

平成25年2月26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を行っていた株式会社かなめ堂（本店：東京都豊島区）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25年2月27日から平成25年8月26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、勧誘目的の不明示、再勧誘、書面不交付、不実告知、判断力不足便乗です。

1. 株式会社かなめ堂（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「要骨」、「グルコサミン」と称する健康食品（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、電話勧誘販売をするに際し、その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これを告げず、商品について、「グルコサミンと高麗人参が入っていて骨に良いものです。」などと、健康維持のための成分について話をし、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、本件商品について注文した覚えがないことなどを理由として、「要りません。」などと、売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、その電話で勧誘を続け、あるいは、再度電話をかけるなどして勧誘を続けていました。

（再勧誘）

(3) 同社は、本件商品につき当該売買契約を締結したときに、遅滞なく、契約書面を交付していませんでした。

(書面不交付)

(4) 同社は、電話勧誘販売をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない商品を「以前、あなたが注文していた健康食品ができましたので、送ります。」などと、当該売買契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げる行為をしていました。

(不実告知)

(5) 同社は、電話勧誘販売をするに際し、消費者が認知症であることを認識しながら、認知症の高齢者など、売買契約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乘じ勧誘を行い、本件商品について売買契約の締結をさせていました。

(判断力不足便乗)

【本件に関する御相談窓口】

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

株式会社かなめ堂に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社かなめ堂
- (2) 代表者：代表取締役 岩崎 勇治
- (3) 所在地：東京都豊島区東池袋四丁目2番2号時ビル201号
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成24年7月2日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品
商品名「要骨」、「グルコサミン」

2. 取引の概要

株式会社かなめ堂（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「要骨」、「グルコサミン」と称する健康食品（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2月27日から平成25年8月26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、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) 勧誘目的不明示（特定商取引法第16条）

同社は、電話勧誘販売をするに際し、その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これを告げず、商品について、「グルコサミンと高麗人參が入っていて骨に良いものです。」などと、健康維持のための成分について話をし、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、本件商品について注文した覚えがないことなどを理由として、「要りません。」などと、売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、その電話で勧誘を続け、あるいは、再度電話をかけるなどして勧誘を続けていた。

(3) 書面不交付（特定商取引法第19条第1項）

同社は、本件商品につき 当該売買契約を締結したときに、遅滞なく、契約書面を交付していなかった。

(4) 不実告知（特定商取引法第21条第1項第7号）

同社は、電話勧誘販売をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない商品を「以前、あなたが注文していた健康食品ができましたので、送ります。」などと、当該売買契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げる行為をしていた。

(5) 判断力不足便乗（特定商取引法第22条第3号に規定に基づく

省令第23条第2号）

同社は、電話勧誘販売をするに際し、消費者が認知症であることを認識しながら、認知症の高齢者など、売買契約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乘じ勧誘を行い、本件商品について売買契約の締結をさせていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成24年7月、同社の営業員Zは、消費者Aに電話をかけ、「6月15日に注文した薬ができたので、7月30日に送ります。」と言った。Aは注文した覚えがなかったので、「何も注文していませんよ。」と答えたが、Zは引き下がる様子もなく、「いいえ、6月15日に確かに注文をしています。あなたのために作った薬ですから、7月30日に送ります。」と一方的に言った。Zによると、Aが6月15日に同社に電話をし、女性従業員に薬を注文したということだった。Aは、注文を受けたとする女性従業員と電話を代わってほしいとZに言ったが、Zは「女性従業員は今、席を外しています。」と言い、女性従業員を電話口に出さなかった。Aは、そもそも薬を注文して1か月もかけて作るというのが、本当の話とは思えずに「要りません。私は、お医者さんでいただく薬以外は飲みません。」と断ったが、Zは大声で「あなたのために特別に作っているのだ。継続して送ることになっているから、キャンセルはできない。7月30日に送ります。」と言い、何度も同じやりとりを繰り返したが、Aはとにかく「要りません。」と言って電話を切った。

Aが電話を切ってから何分もしないうちに、ZからAに再び電話があり、Zは最初から大声で怒鳴り、「さっきの話だけど、あなたが確かに6月15日に注文をしているのだから、30日に送ります。」などと言った。

