

令和元年12月10日

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する指示について

- 消費者庁は、電話勧誘販売業者である株式会社財宝（本店所在地：鹿児島県垂水市）（以下「同社」といいます。）に対し、令和元年12月9日、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第22条第1項の規定に基づき、次のとおり指示しました。
- ① 電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘をするに際し、当該契約が購入者に対して商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「定期購入契約」といいます。）である場合には、電話において行う売買契約の締結についての勧誘の相手方に対して、当該契約が定期購入契約である旨並びに商品の販売価格（支払時期によって販売価格が異なる場合は、各支払時期における販売価格）、代金の支払時期及び引渡時期について、必ず告げること。
 - ② 今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、その検証結果について報告すること。
 - ③ 違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について報告すること。

1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社財宝（法人番号：8340001014544）
- (2) 本店所在地：鹿児島県垂水市浜平城内588番地
- (3) 代 表 者：代表取締役 水迫 邦男（みずさこ くにょ）
- (4) 設 立：昭和35年9月20日
- (5) 資 本 金：5000万円
- (6) 取 引 類 型：電話勧誘販売
- (7) 取 扱 商 品：食品、水、酒類、化粧品等

2 特定商取引法に違反する行為

電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘をするに際し、商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期について、故意に事実を告げない行為（特定商取引法第21条第2項）

3 同社に対する指示の詳細は別紙のとおりです。

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共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連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

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

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）
身近な消費生活相談窓口を御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社財宝に対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社財宝（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、「財宝の黒酢カプセル」と称する食品、「いきいきグルコサミン」と称する食品等（以下「本件商品」という。）の売買契約（以下「本件売買契約」という。）の締結について勧誘を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）から本件売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客と本件売買契約を電話により締結していることから、同社は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」という。）を行っている。

2 処分の内容

同社に対し、特定商取引法第22条第1項の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

(1) 同社は、電話勧誘販売に関して、次の事項を遵守すること。

電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘をするに際し、当該契約が購入者に対して商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「定期購入契約」という。）である場合には、電話勧誘顧客に対して、当該契約が定期購入契約である旨並びに商品の販売価格（支払時期によって販売価格が異なる場合は、各支払時期における販売価格）、代金の支払時期及び引渡時期について、必ず告げること。

(2) 同社は、特定商取引法第21条第2項の規定により禁止される商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期につき故意に事実を告げない行為をしている。かかる行為は、同法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、令和2年1月17日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

(3) 同社は、前記(2)の違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、令和2年1月17日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

3 処分の根拠となる法令の条項
特定商取引法第22条第1項

4 処分の原因となる事実

同社は、電話勧誘販売を行うに当たり、特定商取引法第21条第2項の規定により禁止される商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期につき故意に事実を告げない行為をしており、「電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者」の利益が害されるおそれがある」と認められた。

5 勧誘事例

【事例1】（商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期の事実不告知）

同社の電話勧誘員Zは、平成31年1月頃、消費者Aの自宅に電話をかけ、Aに対し、「新しい製品が出たので、1つが100円でお得ですので試してみられませんか」などと告げ、本件売買契約の締結について勧誘を行った。Aは、「購入するつもりはありません」と告げたが、Zは、「100円なのでとりあえず試してみたいはいかがですか」、「送るだけでも送らせてください」などと告げ、勧誘を続けた。

その結果、Aは、支払う金額が1回だけで100円と安かったことから、100円でお試し商品とされる本件商品を購入することについて承諾した。

Zから電話があった数日後に、本件商品がAの自宅に届き、Aが書類を確認したところ、Zから、100円でのお試し商品の購入を承諾することにより本件商品の定期購入を承諾したことになる旨の説明や、2回目以降に引き渡される本件商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期についての説明が一切なかったにもかかわらず、Aが既に定期購入契約を締結した旨の「定期購入のお申し込みを賜り、誠にありがとうございました」との記載がされていた。

【事例2】（商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期の事実不告知）

同社の電話勧誘員Yは、平成31年1月上旬頃、消費者Bの自宅に電話をかけ、Bに対し、「グルコサミンはいかがですか、1日7錠飲んで頂くと良いのですが、今なら1ヶ月分、210錠のグルコサミンをお試し価格100円でご提供しています。」などと告げ、本件売買契約の締結について勧誘を行い、「いきいきグルコサミン」と称する食品をお試し価格の100円で購入するよう勧めた。

BはYに対し、「本当に100円だけでいいのですか。」と尋ねたところ、Yは、100円で試供品を購入しこれを1か月摂取し、その感想を答えるだ

けである旨の説明をした。

Bは本当に100円だけで購入できるのか半信半疑であったが、Yが一方的に本件商品を郵送する旨告げてきたことから、Bは、これを承諾した。

その後、Bの自宅に山の絵が描かれていた封筒が郵便で届いたものの、Bは、開封してしまうと返品などができなくなると考え、封筒を開封することなく、消費生活センターに相談した。

Bは、消費生活センターで封筒の中身を確認したところ、Yからは、「お試し価格100円」としか説明を受けておらず、100円でのお試し商品の購入を承諾することにより本件商品の定期購入を承諾したことになる旨の説明や、2回目の以降に引き渡される本件商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期についての説明が一切なかったにもかかわらず、定期購入契約が締結されている旨が記載された書類が封入されていた。

【事例3】（商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期の事実不告知）

同社の電話勧誘員Xは、平成31年3月頃、消費者Cの自宅に電話をかけ、Cに対し、「黒酢を試してみませんか。キャンペーンで特別に安くなっています。100円でいかがですか。」などと告げ、本件売買契約の締結について勧誘を行った。Cは、「別に要らないです」と告げたが、Xは、「今回だけ100円です。送ってもよろしいでしょうか」と告げた。Cは、「100円でも取る気はありません」と告げたが、Xが更に、「黒酢は健康にもいいので、100円だけですから、ぜひ試してください。」と勧誘を続けてきたことから、Cは、Xから100円で1回で終わる契約であることを確認し、「財宝の黒酢カプセル」と称する食品の試供品を1回限り100円で購入することについて承諾した。

Xから電話があった約1週間後に本件商品が届き、Cが同封されていた書類を確認したところ、Xから本件商品の購入を勧められた際には、本件商品の定期購入に関する説明がなく、また、お試し商品が100円である旨伝えられたのみで、2回目以降に引き渡される本件商品の販売価格、代金の支払時期及び引渡時期についての説明が一切なかったにもかかわらず、定期購入契約が締結されている旨が記載されていた。