

令和元年12月6日

## 特定商取引法違反の事業者に対する業務停止命令（3か月）及び指示並びに当該業者の代表社員の職務執行者に対する業務禁止命令（3か月）について

- 消費者庁は、電気の小売供給（以下「本件役務」といいます。）を提供するファミリーエナジー合同会社（本社：東京都中央区）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、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8条第1項の規定に基づき、令和元年12月7日から令和2年3月6日までの3か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じるとともに、同法第23条第1項の規定に基づき、令和元年12月7日から令和2年3月6日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（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、特定商取引法第7条第1項及び第22条第1項の規定に基づき、今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証することなどを指示しました。
- また、消費者庁は、同社の代表社員インターナショナル・エナジー・ホールディング・エルエルシーの職務執行者ロバート・パルミーシに対し、特定商取引法第8条の2第1項及び第23条の2第1項の規定に基づき、令和元年12月7日から令和2年3月6日までの3か月間、同社に対して前記業務停止命令により業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。

### 1 処分対象事業者

- (1) 名 称：ファミリーエナジー合同会社  
(法人番号：2010403015749)
- (2) 本店所在地：東京都中央区日本橋堀留町1-8-11
- (3) 代 表 者：代表社員 インターナショナル・エナジー・ホールディング・エルエルシー  
職務執行者 ロバート・パルミーシ

- (4) 設 立：平成28年12月6日
- (5) 資 本 金：1000万円
- (6) 取引類型：訪問販売、電話勧誘販売
- (7) 提供役務：電気の小売供給

## 2 特定商取引法に違反する行為

- (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（特定商取引法第3条及び第16条）
- (2) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項及び第19条第1項）
- (3) 顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為（特定商取引法第7条第1項第2号及び第22条第1項第2号）

## 3 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、ロバート・パルミーシに対する業務禁止命令の詳細は別紙2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>

## ファミリーエナジー合同会社に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

ファミリーエナジー合同会社（以下「同社」という。）は、訪問販売及び電話勧誘販売に係る勧誘行為の実施を委託（再委託を含む。）する事業者（個人事業主を含む。以下「同社代理店」という。）をして、営業所等以外の場所である消費者宅において電気の小売供給（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）を締結させていることから、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1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）を行っている。

また、同社は、同社代理店をして、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、本件役務提供契約の締結について勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）と本件役務提供契約を電話により締結させていることから、同社は、特定商取引法第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

#### (1) 業務停止命令

ア 同社は、令和元年12月7日から令和2年3月6日までの間、訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

(ア) 同社の行う訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 同社の行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 同社の行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

イ 同社は、令和元年12月7日から令和2年3月6日までの間、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) 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示

ア 同社は、特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する

行為（勧誘目的不明示）、同法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）及び同法第7条第1項第2号の規定に該当する顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為並びに同法第16条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）、同法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）及び同法第22条第1項第2号の規定に該当する顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの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、特定商取引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、当該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て、これを同社の役員、従業員並びに同社代理店に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 同社は、訪問販売及び電話勧誘販売により、本件役務提供契約を締結しているものであるところ、令和元年12月6日までの間に同社との間で訪問販売又は電話勧誘販売により本件役務提供契約を締結した全ての相手方（以下「契約の相手方」という。）に対し、以下の事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、同社に対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和2年1月6日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票及び通知書面を添付すること。）により報告すること。なお、令和元年12月20日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）同社は、遅くとも平成30年8月以降、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、一般社団法人日本卸電力取引所（以下「日本卸電力取引所」という。）のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなり、当該単価の変動によっては、同社の月々の電気料金が、消費者が契約中の大手電気事業者の月々の電気料金よりも高額となる場合があるにもかかわらず、「電気代の基本料金が半額になります。」、「電気代が10%程度安くなります。」などとのみ告げ、も

って割引保証のキャンペーン期間終了後の本件役務の対価の算定方法について故意に告げていないこと。

- (エ) 同社は、遅くとも平成30年3月以降、電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなり、当該単価の変動によっては、同社の月々の電気料金が、消費者が契約中の大手電気事業者の月々の電気料金よりも高額となる場合があるにもかかわらず、「7%前後ですね、電気料金をお安くご利用いただけます。」「基本料金以外の使用量の部分も3%から5%の割引となります。」などとのみ告げ、もって割引保証のキャンペーン期間終了後の本件役務の対価の算定方法について故意に告げていないこと。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項並びに第22条第1項及び第23条第1項

### 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しており、「訪問販売に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれ」並びに「電話勧誘販売に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれ」があると認定するとともに、「訪問販売に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれ」並びに「電話勧誘販売に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれ」があると認定した。

