

平成 2 5 年 7 月 4 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、九州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 6 9 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九州経済産業局長が実施したものです。

平成25年7月4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

- 九州経済産業局は、健康食品の電話勧誘販売を行っていた株式会社健洋堂（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7月5日から平成26年1月4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を摂取すれば、特定の病気の予防又は治療ができるかのように告げていたことがあるが、そのような効能を裏付ける合理的根拠はない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、勧誘目的不明示、再勧誘、書面記載不備、不実告知、威迫・困惑、迷惑勧誘、判断力不足便乗です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 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九州経済産業局長が実施したものです。

1. 株式会社健洋堂（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「海寿」、「延寿」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、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者に対し、電話でいきなり「注文をいただいたサプリメントが用意できましたので、送ります。」「セットで注文していた健康食品の延寿の準備が整いましたので、送らせていただきます。」などと告げて、本件商品の勧誘を開始しており、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするためのもの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、「注文していません。そういう健康食品は要りません。」、「そんなに値段の高いものを簡単に決められるわけないですよ。ちょっと相談したいところもあるから、明日まで待ってもらえないですか。」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、その電話で継続して勧誘していました。

(再勧誘)

(3) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結をした際、購入者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、法令で記載を義務付けている事項についての記載不備がありました。

(書面記載不備)

(4) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品にそのような効能がないにもかかわらず、「このサプリメントは、がんにも効きますよ。」、「がんにも効きますからね。」などと本件商品を摂取することで特定の病気の予防又は治療ができるかのように告げていました。

(商品の効能の不実告知)

(5) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者にとっては注文していない商品について「10月に注文していただいていたサプリメントができあがりしましたので、発送させていただきます。」、「あなたが、注文した健康食品を送ります。」などと告げて勧誘していました。

(判断に影響を及ぼす重要な事項の不実告知)

(6) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、商品の受取を拒否した消費者に対し、「人をバカにしているのか。10月は、お前のためにあれだけ長時間電話で話をして注文取ってやって、わざわざ薬作ったのに、ふざけるな。誰のために時間を使ったと思っているのか。」などと大声で声を荒らげて消費者に恐怖を感じさせる、あるいは、「あなたが注文した内容は全部録音してありますから、出る所に出てもいいんですよ。裁判所に行きますか。」、「そう言われるなら、録音したテープを持って、お宅に伺いましょうか。」などと消費者に恐怖

や不安を感じさせることを告げるなど、消費者を威迫して困惑させるような勧誘をしていました。

(威迫・困惑)

(7) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示を行った消費者に対し、その電話で継続して勧誘を行い、当該消費者が、「もう、送らないでください。」と言って電話を切ったにもかかわらず、本件商品を送りつけ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。また、同社は、「分かりました。では1本だけ買います。1回分25,000円払えばそれで大丈夫なのですね。お宅が持っている私の名前のデータを抹消してくれますね。」、「今度だけです。後は、電話をかけないという約束をしてもらえれば買いますよ。」などと「今回限り。」という条件付きで契約した消費者に対し、後日、電話をかけ、複数回にわたり執拗に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)

(8) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が認知症であることを認識しながら継続して勧誘を行っており、老人の認知症による判断力の不足に乗じ、本件商品についての売買契約を締結させていました。

(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

(別紙)

## 株式会社健洋堂に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社健洋堂
- (2) 代 表 者：代表取締役 松岡 奈々子（まつおか ななこ）
- (3) 所 在 地：東京都豊島区池袋四丁目34番5号  
データバンビル1階
- (4) 資 本 金：300万円
- (5) 設 立：平成22年5月20日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品  
商品名「海寿」、「延寿」

### 2. 取引の概要

株式会社健洋堂（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「海寿」、「延寿」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7月5日から平成26年1月4日まで（6か月間）

