

平成24年4月20日

## 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（6か月）について

○ 消費者庁は、健康食品の電話勧誘販売業者である株式会社まつや（本社：福岡県福岡市中央区）に対し、本日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成24年4月21日から平成24年10月20日までの6か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。

あわせて、同社に対し、同法第22条の規定に基づき、同社の販売する健康食品には、病気の治療、予防等の効果・効能が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ことを指示しました。

○ 認定した違反行為は、勧誘目的の不明示、再勧誘、書面記載不備、不実告知、迷惑勧誘です。

1. 株式会社まつや（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、ブタプラセンタを使用した健康食品（以下「本件商品」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、勧誘に先立って勧誘目的を告げなくてもはならないにもかかわらず、「薬飲んでいますか。」「健康には自信がありますか。」など、消費者に病状や体調に関する質問を行い、それに対する消費者の回答に乗じて健康に関心を向けさせてから勧誘を始めていました。

（勧誘目的の不明示）

（2）同社は、消費者が「他の健康食品も購入しているので必要ない。」などとはっきりと購入を断っているにもかかわらず、その電話で継続して、あるいは、再度電話をかけるなどして勧誘を行っていました。

（再勧誘）

(3) 同社が、本件商品に係る試供品の売買契約を締結した際に交付した書面（納品書）には「電話勧誘販売における売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」に関する記載がありませんでした。

また、同社が顧客と本商品の売買契約を締結した際に交付した書面についても、「電話勧誘販売における売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」について赤字赤枠で記載されていないなど、記載内容に不備がありました。

（書面記載不備）

(4) 同社は、勧誘に際し、本件商品について、実際にはそのような効果・効能がないにもかかわらず、消費者が訴える体の不調や病気等の悩みに応じて、「ガンが良くなる。」「更年期にも効く。」「他の薬の副作用が消えてなくなる。」「血の流れが良くなって全身何もかも良いです。便秘にもいいです。」などと、本件商品を摂取すると病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように、商品の効能について不実のことを告げていました。

（不実告知）

(5) 同社は、勧誘に際し、消費者に対して、半年にわたって何度も勧誘を続けるなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

（迷惑勧誘）

【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

## 株式会社まつやに対する行政処分概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社まつや
- (2) 代 表 者：代表取締役 松永 孝一
- (3) 所 在 地：福岡県福岡市中央区天神三丁目3番5号  
天神安田第6ビル9階
- (4) 資 本 金：500万円
- (5) 設 立：平成17年11月1日
- (6) 取 引 形 態：電話勧誘販売

### 2. 取引の概要

株式会社まつや（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、ブタプラセンタを使用した健康食品（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

### 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. 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。
- イ. 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 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24年4月21日から平成24年10月20日まで（6か月間）

#### (2) 指示

本件商品を購入した者に対し、「営業員が、株式会社まつやの販売するブタプラセンタを使用した健康食品を摂取することで、あたかも病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように、告げていたことがあるが、これは、商品の効能につき不実のことを告げるものであった。」旨を、平成24年5月21日までに通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで報告すること。

#### 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、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) 勧誘目的の不明示（特定商取引法第16条）

同社は、勧誘に先立って、勧誘目的を告げなくてはならないにもかかわらず、「薬飲んでいますか。」、「健康には自信がありますか。」など、消費者に病状や体調に関する質問を行い、それに対する消費者の回答に乗じて健康に関心を向けさせてから勧誘を始めていた。

##### (2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、消費者が「他の健康食品も購入しているので必要ない。」などと、消費者がはっきりと購入を断っているにもかかわらず、その電話で継続して、あるいは、再度電話をかけるなど勧誘を行っていた。

##### (3) 書面記載不備（特定商取引法第19条第1項）

同社が、本件商品に係る試供品の売買契約を締結した際に交付した書面（納品書）には「電話勧誘販売における売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」に関する記載がなかった。

また、同社が顧客と本商品の売買契約を締結した際に交付した書面についても、「電話勧誘販売における売買契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」について赤字赤枠で記載されていないなど、記載内容に不備があった。

##### (4) 不実告知（特定商取引法第21条第1項第1号）

同社は、勧誘に際し、本件商品について、実際にはそのような効果・効能がないにもかかわらず、消費者が訴える体の不調や病気等の悩みに応じて、「ガンが良くなる。」、「更年期にも効く。」、「他の薬の副作用が消えてなくなる。」、「血の流れが良くなって全身何もかも良いです。便秘にもいいです。」などと、本件商品を摂取すると病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように、商品の効能について不実のことを告げていた。

