

平成26年6月10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（3か月）及び指示について

○ 消費者庁は、健康食品の電話勧誘販売業者であるI & Oファシリティーズ株式会社（東京都江東区）に対し、本日、特定商取引に関する法律第23条第1項の規定に基づき、平成26年6月11日から平成26年9月10日までの3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神薙（かんなぎ）を摂取すれば、病気の治療、病状の改善又は予防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はないことを平成26年7月10日までに購入者に通知し、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を指示しました。

○ 認定した違反行為は、再勧誘、不実告知、判断力不足便乗及び適合性原則違反です。

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

アイランドオー
1. I & Oファシリティーズ株式会社（以下「同社」という。）は、健康食品神薙（かんなぎ）のサンプル品及び本商品（以下「本件商品」という。）の販売を行っていました。

2. 同社は、過去に健康食品を購入したことがある消費者の氏名や電話番号、住所などを入手して、消費者宅に電話を掛け、神薙のサンプル品の勧誘を行い、サンプル品を購入した消費者に対し、後日、神薙の本商品の勧誘を行っていました。

勧誘の際、同社は消費者が訴える体の不調や病気等の悩みを聞いた上で、本件商品を摂取することで、消費者の病気の治療、病状の改善又は予防ができるかのように告げるなどして、本件商品の売買について電話勧誘販売を行っていました。

3. 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、消費者が「値段が高いから買えません。要らないです」、「お金が大変なので、飲めません」、「高いから飲めません」などと売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、その電話で引き続き、又は再度電話を掛けて勧誘を行っていました。

(再勧誘)

- (2) 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、消費者が訴える体の不調や病気等の悩みに応じて、本件商品にそのような効能がないにもかかわらず、「高血圧や糖尿病が良くなります」、「体質改善ができます」、「体が丈夫になります」、「血液を綺麗にする」などと本件商品を摂取することで病気の治療、病状の改善又は予防ができるかのように消費者に告げていました。

(商品の効能に関する不実告知)

- (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に際し、消費者に認知症などの症状が現れ、契約締結に係る判断力が不足していることを認識した上で、これに乗じて売買契約を締結させていました。

(判断力不足便乗)

- (4) 同社は、電話勧誘販売に係る神薙の本商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が年金や生活保護受給者など財産状況に照らして支払いが困難であることを認識した上で、不適切な勧誘を行っていました。

(適合性原則違反)

【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)

I & O ファシリティーズ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：^{アイアンドオー}I & O ファシリティーズ株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 ^{いいた たかし}飯田 孝
- (3) 所 在 地：東京都江東区住吉二丁目7番11号 浅井第5ビル4階
- (4) 資 本 金：300万円
- (5) 設 立：平成14年5月1日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品神薙（かななぎ）
サンプル品（1袋40粒入り）、本商品（1本120粒入り）

2. 取引の概要

I & O ファシリティーズ株式会社（以下「同社」という。）は、過去に健康食品を購入したことがある消費者の氏名や電話番号、住所などを入手して、消費者宅に電話を掛け、神薙のサンプル品の勧誘を行い、サンプル品を購入した消費者に対し、後日、神薙の本商品の勧誘を行っていた。

勧誘の際、同社は消費者が訴える体の不調や病気等の悩みを聞いた上で、神薙を摂取することで、消費者が訴える病気の治療、病状の改善又は予防ができるかのように告げるなどして、神薙のサンプル品又は本商品（以下「本件商品」という。）について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

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）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26年6月11日から平成26年9月10日まで（3か月間）

(2) 指示

同社は、同社が電話勧誘により販売する健康食品神薙を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売する健康食品神薙を摂取することで、あたかも病気の治療、病状の改善又は予防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はない。」旨を、平成26年7月10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. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり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等の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 再勧誘（法第17条）

同社は、消費者が「値段が高いから買えません。要らないです」、「お金が大変なので、飲めません」、「高いから飲めません」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、その電話で引き続き、又は再度電話を掛けて勧誘を行っていた。

