

平成22年8月5日  
消費者庁

## 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（6か月）について —改正法による消費者庁の初めての処分事案— (指定制の下で規制対象でなかった役務、訪問販売の再勧誘禁止)

- 消費者庁は、不用品の回収を行う訪問販売業者である株式会社グローバルマネジメント（本社：神奈川県藤沢市）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8月6日から平成23年2月5日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込み受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、威迫・困惑、再勧誘、迷惑勧誘、名称等不明示、契約書面の不備です。

1. 株式会社グローバルマネジメント（以下「同社」という。）は、走行中のトラックから不用品を回収する旨のアナウンスで顧客を誘引し、回収を依頼した顧客に対してあらかじめ料金を提示することなく、依頼された以外のものまでトラックに積み込み、その後高額な料金を請求し、顧客が回収を断っても執拗に勧誘を続けるなどしていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
  - (1) 同社は、提示された料金が高額又は依頼した内容と異なるため、回収を断った顧客に対して、契約を締結させるため、「ふざけんなよ。もう積んだんだよ。俺の手間はどうなるんだよ。」などと、暴力的な言動で顧客を威迫して困惑させていました。
  - (2) 同社は、回収を断る旨の意思表示をした顧客に対して、引き続き勧誘を行っていました。
  - (3) 同社は、顧客が依頼していないものまで勝手にトラックに積み込んだ後で高額な料金を請求し、積み込んだ物品を返すよう顧客が要求しても無視して応じない等、顧客に迷惑を覚えさせるような方法で勧誘していました。

- (4) 同社は、不用品回収の勧誘に先立って社名を告げていませんでした。
- (5) 同社は、契約を締結した際に顧客に交付する契約書面に、事業者の名称、代表者の氏名、役務提供契約の解除に関する事項等を特定商取引法に従って記載していませんでした。

【本件に関する問い合わせ】

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

## 株式会社グローバルマネジメントに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称 : 株式会社グローバルマネジメント
- (2) 代 表 者 : 代表取締役 野田 洋平
- (3) 所 在 地 : 神奈川県藤沢市長後748番地8号
- (4) 支 店 : 国内16支店  
(札幌、宮城、茨城、栃木、千葉、埼玉、横浜、新潟、山梨、静岡、愛知、滋賀、奈良、兵庫、愛媛、福岡)
- (5) 資 本 金 : 300万円
- (6) 設 立 : 平成19年11月29日
- (7) 取引形態 : 訪問販売
- (8) 提供役務 : 不用品の回収
- (9) 売 上 高 : 約17.4億円(平成21年10月期)
- (10) 従業員数 : 687名(平成22年7月)

### 2. 取引の概要

株式会社グローバルマネジメント(以下「同社」という。)は、走行中のトラックから不用品を回収する旨のアナウンスで顧客を誘引し、依頼された顧客に対してあらかじめ料金を提示することなく、依頼された以外のものまでトラックに積み込み、その後高額な料金を請求し、顧客が回収を断っても執拗に勧誘を続けるなどしていた。

このように、顧客が自由に選択できる状態で勧誘や契約が行われない場合、同社が営業に用いるトラックは、特定商取引法に規定する「営業所等」に含まれないため、同社の営業行為は訪問販売に該当すると認められる。

### 3. 業務停止処分の内容

平成22年8月6日から平成23年2月5日までの間(6か月間)、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。

- (1) 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。
- (2) 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

### 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、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) 威迫・困惑（特定商取引法第6条第3項）

同社は、提示された料金が高額又は依頼した内容と異なるため、回収を断った顧客に対して、契約を締結させるため、「ふざけんなよ。もう積んだんだよ。俺の手間はどうなるんだよ。」などと、暴力的な言動で顧客を威迫して困惑させていた。

(2) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

同社は、回収を断る旨の意思表示をした顧客に対して、引き続き勧誘を行っていた。

(3) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、同法施行規則第7条第1号）

同社は、顧客が依頼していないものまで勝手にトラックに積み込んだ後で高額な回収料金を請求し、積み込んだ物品を返すよう顧客が要求しても無視して応じない等、顧客に迷惑を覚えさせるような方法で勧誘していた。

