

令和2年1月16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）及び指示並びに当該業者の役員に対する業務禁止命令（6か月）について

- 消費者庁は、電話勧誘販売業者である株式会社Rarahira（ララヒラ）（本社：大阪府茨木市）（以下「同社」といいます。）に対し、令和2年1月15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23条第1項の規定に基づき、令和2年1月16日から令和2年7月15日までの6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、同社の統括責任者として、役員と同等以上の支配力を有するものと認められる志水宏晃に対し、特定商取引法第23条の2第1項の規定に基づき、令和2年1月16日から令和2年7月15日までの6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：株式会社Rarahira（ララヒラ）
（法人番号：120901035015）
- (2) 本店所在地：大阪府茨木市新中条町8番19-106号
事業所所在地：大阪市淀川区西中島三丁目8番15号EPO新大阪ビルディング1108
- (3) 代 表 者：代表取締役 志水叔郎（しみず よしろう）
- (4) 設 立：平成27年2月6日
- (5) 資 本 金：30万円

- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：「熟成自然派生酵素」と称する健康食品及び「BIHAKU（ビハク）」と称する化粧品等

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（名称及び勧誘目的不明示）（特定商取引法第16条）
- (2) 売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第17条）
- (3) 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）
- (4) 売買契約の解除に関する事項につき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 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、志水宏晃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>

株式会社Rarahira（ララヒラ）に対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社Rarahira（ララヒラ）（以下「同社」という。）は、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（以下「同社電話勧誘業務委託法人」という。）をして、消費者に電話をかけ、当該電話において、「熟成自然派生酵素」と称する健康食品（以下「本件商品①」という。）及び「BIHAKU（ビハク）」と称する化粧品（以下「本件商品②」という。）（以下これらを併せて「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（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。）と本件売買契約を電話により締結させていることから、このような同社が行う本件商品の販売は、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。）に該当する。

本件売買契約は、本件商品の購入者が解約の申出をしない限り、同社が当該購入者に対して本件商品を月に1度の頻度で定期的に継続して引き渡し、当該購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる、いわゆる定期購入契約である。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

同社は、令和2年1月16日から令和2年7月15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売買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売買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売買契約を締結すること。

(2) 指示

ア 同社は、特定商取引法第16条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為（名称及び勧誘目的不明示）、同法第17条の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、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21条第2項の規定により禁止される売買契約の解除に関する事項に

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、同社電話勧誘業務委託法人及び同社が解約申出の受付業務を委託（再委託を含む。）する事業者、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、電話勧誘販売により、本件売買契約の締結について勧誘をしているものであるところ、令和２年１月１５日までの間に同社との間で電話勧誘販売により本件売買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２月１７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２年１月２９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）本件商品②の購入者が、本件商品②に係る本件売買契約に付されている「３０日間全額返金保証」と称する特約（以下「本件返金保証特約」という。）により、当該本件売買契約を解除し、かつ、初回の本件商品②の代金全額の返金を受けるためには、初回の本件商品②を受領した後３０日以内に、購入した本件商品②の容器、本件商品②が梱包されていた化粧箱及び本件商品②に同梱されていた「お買い上げ明細書」と題する書面の３点を同社に返送するという条件（以下「本件返金条件」という。）を満たすことが必要とされているところ、同社は、遅くとも平成３１年２月以降、本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件返金保証特約が付されていることを積極的に告げているにもかかわらず、本件返金条件について故意に告げていないこと。

（エ）本件売買契約は、本件商品の購入者が解約の申出をしない限り、同社が当該購入者に対して本件商品を月に１度の頻度で定期的に継続して引き渡し、当該購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる、いわゆる定期購入契約であり、解約の申出が受け付けられるためには、