#### (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（特定商取引法第3条）

同社は、遅くとも平成30年8月以降、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「電気料金の関係で伺いました。」などと告げるのみで、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていない。

#### (2) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項）

同社は、遅くとも平成30年8月6日以降、消費者宅において、消費者と本件役務提供契約を締結したときに、本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次のアからウまでの事項が記載されていない。

- ア 特定商取引法第4条第3号に規定する役務の対価の支払の時期
- イ 特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第3条第1号に規定する代表者の氏名
- ウ 施行規則第5条第2項に規定する赤字の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」

- (3) 顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為（特定商取引法第7条第1項第2号）

同社は、遅くとも平成30年8月以降、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなり、当該単価の変動によっては、同社の月々の電気料金が、消費者が契約中の大手電気事業者の月々の電気料金よりも高額となる場合があるにもかかわらず、「電気代の基本料金が半額になります。」「電気代が10%程度安くなります。」などとのみ告げ、もって割引保証のキャンペーン期間終了後の本件役務の対価の算定方法について故意に告げていない。

- (4) 氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（特定商取引法第16条）

同社は、遅くとも平成30年3月以降、電話勧誘販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「現在、電気料金が割引してご利用いただける、行政、国ですね、の施策が始まっておりまして。」「□□電力（消費者が居住する地域の大手電力会社。以下同じ。）をお使いの皆様に、料金値上げの件でご連絡させていただきました。」「毎月お支払いただいておりますご家庭の電気料金の件でご連絡させていただきました。」などと告げるのみで、その電話が本件役務提供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い。

- (5) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第19条第1項）

同社は、遅くとも平成30年8月6日以降、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と本件役務提供契約を締結したときに、本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次のアからエまでの事項が記載されていない。

ア 特定商取引法第18条第3号に規定する役務の対価の支払の時期

イ 施行規則第17条第1号に規定する代表者の氏名

ウ 施行規則第17条第2号に規定する役務提供契約の締結を担当した者の氏名

エ 施行規則第19条第2項に規定する赤字の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」

(6) 顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為（特定商取引法第22条第1項第2号）

同社は、遅くとも平成30年3月以降、電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなり、当該単価の変動によっては、同社の月々の電気料金が、消費者が契約中の大手電気事業者の月々の電気料金よりも高額となる場合があるにもかかわらず、「7%前後ですね、電気料金をお安くご利用いただけます。」、「基本料金以外の使用量の部分も3%から5%の割引となります。」などとのみ告げ、もって割引保証のキャンペーン期間終了後の本件役務の対価の算定方法について故意に告げていない。

## 5 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）及び顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為）

同社代理店である株式会社Zの営業員Yは、平成30年9月中旬、消費者Aの自宅を訪問し、Aに対し、勧誘に先立って、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げずに、「電気料金の関係で伺いました。」、「電気が安くなります。」などと告げた上で、「今年の夏は暑かったので、例年に比べて電気代が高くありませんでしたか。」、「電気代の基本料金が半額になります。簡単な手続きででき、工事も不要で、電気代の支払先がファミリーエナジーに変わるだけです。」などと言って本件役務提供契約の締結について



勧誘をしたので、Aは、Yに言われるままに、「申込書（電気需給契約申込書）」と題する書面に必要事項を記入し、本件役務提供契約を申し込むことにした。これより前の時点で、Yは、Aに対し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなることを告げなかった。同月中旬、Aは、本件役務の提供が開始される前に本件役務提供契約を解除した。

**【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示））**

同社代理店であるX株式会社の営業員Wは、平成30年8月上旬、消費者Bの自宅を訪問し、Bに対し、勧誘に先立って、本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げずに、「電気のことでお伺いしたものですから、玄関の方に2～3分くらい出ていらしていただけますか。」と告げた上で、「現在、電気代が安くなることを国が推奨しているのを御存知ですか。」、「ファミリーエナジーのプランでは基本料金が□□電力の半額になります。」、「電気を□□電力から送るのは変わらないですが、毎月の集金が今の集金をしているところからファミリーエナジーに替わるだけです。」などと言って本件役務提供契約の締結について勧誘をしたので、Bは、Wに言われるままに、「申込書（電気需給契約申込書）」と題する書面に必要事項を記入し、本件役務提供契約を申し込むことにした。

**【事例3】（顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為）**

同社代理店であるZの営業員Vは、平成30年8月、消費者Cの自宅を訪問し、Cに対し、「電気代が安くなるための御説明です。」などと告げ、電気代が10%程度安くなることや、必要な手続も簡単であることなどを説明して、本件役務提供契約の締結について勧誘をしたので、Cは、Vに言われるままに、「申込書（電気受給契約申込書）」と題する書面に必要事項を記入してVに渡した。これより前の時点で、Vは、Cに対し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなることを告げなかった。