#### (2) 指示

同社は、同社が販売する健康食品「海寿」又は「延寿」を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売する健康食品「海寿」又は「延寿」を摂取することで、あたかも特定の病気の予防又は治療ができるかのように告げていたことがあるが、当該健康食品にはそのような効能を裏付ける合理的

根拠はない。」旨を、平成25年8月5日までに通知し、同日までにその通知結果について九州経済産業局長まで報告すること。

#### 4. 処分の原因となる事実

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、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者に対し、電話でいきなり「注文をいただいたサプリメントが用意できましたので、送ります。」「セットで注文していた健康食品の延寿の準備が整いましたので、送らせていただきます。」などと告げて、本件商品の勧誘を開始しており、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするためのもの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17条）

同社は、消費者が、「注文していません。そういう健康食品は要りません。」「そんなに値段の高いものを簡単に決められるわけじゃないですよ。ちょっと相談したいところもあるから、明日まで待ってもらえないですか。」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、その電話で継続して勧誘を行っていた。

##### (3) 書面記載不備（特定商取引法第19条第1項）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結をした際、購入者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、以下の事項を、法令の定めるとおり記載していない。

①特定商取引法第18条第5号に規定する売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項として記載すべき、特定商取引法施行規則第20条第1号ロ及びハの内容を記載していない。

②特定商取引法施行規則第19条第2項に定めるとおり、書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載していない。

##### (4) 不実告知（特定商取引法第21条第1項第1号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品にそのような効能がないにもかかわらず、「このサプリメントは、がんにも効きますよ。」「がんにも効きますからね。」などと本件商品を摂取することで特定の病気の予防又は治療ができるかのように告げ

る行為をしていた。

(5) 不実告知（特定商取引法第21条第1項第7号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者にとっては注文していない商品について「10月に注文していただいていたサプリメントができあがりましてので、発送させていただきます。」「あなたが、注文した健康食品を送ります。」などと告げて勧誘をしていた。

(6) 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本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、商品の受取を拒否した消費者に対し、「人をバカにしているのか。10月は、お前のためにあれだけ長時間電話で話をして注文取ってやって、わざわざ薬作ったのに、ふざけるな。誰のために時間を使ったと思っているのか。」などと大声で声を荒らげて消費者に恐怖を感じさせる、あるいは、「あなたが注文した内容は全部録音してありますから、出る所に出てもいいんですよ。裁判所に行きますか。」「そう言われるなら、録音したテープを持って、お宅に伺いましょうか。」などと消費者に恐怖や不安を感じさせることを告げるなど、消費者を威迫して困惑させるような勧誘をしていた。

(7) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示を行った消費者に対し、その電話で継続して勧誘を行い、当該消費者が、「もう、送らないでください。」と言って電話を切ったにもかかわらず、本件商品を送りつけるなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。また、同社は、「分かりました。では1本だけ買います。1回分25,000円払えばそれで大丈夫なのですね。お宅が持っている私の名前のデータを抹消してくれますね。」「今度だけです。後は、電話をかけないという約束をしてもらえれば買いますよ。」などと「今回限り。」という条件付きで契約した消費者に対し、後日、電話をかけ、複数回にわたり執拗に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。

(8) 判断力不足便乗

（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号）

同社は電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が認知症であることを認識しながら継続して勧誘を行っており、老人の認知症による判断力の不足に乗じ、本件商品についての売買契約を締結させていた。



## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成24年12月頃、同社の営業員Zは、消費者Aに電話をかけ、「健洋堂です。」「Aさんが、10月に注文していただきましたサプリメントが出来上がりましたので、発送させていただきます。金額は31,000円です。」と言った。Aは何のことか全く理解できなかったのも、「何のことですか。私は、何の注文もしていませんし、あなたの会社の名前も初めて聞きましたよ。」と言ったが、Zは、「10月に注文してもらったときに、要らなければ11月までにキャンセルの電話をしてくださいと言っていたでしょう。Aさんから連絡がなかったから、発注したんですよ。あなたのために作ったのだからあなたが買ってくれないと困ります。」と言った。Aは、「私は、いつも電話を受けたら、その内容のメモを取るようになっていますが、あなたの会社名も名前も電話番号も何も書いていないですよ。」「私は、病院の先生からいつも薬を出してもらっているから、他のところから薬などを購入することはないんですよ。」「私が何を注文したと言うのですか。」と言った。しかし、Zは大声で、「お前、ちゃかしとんのか。」「おちよくつとんのか。」「お前が注文した時の内容は、録音しているぞ。」「人をバカにしているのか。10月は、お前のためにあれだけ長時間電話で話をして注文取ってやって、わざわざ薬作ったのに、ふざけるな。誰のために時間を使ったと思っているのか。」とまくし立てるように声を荒らげて言った。Aは、怒鳴られたことが本当に恐ろしくて、「このまま断り続けていたら、家まで押しかけてくるかもしれない。」と思った。Aの住んでいる住宅街は、とても静かであるため、Aは、「誰かに家に押し入れられても、きっと近所の人たちにも気が付いてもらえない。襲われたら助からない。」「今、電話を一方向的に切ったら、玄関からすぐに入ってきて捕まえられるのではないか。」ということまで考えてしまった。Aは、商品の金額が高いとは思ったが、「ちょうど年金をもらったところだし命には代えられない。支払ってしまおう。」と思い、「分かりました。それなら送ってください。」と言った。Zは落ち着いた声に戻り、「では、いつ到着するようにしますか。」とAに尋ねたため、Aは日時を指定して電話を切った。Aは、電話をしている時間が本当に長いと感じられ、また、電話の受話器を置いた後、しばらく震えていた。Aは、今までこんなに怖い思いをしたことがなく、今でも、電話が鳴る度に、緊張している。

平成25年2月頃、A宅に電話があり、Aが電話に出ると、「健洋堂です。」とまた同社から電話があった。Aは驚き、何も言わずに電話を切っ

てしまった。

## 【事例2】

平成24年10月頃、同社の営業員YAは、消費者Bに電話をかけ、いきなり「Bさんがセットで注文していた健康食品の延寿の準備が整いましたので、送らせていただきます。」と言った。Bは、何のことか分からず、「何のことですか。そんなもの頼んだこともありませんけど。」と言ったが、YAは、ドスの利いた低い声で「あなたは、8月にセットで注文したでしょう。」「今回の分は25,000円で、セットで60,000円ですよ。ちゃんと話していますよ。」と言った。Bが、「一体どういうものなんですか。いきなりそんなことを言われても困ります。」と言うと、YAは、「高麗人参の入った健康食品ですよ。説明したでしょう。」と言った。Bは、年の割にとっても元気で薬などを飲むことはほとんどないため、健康食品を注文することは考えられず、「これは私をだましているのかもしれない。市の消費生活センターに相談してみよう。」と考え、「そんなに値段の高いものを簡単に決められるわけないですよ。ちょっと相談したいところもあるから、明日まで待ってもらえないですか。」と言った。しかし、YAは、「誰に相談する気ですか。そちらが相談する気なら、こっちにも考えがありますよ。」「あなたが電話で注文した内容は全部録音してありますから、出る所に出てもいいんですよ。裁判所に行きますか。」「今日中に返事をしないと、裁判所に手続きしますからね。」「あなたが疑う気なら、録音したテープを持ってお宅に伺いましょうか。その代わり、お宅までの交通費と別途手数料もかかりますけど、全て支払っていただきますよ。」などと次々と言った。Bは、YAから裁判所にまで行くと言われたことがとても怖く、裁判所に訴えられるくらいなら購入したほうが良いなどと思い、「分かりました。では1本だけ買います。1回分25,000円払えばそれで大丈夫なのですね。お宅が持っている私の名前のデータを抹消してくれますね。」と言うと、YAは、「大丈夫です。では、1瓶だけ送りますね。金額は25,000円です。郵便で送りますから、商品が届いたらお金を支払ってくださいね。」と言って、電話を切った。Bはその電話で自分が脅迫されたように見え、とても長く感じた。