次回の「お届け予定日」とされる日の15日前から10日前まで（同社が休業する祝祭日及び休日も含む。）の最長で5日間の「解約申請期間」と称する期間（以下「解約申請期間」という。）に当該購入者が電話により解約を申し出るという条件（以下「本件解約条件」という。）を満たすことが必要とされているところ、同社は、当該購入者が本件売買契約を解約できる場合を著しく限定することとなる本件解約条件を設け、かつ、解約の申出を受け付ける電話がつながりにくい場合がある状況を放置して、本件売買契約の解約を困難にしておきながら、遅くとも平成31年2月以降、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、解約が容易にできる旨を強調するのみで、解約申請期間の起算日である「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを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、「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」と認定した。

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

同社は、遅くとも平成31年2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、「□□の〇〇と申します。」「特別なキャンペーンのご案内がございまして」、「実は今回ね、以前ご利用いただいたお客様の中から一部の方限定の特別なご案内でお電話したんですが」などと同社以外の名称等を告げるのみで、同社の名称及びその電話が本件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い。

(2) 売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、遅くとも平成31年2月以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「私はいらないかな。」「そういうものは全然興味ないの。」などと、電話により勧誘された本件売

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、本件商品を購入するよう執ように告げるなどして、続けて本件売買契約の締結について勧誘をしている。

(3) 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31年1月以降、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と本件売買契約を締結したときに、本件売買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 特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第17条第1号に規定する代表者の氏名
- イ 施行規則第17条第2号に規定する売買契約の締結を担当した者の氏名
- ウ 施行規則第20条第1項第1号に規定する売買契約の解除に関する事項

(4) 売買契約の解除に関する事項（本件返金条件）につき故意に事実を告げない行為（特定商取引法第21条第2項）

本件商品②の購入者が、本件商品②に係る本件売買契約に付されている本件返金保証特約により、当該本件売買契約を解除し、かつ、初回の本件商品②の代金全額の返金を受けるためには、本件返金条件を満たす必要があるところ、同社は、遅くとも平成31年2月以降、本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件返金保証特約が付されていることを積極的に告げているにもかかわらず、本件返金条件について故意に告げていない。

(5) 売買契約の解除に関する事項（解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為（特定商取引法第21条第2項）

同社は、本件商品の購入者が本件売買契約を解約できる場合を著しく限定する本件解約条件を設け、かつ、解約の申出を受け付ける電話がつながりにくい場合がある状況を放置して、本件売買契約の解約を困難にしておきながら、遅くとも平成31年2月以降、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、「いつでも好きな時にお止めできるのでご安心ください。」「いらなかったら電話一本だけいただいたら、すぐにお止めします。」「2度目いらなければ、お電話で必ずお止めできる」などと解約が容易にでき

る旨を強調するのみで、解約申請期間の起算日である「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを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（名称及び勧誘目的不明示）、売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び売買契約の解除に関する事項（本件返金条件及び解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

同社電話勧誘業務委託法人Zの担当者Yは、平成31年2月、消費者Aの自宅に電話をかけ、Aに対し、「私〇〇のYと申しまして」と告げ、「以前は、〇〇をご利用いただきまして誠にありがとうございました。本日は、以前お世話になりましたA様に特別なキャンペーンのご案内がございまして、一点だけなんですけど、今、お話の方、手短によろしいでしょうか。」と告げたのみで、勧誘に先立って、同社の名称及びその電話が本件商品②に係る本件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ずに勧誘を始めた。

Aは、Yが「今回ね、実はフラレーンといって、ノーベル化学賞を受賞したね、美容の成分なんですけど。不活性酸素をね、吸い取ってくれる美容液。」と本件商品②を勧める話を開始して早々、「それはええわ。」「21万6千円分買ってその化粧品使いよるけ、もうそれ1本でいこうと思ひよるけん。」と述べ、それに対してYが「今回980円でね」とお得な価格で購入できる旨告げても、Aは、「もうそんな、980円、ええわええわ。」と、電話により勧誘された本件商品②に係る本件売買契約を締結しない旨の意思を表示した。しかし、Yは、引き続き、「でも、もともと8900円の商品なんですよ。これが90%割引になったものなんで、ぜひご案内したかった。ノーベル化学賞とった成分なんで。」「こちら、楽天市場のコスメ部門で1位を取ったことがある商品なんですよ。今あのフラレーンっていうとすごくやはりね、皆様ね、喜ばれる美容成分でして。幹細胞エキスですとかね、プロテオグリカンといったね、3つの高級成分が入ったものなんですよ。」と説明を続け、続けて本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をした。

