

News Release

平成 21 年 11 月 20 日
消 費 者 庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、中部経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第 69 条第 2 項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中部経済産業局長が実施したものです。

平成21年11月20日
経済産業省
中部経済産業局

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 業務停止命令（12か月）について

経済産業省中部経済産業局は、電話勧誘販売業者であるコンプライアンスファクト株式会社（本社：大阪市中央区）に対し、特定商取引法違反行為を認定し、同法第23条第1項の規定に基づき、平成21年11月21日から平成22年11月20日までの12か月間、同社の電話勧誘販売に関する新規の勧誘、申込み受付及び契約締結を停止するよう命じました。

また、併せて同法第22条の規定に基づき、同社に対し、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在し、その義務を終了させるためには同社の販売する書籍を購入しなければならないと告げ、又は同社の販売する書籍を購入することで今後の電話勧誘がなくなると告げていたことがあり、それは虚偽の説明による勧誘であった旨を当該書籍を販売した者に対し通知するよう指示しました。

認定した違反行為は、不実告知、再勧誘、迷惑勧誘及び勧誘目的不明示です。

1. コンプライアンスファクト株式会社（以下「同社」という。）は、過去に資格教材を購入した消費者や通信教育を受講したことがある消費者の名簿を入手し、消費者の勤務先等に電話をかけ、「実践ソリューションマニュアル」など（以下、「本件商品」という。）と称する書籍（38万8千5百円）の電話勧誘販売を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - （1）同社は、電話勧誘顧客に対し、あたかも過去の契約に関連して本件商品を購入する義務があるかのように不実を告げ、又は本件商品を購入するとあたかも以後他社からの勧誘がなくなる若しくは同社が迷惑な勧誘電話を止めるように対応するかのように不実を告げていました。
 - （2）同社は、売買契約の締結を勧誘するに際し、電話勧誘顧客が本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、さらに、その電話で引き続いて勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘していました。
 - （3）同社は、売買契約について勧誘を行うに際し、電話勧誘顧客の職場に何度も電話をかけ若しくは長時間にわたり執拗に勧誘を続ける、又は電話勧誘顧客に対し、「担当者と弁護士がそちらに行って社長に談判して上げますよ。」などと告げるなど、

電話勧誘顧客に対し迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていました。

- (4) 同社は、電話勧誘顧客に対し、本件商品に係る売買契約の勧誘に先立って、その電話が本件商品の売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げていませんでした。

【本件に関する問い合わせ先】

消費者庁消費者情報ダイヤル	電話03-3507-9999
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

コンプライアンスファクト株式会社に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：コンプライアンスファクト株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 伊東 修（いとう おさむ）
- (3) 所在地：大阪府中央区南船場二丁目10番30号（豊城ビル4F）
- (4) 資本金：800万円
- (5) 設立：平成19年1月24日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：ビジネス教材（以下、「本件商品」という。）
 - 「実践ソリューションマニュアル」 書籍10巻
 - 「グローバルマネジメント実務書」 書籍6巻
 - 「アクティブマネジメント」 書籍11巻
 - 「ニュービジネスキーワードファイル」 書籍10巻いずれも1セット 38万8千500円（消費税込み）
- (8) 売上高：平成19年12月1日～平成20年11月30日 約85百万円
（直近決算報告書による。）
- (9) 従業員：6名（内、事務員2名）

2. 取引の概要

コンプライアンスファクト株式会社（以下、「同社」という。）は、過去に資格教材を購入した消費者や通信教育を受講したことのある消費者の名簿を入手し、当該名簿に記載されている情報に基づき消費者の勤務先等に電話をかけ、本件商品の売買契約の締結について勧誘することにより、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）から当該売買契約の申込みを電話により受け、本件商品の販売を行っている。

3. 行政処分の内容

1) 業務停止命令

(1) 内容

特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ①電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- ②電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ③電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 停止命令の期間

平成21年11月21日から平成22年11月20日（12か月間）

2) 指示

同社から本件商品を購入した者に対し、「営業員が、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在し、その義務を終了させるためには同社の販売する書籍を購入しなければならないと告げ、又は同社の販売する書籍を購入することで今後の電話勧誘がなくなると告げていたことがあり、それは虚偽である」旨を、平成21年12月21日までに通知し、同日までにその通知結果について中部経済

