

平成 22 年 1 月 29 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、東北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 3 項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた東北経済産業局長が実施したものです。

平成22年1月29日
経済産業省
東北経済産業局

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（3か月）について

東北経済産業局は、訪問販売業者である有限会社寝具のくどう（本社：秋田県秋田市）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成22年1月30日から平成22年4月29日までの3か月間、訪問販売に係る役務提供契約の勧誘、申込みの受付及び契約の締結を停止するように命じました。

認定した違反行為は、迷惑勧誘、判断力不足便乗、名称・勧誘目的の不明示及び契約書面の記載不備です。

なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた東北経済産業局長が実施したものです。

1. 有限会社寝具のくどう（以下「同社」という。）は、訪問販売により布団の打ち直し（以下、「本件役務」という。）の役務提供事業を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - （1）同社は、本件役務提供契約を締結する際に、消費者が「作りません。」「使っていないから打ち直しはいいですから。」と言って布団の打ち直しを断っているにもかかわらず、執拗に何度も勧誘するなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していました。
 - （2）同社は、認知症等の高齢者に対して勧誘を行い、その判断力の不足に乘じ、本件役務提供契約の締結をさせていました。
 - （3）同社は、訪問販売の勧誘に先立って、本件役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を告げずに勧誘していたほか、会社名を告げず、又は「リフォームジャパン」と屋号を告げていました。
 - （4）同社が、契約を締結した際に消費者に交付する契約書面には、クーリング・オフに関する事項等が特定商取引法に従って記載されていませんでした。

【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

有限会社寝具のくどうに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社寝具のくどう（以下「同社」という。）
（屋号）リフォームジャパン
- (2) 代表者：代表取締役 工藤 満（くどう みつる）
- (3) 所在地：本社：秋田県秋田市川尻若葉町5番10号
- (4) 資本金：600万円
- (5) 設立日：昭和61年4月7日登記
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 取扱い役務：布団の打ち直し（以下、「本件役務」という。）
- (8) 売上高：約5億円強／年
- (9) 従業員：約120名（平成21年6月時点）
- (10) 主な事業内容：寝装、寝具の製造及び販売
釣具用品及び錘の製造、販売
その他

2. 取引の概要

同社は、訪問販売に際し、営業員2、3人が1台の車に乗り込み目的地に赴き、車を拠点にその周辺の各戸を個々に訪問して本件役務提供契約の勧誘をし、契約が見込めそうな消費者がいた場合には、更にもう一人がその消費者宅を訪れ、複数で勧誘していた。

3. 行政処分の内容

業務停止命令

(1) 内容

特定商取引法第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。

ア. 訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ. 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。

ウ. 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 停止の期間

平成22年1月30日から平成22年4月29日までの間（3か月間）。

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法の各規定に違反する行為を行っており、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められた。

(1) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、特定商取引法施行規則第7条第1号）

同社は、訪問販売による本件役務提供契約の締結について、消費者が「作りません。」「使っていないから打ち直しはいいですから。」と言って布団の打ち直しを断っているにもかかわらず、執拗に何度も勧誘するなど、迷惑を覚えさせるよ

うな仕方でも勧誘をしていた。

(2) 判断力不足便乗（特定商取引法第7条第4号、特定商取引法施行規則第7条第2号）

同社は、訪問販売による本件役務提供契約について、認知症等の高齢者に対しても勧誘を行い、その判断力の不足に乗じ、契約を締結させていた。

(3) 名称・勧誘目的の不明示（特定商取引法第3条）

同社は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、消費者に対し、同社の名称を明らかにせず、又は同社の正式名称は「（有）寝具のくどう」であるにもかかわらず、「リフォームジャパン」と告げていた。また、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

(4) 契約書面の記載不備（特定商取引法第5条第1項）

同社が、消費者に交付していた契約書面には、以下の事項を記載していなかった。

ア) 役務提供事業者の正式名称（一部の支店では、「リフォームジャパン」の名称を記載していた）

イ) 書面の内容を十分に読むべき旨

ウ) 契約書面中の契約の申込みの撤回又は契約の解除に関する事項に関する以下の事項

a) 役務が提供された場合においても申込者等に対し金銭の支払いを請求できないこと

b) 契約解除があった場合において、金銭を受領しているときは、速やかに、その全額を返還すること

c) 省令第6条に掲げる事項を赤枠の中に赤字で記載すること

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員は、平成20年8月、消費者Aの自宅を訪問し、縁側に以前から積み重ねて置いてあった綿を指さして「あの綿で布団を仕立てませんか。」と勧めた。Aは、新たな布団を必要としていなかったため「作りません。」と言って断った。しかし、同社の営業員は断りの言葉に耳を貸そうとせず、何回も布団を作るよう勧めた。そのうち、自動車から若い営業員も降りてきて、二人でA宅の縁側から綿の包みを勝手に取り出し、はかりで綿の重さを量った。そして、営業員の一人がAに対して契約書を示し「ここにサインしてください。」と言った。Aは何回も勧められたため仕方なく契約することにして、Aは目が悪いことから、Aの夫がAの氏名を記入した。

