ではないにもかかわらず、作業実施前に、見積書の交付も行わなかった。 前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面不交付（特商法5条）、事実不告知（同法6条2項、同条1項1号、2号）の特商法違反が認めら

	分類	概要
		れる。
13	クーリング・オフ妨害	<p>2020年12月2日、担当のサービススタッフが、顧客宅において、顧客との間で、ワンホール水栓交換等の作業等を行い、6万7,000円を後払いとする役務提供契約を締結したが、顧客は、同月8日付けの書面により当該契約についてクーリング・オフをした。同月14日、お客様相談室の担当者が、消費者センターへ連絡したところ、消費者センターは、顧客はクーリング・オフを強く主張しているとのことであったが、施工部分について値引きでの早期対応を提案した。同月22日、消費者センターから連絡があり、再度クーリング・オフを主張することであったが、お客様相談室の担当者は、再度、前記同様の提案をした。その結果、顧客は、台所蛇口の交換費として3万5,750円を支払うことで合意した。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、クーリング・オフ妨害（特商法7条1項5号、特商法施行規則7条1号）の特商法違反が認められる。</p>
14	不実告知	<p>2020年12月6日、担当のサービススタッフが、顧客宅において、顧客との間で、トイレの点検作業を行い、点検結果として便器を交換するしかないと説明したが、実際には、便器の交換作業は不必要なものであった。</p> <p>これは、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（特商法6条1項6号）につき不実のことを告げるものであり、不実告知（特商法6条1項）の特商法違反が認められる。</p>
15	書面交付義務違反、事実不告知	<p>2021年1月21日、担当のサービススタッフは、当初受注した作業の途中で追加作業を要することが判明したところ、本来であれば、見積りを提示して、追加作業の内容や追加費用等を顧客に説明した上で署名をもらうという手順を踏むべきであることを認識していたにもかかわらず、時刻が遅く、作業を急いだほうが良いと考え、顧客に対しては、追加作業、追加費用の概要を説明したにとどまり、追加作業の内容や追加費用の説明を行わず、かつ、現金取引ではないにもかかわらず、追加作業実施前に、見積書の交付も行わなかった。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面不交付（特商法5条）、事実不告知（同法6条2項、同条1項1号、2号）の特商法違反が認められる。</p>
16	書面交付義務違反	<p>2021年2月8日、担当のサービススタッフは、顧客の求めに応じて、台所の蛇口を交換した後、作業内容に係る書面を交付した。当該作業に係る料金については、所定の割引きをすることとされていたにもかかわらず、交付した書面には割引きがなされていない料金しか記載されていなかった。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面の虚偽記載（特商法5条）に係る特商法違反が認められる。</p>
17	書面交付義務違反	<p>2021年2月14日、担当のサービススタッフは、台所の蛇口を交換した後、作業内容に係る書面を交付した。当該作業に係る料金については、所定の割引きをすることとされていたにもかかわらず、交付した書面には割引きがなされていない料金しか記載されていなかった。</p> <p>前記事実に鑑みれば、少なくとも、書面の虚偽記載（特商法5条）に係る特商法違反が認められる。</p>
18	書面交付義務違反	<p>2021年2月24日、担当のサービススタッフは、浴室から吹き出していた水を止めてほしいとの顧客からの要望を受けたため、本来であれ</p>

	分類	概要
		<p>ば、見積りを提示して、作業の内容や費用等を顧客に説明した上で署名をもらうという手順を踏むべきであることを認識していたにもかかわらず、親切心から、顧客に対して見積書を交付することなく止水した。</p> <p>前記事実を鑑みれば、少なくとも、書面不交付（特商法5条）の特商法違反が認められる。</p>