翌々日、B宅に電話があり、Bが電話に出ると、二日前にかけてきたYAが、「Bさんがセットで注文していた健康食品の延寿の準備が整いましたので、送らせていただきます。」と言った。Bは、二日前の恐ろしかった電話を思い出したが、勇気を振り絞って、「あなたは、二日前に電話し

てきた人ですよ。あなたとトラブルになったじゃないですか。そして、1本だけ購入して終わりにするという約束をしましたよね。そのようにお願いしたはずですよ。」と言うと、YAは、「そうでしたっけ。」などと曖昧なことを言い出し始めたので、Bは一方的に電話を切った。

その後、Bのところに、商品が届いた。商品が届いてから何日かたった頃、B宅にまた電話があった。Bが電話に出ると、同社の営業員YBが、「Bさんですか。健洋堂です。先日、延寿を購入していただきましたが、セットで注文してもらっていた海寿が出来上がりましたよ。準備ができましたので送らせていただきます。」と言った。Bは、びっくりして「この間、最初の1本だけで終わりにしてくれるって言ったじゃないですか。そういう約束でしたよ。私の名前も消してもらっているはずですよ。もう勘弁してくださいよ。」とだけ言って、YBの話も聞かずに電話を切った。Bは、今でも電話が鳴る度に、あのYAのドラ声で脅迫まがいなことを言われたことを思い出してぞっとしている。

### 【事例3】

消費者CAは、認知症との診断を受け、現在治療中である。

平成25年2月頃にCA宛てに代金引換で荷物が届いたので、消費者CAの子供であるCBが代金を確認すると25,000円もしたため、CBは驚き受取拒否をした。CBがCAに25,000円の健康食品を注文したか確認したが、CAは覚えていなかった。CBが商品を受取拒否してから1週間ほどした頃、同社の営業員Xが電話をかけ、同社の社名を名乗り、「商品を受取拒否されましたね。」「お母さんから、電話で注文を受けたので送りました。」「25,000円は払ってもらわないと困ります。」と言った。CBは、「母親は認知症です。契約したかどうかは分かりません。」と言ったが、Xは、「今回だけでいいので、代金を払ってください。」と言った。CBは、「代金は一切払いません。」と言ったが、Xが、「一回だけでいいのでお金を払って下さい。」などと同じようなことを繰り返すため、CBは一方的に電話を切った。Xは、代金を払ってほしいとの一点張りであった。

### 【事例4】

平成24年12月頃、同社の営業員Wが消費者Dに電話をかけた。Wは、「Dさんから、注文をいただいたサプリメントが用意できましたので、送ります。」と言ったが、Dは、サプリメントの注文などしていないため、「注文はしてないけど。」と言った。Wは、「あなたの住所と名前、電話

