

平成24年1月26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（12か月）について

- 消費者庁は、味噌の販売業者である株式会社蔵長（千葉県千葉市）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24年1月27日から平成25年1月26日までの12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。  
あわせて、同社に対し、同法第7条の規定に基づき、同社の味噌が「手造り」である旨を説明していたが、それは虚偽であることを購入者に通知するよう指示しました。
- 認定した違反行為は、名称不明示、再勧誘、不実告知、判断力不足便乗です。

1. 株式会社蔵長（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、味噌（以下「本件商品」という。）の訪問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、勧誘に先立って、販売業者名を明らかにしなければならないにもかかわらず、消費者宅を訪問した際に、「味噌屋です。」「味噌の味を見てください。」などと告げるだけで、事業者名を明らかにしていませんでした。
  - （2）同社は、消費者が、本件商品が高価であることなどを理由に、はっきりと購入を断っているにもかかわらず、引き続き勧誘を行っていました。
  - （3）同社は、同社の味噌について、その製造工程に機械による工程を採用しているなどにもかかわらず、手造りの味噌である旨を消費者に告げて、本件商品の販売契約の勧誘を行っていました。

(4) 同社は、認知症の高齢者など、契約締結に係る判断力が不足する方に対して、その判断力不足に乘じ、本件商品の販売契約の勧誘を行っていました。

【本件に関するご相談窓口】

本件に関するご相談につきましては、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ご相談ください。

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

## 株式会社蔵長に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社蔵長
- (2) 代 表 者：代表取締役 長田 康德（ながた やすのり）
- (3) 所 在 地：千葉県千葉市花見川区幕張本郷一丁目24番13号
- (4) 資 本 金：1,000万円
- (5) 設 立：昭和62年9月18日
- (6) 取 引 形 態：味噌の訪問販売

### 2. 取引の概要

株式会社蔵長（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、味噌（以下「本件商品」という。）の訪問販売を行っていた。

### 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. 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- イ. 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 訪問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24年1月27日から平成25年1月26日まで（12か月間）

#### (2) 指示の内容

同社は購入者に対し、本件商品の勧誘をするに際し、「手作りの味噌の試食はいかがですか」、「本当に手作りでやっているの」などと本件商品が「手造り」である旨を説明していたが、これは虚偽である旨を平成24年2月27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) 名称不明示（特定商取引法第3条）

同社は、勧誘に先立って、販売業者名を明らかにしなければならないにもかかわらず、消費者宅を訪問した際に、「味噌屋です。」「味噌の味を見てください。」などと告げるだけで、事業者名を明らかにしていなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

同社は、消費者が、本件商品の価格が高額であることなどを理由として、はっきりと購入を断っているにもかかわらず、引き続き勧誘を行うなど、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示している消費者に再勧誘を行っていた。

(3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第1号）

同社は、同社の味噌が機械による製造プロセスを含み、また、加温により醸造を促進する過程があるなど「手造り」であるとは言えないにもかかわらず、手造りの味噌である旨を消費者に告げて、本件商品の販売契約の勧誘を行っていた。

(4) 判断力不足便乗（特定商取引法第7条第4号 省令第7条第2号）

同社は、認知症の老人など、契約締結に係る判断力の不足する者に対し、これらの者の判断力の不足に乗じ、本件商品の販売契約の勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成23年3月上旬の午後6時頃、消費者Aが夕食の準備をしていたところ、玄関のチャイムが鳴った。Aがインターホンに出ると、同社の営業員Xが、「長野の信州から来た味噌屋です。」「味見をして良ければ買ってください。」などと言った。Aは、ちょうど味噌が切れていたため味見をして良ければ買ってほしいと思って了承した。するとXは「下から持ってきます。」と言って、一度味噌を取りに戻り、別の営業員Yとともに再度A宅を訪問した。Aは、チャイムが鳴ったがインターホンで確認せずにそのまま玄関を開けた。すると、先程のXの他にYが立っていた。Aは、XとYを家の中に入れてくたなかったため、自分が玄関の外に出て家に入られないようにドアを閉めて話を聞こうと思ったが、Yは「奥さん、ちょっと荷物が大きいので玄関の中でいいですか。」と言って、Aがいやという前に二人