##### (5) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、省令第23条第1号）

同社は、勧誘に際し、消費者に対して、半年にわたって何度も勧誘を続けるなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成22年、同社の営業員Zは消費者Aに電話をかけた。泰皇源（たいこうげん）というブタプラセンタを原料とした健康食品の勧誘で、その勧誘にAは「駄目です。」と要らないことをはっきりと伝えて断った。

しかし、平成23年に入ってからZから何度も電話がかかってくるようになり、Aは1回目、2回目は「駄目だ。」とはっきりと断っていたが、平成23年に入ってから体調が悪くなったためAが「今年に入って体調が悪くなった。」と言うと、Zは「これを飲めば必ず良くなる。」と告げた。Aが「安定剤やうつのお薬を飲んでいる。」と言うと、Zは「安定剤というのは物を忘れるため、眠るために神経を麻痺させ、ボケさせますので、是非（本件商品を）飲んでください。（安定剤を飲んでいると）絶対にボケますよ。」と告げた。さらにZは「体の毒素がきれいに下りて体が軽くなりますよ。いろいろな食べ物から、体にいっぱい、お薬からも毒が入っているけど、プラセンタを飲むと毒が下りるので夜もよく眠れるし、きれいになります。更年期にも効く。内科の先生も使っているので聞いてください。」とも告げた。

このような勧誘が何か月も続き、平成23年6月頃、Zは40分ぐらい延々とAに話をし、Aは体調も悪かったことから試供品を買ってしまった。一週間ほどしてA宅に試供品が届いたが、中に契約書は入っていなかった。

Aが試供品を飲み終わったあと、一週間ほどして、今度は同社の営業員Yが本商品を勧誘する電話をAにかけた。Yが勧めた商品は3か月分6万円だった。Aは高いと思ったが、「眠れる。」、「元気になる。」、「体の毒が下りる。」なら6万円でも良いと思い契約することにした。

しかし、その後どこか釈然とせず、Aは商品が届く前に消費生活センターへ電話し、Aが事情を説明すると消費生活センターの相談員が「クーリング・オフはできますよ。」と教えてくれ、Aは商品の到着を待つことにした。

平成23年7月、A宅に宅配便で商品が到着した。Aはすぐに消費生活センターへ電話をして、電話で契約解除通知書の書き方を聞き、特定記録郵便ではがきを送り、商品を送り返した。

### 【事例2】

平成23年春頃、同社の営業員Xは、消費者Bに電話をかけた。Xは「薬飲んでいますか。」、「健康には自信がありますか。」という話から始め

た。Bは健康に自信がないと答えた。健康に関する質問の後、Xはプラセンタの入った健康食品の勧誘を始めたが、Bは他にも同じような電話がかかってくることから断った。

その後もXから勧誘の電話がかかってくるようになり、電話の中でBは自分の神経系の病気のこともXに話してしまった。Xは、「この健康食品には成長ホルモンが含まれていて、体に大変良い。病院でも、医大辺りでも主治医の先生に使われている。病気に対しての抵抗力が高まり、免疫力を向上させる。他の薬の副作用が消えてなくなる。」と告げた。Bは持病があって薬を飲んでいるので、薬の副作用が消えて病気への抵抗が高まるならと思って試供品を買ってしまった。XはBに「副作用を消す薬なので、他の薬を飲んだ後で飲むように。」と告げた。

平成23年4月、Bが試供品を飲み終わった頃にXはBに電話をかけ、本商品を購入するよう勧誘した。Bは試供品がそんなに効いた気もせず、商品の値段も高かったが、Xが余りにも話し上手で断れない状態になり、しつこいので契約した。Bは1か月分程度頼んだつもりだったが、数か月分も届いた。

Bが届いた大きな箱を開けてみると何箱かの小さな箱と一緒に契約書などが入っていて、そこに13万円もするということが書かれていた。Bはこれほど高額な契約だとは聞いていなかったなので、まず友人に相談をし、その後警察に連絡することにした。

Bは警察に電話をしたところ、警察からは消費生活センターへ電話をかけるように言われたため、Bは消費生活センターに電話して、クーリング・オフのやり方を教わり、はがきに住所と電話番号、相手の会社名などを記入して郵便ポストに入れ、商品は全て送り返した。

### 【事例3】

平成22年冬頃、同社の営業員Wは消費者Cに電話をかけた。同社の健康食品の話で、Wがパンフレットを送るのでCは住所を答えた。Cにパンフレットが届いた後、Wはしつこく購入を勧める電話をかけた。一週間に1回ぐらいの割合で、Cが何度断ってもしつこく電話をかけた。

