

平成25年1月29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、北海道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北海道経済産業局長が実施したものです。

平成 25 年 1 月 29 日
経済産業省北海道経済産業局

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（6か月）について

経済産業省北海道経済産業局は、カニなどの海産物の電話勧誘販売業者である札幌物産株式会社（屋号：北水物産）（北海道札幌市）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25年1月30日から平成25年7月29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。

認定した違反行為は、氏名等不明示、再勧誘、書面記載不備、威迫・困惑、迷惑勧誘です。

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北海道経済産業局長が実施したものです。

1. 札幌物産株式会社（屋号：北水物産）（以下「同社」という。）は、消費者に電話をかけ、カニなどの海産物（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、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに当たり、その勧誘に先立って、消費者に対し、販売業者の登録簿上の名称を告げなくてはならないにもかかわらず、「北水物産」という屋号を告げるのみで販売業者の名称を告げず、又は「北海道の業者です。」などと告げるのみで販売業者名を特定する名称、呼称を一切告げていませんでした。また、その勧誘を行う者の氏名を告げなくてはならないにもかかわらず、知人からの電話であると勘違いした消費者の誤解に乘じ、勧誘を行う者の氏名を告げていませんでした。

（氏名等不明示）

（2）同社は、消費者が「要らない。」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、勧誘を継続し、又は再度電話をかけて勧誘していました。

（再勧誘）

（3）同社は、本件商品の売買契約を締結した消費者に対し、特定商取引法において定められたクーリング・オフに関する記載等に不備のある書面を交付していました。

（書面記載不備）

（4）同社は、電話勧誘販売に係る売買契約を締結させるため、又は売買契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、「ばかやろう。買わんか。」、「買うまで毎日電話

するぞ。」、又は「なぜ、キャンセルするんだ、理由をちゃんと説明しろ。」などと消費者を威迫して困惑させていました。

(威迫・困惑)

(5) 同社は、売買契約の締結について深夜や工作中などに消費者に電話をかけ、消費者が売買契約の締結を何度も断っているにもかかわらず執拗な勧誘を行い、又は長時間にわたり勧誘するなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していました。

(迷惑勧誘)

【本件に関する御相談先】

本件に関する御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御相談ください。

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

札幌物産株式会社に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：札幌物産株式会社（以下「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 山川 航
- (3) 所在地：札幌市中央区北二条西十四丁目3番13号U-1ビル3階（本社）
札幌市北区新川四条四丁目2番16号（配送センター）
（登記簿上の所在地は、札幌市手稲区前田七条九丁目12番14号）
- (4) 資本金：400万円
- (5) 設立：平成23年1月21日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：カニなどの海産物（以下「本件商品」という。）
（参考）本件商品と価格（平成24年12月時点）
 - ズワイガニ姿650g 3尾 10,000～12,600円
 - ズワイガニ姿800g 3尾 10,500～13,600円
 - トラバガニシュリンク800g×2 10,000円～12,600円 等
- (8) 売上高：約1億7000万円（平成24年12月期）
- (9) 従業員：約25名（平成24年12月時点）

2. 取引の概要

同社は、消費者に電話をかけ、カニなどの海産物に係る電話勧誘販売を行っていた。

電話勧誘販売を行うに当たり、売買契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、長時間にわたる執拗な勧誘を行い、売買契約を締結させるため、又は申込みの撤回等を妨げるため、電話勧誘顧客を威迫して困惑させる等の行為があった。

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25年1月30日から平成25年7月29日までの期間（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、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) 氏名等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに当たり、その勧誘に先立って、消費者に対し、販売業者の登録簿上の名称を告げなくてはならないにもかかわらず、「北水物産」という屋号を告げるのみで販売業者の名称を告げず、又は「北海道の業者です。」などと告げるのみで販売業者名を特定する名称、呼称を一切告げていなかった。また、その勧誘を行う者の氏名を告げなくてはならないにもかかわらず、知人からの電話であると勘違いした消費者の誤解に乘じ、勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、消費者が「要らない。」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、勧誘を継続し、又は再度電話をかけて勧誘していた。

(3) 契約書面の記載不備（特定商取引法第19条第1項）

同社は、本件商品の売買契約を締結した消費者に対し、特定商取引法において定められたクーリング・オフに関する記載等に不備のある書面を交付していた。

(4) 威迫・困惑（特定商取引法第21条第3項）

同社は、電話勧誘販売に係る売買契約を締結させるため、又は売買契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、「ばかやろう。買わんか。」、「買うまで毎日電話するぞ。」、又は「なぜ、キャンセルするんだ、理由をちゃんと説明しろ。」などと消費者を威迫して困惑させていた。

(5) 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、売買契約の締結について深夜や工作中などに消費者に電話をかけ、消費者が売買契約の締結を何度も断っているにもかかわらず執拗な勧誘を行い、又は長時間にわたり勧誘するなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Aは、平成23年11月、消費者Zの携帯電話に電話をかけ、同社の名称を告げず、「北水物産のAと言います。以前にインターネットオークションでカニを買ってもらってありがとうございます。今回、カニの良い商品が入荷したので買ってもらった人にだけ、特別に紹介しています。」と言った。この時、Zは仕事で忙しかったので「今忙しいのでまたにしてください。」と断り電話を切った。この後も、数日毎に合計2回、AはZに電話をかけ勧誘を続けたが、ZはAを信用できなかったため「いや、良いわ。要らない。」と言ってはっきり断った。