さらに、Yは、「今回ね、お得な定期便のご案内とはなるんですけども、もし1か月使っていただいね、お肌に合わないとか、ご実感いただけないようでしたらね、次回お届けの15日前から10日前までの解約申請期間内にお電話いただいたら、全額返金保証もご用意していただいていますし。」と、本件返金保証特約について告げつつ、「1か月分30ミリ入ってますのでね、皆様にはやはりお肌がね、やっぱりハリが出てきた、弾力が出てきたっていうお

声や、毛穴のキメ、そういうのものってきたとか、おシミとかおしわとかにも働きかけてくれる。」などと勧めたところ、Aは、「ほんじゃあ1か月分使おうかな。」と本件商品②に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Yは、本件返金保証特約について告げたものの、本件返金条件については告げておらず、また、解約申請期間について告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為（名称及び勧誘目的不明示）、売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び売買契約の解除に関する事項（解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

同社電話勧誘業務委託法人Xの再委託先法人の担当者Wは、平成31年4月、消費者Bの自宅に電話をかけ、Bに対し、「突然のお電話で失礼いたします。わたくし△△の、Wと申します。」、「その節は、お買い物はどうもありがとうございました。」、「早速ですが本日はこれまでご利用いただいているお客様に、4月に入りまして新しい元号も決まりましたので春1番の企画をお届けしております。」などとのみ告げ、勧誘に先立って、同社の名称及びその電話が本件商品①に係る本件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ずに勧誘を始めた。

Bは、Wが「今回は、メーカー様からご希望で、命の源と言われます酵素と乳酸菌をお詰め合わせしたお品を、690円でお分けしたいので△△のお得意様に勧めてもらえないだろうかという希望のご提案なんです。」と本件商品①に係る本件売買契約の締結を勧めたのに対して、「そういうものは全然興味ないの。」、「それ全然興味ないんだよな。」、「口にいれるものは全然興味ないの。」、「悪いけど。」などと繰り返し、電話により勧誘された本件商品①に係る本件売買契約を締結しない旨の意思を表示した。しかし、Wは、引き続き、「お値段の問題ではないですけれどもほんといいいものなのでね、細胞の生まれ変わり、よくしてくれますから、性別とか年齢関係なく生涯とっていただきたい栄養素なんです。酵素なくして命なしって言葉、ありますよね？なので、ま、あと、ミネラルとかカルシウム、ビタミン、も補酵素と言うことで、それも補えるんですね。」、「今回ね、酵素に加えて乳酸菌配合していますから、すごくて、非常に珍しいお品なんです。それから、1粒1粒、丁寧に作っているので、手間もかかるし時間もかかっています。なので、非常に高品質なので、定価は高いです。ただそれだけの値段を出しても、使ってみて価値があるかどうかを試すための690円なんです。」と説明を続け、それに対し

てBが再度「わたしは690円でもいららないな。」と本件商品①に係る本件売買契約を締結しない旨の意思を表示しても、Wは、「そしたら、家族やお友達に勧めるっていうのはどうですか?」、「これマルチ機能ですし、中性脂肪も。なので喜ばれますよ、で、690円とは思わないでしょうから。」などと、続けて本件商品①に係る本件売買契約の締結について勧誘をした。その結果、Bは、「じゃあ1か月試すか。」と、本件商品①に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Wは、解約申請期間について「お届け日の前倒して15日から10日前までにお電話1本ください。その際にですね、引き留めですとか、その後の押し売り電話は一切ございませんので、はい。」と告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

【事例3】(氏名等の明示義務に違反する行為(名称及び勧誘目的不明示)及び売買契約の解除に関する事項(本件返金条件及び解約申請期間の起算日等)につき故意に事実を告げない行為)