番号で、注文されていますよ。女性従業員が受け付けていますよ。間違いありません。」と言ったため、Dは、「いつですか。」と注文した日付を尋ねたところ、Wは、「先週の金曜日ですよ。」と言った。Dは数日前のことを忘れるはずがなく、注文していないことに自信があったため、Dは、「注文は、していませんよ。何かの間違いではありませんか。」と言ったが、Wは、「そのときの録音のテープがありますよ。間違いありません。」と言った。Dは、何回も注文していないことを言っても、Wは、「もう注文を受けて、作ってしまっている。受け取ってもらわないと、困ります。」と言い、一向に聞き入れなかった。昔、Dはがんで入院しており、健康食品は必要がなかったため、Wに対し、「私は、がんですので、健康食品なんか注文するはずがありません。」と言ったが、Wは、「このサプリメントは、がんにも効きますよ。」と言って全く相手にしなかった。Dは、「本当に私に間違いはないですか。」と言うと、Wは、「そう言われるなら、録音したテープを持って、お宅に伺いましょうか。」「その際は、交通費も請求しますよ。」と言った。Dは、自宅に来られると何をされるか分からないと考えると怖くて不安になり、早くこの電話を切りたかったが、Wはなかなか電話を切らなかった。Dは、「ここで断っても、また後日に電話するかもしれない。」「支払って済むなら買って終わりにしよう。」と思い、Wにサプリメントの値段を聞くと、Wは、「値段は、一箱31,000円です。」と言った。Dはお金を支払えば、この業者とは、縁が切れて、こんなに怖い思いから、逃れられると思い、渋々、「今度だけですよ。後は、電話をかけないという約束をしてもらえれば買いますよ。」と言うと、Wは、「購入してもらえれば、電話はもうしませんよ。」「宅配で明日送りますから、代引きでお金を払ってください。」と言ったため、Dは配達希望時間を返事して電話を切った。電話の時間は、15分程度だったが、Dにとってはとても長い時間を感じた。

後日、D宅に届いた商品をDが確認すると、Dの名字の漢字とDの住んでいるマンションの名前が間違っていた。これを見たDは自身が本当に注文して、マンションの名前を伝え、また名字を漢字で伝えているのであれば、同社が間違えて記載することはないと考えた。

平成25年1月頃、Wが、「Dさんですか。」「あなたが、注文した健康食品を送ります。」と前回と同じような内容の電話をDにかけた。Dは、前回、もう二度とDに電話をしない約束で、注文をしていない健康食品を仕方なく買ったにもかかわらず、また同社から電話があり、腹が立った。Dは、「私は、注文はしていません。昨年12月も同じような電話で、30,000円ちょっと出して、健康食品を買っていますよ。」「い

いかげんにしてください。」と言うと、Wは、「今度は、前回のものとは違い、紅白シリーズの健康食品です。」「Dさん、注文されたときの録音テープがありますよ。テープを持って伺いましょうか。」と前回の電話と同じような内容を言った。Dは、「こういう手口で、年寄りから何度もお金をだまし取っているのだ。」「この電話を切らないとまた前と同じように健康食品を無理矢理買わされる。」と思い、話の途中で電話を切った。しかし、Dは電話を切ったために自宅に押しかけてくるかもしれないと思うと怖くなり、消費生活センターに相談した。

その後、Dは、同社からの電話があった時刻の電話については、怖くて取れない状態が続いている。

#### 【事例5】

平成24年11月頃、同社の営業員Vは、消費者Eに電話をかけ、「あなたが、注文した健康食品を送ります。」と言った。Eは、高血圧で病院に通っており、病院以外の薬を飲むときは、医師の許可が必要であるため、健康食品を注文するはずがなかった。そのため、Eは、「そんな健康食品は、先生の許可をもらわないと買えないので、注文なんかするはずがありません。」と言うと、Vは、「しかし、あなたは、この前電話をしたとき、断らなかったでしょう。」と言った。Eは、断らなかったという記憶もなく、何度も「注文していません。そういう健康食品は要りません。」と断ったが、Vは承知せず、「もう用意してあるので、今さら断られても困ります。」「準備していますので、今日送ります。」と言った。Vは、何度も準備しているということを強調していた。電話は、約15分程度であったが、Eは長い時間と感じた。Eは、Vに値段を聞くと、Vは、「26,000円。」と言い、Eが何度断ってもVは聞き入れないため、Eはそのしつこさに負け、26,000円くらいなら払えると思い、「そう言うなら、送ってください。」と仕方なく返事をした。EはVが配達希望時間などを聞くので、それに返事をして電話を切った。