その後、平成23年12月、AはZに電話をかけ「安くするので年越し用のカニを買ってもらえませんか。」と勧誘した。この時もZは「どう考えてもやはり要らないわ。」と言って断ったにもかかわらず、Aは「なんでさあー。」と執拗に勧誘を続けた。

平成24年1月、同社の営業員Bは、Zに電話をかけ「先日、うちの若いもんから電話いっていると思うけど、今度の日曜日にカニ届けるから。」と言った。Zは一方的な言い方をされ恐怖を感じたが北水物産からの電話と分かったため、心を奮い立たせて「私は要らないと断っていますからいいです。」と言った。するとBは「いいってことないでしょ。」と強い言い方をしたので、Zは恐怖心でいっぱいになり、心臓が飛び出しそうなくらいどきどきしながらも「本当に要らないです。」と断った。

平成24年6月、同社の営業員CはZに電話をかけ「インターネットオークションで豚ブロックを買ってもらった北水物産ですが。」と言った。Zは「私は何度もお断りしているんですよ。私の名前を控えてあるのでしょうか。削除してもらえないですか。」と告げたところ、Cは「わかりました。すみません。」と言って電話を切った。ところが、その数日後、同社の営業員Dは、Zに電話をかけ「北水物産ですが。」と告げたところ、Zは「先日も断ったんですよ。名前削除してくださいとお願いしたんですよ。」と言った。

【事例2】

同社の営業員Eは、平成24年3月、消費者Y宅に電話をかけ、同社の名称を告げず、「北海道にあります北水のEと言います。以前はオークションで取引いただき、ありがとうございます。今回はオークションと違いますが、カニの良い商品が入荷したので以前取引いただいた方にだけ、特別にご案内しています。」と言い勧誘を始めた。Yは過去にインターネットオークションで商品を購入した

際に商品が貧弱であったという経験もあったので「カニは要りません。」と断った。

しかし、Eは「どうしてですか、以前に取引のあった方に優先的に案内しています。大きくて味の良いカニで他では手に入らない優良品ですよ。」「お願いします。安くしますから買ってください。」「大きめの毛ガニとズワイガニのセットで9,800円にします。」「送るだけでも送らせてください。サービス品も付けますから。」と執拗に勧誘を続けた。その後もYが反応せずにいるとEは「とりあえず商品を送りますので見てください。気に入らなければ返品してもらって結構です。」と話しを続け、Yは商品を確認して気に入らなければ返品ができるからという気持ちになり、カニの発送を了承してしまった。

【事例3】

同社の営業員Fは、平成24年5月、消費者Xの自宅に電話をかけ、同社の名称及びFの氏名を告げず、「北海道産の良い鮭がありますが買いませんか。」と言った。Xは高齢者夫婦の二人暮らしで、鮭を一匹買っても食べきれないので「要らない。」と断った。それにもかかわらず、Fは「そんなこと言わないで。」「カニならどうですか。」「何か要る物あるでしょ。」などとしつこく勧誘し、Xはついに商品の購入を承諾してしまった。

数日後、Xの自宅に宅配業者から商品が届き、Xは代金を宅配業者に支払い商品を受け取った。このとき商品に同封されていた納品書を見て初めて、北水物産という同社の屋号を認識し、また担当者名がFであることが分かった。商品は粗悪な状態で食べられそうなものではなかったため、抗議しようと思っていたところ、Fから電話がかかってきたので、Xはその旨を伝えた。Fは「そんなはずはない、後で電話をかけ直す。」とだけ言って電話を切ったが、その後、同社から電話がかかることはなかった。

【事例4】

同社の営業員Gは、平成24年2月、消費者Wの自宅に午後9時近くに電話をかけ、同社の名称及びGの氏名を告げずに「カニ買ってよ。」と言った。Wは過去の取引における失敗の経験から「価値のない物だったので、もう要らない。お金もないので買えない。家は貧乏なので買えない。駄目。」「家はもう二人家族だから。金もないし要らない。」などと何度も断った。しかしながら、Gは「今度はすごく良い物送るから。買ってくれ。」「そんなもん買ってもらわなければ困る。」「ばかやろう。買わんか。」「買うまで毎日電話するぞ。」と脅した。これに対してWは、「あんたの所から買わんでもいくらでもある。」と言

い返したが、WはGの言葉使いに恐怖を覚えたことや、これまで何度も夜にかかってきて精神的に悩まされていた執拗な電話が今回、購入することによって、今後はかかってこなくなるのではないかという思いから、渋々購入することを承諾してしまった。

数日後にWが商品を受け取るとカニは変色して腐りかけていたものもあった。Wはしつこい電話がかかって来ないだけ良いと思い、泣き寝入りするしかないと考えたので抗議の電話は入れなかった。ところが、数日後にGはWに電話をかけ、「どうだった奥さん。」「今度はもっと良い物送るから。もっと買え。良いやつやるで買え。」と言った。Wは「もうだめだめ。もうこれで精いっぱい。」と断った。