産業局長まで報告すること。

4. 命令及び指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められたため、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、同社に対して行政処分を課す。

(1) 契約の締結を必要とする事情に関する不実告知（特定商取引法第21条第1項第6号）

同社は、勧誘するに際し、電話勧誘顧客に対し、「〇年以上前の資格講座の課程が残っている。今回講座を終了するためビジネスマネジメントの教材を買って勉強して講座を終了して下さい。」「以前の講座が終了していません。終了するためには新たに契約する必要があるのです。終了するためには検定試験を受けて貰わなければなりません。」などと、あたかも過去の契約に関連して本件商品を購入する義務があるかのように、あるいは「マネジメント実務書を購入して検定を受ければ、迷惑な勧誘電話がなくなります。」「修了証を取得したら、迷惑な勧誘電話がなくなります。もし勧誘電話があれば当社の方に連絡して下さい、当社の方で止めるように対応します。」などと、契約するとあたかも以後他社からの勧誘がなくなる、若しくは同社が迷惑な勧誘電話を止めるように対応するかのよう、不実のことを告げて勧誘をしていた。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、電話勧誘を受けた消費者が本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を示したにもかかわらず、その電話で引き続き勧誘を行い、又は再び電話をかけて勧誘をしていた。

(3) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号）

同社は、本件商品の売買契約について勧誘する際に、電話勧誘顧客の職場に何度も電話をかけ、又は長時間にわたり執拗に勧誘を続ける、又は「担当者と弁護士がそちらに行き社長に談判してあげますよ。」「あなたが、これを受けられるように、私が会社の方に行き一緒をお願いして頼んであげますから。」などと告げるなど、電話勧誘顧客に対し迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

(4) 勧誘目的不明示（特定商取引法第16条）

同社は、本件商品の売買契約について電話勧誘販売をしようとするときに、勧誘に先立って、電話勧誘顧客に対し、「前の資格講座の勉強が済んでいないようですね。」等と告げるだけで、その電話の目的が本件商品の売買契約の締結について勧誘するためのものである旨を告げていなかった。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Xは、平成20年10月消費者Aの会社に電話をかけ、会社名と名

前を告げ、「Aさんですか。」と聞くので、Aが「はい。」と答えると、Xは「以前の行政書士資格の登録が終了していない。」「講座が終わっていない。」等と言いました。Aはまたいつものような迷惑な勧誘電話だと思い「やる気がないので、いりません。」と断った。断ったにも関わらず、Xは「前にやっていた行政書士の国家資格の手続きが終了していない。早く終了して貰うために電話をしました。」「セミナーを受講するか検定試験に合格するかのどちらかです。」「早く手続きを完了した方がいいですよ。」「このままにしておくと、別の業者から勧誘電話がいっぱい入ります。」「個人情報が出し残っているから、他社から電話が入ります、困るでしょう。」「マネジメント実務書を購入して勉強して経営管理の民間検定を受ければすべて終わります。」「以前の講座が未終了になっているから新たな契約が必要です。」等とくどくど勧誘を続けた。

Aは経営管理など不必要で、やる気もなく、仕事で迷惑だから何回も「やりません。いりません。やる気ありません。」等と断った。

それでも更に、Xは「マネジメント実務書を購入して検定を受ければ、迷惑な勧誘電話がなくなります。」「個人情報が出ているので、このままにしておくと迷惑な電話が続きます。」「マネジメント実務書を約38万円で購入すれば、名簿を抹消します。迷惑電話が来なくなります。」等と言ったので、Aは「お金がないし、勉強する気もないのでいりません。」と断ると、Xは「お金の都合がつかないのなら、私が直接社長に直談判してあげる。」「担当者と弁護士がそちらに行って社長に談判してあげますよ。」等と話したので、Aも「いらぬ。やらない。」等と語気を強めて断った。

それでもXは執拗に同じようなことを言って実務書購入の勧誘を続けた。Aは、仕事に支障が出るおそれがあり、本当に迷惑に感じたし、更に「社長に談判する。」と脅されては社長に迷惑がかかりAも社長も困ると思い、仕方なくマネジメント実務書の購入を承諾した。

すると、Xは「申込書を送りますから、それに記入してこちらに送って下さい。」とソフトな感じになり、Aは会社の方に送ってもらうように住所と会社名を教え、電話を切った。