同社からE宅に商品が届いた後、VがEに電話をかけ、「この前注文していただいた健康食品が出来ましたので、送ります。」と言った。Eが、「先日、注文をしていない健康食品を仕方なく買ったばかりですよ。」と言うと、Vは、「この前送った商品は、セット物で、後一箱残っていますよ。」と言った。Eが、「そんなに何個も注文していませんよ。」と言うと、Vは、「セットものですので、受け取ってもらわないと困ります。」と言った。Eは、「この前の商品も開けていないのですよ。もう送らないでください。」と断ったが、Vは、「しかし、セット物だから。」と何度

も言って、強引に買うように言った。Eは、「どうすれば聞き入れてくれるのだろう。」と考えたが、良い考えが浮かばず、「もう、送らないでください。」と言って電話を切った。その後、Eは、知人にこれまでの件を相談すると、受取拒否を助言された。数日後、E宅に商品がゆうパックで送られてきたので、Eは、受取拒否をした。受取拒否をした日、Vから、「何で、品物を受け取らないのですか。」と電話があったが、Eは、何も言わず電話を切った。受取拒否をして数日後、Eは消費生活センターに相談し、消費生活センターの担当者が同社と交渉し、Eは解約することができた。

しかし、平成25年1月頃、またE宅に電話があり、Eが電話に出ると、同社の営業員から「注文をされた品物が、出来上がりました。」と言われた。Eは、もう話をしたくなかったので、何も言わずすぐに電話を切った。

#### 【事例6】

平成24年7月頃、消費者F宅に、郵便局の職員が同社の商品を代金引換で配達に来た。Fは郵便局の職員に待ってもらい、外箱に記載されている同社の電話番号に電話をかけた。電話に出た同社の営業員UAに対し、Fは、「私は、Fと言いますけど、健康食品が届きましたよ。どういうことですか。私はこんなもの注文してないですが。」と尋ねた。UAは、「Fさん。あなたが注文したのでしょうか。」、「注文されてなければこちらだって送りませんよ。」、「注文を受けて、日時の指定までしたのですよ。」と言った。Fは、横にいたFの配偶者に電話をかわり、Fの配偶者がUAと話をしていたが、Fの配偶者が、「もう、郵便局の方がここまで持ってきてもらっていますから、1回だけなら買しましょう。」と返事をして電話を切った。そして、Fは、郵便局の職員に21,000円を支払い、その商品を受け取った。

平成24年11月頃、F宅にまた電話があり、Fがその電話に出ると、UBが、「健洋堂です。」と言った。UBは、いきなり「前回送ったサプリメントはもう飲みましたか。」と尋ねたため、Fは、「そんなもの箱も開けていませんよ。」と答えた。UBは、「このサプリメントはね、体にとってもいいのですよ。」、「がんにも効きますからね。」、「次のを送りますから、早く飲んでください。」と言ったため、Fは、「前回の電話で、購入するのは1回だけという約束だったでしょう。」と言った。しかし、UBは、「この商品はね、2個で1セットなんですよ。」、「もう送る準備ができていますからね。」と言った。Fは、「じゃあ、解約しますよ。」と言ったが、UBは、「解約してもいいですよ。ただし、解約料は2万円

です。」「どうしますか。」と言った。Fはこのままではまた購入させられてしまうと考え、UBが話している途中で電話を切り、すぐに役場の窓口で相談し、窓口の担当者が、同社に対し、Fに電話をしないように伝えた。

しかし、それから一月くらいたった頃、またF宅に電話があり、Fが電話に出ると、同社の営業員から「健洋堂ですが。」「サプリメントはもう飲みましたか。」「本当に体にいいので飲んでくださいよ。」と言われた。Fはその言葉を聞いた瞬間、何も話さず電話の受話器を置いた。しかし、またしばらくすると、同社から全く同じように、「健洋堂です。」と電話がかかってくるようになり、平成25年4月頃も、「サプリメントは体にいいから、早く飲むように。」と電話があった。Fは役場の相談窓口の担当者に同社からの電話を断ってもらったにもかかわらず、同社から電話が頻繁にあり、立腹している。