Cは既に親戚の医者から勧められた健康食品を飲んでいたので「他の健康食品も購入しているので必要ない。」と断ったが、Wは「他のは全部やめた方がいい。」と勧誘を続けた。Wは「よそのは全く効かない、血圧が高いのもこれで治る、コレステロールも良くなる、血の流れが良くなって全身何もかも良いです。便秘にもいいです。」と、Cが買わずにはいられないようなことを告げた。Cは血圧とコレステロールが高く、そのと



きは便秘でもあったので、試供品を買うことにした。

平成23年2月、CはWから数多く買えば安くなると告げられ、本商品を購入した。Cの自宅に6箱入った大きな箱が1つ届いた。

Cはその1か月ほど後、主治医のところで血圧を測ったところ、良くなるどころか悪くなっていた。Cが6箱分を飲み終わる頃にWから再び電話がかかってきたときにCが「体に合わないからやめたい。」と言うと、Wは「飲み方が足りない。どこに出しても恥ずかしくない薬ですから一年間続けて飲んでください。」と告げた。

Cはせめて使用していない分だけでも返品したいと知人に相談したところ、知人はCを消費生活センターに連れて行ってくれた。消費生活センターから同社に電話をかけてもらい、Cは未開封の商品を全部返した。平成23年5月、Cは同社から一部返金を受けた。

#### 【事例4】

平成23年2月、営業員Vは消費者Dの自宅に電話をかけ、「奥様、プラセンタってご存知ですか。」とDに告げた。Dはがんの手術から体調が悪く、病院でプラセンタを注射していたので「知っています。赤ちゃんの胎盤のことでしょう。」と答えたことで話がはずんだことから、Dは自分の病気のことや、いつも体調が悪いということを話した。Vは「これをお飲みになれば、とっても元気になりますよ。まだまだ今からの人生ですから。」「ガンが良くなる。」と告げた。Dが他にもあれこれ体が不調なことをVに訴えると、Vは「D様、今あなた様がおっしゃいましたことは全部、改善されますよ。しばらくプラセンタを飲んでください。2か月は飲んでいただかないと効果は分からないと思うけれど、必ず良くなります。あなたには素晴らしい人生が待っています。必ず良くなりますので、是非試してください。」と告げた。Dは、いつも体調が悪いので、そこまで言うのであれば飲んでみようという気持ちになり、試供品を契約することにした。数日後D宅に試供品が宅配便で届いた。

Vはその後、試供品がなくなった頃にDへ電話をかけ、Vが「続けて飲まれた方がいいですから。」と告げたので、Dは「じゃあ、送ってください。」とお願いした。そのときVは値段や量についての説明は全くしなかった。

平成23年2月、D宅に本商品が宅配便で12箱届いた。Dは現物と振込用紙を見て初めて、金額と量の多さに困惑した。

本商品を飲み始めて10日ぐらいして、Dは返品したいと思うようになった。



平成23年3月、Dは未開封の商品を返品し、2か月後に返金を受けた。

【事例5】

平成23年6月頃、同社の営業員Uは、消費者Eに電話をかけた。Uは最初に商品の販売であることは告げず、「Eさん、お元気ですか。」と、親しい感じでまず話をしたので、Eはてっきり知っている人からの電話だと思った。UはEに「健康ですか。」と聞き、Eが健康に自信があると伝えると、Uは、「いいことですね。お金がいくらあっても健康でなければね。奥さんは今は健康だけど、病気になってからでは遅い。病気にならないためには、体が元気になる商品があります。自分も飲んでいますが、健康食品を日頃からとるといい。」と言って、ブタプラセンタを使用した健康食品を勧めた。Uは試供品が3,000円ぐらいと言ったので、Eは試供品を購入した。

Eが試供品を飲み終わった後の7月にUはEに電話をかけ、「どんなですか。」と尋ねた。Eはその頃は朝起きるのが辛かったが、気のせいか体のきつさが和らぐような感じがしたと答えると、Uは「是非、プラセンタを続けてください。」と本商品を勧誘した。Uが本商品の金額を告げると、Eは「1か月それだけの金額出せません。病院に行くより高いですね。」と言った。Uは、「悪いものは勧めていません。いいものですから。年金でどうですか。」言ったが、Eは「あなたの顔を立てて、お試し品を頼んだけど、1か月2、3万では家族がびっくりします。私は年金暮らしなのでとても払えない。今後もう、電話しないでください。」とはっきり断った。

10月になってEに電話があり、「Eさんのお宅ですか。まつやの〇〇です。奥さん、体の調子どうですか。」と言われた。Eは、「この前きっぱり要らないと言ったでしょう。息子たちに怒られます。高価な物で手が出ないのですみません。」と言って電話を切った。