(2) 商品の効能に関する不実告知（法第21条第1項第1号）

同社は、本件商品について、実際にはそのような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、「高血圧や糖尿病が良くなります」、「体質改善ができます」、「体が丈夫になります」、「血液を綺麗にする」などと、当該商品を摂取すると病気の治療、病状の改善又は予防ができるかのように消費者に告げていた。

(3) 判断力不足便乗（法第22条第3号、省令第23条第2号）

同社は、本件商品の売買契約の締結に際し、消費者に認知症などの症状が現れ、契約締結に係る判断力が不足していることを認識した上で、これに乗じて売買契約を締結させていた。

(4) 適合性原則違反（法第22条第3号、省令第23条第3号）

同社は、消費者が年金や生活保護受給者など財産状況に照らして支払いが困難であることを認識した上で、神薙の本商品について不適切な勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成25年3月中旬、同社の営業員Zは消費者A宅に電話を掛けた。Zは、「以前、別の商品を購入したことがありますよね。」とAに言った。Aには同社の社名に記憶はなかったが、Zは続けてAに神薺の話をし始め、「一日に4粒ずつ飲み10日間お試しできます。」とサンプル品を勧めた。Aは、値段が1,900円と手頃であったため、これを買うことにした。

同月下旬、Aがサンプル品を飲み終えた頃、同社の別の営業員Yは神薺の本商品を勧誘する電話をA宅に掛けた。Yは、「腸は第二の脳であると言われるので、腸を丈夫にすれば元気になります。」、「便通が良くなれば、体の中の毒素が出ますので体調が良くなります。」と健康に関する話をした後、「神薺を飲めば、体の中から元気になって病気になりにくい体を作ることができます。」、「最低3か月飲めば、体調が良くなります。」、「1年間飲んでいただければ、その後やめた場合でも健康でずうっといられますよ。」と言って、Aに神薺を勧めた。

その後、Aが「幾らするんですか。」とYに尋ねたところ、Yは「1年分で466,200円です。」と言った。1か月あたりに換算すると3万8千円にもなり、とても高く感じたAは、「値段が高いから買えないです。要らないです。」とYに断った。しかし、Yは、Aの断りを無視するかのよう「現金購入の場合には、1~2か月分の商品をサービスします。」と言って、話を続けた。Yの説明は丁寧ではあったが、売りたいがために30分以上にもわたって、何回も同じことをAに言った。Aは、断り切れなかったために勧誘を承諾してしまった。

同年4月上旬、Aは、金額が高い健康食品の勧誘に承諾してしまったことを後悔したため、最寄りの消費生活センターを訪問した後に同社にクーリング・オフのはがきを出した。

【事例2】

平成25年4月頃、同社の営業員Xは、消費者B宅に電話を掛けた。Xは、Bの健康状態を確認するため、「体の調子はどうですか。」とBに尋ねた。Bは「高血圧症と糖尿病で、薬を飲んでいます。」とXに言うと、Xは「体質が改善します。」と言ってBに神薺を勧めた。しかし、Bは、勧誘された健康食品を購入するつもりがなかったので、Xに対して「お金が大変なので、飲めません。」と言って断った。

1週間経った頃、Xは、B宅に電話を再び掛けた。Xは、「血の巡りが良くなります。」、「体質が改善できます。」と神薺が良い商品であることをBに説明した。しかし、初めから購入するつもりがなかったBは、この時も同じように「お

金が大変なので、飲めません。」と言って断った。

数日後、Xは、B宅に神薙を勧誘する電話を再び掛けた。Bが断ってもXは何度もB宅に電話を掛けてきたので、Bはとてもしつこいと感じながらも自分の気持ちを押し殺して、「別の物を飲んでるので、これ以上は飲むことができません。」とXに言った。Xは「一緒に飲んでも問題ないですよ。」と言ってきたが、Bは飲むつもりがなかったので「お金が大変なので、飲めません。」と言って断った。この後も、Xは日中や夕方に計5～6回B宅に電話を掛けてきたが、いずれもBは断った。