7月25日にZの上司であるYからAに電話があり、「継続購入をすることになっているので、通常はキャンセルができませんのですが、今回だけ1回分の19,800円を払えば、その後は届かないようにします。」と説明されたため、Aは仕方がないので「1回分だけですよ。」と約束して了承してしまった。

Aは、Yからの電話があったときに、ちょうど来訪していた証券会社の営業員からクーリング・オフという制度があると教えられ、消費生活センターに相談をするようにと教えられ消費生活センターに相談をした。

【事例2】

平成24年8月、同社の営業員Xは、消費者Bに電話をかけ、いきなり「以前、あなたが注文していた健康食品ができましたので、送ります。」と言った。Bは、同社名を聞いたことがなく何も注文した覚えがないので、「知りません。」と答えたところ、Xは「そんなことはないですよ。確かに注文しています。あなた、年だから、ぼけて忘れてるんですよ。」と言った。Xによると、Bは「要骨」という健康食品を3個注文しており、

1個29,800円だが3個買うとだったので1個19,800円にしたということだった。Xが「女性の社員が、確かに注文を受けています。」と言うので、Bは注文を受けた女性を電話口に出してほしいと言ったが、Xはとても横柄な言い方で「その女性は、注文を受ける部署の者なので、ここにはいません。ここは、発送センターなので、注文を受けていたのを発送するだけです。」と言い、さらに「あなたのためにわざわざ作ったのだから、キャンセルはできません。」「これは、あなただけのために作っていますから、別の人には譲れません。」と、威圧的に話しBが断っても全く応じなかった。Bは、次第に追い詰められるようにだんだん怖くなり、どうしようもなくなり、とうとう1個だけなら買ってもいいと言ってしまった。

Bは、娘に相談をし、消費生活センターにも相談をして、相談員のアドバイスどおりに、配送された同社からの商品を受取拒否した。しかし、Bが商品を受取拒否してから30分もしないうちに、Xから再び電話があり、最初からすごんだ様子で、「なんで受取拒否をしたのだ。買うと言っただろう。」「一旦買うと言っていながら、受取拒否をすることは、詐欺だろう。送料もかかっているんだ。あなたのために作ったのだから、キャンセルはできないって言っただろう。」と言い、それでも必要ないからと断っているBに対し、Xは「キャンセルはできない。要らなかったら捨てておけばいいだろう。」と言ったため、Bはまた了承してしまった。

Bは19,800円を支払って商品を受け取ったが、箱の中には契約書は入っていなかった。パンフレットにクーリング・オフができると書いてあったので、消費生活センターに相談し、クーリング・オフはがきを出し、商品を着払いで送り返した。

【事例3】

消費者Cは、5年位前から物忘れがひどくなり、3年前から認知症の治療薬の「アリセプト」を飲み始め、平成24年に家庭裁判所の審判で成年被後見人となり、娘Dが成年後見人に選定された。

平成24年8月にDがCの様子を見に実家へ行ったときに、同社からC宛ての荷物が宅配便の代金引換で届き、DはCが注文したのかと思い受け取った。Dが箱を開封すると、箱の中には瓶が1個とパンフレットしか入っておらず、契約書は入っていなかった。Dがパンフレットを読むと、どうやらCが定期購入コースを注文しているらしく、毎月代金引換で商品が届くことになっていた。DはCに事情を聞いたが、Cは同社の名前も商品

も全く覚えがない様子であったが、Cは勧誘の電話があったと話をしている。

同日、DはCと一緒に消費生活センターに行き相談をした。同社から届いた商品の中に入ってたパンフレットにはクーリング・オフについて書かれていたので、DはCの代わりにクーリング・オフはがきを書いて商品を着払いで同社に送り返した。