同社電話勧誘業務委託法人Xの再委託先法人の担当者Vは、令和元年5月、消費者Cの自宅に電話をかけ、Cに対し、「私、いつもお世話になっております、カタログ通販××のVと申します。」、「実は、今回、特別なご案内をしまして、令和記念ということで、当社も本当にお世話になっております一部の会員様に、令和記念の特別優待キャンペーンということで、今回ですね、もしよければなんです、買っていただきたいということで、とても最新の成分、IPS細胞って聞いたことありますよね?」などとのみ告げ、勧誘に先立って、同社の名称及びその電話が本件商品②に係る本件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ずに勧誘を始めた。

Vは、「IPS細胞で有名な幹細胞培養エキスの美容液なんです。これを一部の会員様には、なんと、8割引きの1980円でお届けができるんです。」、「今回は、いつでもお好きなときにお止めいただける、一切しぼりとかがない、ほんとに安心でお得な定期コースをご用意しております、みなさまに1980円ご利用いただいて、それがお肌に合うかどうか、ぜひお試しになっていただければ。」などと告げるとともに、Cが「今はちょっと無理だね。」、「1回目買って、2回目はちょっと今は無理だね。」などと、本件商品②に係る本件売買契約の締結についてちゅうちょすると、「次回お届け日を書いてあるから、その15日前から10日前にお電話いただければ必ずお止めできます。あと、それからもう一つは、お肌にもし合わなければ、全額返金保証つけてるんですよ。この会社。」、「毎月一か月ごとにお届けする定期

コースになりますが、いつでも好きな時にお止めできるのでご安心ください。」などと本件返金保証特約等について告げたところ、Cは、「1回だけね。試しにね。」と本件商品②に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Vは、本件返金保証特約について告げたものの、本件返金条件については告げておらず、また、解約申請期間中に電話すれば解約できる旨を告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

Cは、初回の本件商品②を受領した後、同年6月6日以前に、2回目の本件商品②の解約を電話で申し出たものの、次回の本件商品②の解約申請期間が同月7日から同月12日までであることを理由に、解約の申出が受け付けられなかった。

さらに、Cは、2回目の本件商品②の解約申請期間中に解約の申出ができず、同月13日以降に電話で再度解約を申し出たものの、解約申請期間外であることを理由に、再度解約の申出が拒まれ、結局、希望しない2回目の本件商品②を購入せざるを得なくなった。Cは、その際、「何回も電話をしても、なかなかつながらないんですよ。」と繰り返し訴え、3回目の本件商品②は当該電話で解約したい旨を申し出たものの、これについても、3回目の本件商品②の解約申請期間外であることを理由に、解約の申出が受け付けられなかった。

Cは、3回目の本件商品②の解約申請期間である同年7月8日から同月12日までの間に、3回目の本件商品②の解約の申出を電話により行い、本件商品②に係る本件売買契約の解約に至った。

【事例4】（氏名等の明示義務に違反する行為（名称及び勧誘目的不明示）、売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び売買契約の解除に関する事項（解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

同社電話勧誘業務委託法人Xの再委託先法人の担当者Uは、令和元年5月、消費者Dの自宅に電話をかけ、Dに対し、「突然のお電話で失礼いたします。私、以前、D様にご利用いただきました通販とチケットの△△のUと申します。」「その節は、ありがとうございます。」「実は今回ね、以前ご利用いただいたお客様の中から一部の方限定の特別なご案内でお電話したんですが。」などとのみ告げ、勧誘に先立って、同社の名称及びその電話が本件商品①に係る本件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ずに勧誘を始めた。