電話していた時間は20～30分間ぐらいだったが、仕事中的ことであり「いらぬ。」と10回以上はっきり断ったにも関わらず執拗に勧誘を続け本当に迷惑であった。

Aは、申し込む気持ちが全くなかったことから、消費生活センターに相談し、クーリング・オフした。

【事例2】

同社の営業員Xは、平成20年11月、消費者Bの職場に「〇〇宅配便のことで問い合わせ」と電話をかけ、対応したBに対し、会社名や自分の名前も言わずいきなり「書籍の申し込みをして貰わなければいけません。」と言い勧誘を始めた。Bが「そんなものはやりません。」と断ると、Xは「以前の講座が終了していません。終了するためには新たに契約する必要があります。終了するためには検定試験を受けて貰わなければなりません。」と言った。Bは以前経営関係の資格教材を契約し

て勉強をしたが、それと今回とは何も関係がないと思い、「やりません。」とはっきりと断ったが、Xは「断るなら調査します。」「会社の上司に話をして会社からお金を貰います。」と言った。Bは「もうやりません。受けません。」などと断り続けたが、Xは同じようなことを繰り返し言って勧誘した。勧誘は30～40分続き、Bは仕事があるので電話を切りたかったが、切るに切れない状態だった。また、本当に会社の方にこんな話をされて、とんでもないことになっても困る、会社に迷惑が掛かっていけないと思い、「じゃあ、とりあえず書類を送って下さい。」と言った。このように言うと、Xは初めて会社名や自分の名前を言い、金額について388,500円であることや振込期限内に振り込むように言い、電話が切れた。

Bは、契約するつもりはなかったので、消費生活センターに相談し、クーリング・オフした。

【事例3】

平成21年4月、消費者Cが仕事をしていると、同僚の事務員から「Cに〇〇配送センターから電話が入っている」と取り次ぎがあり、対応したところ、同社の営業員Yは、会社名も名前も言わずいきなり「〇年以上前の資格講座の課程が残っている。今回講座を終了するためビジネスマネジメントの教材を買って勉強して講座を終了して下さい。」「教材を発送する準備もできています。」などと勧誘を始めた。

これを聞いてCはまたいつもの電話勧誘だと思い、「関係ない。いりません。」とはっきり断ったが、なかなか電話を切らせてくれず、Yは「教材を購入して終了認定を受けて下さい。やらないと終わらない。やれば終わりますし、終了認定を受けた後はよそからの電話勧誘があれば連絡して下さい。当社の方で電話勧誘を止めさせます。」などと勧誘した。

Cはマネジメント関係の資格など自分の仕事と関係がなく、全く必要がないので「必要がないからいらない。」と断ったが、Yは同じことを繰り返し勧誘し、更に「生涯教育だから教材を購入し勉強して終了認定を受けなければならない。講座が中途半端になっているから名簿から名前が消えず、電話がかかってくる。迷惑な勧誘電話があればうちの会社で止めさせます。」などと勧誘した。Cが「関係ないから。」と断っても、Yはああ言えばこう言う、こう言えばああ言う、というような話が約1時間ほど続き、本当に迷惑な勧誘とCは感じた。Cはこれでは断り切れない、これで資格講座が終了するなら良いかと弱気になり、資料を送ってもらえば送り先の住所や会社名が分かりクーリング・オフをすればよいと思って資料を送ってもらうことを承諾してしまった。Yは「それでは申込書（契約書）などを送りますから、必要事項を記入して送り返して下さい。」などと話して電話を切った。

後日、郵便物が届き、開けてみると教材購入の申込書、ご費用明細、ご利用手引き、名刺、返信用封筒、マネジメント実務書のパンフレットなどが入っていた。この時初めて会社が『コンプライアンスファクト株式会社』、担当者が『Y』と分かった。

Cは、契約するつもりはなく、勧誘会社から郵便物が届いた後、会社名と担当者を確認し、クーリング・オフ通知と共に郵便物を送り返した。

【事例4】

同社の営業員Xは、平成21年3月、消費者Dの職場に電話をかけ、Dが電話に出ると「Dさんですか。」と聞くので、「はい」と答えたところ、Xは「前の資格講座の勉強が済んでいないようですね。」と言った。