同年6月頃、同社の別の営業員Wは、B宅に電話を掛けた。Wは、「前の担当者が異動したため、私が担当になりました。」とBに挨拶した後、Xから資料を引き継いだのか、神薙について「高血圧や糖尿病が良くなりますよ。」と言って話を続けた。その後も、「神薙は体に良いです。」、「血の巡りが良くなります。」、「これを飲めば、他の物を飲まなくても良いです。」、「1年くらい飲み続けると体質改善ができますので、その後は一切飲む必要はありません。」と言ってBに神薙を勧めた。しかし、Bが神薙の価格を初めてWに聞いたところ、Wは「1本52,500円です。」と言ったため、Bは「高いから飲めません。」と言って断った。その後もWはB宅に2～3度電話を掛けた。この時もBは、「高いから飲めません。」とWに言って断った。

同年7月上旬、Wは、B宅に電話を再び掛けた。本当は断るつもりでいたBであったが、WはXよりも押しが強く、Bは断れずに12本の神薙を購入することになった。Bが購入した動機は、「1年飲めば体質が改善する。」という説明を受けたことであった。

Bがこの神薙を2本飲み終えた頃に、Wは「神薙はどうですか。」という電話をBに掛けた。Bは神薙を飲み続けていても効果がないことをWに言った。しかし、Wは、「早く体質改善を行うために粒数を増やした方が良いですよ。」というようなことをBに言ったので、Bはそれから神薙を朝晩4粒ずつ飲むようになった。

その後、Bは病院で血液検査を受けたところ以前よりも数値が悪くなり、Bの髪の毛が抜けたりお腹も鈍く痛くなってくることがあったことから、神薙を飲むことをやめた。

同年12月中旬、Bは同社に電話を掛けて未開封の神薙を返品したい旨伝えたが、最初に勧誘をしてきたXが「返品はできません。」とBに言ったため、Bは最寄りの消費生活センターに相談に行った。

【事例3】

平成25年7月初旬、同社の営業員Vは、消費者C宅に初めて健康食品の神薙を勧誘する電話を掛けた。Vは、とても優しくそうな女性で、電話での冒頭、Cを気遣うようにCの体調を聞いた。Cは「足や腰が痛い。」とVに言ったところ、Vは「神薙を1年間飲めば楽になります。」、「体が丈夫になりますから、是非飲んでみてください。」と言ってCに神薙を勧めた。Cは健康的に動けたらと思い、Vの言葉を信じ神薙を購入することにした。

同月中旬、同社からの代引郵便がC宅に届き、Cは商品を受け取った。Cは代金を支払ったことを覚えていなかったが、商品が手元にあるということは、その時に代金を支払って商品を受け取ったのだろうと思った。

それから数日経ったある日、Vは、C宅に電話を掛け、Cが神薙の封を開けていなかったことを確認したため、「是非飲んでみてください。」とCに言って電話を切った。その後も一日置きぐらいに、Vは、「飲んでみてください。」という電話を掛けた。Cは、何回か電話を受けた後に、それならと思い神薙の封を開けて1～2粒飲んだ。

その後もまた、Vは、C宅に電話を掛けた。Cは、そこで初めて神薙の値段をVに確認した。Cは、目が見えづらくなり、郵便物に同封されていた“ご契約の内容”の書面を確認していなかったため、「この商品は幾らですか。」とVに尋ねると、Vは「53,290円」と言った。Cはこの金額にびっくりして、「5万円もする物を年寄りに売りつけるつもりですか。こんな高い物は飲めません。」とVに言って電話を切った。これ以降も同社はC宅に電話を掛けたが、Cは同社からの電話には一切出なかった。