【事例4】

平成24年8月中旬、消費者Eに、同社の営業員Vから電話があった。Vは、「注文していただいたサプリメントを送ります。」と言ったが、Eは同社名を聞いたことがなく何の事か分からなかった。Vによると、7月に同社の女性営業員が健康食品の勧誘の電話をし、Eが注文をしたということだった。しかし、Eは持病があり、病院で処方された薬を飲んでおり、さらに2年ほど前に電話勧誘を受けた別の会社のサプリメントを飲んで体調を崩したことがあったため、それ以来どんなに勧誘されても決してサプリメントを買うことはなかった。Eは、「要りません。」と繰り返しはっきりと断ったが、Vは一向に聞く様子もなく、困惑したEは「では、もし私がそれを飲んで具合が悪くなったら、責任を取ってくれますか。」と聞いた。すると、Vは「責任を取りますよ。」とまで言ったのでEはこれ以上断れないと思い、今回だけと念を押して1箱購入すると言ってしまった。

翌日に商品が届いたが、Eはどうしても納得がいかに受取拒否をした。ところが、30分もしないうちにVがEに電話をかけ、いきなり「買うと言ったでしょう。それでは約束が違う。近所に『注文したものを勝手にキャンセルした。』と噂を流しますよ。親戚にも言いふらしますよ。」と言った。それを聞いたEは、再び買うことに同意してしまった。

その日のうちに商品が配達されたが、箱の中に契約書は入っていなかった。Eはしばらく悔しい思いをしていたが、商品が届いてから1週間後に消費生活センターに相談をしクーリング・オフして返金された。

【事例5】

平成24年8月、地域包括支援センターの社会福祉士をしているFは、担当の高齢の消費者Gから、「お金に困っている。」と相談を受けた。Gは、平成22年に軽度認知症と診断され、認知症の治療薬の「アリセプト」を服用している。Gは、軽度の認知症といってもFが訪問日を約束しても忘れてしまっているというような状況で、家族からの生活費の支援もなく

わずかな年金だけで生活をしている。FがGから事情を聞き出したところ、Gは前日に知らない同社の営業員の男性から電話があり、「Gさんが注文していた薬を送りました。明日届くから19,800円を配達員に払ってください。」と言われたということだった。Gは、「すでに送ったと言われたので断れない。」と言い悩んでいた。Fは、すぐにその場で消費生活センターに相談をした。相談員のアドバイスを受け、FはGに荷物が届いたらすぐに連絡をするようにと言いGを家に帰した。しばらくして、Gから荷物が届いたと電話があり、GはFの指示どおりに荷物の受取拒否をした。

さらに翌日、FはGから得た情報を元に同社に電話をかけた。電話に出た同社の部長と称するUに、Gが商品を受取拒否したことを伝え、FはGが認知症であることを話し「今後一切電話をしないでください。商品を送らないでください。」と強く言い、Uは了承した。

【事例6】

平成24年8月末、同社の営業員Tは、消費者Hに電話をかけ、突然「以前に注文していたサプリメントを送ります。」と言った。Hが何の事か分からずに戸惑っていたところ、TがHの夫Iと電話を代わるようにと言うので、Hは電話を代わった。Iが電話に出ると、Tが「以前注文をいただいていたサプリメントの準備ができましたので送ります。明日着きます。」と言った。Iは、全く心あたりがなく送らないでほしいと断ったが、Tはどうしても送ると言って引き下がらなかった。Tによると、7月下旬にIがサプリメントを注文したということだった。しかし、HはIが電話を切った後で、7月下旬のその日は地元のお祭りの日だったことを思い出し、その日はHとIは一日中一緒にいたので、Iは注文していなかったと思った。

翌日に商品が届いたが、Hは納得しておらず受取拒否をした。受取拒否をして30分もしないうちに再度Tから電話がありHが出ると、「なんで受け取らないのだ。」「昨日は受け取ると言っただろう。」「頼んだからわざわざ1か月かけて作ったんだ。」と言い、Iを出せというので、Hは電話をIと代わった。Tはかなり強行な態度で再度送ると言い、Iは警察に相談をすと言って電話を切った。

Iが電話を切った後に、Hは同社の会社名、住所、電話番号、Tの氏名が分からないことに気付き、配送事業者に連絡をして同社の情報を得た。その後警察に相談をし、警察のアドバイスどおりに消費生活センターにも連絡をした。