は玄関の中に入った。従業員達が持ってきたのは8～10キログラム位ある直径30センチメートル位の大きな味噌樽であった。Aは一目見てあまりに大きいので、「うちはほとんど二人で食べているからこんなに大きな味噌は食べ切れないからいりません。」とはっきり断った。するとYは「味見だけしてくださいよ。」と言った。従業員達は、インターホン越しで対応した時も玄関を開けた時も蔵長という社名を名乗っていなかったため、Aは名前も知らない会社の味噌を試食するのは気持ちが悪いと思って、「なんと名前なの。」と会社名を尋ねた。すると従業員達ははじめて蔵長と名乗った。Aは試食したが、味噌を少し試食しただけでは良いも悪いも分からなかった。Aは、味噌樽が大きいから食べ切れないことを理由に何度か断ったが、Yは「賞味期限が切れても多少は食べても大丈夫ですよ。」などとしつこく勧めた。Aは、とにかく早く帰って欲しかったため、小さいのがあればそれを買って帰ってもらおうと思って、「じゃあ小さいのはないの？」と聞くと、Yはあると答えて、Xに小さい味噌を取りに行かせた。小さい味噌樽は4キログラムで15,000円位であった。Aは、4キログラムでも二人には大きすぎるし、値段も正直とても高いと感じたが、蔵長の従業員に早く帰ってほしかったので、損をしてもよいからお金を払って帰ってもらおうと仕方なく購入することにした。

## 【事例2】

平成22年8月下旬の夜7時頃、消費者Bが友人の家に行こうとしていたところ、インターホンが鳴った。Bは友人の家に行く直前でバタバタしていたので、すぐにドアを開けた。すると、同社の従業員Zが「手作り味噌の試食はいかがですか。体に良い味噌です。」「手作りのおいしい味噌を、訪問して販売しています。」と言った。Bは、友人の家に行くので時間が無かったが、日頃から子供には体に良いものを食べさせたいと思っていたため、「時間が無いけど、ちょっとだけなら良いです。」と言って、試食をすることにした。Zは一旦いなくなって、Zの上司らしき別の従業員Wが、ポリバケツのような大きさの容器を持ってきた。Wは、新品の味噌のふたを開けて、爪楊枝の先に味噌をすくって、Bに「どうぞ」と言って、差し出した。Bは、試食をしておいしいと思った。Wは、「本当に手作りでやっているの、こういう風に直接伺って販売しないと売れないんです。」と言った。Bが「こんなに大きいと冷蔵庫に入りませんよ。」と言うと、Wは、「常温で保存できます。」と言った。Bは常温で保存できるなんて信じられなかったので、「カビとか生えないの。」と質問した。Wは、「中で発酵して

いるから、混ぜたりしないで、上からちょっとづつ平らに使ってください。直接、さじを入れると傷みますよ。」といかにも専門的に答えたので、Bは本当に手作りなのだと信用した。

### 【事例 3】

消費者Cは、5年程前に認知症の診断が下され、要介護1の認定を受けていた。Cの子Dは、Cの介護のため、週に2～3回C宅を訪れていた。平成21年秋頃、DがC宅に行くと大きな味噌樽が台所の脇にあり、味噌樽には「蔵長」、「信州味噌」などと記載されていた。DはCに「虫がわいたりするのになんでこんなにたくさん買ったの。」と言うと、Cは「美味しかったからみんなにあげてもいいと思って買ったのよ。」と答えた。しかしCは高齢のため味噌を小分けにしてみんなに配るなどという作業はできない。DはCが騙されて買ってしまったのだから仕方がないと諦めてそのままにした。

それから数ヶ月後の平成22年1月下旬、DがC宅を訪れると、また蔵長の味噌を発見した。

Cは今回購入した味噌以外でも、何度も騙されそうになったり、実際に高い買い物をしてしまうことがあり、判断がだんだんできなくなってきていた。また、Cは同じ事を何度も繰り返し話したり、若い時の話ばかりするため、Cと少しでも話すと判断力があまりないことはすぐに分かることであった。そのためDは、蔵長の営業員もCと少し話したらこれは騙しやすい人だと気づき、高齢だから味噌の量が多いとか値段が高いとかそのような判断ができないことにつけ込んで大量の高額な味噌を買わせたのだと思った。

Dは、前回Cが購入した8キログラムの味噌がまだほとんど残っていたし、少し前にテレビで一人暮らしの高齢者に不当に大量のものを売りつける内容の番組を見たところだったので、今回は解約しようと思った。

### 【事例 4】

平成22年7月下旬の午後6時頃、消費者Eが夕食の準備をしていたところ、同社の営業員Tが呼び鈴を鳴らし味噌の試食を勧めた。Eは味噌に興味が無かったので断ったが、Tは、「無理に買わなくても良いので、とりあえず試食だけでもいかがですか。」と言った。Eは、試食だけなら良いと思ってドアを開けた。Tは、「味噌は何種類かありますが、赤が良いですか、