(4) 名称等不明示（特定商取引法第3条）

同社は、不用品回収の勧誘に先立って社名を告げていなかった。

(5) 契約書面の不備（特定商取引法第5条第1項及び同条第2項）

同社は、契約を締結した際に顧客に交付する契約書面に、事業者の名称、代表者の氏名、役務提供契約の解除に関する事項等を特定商取引法に従って記載していなかった。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

同社の営業員Aは、平成22年2月、消費者Zの住居付近で、アナウンスを流しながらトラックで巡回していた。Zは、Aを呼び止めて、納屋の中の大工道具や釣り道具等の不用品を回収するよう依頼したが、その際、Aから費用の提示はなかった。回収後、Aから、「全部片付けましたので7万4800円になります。」と告げられたZは、驚いて、「そんな金額払えるわけじゃないじゃないですか。最初に値段を言わないからただだと思いましたよ。」と言うと、Aは怪訝そうな態度で、「他の会社はこれくらいで14万円、うちは半額ですよ。」と言って、他社と自社の値段だけが書かれた紙をZに見せた。急にAの態度が変わったことに怖さを感じたZは、「そんな大金は払えません。ご迷惑をかけるのですぐに荷物を元のところに戻して下さい。」とAに告げて回収を断ったが、Aは、「ふざけんなよ。もう積んだんだよ。俺の手間はどうなるんだよ。労力はどうなるんだよ。降ろせるわけがないだろ。今日が駄目なら明日来るからそれまでに金おろしてお

いてよ。」などと、強い口調で凄むように言った。怖くて何も言えず立ちすくんでいるZに、Aは、「明日家にいるんだろ、夕方来るからそれまでな。」と言い残して立ち去った。翌日、Aは、Zの自宅を再び訪問し、「お金はないので払えません。とにかく荷物を戻してください。」と懇願するZに、「荷物はもう会社に降ろしたからないよ。とにかく払ってもらわないと駄目なんだよ。」と大声で言った。Zが怖くなって黙っていると、Aは、「特別に半額にするよ。支払いは分割にしてやるからそれなら払えるだろ。3万7500円にしてやるから3回で払えよ。」と強く脅かすように言い、「今日はとにかく工面できていないので払えません。」と支払を拒み続けるZに、「じゃあ来月の頭に来るからその時絶対に払ってよ。警察とか人に言わないでよ。」などと告げて帰った。その後も、Aは二度にわたってZの自宅を訪問し、合計3万4000円をZに支払させたが、この時はじめて、「再生工房」のAだと名乗り、領収証だけをZに交付した。

### 【事例2】

同社の営業員Bは、平成22年3月、消費者Yの住居付近で、アナウンスを流しながらトラックで巡回していた。Yは、Bを呼び止めて、回収料金について尋ねたが、Bは金額を教えなかった。Yが、納屋に不用品が入っている旨を告げると、Bはいきなり納屋の戸を開け、中からテレビとマッサージチェアを運び出してトラックに積み込み、さらに、Yが頼んでいないラジカセ等も積み込み始めた。Bは、積み込んだ後で、「金額は2万4000円だよ。」とYに請求し、あまりにも高額な料金に驚いたYが「やめたよ。」と回収を断ると、Bは、「俺は会社で働いているんだ。人を動かしてただじゃ済まないんだよ。」とYを睨み付けて強い口調で言った。その後も支払いを拒むYに対して、Bは「キャンセル料として1万円払え。」と強く請求し、Yが応じないと、「それじゃ1万円でテレビ、マッサージチェア、ラジカセを引き取るよ。」と告げた。怖くなったYは、Bに1万円を支払ったが、Bは「再生工房」と書かれたチラシをYに渡したのみで、名前等も名乗らなかった。

### 【事例3】

同社の営業員Cは、平成22年2月、消費者Xの住居付近で、アナウンスを流しながらトラックで巡回していた。Xは、Cを呼び止めて、庭に置いてあったテレビの回収を依頼したが、Cは、Xがその場から離れている間に、庭に置いてあったテレビ以外の全ての荷物をトラックに積み込んだ。戻ってきて、頼んでいない物まで積み込まれたことに驚いたXは、「テレビ以外は、全て降ろしてください、私は何も頼んでいませんから。」、「テレビだけでいいんです。テレビ1台いくらですか。とにかく他の物は降ろしてください。」と何度もCに断ったが、Cは、「片付品はトラック1台分で10万円です。まだ積めるから、ガレージにある車の部品も積めますよ。」などと平然と説明し、積荷を降ろそうとせずXの要求を無視し続けた。このままでは埒があかないと思った