**【事例4】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）及び顧客の判**

断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為)

同社代理店である株式会社Uの営業員Tは、平成30年3月下旬、消費者Dの自宅に電話をかけ、Dに対し、勧誘に先立って、本件役務提供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ずに、「現在、電気料金が割引してご利用いただける、行政、国ですね、の施策が始まっておりまして。内容といたしましては、今まで通り、〇〇電力が電気の供給や送電というような事務を行いまして、請求する窓口会社が料金を下げて請求するだけの国の施策が始まっておりまして。〇〇様（消費者の氏名。以下同じ。）が毎月お支払いいただいている電気料金としては大体おいくらぐらいですかね。」などと告げた。Dが回答せずにいると、Tは続けて、「まあ大体普通のご家庭であれば、まあ大体9000円前後お支払いいただいているかと思うんですけども。そちらが〇〇様の場合ですね、7パーセント前後ですね、電気料金をお安くご利用いただけますので。」「大体まあ5パーセントから6パーセント、あの〇〇様の場合であれば電気料金削減できるような形になっていますので、はい。」「送電ですとか発電っていうのは大事な電気なので〇〇電力のままでして。プラン名が、ファミリーエナジーイージープラスというお名前になりますので。」などと勧誘したため、Dは、同社と本件役務提供契約を締結することとなった。これより前の時点で、Tは、Dに対し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなることを告げなかった。

【事例5】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）及び顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為）

同社代理店である株式会社Sの営業員Rは、平成30年7月上旬、消費者Eの自宅に電話をかけ、Eに対し、勧誘に先立って、本件役務提供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ずに、「〇〇電力をお使いの皆様、料金値上げの件でご連絡させていただきました。」と告げた上で、「単純に5月からですね電気料金が全国的に10%前後値上がりいたしましたので、その影響だとは思いますが、」「お客様お住まいの△△（消費者の居住する郡）では電気料金の割引対象の地域でご利用いただけます。」「お手間やご面倒をおかけすることなく、ですね、次の検針日から自動的に割引の電気料金を皆様に適用させていただいております。」「基本料金の部分が早けれ

ば来月以降半額ほどになりまして、基本料金以外の使用量の部分も3%から5%の割引となります。」「今回対象の皆様にご利用いただいている新電力サービスは、ファミリーエナジーと申します。」などと告げて、本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Eは、Rに言われるままに、同社と本件役務提供契約を締結することとなった。これより前の時点で、Rは、Eに対し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなることを告げなかった。

【事例6】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）及び顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき故意に事実を告げない行為）

同社代理店である株式会社Qの営業員Pは、平成30年11月下旬、消費者Fの自宅に電話をかけ、Fに対し、勧誘に先立って、本件役務提供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ずに、「わたくし毎月お支払いいただいておりますご家庭の電気料金の件でご連絡させていただきました。」と告げた上で、「お客様お住まいのエリアですと、電気の自由化が2016年から始まっておりまして、ファミリーエナジーの電気に変更していただきましたら、基本料金が約半額となり、ご利用内容に応じて、電気料金がお安くご利用いただけるようになっております。」「現在、いろいろな分野で自由化が進んでいますが、2年前から電気も自由化になりまして、新しい会社が競争しあうことで、消費者様によりお安く電気料金をご利用いただけるようになっていて、今回ご案内のファミリーエナジーでも企業努力により電気料金を下げてくださいさせていただきます。」「割引内容ですが、今後は基本使用料が半額で、使用料が12%の割引となります。」などと告げて、本件役務提供契約の締結について勧誘をし、Fは、Pに言われるままに、同社と本件役務提供契約を締結することとなった。これより前の時点で、Pは、Fに対し、契約締結後3か月間の割引保証のキャンペーン期間終了後、電力の使用量に応じて算定される電力量料金部分の料金単価が、日本卸電力取引所のスポット市場価格に連動して毎月変動する「市場連動型電力量料金単価」と称する単価を用いて算定されることとなることを告げなかった。同年12月下旬、Fは、本件役務の提供が開始される前に本件役務提供契約を解除した。

ロバート・パルミーシに対する行政処分の概要

1 名宛人

ロバート・パルミーシ（以下「同人」という。）

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

ア 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1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

(ア) 訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

イ 特定商取引法第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。）に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

(ア) 電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

(イ) 電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

(ウ) 電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

令和元年12月7日から令和2年3月6日まで（3か月間）

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項及び第23条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、ファミリーエナジー合同会社（以下「同社」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じるとともに、同法第23条第1項の規定に基づき、同社が行う電話勧誘販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

- (2) 同人は、同社の代表社員の職務執行者として、業務を執行する社員に準ずる者であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問販売及び電話勧誘販売に関する業務の各遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。