営業員たちが帰ってから契約書を確認すると、Aが払えるような金額ではなかったため、Aは消費生活センターに相談して、クーリング・オフした。

【事例 2】

同社の営業員は、平成20年12月、消費者Bの自宅を訪ね「リフォームジャパン」と名のって布団の打ち直しを勧誘した。Bは押し入れに眠っている布団を打ち直しする必要はなかったため、「使っていないから打ち直しはいいですから。」と言って断った。しかし営業員は「もったいないですよ。」「押し入れから出すのが大変だったら手伝います。押し入れのお掃除にもなるでしょう。」「お掃除もしてあげますよ。」などと言って、簡単には帰らなかった。Bは、自分と同年配の女性が勧誘に来たことに多少同情する気持ちもあり、別の日に営業員から話を聞く約束をした。

約束の日に、同社の営業員2名がB宅を訪問した。営業員の話は布団と関係ない話になったり、布団の話に戻ったりし、見積もりを出すわけでもなく、玄関のあちこちを見渡しているだけで、なぜかぐずぐずしており、二人の営業員が来てから2時間以上もたち昼時になってしまった。Bは時間をとられたことにいらいらさせられた。結果的にBは敷布団2枚の打ち直しなどの契約をしたが、示された書類を見るとかなりの高額だった。Bは、打ち直しする敷布団の目方も量らずに金額を提示されたことにあきれて、「ずいぶん高いわね。」と言ったが、営業員たちは理由を説明することもなく知らないふりをしていた。

【事例 3】

同社の営業員は、平成20年8月、消費者Cの自宅を訪問し、社名と個人名を名のって「古い布団やいらぬ布団ないですか？」と声をかけた。Cはその言葉から、捨てる布団があれば無料で引き取ってくれるのかと思って営業員の話聞いた。営業員は、布団の洗濯や打ち直し、仕立て直しを勧誘する話をしたが、やたらと早口で、Cが質問の言葉を挟める感じではなかった。Cは、営業員が話している間に営業員から渡されたチラシを見て「捨てる布団があれば、無料でお引き取りします。」と印刷されてある下の部分に「但し、作って頂いたお客様に限ります。」とスタンプが押しあてられていることに気付いた。Cはそこで初めて、布団の打ち直しなどを頼んだ人でないと不要の布団を無料で引き取ってもらえないことを知った。

営業員の話し方は早口で、途中で質問できないほど一方的な勧誘だった。

【事例 4】

同社の営業員は、平成20年6月、消費者Dの自宅を訪問し「布団屋です。古い布団があれば打ち直しとか、仕立て直しをします。」と契約を勧めた。Dは、営業員から布団の打ち直しの方法を説明されたものの、保管していた古い布団を処分するとか打ち直しをする気はなかった。そのため営業員には早く帰ってもらいたいと思ったが、はっきりと断ることができなかった。Dは、営業員から、保管している古い布団を見せてほしいと言われた際、「押入の奥の方に入っていてすぐには出せ

ませんから。」と言って渋る態度を示したが、営業員は「じゃ、手伝いますから。」と言って、靴を脱ぎ、家に上がろうとした。Dが「それは困ります。」と言うと営業員は靴をはき直し、再び、古い布団を見せてもらえないかと言った。仕方なくDが敷布団を3枚出してきて営業員に見せると、「これは高級な綿だからもったいない。」と何度も繰り返し、打ち直しを勧めた。Dはそんなことはないと否定したが、営業員が何度も綿を褒めて打ち直しを勧めるので契約することにした。

【事例5】

消費者Eは、通常の会話はできるが、もの忘れがひどく、金銭の管理もできない状態にあった。介護保険制度における要介護度は「要支援」であったが、認知症の症状が出始めていたため、近所に住む親戚が週に数回E宅へ出向き、面倒を見ていた。

平成20年10月、Eの親戚が身の回りの世話をするためにE宅を訪ね、前日の日付が入った同社からの請求書と明細書を発見した。親戚がEに尋ねたところ、Eは次のように答えた。

「男性の営業員2名が訪問してきて、布団を買ってくれないかと言われた。家にはたくさん布団があるので必要なかったが、大きな声を出されたため怖くて断れず、契約書に名前を書いた。」

Eの親戚はEが布団は必要なかったと言っていることから、数日後消費生活センターに相談してクーリング・オフの手続きを行った。

【事例6】

同社の営業員は、平成20年6月、自宅の庭先にいた消費者Fに対して、会社名等を告げずに「布団の打ち直ししませんか。」と声をかけた。Fが生地が傷んでいる敷布団を見せたところ、営業員は、その布団は打ち直しできない、というようなことを告げた。そこでFが別の布団を出してきて見せると、営業員は「これはいい綿を使っている。これで婚礼布団が一組できますよ。」と言って、F宅を出ていった。それから何分もしないうちにもう一人別の営業員を連れてF宅を訪れたが、もう一人も会社名等を名のらなかった。Fは、後から来た方の営業員から見本を見せられたり、打ち直しの方法の説明を受け、敷布団の打ち直しの契約をした。営業員は契約の際、打ち直しする布団は生地をはがしてしまうので、どれがだれの綿かわからなくなるから、万一契約を破棄されても布団は返せない場合がある、と説明した。

営業員が、打ち直しする布団をF宅から運び出し、契約書などが入った封筒を置いていったが、Fはその封筒の表面を見て初めて同社の名称を知った。