【事例5】

同社の営業員Hは、平成24年7月、消費者Vの携帯電話に電話をかけ、「北水物産のHといいます。オークションでカニを買っていますよね。今日は良いカニが入ったのでオークションではなく特別に斡旋しているのです。」と言った。Vはこれまでも何度かカニなどの海産物に関する電話勧誘を受けていたので電話しないしてほしい旨を告げたところ、Eは「本当に良いカニなので話だけでも聞いてください。」と頼み続けた。Vは「工作中だ。あんたもしつこいよ。」と言って電話を切った。

Vはその前年から、勧誘の電話があまりにも執拗にかかってきていたため、消費生活センターに対処方法を相談し、これまで勧誘のあった電話番号を着信拒否設定にして対処した。

ところが、同社の営業員Iは、数週間後のVの仕事中に今までとは違う電話番号から電話をかけ、「北水物産です。カニどうですか。」と言った。この際、同社の名称及びIの氏名は告げていなかった。Vは「あなた達は本当にしつこいよ。」と言って、顧客名簿からVの住所や電話番号を削除してほしいと頼んだところ、Iは「分かりました。名簿から削除しますので名前を教えてください。」と言った。Vは「Vと言いますのでお願いします。」と告げたところ、Iは「分かりました。Vさんですか、また電話させていただきます。」と言って電話を切った。

【事例6】

同社の営業員Jは、平成24年8月、消費者Uの自宅に電話をかけ、同社の名称及びJの氏名を告げずに「北海道の業者です。カニはいりませんか。以前にインターネットオークションをご利用いただきありがとうございます。今回は、オ

アクションではなく以前取引いただいた方の中から特別に人選して、特大のカニをお譲りしているのです。」と言った。

UはJの言葉巧みな勧誘に根負けしてカニの発送を承諾した。この際、JはUの自宅の住所や名前を聞こうともしなかったため、UからJに業者名を確認したところ、初めてJは北水物産という同社の屋号を告げるとともに、自分の名前がJであること、連絡先等の説明をはじめた。

Uは電話が終わった後、品物も確認しないで高額な注文をすることに不安を感じ、教えられた連絡先に電話をかけ解約する旨を伝えようとしたところ、電話は通じず、同社と連絡が取れなかった。

数日後、Uの自宅に同社の営業員Kから商品の配達日の確認の電話がかかってきた。UはKにキャンセルしたい旨を告げたところ、Kは「ここは配送センターなので急なキャンセルはできません。」と言って、同社の営業員Lに電話をかわった。Lは「キャンセルとはどうゆうことなんだ。」と恐ろしい声で言い寄り、「Jが一生懸命やっていたのになぜキャンセルなんだ。」、「なぜ、Uさんキャンセルするんだ、理由をちゃんと説明しろ。」などと言った。Uは恐怖心で声が震えたが、勇気を奮い立たせて「家族に反対され、お金もありません。」と言った。するとLは「そんなもの、注文する前から分かっていることですよ。」、「理由がちゃんとしてないならキャンセルなんか簡単にできない。」などと言い、電話を切ろうとしなかった。

【事例7】

消費者Tは、3年ほど前に電話勧誘でカニなどの海産物を販売する同社とは異なるM社の営業員Nから何度か海産物を購入していた。

同社の営業員Oは、平成24年3月、M社のNを名乗り消費者Tの自宅に電話をかけ、「Nです。お母さんしばらくぶりですね。Tさん、帆立の美味しいが入荷しており、刺身で食べたらおいしいよ。」と言った。Tは以前と同じM社のNと思ったので、過去に購入したことがある松前漬け等を購入することにした。

数日後、宅配業者から商品が届き、代金引換えなので9,800円を支払い、商品を受け取った。商品は思った内容と違っていただけから、TはM社に電話したところ、Nは既に退職していることがわかった。商品に同封されていた書類には同社の連絡先が記載されていることに気付き、M社の担当からはクーリング・オフをした方が良いと助言を受けていたので、Tは同社あてにクーリング・オフの葉書を出した。

【事例 8】

同社の営業員 P は、消費者 S の自宅に電話をかけ、「北海道だよ。S さん。」、「今年はね。カニが豊富でね。美味しくて。いつも高いのに、今年は 1 万円で買えるんだよ。だから S さんに送ってあげるからね。」と言った。S は P の声が知人の R とそっくりだったので、電話の途中で R さんかと尋ねたところ、P は「そうです。」と言った。

電話を切った後、S は本当に R であるか疑問に思ったので、勧誘を受けた話を近所の人に相談したところ、消費生活センターに相談した方が良いと助言を受けた。

後日、宅配業者が S 宅に商品を届けて、S が配達伝票を確認した時に初めて、S は北水物産という同社の屋号を確認し、また担当者名が P であることが分かった。S は消費生活センターから助言を受けたとおり、商品の受取を拒否して、同社あてにクーリング・オフのはがきを出した。