Xは、「お分かり頂けないなら警察を呼びますけどいいですか。」とCに告げたが、Cは、「まだ荷台に余裕があるから8万円に負けておきますよ。」などと値引きしながら一方的に勧誘を続け、最終的には2万円をXに請求した。結局、Cは、「お金は後日取りに来ますから。」と言ってXに請求書だけ渡して帰ってしまった。その2日後、Cは再度Xの自宅に来て、「先日の2万円を受け取りに来ました。」と言ったので、Xは、「私が納得していないのに勝手に荷物を運んでお金を払えるはずがないでしょ。荷物を返してください。」と言うと、Cは、「荷物は既に取り先に渡したのだからここにはありません。私の方も既に処分代を取られているんですから、2万円を頂かないと帰れません。」などと説明したため、これ以上関わりたくないと思ったXは、やむなく2万円を支払った。

#### 【事例4】

同社の営業員Dは、平成22年3月、消費者Wの住居付近で、アナウンスを流しながらトラックで巡回していた。Wは、Dを呼び止め、「古い消火器を持って行ってもらえないか。」と尋ねたところ、Dは「ものを見ないと分からん。」と答えたため、Dを玄関先まで案内して古い消火器を見せた。Dは、古い消火器を見て、「これは、1万2000円ですね。」と料金を提示したが、近所の話から消火器の回収料金は3000円程度だと思っていたWは、「いいです、またお願いします。」とDに告げて回収を断り、Dから消火器を取り返した。そして、すぐに玄関の扉を閉めようとしたところ、Dは玄関の扉に足を挟んで、扉を閉めさせないようにした。Wは、恐怖を感じながら、「もう、いいです。」「またお願いします。」と何度も断ったが、Dは、2000円でいいなどと言いながら執拗にWを勧誘し続けた。何とかDを追い払おうとしたWは、2階に家族がいる旨をDに告げ、驚いたDが足を引いた隙に扉を閉めて鍵を掛けた。その後も、Dは閉められた玄関の透かしガラスの扉の向こうに立ったり、Wの自宅前にトラックを駐車したまましばらく留まったりした後、ようやく走り去った。

#### 【事例5】

同社の営業員Eは、平成21年12月、消費者Vの住居付近で、アナウンスを流しながらトラックで巡回していた。Vは、Eを呼び止め、「温風ヒーターをお願いします。」と回収を依頼したが、車から降りてきたEは、名前や会社名を名乗らず、渡されたチラシには「再生工房」と書かれていた。Eは、温風ヒーターを回収した後、住居内を見て、「ほかにはありませんか。」「テレビも大丈夫ですよ。」「ごみでなければ何でもいいですよ。」と言ってVを勧誘した。Vは、以前、別の回収業者に依頼した際の経験から、業者が特に何も言わない場合は無料だと思っていたので、Eの勧誘に応じた。回収後、Eは、書類をVに渡し、住所と名前を記入するよう求めた。そして、記入した後で、「実は有料なんです

よ。」とVに告げた。無料だと思っていたのに有料だと聞かされて驚いたVは、「だったらやめます。」と回収を断わったが、Eは「サインをしたので、キャンセルはできません。」と答えた。Eは、何万円という結構高い料金が書いてある表をVに見せながら、「こんな金額じゃ高いから、もっと安くします。」と言って、2万6000円を請求し、「キャンセルお願いします。」というVの申し出に全く応じなかった。自分ひとりでは切り抜けられない、このままでは必ずお金を取られると思ったVは、Eに警察を呼ぶ旨を伝え、その場から110番通報したが、Eはその間も全く慌てることなく、涼しい顔をしていた。Vは、到着した警察官のアドバイスで、チラシに書かれていた「再生工房」に電話をかけ、電話に出た女性に、「今こういうことがあったのでキャンセルしたいんですが。」と伝えたが、対応した女性は、「担当の者がいません。」と告げるだけでキャンセルできなかった。結局、警察官の仲裁により、温風ヒーターを2100円で回収してもらうことで決着し、Vは、料金と引き換えに、「片付け作業代行代」と書かれた領収証をEから受け取った。