【事例4】

平成25年10月中旬、同社の営業員Uは、神薙のサンプル品を購入した消費者D宅に電話を掛けた。Uは、とても優しく感じの良い40～50代の女性で、神薙のサンプルについて「どうですか。」とDに確認した。しかし、Dは、数回しかサンプルを飲んでいないので、「何もわかりません。」とUに答えた。

続けて、Uは、Dに対し神薙の説明を始め、「これは血液の流れを良くするもので、人間にとって血液を綺麗にすることはとても大切なんですよ。」、「神薙はいろんなものに効きますが、まずは血液を綺麗にしなければ病気も治らないので、これは大事な血液を綺麗にする薬なんです。」と言った。そして、U自身がむち打ち症で悩んでいたことをDに話し始め、「長年いろんな病院に行っても治らなくて、神薙という薬に出会って、それを飲み出してから1か月も経たないうちに症状が改善して治りました。」と身の上話をした。

Dは、10数年前からめまいの症状で体がふらついて苦しんでいたため、Uの話に興味を持った。そして、Dがめまいで悩み遠方の病院を受診したことをUに話したところ、Uは、「それは必ず治りますから、神薙を飲んでください。」「6か月だけ飲んでみてください。それ以上は飲む必要もありません。」「絶対、この神薙は確かですから。」とDに言った。Dは10数年も悩んでいた症状が6か月だけで治ったという思いでUの話に興味を持った。Dが病気でなかったらこんな話しを信じなかったが、Dは一度神薙を試してみることにした。

そして、Uは、神薙の金額を「商品受取時に18,370円。その後は1か月毎に17,400円を5回分、総額105,370円です。」とDに告げた。Dは、神薙の金額がとても高いのが気になったが、「とてもしんどいけど、それならやれます。」とUに購入することを伝えた。Uは、「いろんな病院を回っているのでしたら、こっちの方が安いでしょう。」と言った。しかし、この時、商品がどの程度送られて来ることになっていたか、Dは、良く覚えていなかった。

それから2～3日後、代引郵便が、D宅に届いた。Dは代金と引換に商品を受け取り封を開けたところ、その中に神薙が2本と契約書面、神薙のチラシと振込票が入っていた。しかし、Dが契約書面を見て、商品が2本に対し総額105,370円と記されていたので、この書面の内容と電話の内容がおかしいことに気付いた。D宅は薬屋の卸を営んでいるが、D自身がこれまでに10万円もするような薬を見掛けたことがなかった。それでその日のうちに、Dは、「主人がいた時に受け取ったので、うちの主人から『こんな高い薬があるか。』と怒られた。」という電話をUに掛けた。

【事例5】

平成25年11月下旬、同社の営業員Tは、消費者E宅に健康食品の神薙を勧誘する電話を掛けた。

Tは、「体の具合が悪いところはないですか。」とEに体調を尋ねた。Eは高齢になるとともに腰痛が酷くなり、最近では歩くのもつらくなってきていることから、「腰が痛くて、歩くのがちょっと大変なんです。」と言ったところ、Tは「よその人も飲んでいて、腰の痛みが治っている良い薬があります。」「他の物を飲まなくても、これを飲めばどんなことも治りますよ。」「これを飲んでみたら治るから、飲んでみませんか。」と言ってEに神薙を勧めた。

Eは、Tの言葉を信じ、日々つらい思いをしている自分の腰痛が少しでも楽になるのではないかと思い、Tに一つ購入することを伝えた。すると、Tは神薙の値段を「一つ52,500円。」と告げた。Eは、年金だけで生活しているため、そんな高額な支払は困難であったことから、「お金がないんです。年金だけで暮

らしているから、そんな金額払えません。」とTに言ったところ、「皆そうなんですよ。よその人も年金もらって払っているでしょ。」とEに言った。Tは、「1本だと52,500円ですが、定期コースにすると安くなりますよ。」、「どんなものでも3か月くらい飲んでみないと効果がわかりませんよ。」と言ってEに定期コースを勧めた。