白が良いですか。」と聞いたため、Eは「赤で良いです。」と言った。Tは、「試食の味噌を持ってきますので。」と言って一度帰り、別の従業員Sとともに味噌樽を持って再度訪問した。Sは、「味噌は体に良いです。私の家族も使っていて、健康に良いです。」と味噌の良さについて説明し、「どうですか。」とEに勧めた。Eは元々ちょっと味見をするくらいで買うつもりはなかったが、Sは味噌樽をそのまま売ると感じだったため、Eは「そんなに使い切れないので、どのくらいの量の商品がありますか。」と聞いた。Sは、「一番小さいのがこれです。」と返答した。Eは「味噌を使うのはほとんどが私だけなので、こんなに味噌は使わないです。」と言った。Sは、「味噌は、カレーに入れても隠し味になります。」「使う分だけタッパに入れて冷蔵庫で保存してください。残りは樽の中にあるラップをかけておけば、常温の保存で大丈夫です。」と説明した。Eは「こんなに多くはいりません。」と言ったが、Sは、先ほどと同じように、量が多くても大丈夫だということを繰り返し説明した。また、Sは値段については一切言わなかったため、Eが尋ねると、Sは、「15,015円になります。」と返答した。Eは「そんなに高いと、主人に相談しなければ買えません。」と言ったが、Sは「旦那さんも、奥さんが体に良いと説明すれば分かってくれると思いますよ。」と言った。Eは、「お金もないので無理です。」と言って断ると、Sは、「本当は、現金なんですけど、特別に振込みで良いです。」「この口座に、2、3日のうちに振り込んでください。」と言って、「納品書」に書いてある銀行口座を示して、「納品書」と味噌を置いて帰った。

#### 【事例5】

平成23年4月中旬の3時頃、同社の従業員Rは、消費者F宅を訪問し、「味噌屋です。」「味見だけでもいいので試してみてください。」と言った。Fは試食だけならいいかなと軽い気持ちで承諾した。するとRは「30分から40分後にまた来ますのでよろしくお願ひします。」と言って帰ったが、この時Fは蔵長という社名は名乗らなかった。その後、RはF宅を再度訪問したが、この時も、「先ほどの味噌屋です。」と言うだけで、蔵長という社名は名乗らずに味噌屋とだけ告げた。Fは試食をするために玄関を開けて対応した。蔵長の従業員はRの他にもう一人従業員Qがおり、Qが味噌の説明をしてきた。Fは3種類の味噌全てを試食した。Qは、蔵長の味噌は国産大豆を使用し、作り方も他とは違う手作りで作られている商品であるなどと説明した。Fは味噌の話色々聞いているうちにだんだんと断りづらくなり、また夕食の準備をする時間になってきたので気持ちの焦りも

あり、味噌を購入することに決めた。

【事例6】

平成23年2月下旬、消費者Gの子Hは、Gの家に行つて物置となつてお風呂場に行くと「蔵長」と社名が書かれた樽が置かれてあるのを見つけた。樽の中には4キログラムの味噌が入つていた。HはすぐにGにこれはどうしたのかと聞いた。するとGは、1週間前位に男性の従業員が味噌を売りに来たと言つた。Gは自分の家で料理を作ることはないため味噌はもちろん必要なかった。Gが言うには、蔵長の従業員に味噌は要らないと言つたが帰らないから買ったとのことであつた。

Gは、平成23年3月11日の震災以降はHの家に住んでいるが、蔵長から味噌を購入した当時はHの家から歩いて約5分ほどの場所で一人暮らしをしていた。Gは日中は朝8時50分から午後4時までデイサービスを利用しており、その後はHの家に来て夕食を一緒に食べてお風呂に入つて、その後HがGを家まで送り届けていた。そのため、一人暮らしといつてもGが自分の家で料理を作ることはなく自宅ではほとんど寝るだけであつた。Gは、蔵長から味噌を購入した当時は要介護2の認定であつたため、週5日デイサービスを利用していた。また、要介護認定だけではなく、5年程前に認知症の診断も下されていた。Gは、普通に話すことはできるが、同じ事をずっと繰り返し言つたり、お葬式に行つた際に亡くなつた兄弟を認識できなかつたり、他にも生活に困ることが出てきていた。そのためデイサービスを利用し、その他の時間もほとんどHの家で過ごすかHがGの家に行くようにしていた。

Hは、確かにGのような高齢者だと断り切れずに味噌を買つてしまう状況になつてしまうのだらうと思つた。Hは、Gは味噌を使用しないため解約手続きをした。