

平成24年9月18日

## 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

- 消費者庁は、宝石、貴金属及びこれらを用いた装身具の訪問販売業者である株式会社ジェムケリー（本社：京都市下京区）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9月19日から平成25年3月18日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、公衆の出入りしない場所での勧誘、迷惑勧誘です。

1. 株式会社ジェムケリー（以下「同社」という。）は、抽選によりプレゼントが当たるキャンペーン等を実施して消費者を募り、応募してきた消費者に電話をかけ、抽選によるプレゼントとは別の応募者全員への無料プレゼントの受け渡しのために、店舗又は展示会に来てほしいと勧誘目的を告げずに誘い出した上で、執拗な勧誘を行い、宝石、貴金属及びこれらを用いた装身具（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、「お店まで無料のプレゼントを取りに来て。」と、消費者を店舗や展示会に誘引し、更に、その勧誘に先立っても、「せっかく来たんだから宝石のこともちょっと勉強して行ってよ。」と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ませんでした。

(勧誘目的不明示)

(2) 同社は、消費者が「要らないです。」などと、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、値下げや分割払いの金額を提示するなどして、引き続き勧誘を行っていました。

(再勧誘)

(3) 同社は、勧誘をする目的であることを告げずに消費者を誘引し、ホテルの会議室等、公衆の出入りする場所以外の場所において、勧誘を行っていました。

(公衆の出入りしない場所での勧誘)

(4) 同社は、6時間以上の長時間にわたって執拗に、また、夜間まで勧誘を続けるなど、消費者に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

## 株式会社ジェムケリーに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社ジェムケリー
- (2) 代 表 者：代表取締役 中野 猛
- (3) 所 在 地：京都市下京区諏訪町通五条下る上諏訪町294番地5
- (4) 資 本 金：1億円
- (5) 設 立：平成4年8月3日
- (6) 取 引 類 型：訪問販売

### 2. 取引の概要

株式会社ジェムケリー（以下「同社」という。）は、抽選によりプレゼントが当たるキャンペーン等を実施して消費者を募り、応募してきた消費者に電話をかけ、抽選によるプレゼントとは別の応募者全員への無料プレゼントの受け渡しのために、店舗又は展示会に来てほしいと勧誘目的を告げずに誘い出した上で、執拗な勧誘を行い、宝石、貴金属及びこれらを用いた装身具（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

#### 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9月19日から平成25年3月18日まで（6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) 勧誘目的不明示（特定商取引法第3条）

同社は、「お店まで無料のプレゼントを取りに来て。」と、消費者を店舗や展示会に誘引し、更に、その勧誘に先立っても、「せっかく来たんだから宝石のこともちょっと勉強して行ってよ。」などと、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。

(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「要らないです。」などと、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、値下げや分割払いの金額を提示して、引き続き勧誘を行っていた。

(3) 公衆の出入りしない場所での勧誘（特定商取引法第6条第4項）

同社は、勧誘をする目的であることを告げずに消費者を誘引し、ホテルの会議室等、公衆の出入りする場所以外の場所において、勧誘を行っていた。

(4) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、省令第7条第1号）

同社は、6時間以上の長時間にわたって執拗に、また、夜間まで勧誘を続けるなど、消費者に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23年6月、同社の営業員Xは夜8時頃、CDを購入した際にレジ袋に入っていたチラシを見てプレゼントのキャンペーンに応募した消費者Aの携帯電話に、「ペンダントの無料配布にご登録いただいたので、その件で電話しました。」と電話をかけた。Xは世間話をしながら、「気が合いそうだから友達になりたい。」と言い、それから毎日午後9時頃、遅いときは午後11時頃にAに電話をかけた。話の内容は「今日のご飯は何だった。」といった友達との会話のようなものであった。1週間ほど後、Xは「お店まで無料のペンダントを取りに来て。」と電話をかけ、Aを店舗に誘引した。

平成23年7月、XとAは昼頃に駅で待ち合わせをし、二人で歩いて同社の店舗に向かった。店舗に着くとXはテーブルの1つにAを案内し、無料プレゼントのペンダントを10種類ぐらい持ってきてAに選ばせた。プレゼントを渡した後、Xは「せっかく来たんだから宝石のこともちょっと

