

平成 22 年 4 月 15 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4月15日  
東北経済産業局

## 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（3か月）について ービジネス教材の二次勧誘ー

東北経済産業局は、電話勧誘販売業者である株式会社ゼア（屋号：マネージメントアカデミー）（本社東京都）に対し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成22年4月16日から平成22年7月15日までの3か月間、電話勧誘販売に関する勧誘、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。

また、あわせて同社に対し、同法第22条の規定に基づき、勧誘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、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、と告げたことは虚偽であることを当該書籍を購入した者に対し通知することを指示しました。

認定した違反行為は、不実告知、迷惑勧誘、氏名・勧誘目的等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. 株式会社ゼア（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、「行政書士教材」又は「実務指導PCマスター」と称するビジネス教材等（34万から41万円）（以下「本件教材等」という。）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、過去の契約に関連して本件教材等を購入する義務があるかのように、あるいは、あたかも同社が何らかに対処する等により以後他社からの勧誘が無くなるかのように不実を告げていました。
  - （2）同社は、本件教材等の勧誘にあたり、電話勧誘顧客に対し、仕事中に執拗に電話を続ける、何度も電話をかけるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していました。
  - （3）同社は、本件教材等にかかる売買契約について勧誘するときに、その勧誘に先立

って、電話勧誘顧客に対し、事業者の名称及び勧誘を行う者の氏名を正しく告げず、また、商品の種類及び売買契約の締結についての勧誘であることを告げていませんでした。

- (4) 同社は、電話勧誘顧客から本件教材等の売買契約の申込みを受け売買契約を締結したときに、法令で記載が義務付けられている事項が正しく記載されている書面を交付していませんでした。

**【本件に関する問い合わせ先】**

本件に関するお問い合わせにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁ととも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お問い合わせください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	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

## 株式会社ゼアに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社ゼア  
                    マネージメントアカデミー（屋号）
- (2) 代表者：代表取締役 鳥塚一成
- (3) 所在地：東京都文京区千駄木四丁目22-3 ハセベビル5F
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成7年2月10日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：ビジネス教材等（以下「本件教材等」という。）
  - ①行政書士教材（内訳：教材5冊、CD2枚、CD-ROM3枚）  
                    340,000円～390,000円（税込）
  - ②実務指導PCマスター（内訳：CD-ROM6枚、ユーザーガイド1冊）  
                    350,000円～410,000円（税込）
- (8) 売上高：平成19年8月～平成20年7月 約9千3百万円  
                    平成20年8月～平成21年7月 約7千5百万円
- (9) 従業員：3名（平成22年2月末）

### 2. 取引の概要

株式会社ゼア（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、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、本件教材等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、本件教材等の販売を行っていた。

### 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。

- ア. 売買契約の締結について勧誘すること。
- イ. 売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 売買契約を締結すること。

##### ②停止命令の期間

平成22年4月16日から平成22年7月15日までの期間（3か月間）。

#### (2) 指示

同社は、同社から資格教材を購入した者に対し、「勧誘員が、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資格教材を購入しなければならないと告げ、又は同社の販売する資格教材を購入すれば、あたかも同社が何らか対処する等により以後他社からの勧誘が無くなるかのように告げていたことがあるが、それらは虚偽である。」旨を、平成2

2年5月17日までに通知し、同日までにその通知結果について報告すること。

#### 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。

##### (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、勧誘する際に、「契約はまだ続いているんですよ。資格を取るつもりがないなら契約を終わらせるためにお金を払ってください。」「資格を取るまで契約は継続してます」などとあたかも過去の契約に関連して本件教材等を購入する義務があるかのように、あるいは「これを終了させますと全て終わり、他からの勧誘も一切なくなります。その証として当社の実務修了書を発行します。そのために実務指導PCソフト一式35万円で購入して下さい。」などと契約するとあたかも同社が何らか対処する等により以後他社からの勧誘が無くなるかのように、不実のことを告げて勧誘をしていた。

##### (2) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同施行規則第23条第1号）

同社は、本件教材等の勧誘にあたり、電話勧誘顧客に対し、仕事中に執拗に電話を続ける、何度も電話をかけるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

##### (3) 氏名・勧誘目的等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、本件教材等に係る売買契約の勧誘に先立って、電話勧誘顧客に対し、「マネージメントアカデミーの〇〇です。」「行政書士の資格の件ですが。」などと告げるだけで勧誘を始めており、同社の名称や勧誘員の名称を正しく告げず、また、商品の種類及び本件教材等の売買契約の締結について勧誘する目的であることを告げていなかった。

##### (4) 契約書面の記載不備等（特定商取引法第19条第1項）

同社は、本件教材等に係る売買契約の申込みを電話等により受け、当該売買契約を締結したときに交付していた「契約申込書」へ契約の締結を担当した者の氏名を記載していなかった。さらに「売買契約書」は、担当者の氏名について虚偽の記載をし、書面を十分読むべき事項の記載方法、また、契約解除に関する事項について法令の定めるところにより記載していなかった。

#### 5. 勧誘事例

##### 【事例1】

同社の勧誘員Zは平成20年6月、過去に他社から行政書士資格教材を購入したことがある消費者Aの自宅に電話をかけ、Aに「行政書士の資格の件ですが。」と切り出し、「契約はまだ続いているんですよ。」「資格を取るつもりがないなら契約を終わらせるためにお金を払ってください。」などと告げた。