しかし、Eにとってとても高い商品のため、「年金だけで暮らしているのに、そんな高いものを購入することはできません。」とTに言ったところ、Tは4分割での支払をEに勧めた。Eは4分割でも1回あたり13,000円程となるため高い金額と思ったが、腰痛から解放されることを願って一つ購入することにした。

同年12月中旬のお昼頃、Tは、E宅に電話を掛け「神薙を飲まれてどうですか。」とEに尋ねた。Eは「毎日飲んでいるけど、何も効果がないです。」とTに答えたところ、Tは「1本だけでは効果が出ないので、最低3か月は飲まなければ駄目です。」、「Eさん、定期コースにしますか。そうすると、また来月に送りますから。」とEに言った。しかし、そんな商品を送られてきても、一つ52,500円もするのではとてもじゃないが支払ができないと思ったEは、「定期コースはできません。年金暮らしだから払っていきません。」、「送られてきても送り返します。」、「警察にも言いますよ。」とTに言ったところ、Tは、「送り返しません。」と言って電話を切った。

(参考) 最近一年間の処分事例

○I & Oファシリティーズ株式会社（東京都江東区）

処分日：平成26年6月10日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）及び指示処分

取扱商品：「神薙」と称する健康食品

違反行為：再勧誘、不実告知、判断力不足便乗、適合性原則違反

○株式会社まつみ（福岡県福岡市）

処分日：平成26年6月5日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）及び指示処分

取扱商品：「泰皇源プレミアムDX」「禄宝寿」と称する健康食品

違反行為：勧誘目的の不明示、再勧誘、不実告知

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/140605kouhyou_1.pdf

○株式会社TOP（福岡県福岡市）

処分日：平成26年6月5日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）及び指示処分

取扱商品：「泰皇源プレミアムDX」「健幸源ゴールド」等と称する健康食品

違反行為：勧誘目的の不明示、再勧誘、不実告知

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/140605kouhyou_1.pdf

○株式会社ミヤコーポレーション（福岡県福岡市）

処分日：平成26年6月5日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）及び指示処分

取扱商品：「麗宝妃」と称する健康食品

違反行為：勧誘目的の不明示、不実告知

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/140605kouhyou_1.pdf

○株式会社ナチュラルファーム（福岡県福岡市）

処分日：平成26年2月18日

処分内容：指示処分

取扱商品：「潤泉」「ナチュラルプラセンタ」「習慣青汁」と称する健康食品

違反行為：勧誘目的の不明示、再勧誘、書面記載不備

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/140218kouhyou_1.pdf

○株式会社メディカルライフ（東京都板橋区）

処分日：平成25年12月10日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：「メディカゴールド」等と称する健康食品

違反行為：勧誘目的の不明示、再勧誘、書面記載不備、不実告知

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/131210kouhyou_2.pdf

○健美食品株式会社（東京都新宿区）

処分日：平成25年8月27日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：「鳳寿(おうじゅ)」等と称する健康食品

違反行為：再勧誘、書面記載不備、不実告知、迷惑勧誘

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130827kouhyou_1.pdf

○ケア食品株式会社（東京都新宿区）

処分日：平成25年8月27日

処分内容：3か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：「鳳寿(おうじゅ)」等と称する健康食品

違反行為：再勧誘、書面記載不備、不実告知、迷惑勧誘

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130827kouhyou_1.pdf

○日本ヘルスケア株式会社（東京都新宿区）

処分日：平成25年8月27日

処分内容：6か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）

取扱商品：「鳳寿(おうじゅ)」等と称する健康食品

違反行為：再勧誘、書面記載不備、不実告知、迷惑勧誘、威迫・困惑

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130827kouhyou_1.pdf

○株式会社健洋堂（東京都豊島区）

処分日：平成25年7月4日

処分内容：6か月の業務停止命令（新規勧誘、申込受付及び契約締結）及び指示処分

取扱商品：「海寿」「延寿」と称する健康食品

違反行為：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、威迫・困惑、
判断力不足便乗

http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130704kouhyou_2.pdf

（以上）