勉強して行ってよ。」と言って、そのテーブルに宝石の専門書や宝石を次々と持ってきてAに見せ、そのうち「こんないい石と二度と会えないかもしれないから、買わない。」と高額なペンダントを購入するようAに勧めた。Aは100万円もする宝石はとても買えないと思い、「いや、高いから。」と購入を断った。その後、Xは値引き額を提示したが、Aは無理だと断り続けた。Aがなおも断ると、Xの上司Yが現れ、半額の金額を提示した。Aはもう逃げられないと思ったが、Yが席を離れた後に、「やはり、払えない。」とXに購入を断った。するとXは、店内の別のペンダントを見せて、Aに装着させた。Aはこの商品も価格が数万円と知って高いと思い、「こんなに高いの買えないよ。」と断ったところ、Xはこの商品についてもAに値引き額を提示した。Aは何度も断っているのに、これ以上断ったら悪いと思い、そのときの所持金の全額を支払って現金でペンダントを購入した。店舗から出る頃には既に午後4時頃になっていた。

後日、Aは消費生活センターに行き、それまでの経緯を話して相談し、クーリング・オフを行った。

#### 【事例2】

平成23年6月、同社の営業員Zは、携帯電話の情報サイトのプレゼントのキャンペーンに応募した消費者Bの携帯電話に、「ネックレスの全員プレゼントが当選しました。」と電話をかけた。Bはネックレスの全員プレゼントに心当たりがなかったが、その情報サイトからキャンペーンに応募したときに一緒に応募していたものと説明された。Bは宝石に全く興味がないので「結構です。」と断ったが、Zは「プレゼントをもらって、宝石を見るだけでもいいから取りに来て。」と告げた。後日、Zは再度Bに電話し、Bの自宅の最寄り駅を指示し「〇〇駅まで迎えに行くから、店舗までプレゼントを取りに来るように。」と、Bを店舗に誘引した。Bはキャンペーン応募のときに、名前や住所などを入力してしまっており自宅の住所まで知られていて逃げられない、家に来られたり電話をかけられるのが嫌なので、もらうものだけもらって今回の件は終わらせたいと思い、プレゼントを取りに行くことにした。

当日、ZはBの自宅の最寄り駅までBを迎えに行き、二人で店舗に向かった。店舗最寄り駅には午後1時半頃に着いた。Zは、店舗に着くと仕切りのあるテーブルにBを案内し、全員プレゼントのネックレスを10種類ぐらい持ってきて1つを選ばせその場で渡した。その後、Zは、テーブルに宝石を出してきてBに宝石についての説明を始めた。Bは「宝石には興味がないです。買う気はないです。」と断ったが、Zは「ずっと着けていら

れるものを持っていた方がいいですよ。」「宝石を子孫に代々残すことが外国ではある。」などと言って高額なネックレスの購入を勧めた。Bは普段からネックレスを着けないと断ったが、Zは更にネックレスの購入を勧めた。「お金がないんで。また今度の機会にします。今日は買いません。」と断るBに、Zは「ローンも組めます。」と告げた。Bは「ローンは嫌なんです。」と断ったが、Zはなおも勧誘を続けた。途中でZの上司であるSがテーブルにやってきて、「怖がっているやろ。もう要らんとっているんやったら帰してやれ。」とZに言った。Zはいったん席を外し、戻るとBに再度値引きした額を提示した。Bは、長い時間勧誘をされて疲れ切ってしまう、もう逃げられない、言われた金額で手を打つしかないと思い、数年にわたるローンで購入する契約をすることにした。Bが店舗を出た時には既に午後8時を過ぎ、閉店して店員も居なくなっていた。