Aが「なんでお金を払う必要があるんですか。」と質問すると、Zは「まだ終わってないからです。」「払えば終わりますよ。」などと答えたので、Aは「考えてみま

す。」と言って電話を切った。しかし、まもなく、ZがAに電話をかけ、「お金を払えば、一切勧誘が行かなくなります。」「終わらせるためにお金がいるということですよ。」などと何度も繰り返し告げた。

Aは2回目の電話も何とか切ることができたが、翌日も同じZからAに電話をかけ、「資格を取る気がないのなら手続きが必要なんですよ。」「あなたはお金を払わなければならないんですよ。」などと告げたので、Aは脅されているように感じ、Zの「契約書を送ります。いいですか。」という言葉に対して「わかりました。」と返事をした。

数日後、同社からAの自宅あてに契約書が届いたが、テキストやCD-ROM等の商品まで一緒に送られてきたことから、Aは消費生活センターに相談してクーリング・オフの手続きを取った。

## 【事例2】

同社の勧誘員YはXと名のり、平成21年1月、過去に他社から資格教材を購入したことがある消費者Bの職場に電話をかけて、Bを名指しし、「マネジメントアカデミーのXと申します。Bさんですね。」「以前に受講していた資格講座の最終処理が済んでいません。Bさんの場合は、実務指導3コースのうち1と2コースは終了していますが、最後の3コース目が残っています。これを終了させますと全て終わり、他からの勧誘も一切なくなります。その証として当社の実務修了書を発行します。そのために実務指導PCソフト一式35万円で購入して下さい。」などと告げた。

Bはそれまで他社から何度も勧誘されており、そのことから逃れたいという気持ちがあったため、Yが告げた「勧誘が一切なくなる」という言葉に心を動かされ、契約することにした。しかし、同社と契約を結んだ後も、Bに対する他社からの勧誘電話はなくなり、だまされたと思ったBは消費生活センターに相談した。

## 【事例3】

同社の勧誘員Wは平成20年3月、過去に他社から行政書士資格教材を購入したことがある消費者Cの職場に電話をかけ、昼休み中のCに対して「まだ行政書士の資格を取っていませんね。」「資格を取るまで契約は継続しています。」と告げた。

Cは、だいぶ前から資格を取る気がなくなっていたことから「いいえ。」と言って断った。しかし、Wは電話を切らずに30分から40分も話を続け、「今回契約をしたら、今後このような勧誘電話は当社が対処します。」などと告げた。Cは自宅や職場にかかってくる勧誘電話に根負けして契約した経験があるため、本当に勧誘がなくなるなら同社と契約してもいいかな、と思った。また、午後の始業時刻が近づいて電話を切りたかったため、「わかりました。書類を送って下さい。」と返事をした。

翌日、同社からCあてに契約関係の書類が送られてきたが、その中に、執拗な勧誘、請求等を行う業者に対し、同社が「法律に基づき指導する」旨が記載された書

面があったため、CはWの説明を信用して教材を購入する契約をした。

#### 【事例4】

同社の勧誘員YはXと名のり、平成21年6月、過去に他社から資格教材を購入したことがある消費者Dの職場に電話をかけ、マネジメントアカデミーのXと名のり、「あなたが、過去に宅建の取引主任者の契約をしたことがあり終了していないという個人情報が教材販売業者に流れている。今後もたくさんの電話がかかってきて教材を購入させられることになる。だが、個人情報を抹消することはできない。」と告げた。

Dは、宅建の資格を取得していないことを理由に、次々と宅建の資格に関する教材を購入させられたことがあるため、Yの「今後もあなたはだまされて教材を購入させられることになる。当社の実務修了用PCソフト一式35万円で購入して会員になると、今後勧誘があった場合は当社が交渉に入り解決します。」という言葉信じて、購入してもよいと返事をした。

数日後、Dの自宅にパソコンソフト等の商品と契約書等が届き、Dは代金を分割払いする契約をした。しかし、同社との契約後も他社からの勧誘電話が続き、不審に思ったDは消費生活相談窓口相談して合意解約した。

#### 【事例5】

同社の勧誘員YはXと名のり、平成20年6月、消費者Eの自宅に電話をかけ、「こちらはマネジメントアカデミーのXといいます。Eさんは以前、通信講座などで資格教材を御購入されたことはありませんか。」と告げた。

Eは過去に他社から資格教材を購入したことがあったため、「はい」あるいは「はあ」と返事をする、Yは「お勉強の方はいかがですか。」と尋ねた。Eは過去に教材を購入した際の相手業者からの電話と思いこんで、「時間がないので勉強はできていません。」と正直に答えた。するとYは「それでは実務が修了しません。このままでは教材費が無駄になってしまいますよね。ここで修了手続きをした方がいいんじゃないですか。」「最終教材と一緒に送りする書類がないとすべてのカリキュラムが『終わった』ということにはなりません。」「こちらから書類を送りますので必要事項を記入の上、できるだけ早く送り返してください。」と告げた。その言葉信じたEがYに現住所を伝えると、数日後、同社からEの自宅にパソコンプログラムソフト等の契約書類が届き、Eはクレジット払いで契約した。

後日、同社との契約を不審に思ったEが消費生活センターに相談したところ、同社はEが過去に資格教材を購入した際の相手業者とは無関係であることがわかった。