Dは、これはいつものような資格教材販売の勧誘だと思い、はっきり「いいません。」と断ったが、Xは「4年前の在宅ワークの講座が終了していませんね。それを終了させるか新たにビジネス実務関係の講座を受けるかどちらかにして下さい。」などと前の講座を終了するかビジネス実務関係の新規購入のどちらかの契約をするように勧誘した。Dは「どちらもする気がないからいいません。」と断ったが、Xは以前の講座の未了と、そのために迷惑電話が入ることを力説し勧誘を続けた。

また、Xは「ビジネス実務関係の講座が終われば修了証を送ります、それで全部が終わります。」「修了証を取得したら、迷惑な勧誘電話がなくなります。もし勧誘電話があれば当社の方に連絡して下さい、当社の方で止めるように対応します。」などと言ってビジネス実務書の購入を勧誘した。

Dは「本当に迷惑電話がなくなりますか。」と聞くとXは「なくなるように対応します。」という趣旨の話をし、「経営実務の検定試験を受け合格すれば合格認定書を送ります。解答付きの問題集をやって送ってもらえばOKです。そうすれば勧誘電話がなくなります。ビジネス実務書は三十数万円だ。」と説明した。

Dは高価だったため「高いし勉強する気もないので要りません。」と断ったが、それでもXは「以前の講座が終わってない」、「教材を購入し認定書を取れば迷惑電話がなくなる」との説明を繰り返した。

Dは、仕事上の迷惑な長時間の勧誘電話でいつまで続くか分からないと思ったことなどから、「それでは資料を勤務先に送って下さい。」と根負けした状態で返事をしたところ、Dは「それでは資料を送ります」などと言って電話を切った。Dは、仕事で周りの目もあり本当に迷惑な勧誘電話と感じた。

後日、資料が送付されており、電話勧誘してきた会社は『コンプライアンスファクト株式会社』で担当者は『X』であった。

Dは、仕事に関係ない教材であり、勉強する気もなくすぐ解約手続きをするつもりであったから、消費生活センターに相談し、クーリング・オフした。

【事例5】

平成21年4月、消費者Eは仕事先の現場事務所の人に、「〇〇配送センターから電話があり、電話をかけて欲しいとのこと。」との伝言があったことから、教えられた電話番号にかけたところコンプライアンスファクト株式会社に繋がった。対応した営業員Xは、会社名と名前「X」を名乗り、「以前、資格の勉強をされてましたよね。」と言った。

Eは、何年か前に教材を購入し、途中で止めたことがあったことから、「ありました。」と返事した。するとXは「実はそれがまだ終わっていないんですよ。」「このまま続けるか今回のこれをして、試験を受けて貰って終わりにしていただくか、ど

ちらかに決めなければいけません。」と選択肢は二つに一つしかないようなことを言った。

Eは、うさん臭いと思い「どっちもやる気はないですよ。」と断りましたが、Xは「それがやめることは出来ないんですよ。以前の契約が、生涯学習になっているから、どちらかに決めて貰わないとダメなんです。」と言った。XはEに対し、契約が現在も続いていて、どうしても「続けるか。試験を受けて終わりにするか。」と言い、終了するには教材の購入が必要であると言った。

また、Xは「あなたがこれを受けられるように、私が会社の方に行って一緒をお願いして頼んであげますから。」と言い、Eは「本当に来るかもしれない」と心配になった。

勧誘電話は、電話を切るにも切れない感じとなり、承諾しなければいつまでも続くような感じだったことや、以前の契約が現在も続いていて終了しなければ終わらないと言うことを余りにも言うため、『これはやらなければならないのかな』とも思えてきた。Eは、「じゃあ、資料を送って下さい。」と言うと、Xは書類を送るので必要事項を記載して送り返して下さい。問題集と解答用紙がありますので、資料を見ながら解答用紙に書いて送って下さい。合格すれば修了書を送ります。」と言った。このような状況で電話がやっと切れた。勧誘電話は、午前10時過ぎから昼近くまでの2時間近くの長電話だった。

Eは「やらなければいけないのかな。」とも思ったが、「実際にはそんなことはないだろう。」と考え、消費生活センターに相談し、同センターに会社へ解約の電話をしてもらった。