### 【事例3】

平成23年10月、同社の営業員Tは、雑誌を購入した際にレジ袋に入っていたチラシを見て懸賞に応募した消費者Cの携帯電話に、「懸賞に応募されていたのが当たりました。」「当地には店舗がないので、展示会で渡します。取りに来られますか。」と電話をかけ、展示会場へ懸賞品を取りに来るようにCを誘引した。Tは、Cに展示会で宝石の販売の勧誘をすることなど一言も告げず、Cの仕事の話や他愛もない話を1時間ぐらい続けた。

当日、会場のホテルではどこで展示会が行われているか分からなかったため、Cはホテルの従業員に展示会場の場所を聞いた。会場を探している途中でTからCに電話があり、二人はエレベータ近くで待ち合わせをして展示会場に行った。会場の前には展示会の案内などは何も置かれていなかった。受付では手続を行わずに、CはTの案内で展示会場の中に入った。展示会場はホテルの会議室のような場所で、展示会が行われていることを知っていれば入っていけるが、何も知らない通りすがりの人が入っていけるような雰囲気ではなかった。会場には机1つに椅子3つが一組となって並べられており、Tはその1つにCを案内した。

Tは、全員プレゼントのブレスレットやネックレスなどを10種類ほど持ってきてCに選ばせた。プレゼントをCに渡した後、Tは「ジュエリーのことを色々教えてあげるよ。」と言って宝石について説明を始め、宝石の本や宝石を机にいくつか持って来て、Cに選ばせ装着させるなどした。そのうちTの上司というUが来て挨拶していった。TとUは、Cに「お給料はいくらで何に使っているの。」などと交互に聞き、値引きや分割払いの提案を行い、結局Cはネックレスを購入することになった。展示会場には午後

1時頃着いたが出るときには既に午後6時になっていた。

その後、少し冷静になって考えると、金額が高すぎて支払うのは無理だと思い、クーリング・オフを行った。

#### 【事例4】

平成23年9月、同社の営業員Vは、本を購入したときにレジ袋に入っていた応募者全員プレゼントのチラシを見て応募した消費者Dの携帯電話に、「以前、無料プレゼントに応募されているんですが、その件で電話しました。イベントを〇〇市で〇日間限定で開催することになりました。無料のプレゼントなので、取りに来てください。」と電話をかけ、イベント会場へDを誘引した。Dは、数か月前の応募のことなどすっかり忘れており、何度も断ったが、「このプレゼントに応募したということは宝石が好きだと言うことですよ。イベントでは宝石を置いているので、お見せできます。」「宝石を見るだけでいいから。」などと言われ、見るだけのつもりで仕方なく行くことにした。Vからの電話は午後8時ごろから2時間続いたが、ほとんどが世間話だった。イベントまでの間にVはDに何度も電話やメールをしたが、Dは電話に出ることはほとんどなく、メールは「もうすぐ会えるのを楽しみにしています。」など他愛ないものだった。

イベント当日、VはDと待ち合わせの約束をしていたが、Dが仕事で遅れたため、Dは直接会場に向かった。Dは、会場前で待っていたVに案内されてイベント会場に入り、すぐに1つのテーブル席に通された。会場は、受付もない会議室のような場所で、何も知らない人が勝手に入っていきけるような雰囲気ではなかった。Vは、そのテーブルに宝石の本や宝石を持ってきて宝石についての説明をし、さらに10種類くらいの指輪を持って来た。Dは、「見るだけなら」と言いそれらの指輪を見たところ、Vは指輪の購入を勧めてきた。Dは「持っていないし着けないし、要らない。」と言って、購入を断ったが、Vは何度も指輪の購入を勧めてきた。その度にDは断り続けた。途中で同社の役員WがVを呼び出した。WがVを叱りつけている様子が聞こえ、Dはとても怖くなった。その後、VはDのいるテーブルに戻り、大幅な値引き額をDに提示した。Vを叱りつけていたWが席に来た後、Dは怖くなり購入するしかないと思い契約することにした。最後になってVは「忘れるところでした。」と、無料プレゼントのネックレスを6種類くらい持ってきてDに選ぶように言った。

Dは午後6時半にイベント会場に行ったが、帰る時には午後10時になっていた。

後日友人に相談し、クーリング・オフを勧められ、手続を行った。