Dは、Uが「今回ね、熟成の自然派生酵素っていうもの、6900円のを、690円で、あのときご利用いただいたお客様にお使いいただけるようになったので、おひとりずつお電話させていただいているんですが。」「試していただいてもね、ご安心ください。合う合わないございますのでね、2回目以降されるかは、ご自分で決めていただいたら結構です。」「いらなかったら電話一本だけいただいたら、すぐにお止めします。」などと本件商品①に係る本件売買契約の締結を勧めたのに対して、「私はいらないかな。」と電話により勧誘された本件商品①に係る本件売買契約を締結しない旨の意思を表示した。しかし、Uは、引き続き、「一度、一か月分で、そのままの商品が690円って滅多にないことですし、あの、ドリンクっていつってジュースみたいなのが多くて、皆さん飲みにくいっていうのがすごく多かったんですけど、今回はそういうこともなく、ぎゅっとカプセルに乳酸菌とね、酵素を閉じ込めてます。」「是非こんなときに一度お試してください。お送りさせていただいてもよろしいでしょうか？」などと説明を続け、続けて本件商品①に係る本件売買契約の締結について勧誘をした。その結果、Dは、「じゃあ、まず一回、飲んでみるだけ。」と、本件商品①に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Uは、解約申請期間について、「今回のご注文、先ほど申し上げたように、二回目以降もお得に使っていただけるように、初回の限定970円の、毎月お届けする定期便という形になりますが、もしお飲みいただいてね、お体に合わないとか、お使いいただけないということでしたら、次回のお届け日の、15日前から10日前の解約申請期間に、ララヒラにお電話一本いただければお止めすること可能です。」と告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

【事例5】（売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び売買契約の解除に関する事項（本件返金条件及び解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

同社電話勧誘業務委託法人Xの再委託先法人の担当者Tは、平成31年2月、消費者Eの携帯電話に電話をかけ、Eに対し、本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をした際、「実はね、以前1回でもお世話になった方に感謝の気持ちで、今回はですね、ノーベル化学賞を受賞したテレビでほんと話題になってるフラレンっていう成分の美容液を。」などと述べたところ、それに対してEは、「結構です。」と、電話により勧誘された本件商品②に係る本件売買契約を締結しない旨の意思を表示した。しかし、Tは、引き続き、「今回ね、9000円相当のものがお試して1か月分送るんですが、お値段がなん

と1980円で、送料無料で1か月試していただいて、気に入らなかったら、もちろん1回でお止めしますし、また、あの、全額返金保証もしておりますしね。」「BIHAKUという美容液ですが、これあのビタミンの170倍の抗酸化力と、プラセンタの800倍のコラーゲンの生成があるので。」などと説明を続け、続けて本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をした。その結果、Eは、「1回だけなら。」と、本件商品②に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Tは、「全額返金保証もついてますので、ご安心くださいませ。」などと本件返金保証特約について告げたものの、本件返金条件について告げておらず、また、解約申請期間について、「もともと毎月届く定期コースですが、1回で止めれますので、お電話1本ですぐお止めしますので。」「届いて、16日目から20日目くらいまでに2度目いりませんって言っていただいたら、それで即ストップになりますので。」などと告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

【事例6】（売買契約の解除に関する事項（本件返金条件及び解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

同社電話勧誘業務委託法人Xの再委託先法人の担当者Sは、平成31年4月、消費者Fの携帯電話に電話をかけ、Fに対し、本件商品②に係る本件売買契約の締結について勧誘をした際、「特別な新しい美容液のご案内なんですけれども」、「有名なIPS細胞の培養液の入った美容液を、今回、一部の会員様になんですが、特別優待価格9600円のところを1980円でご利用いただける、ほんと、皆さんすごく喜んでいただいているんですね。」などと告げるとともに、「もしお肌に合わなければ、全額返金保証もお付けしてるので、ぜひね、一度でもいいですよってことのご案内してるんですね。で、もし、2度目いらなければ、お電話で必ずお止めできるし、全額返金保証もお付けしてるので、とてもいいですよ。」などと本件返金保証特約について告げるなどしたところ、Fは、本件商品②に係る本件売買契約を締結することとした。

その際、Sは、本件返金保証特約について告げたものの、本件返金条件について告げておらず、また、解約申請期間について、「届いてから、15日から10までの間にお電話いただければ必ず止められます」などと告げたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことを告げていなかった。

【事例7】（売買契約の解除に関する事項（解約申請期間の起算日等）につき故

意に事実を告げない行為)

消費者Gは、平成31年2月下旬に本件商品①に係る本件売買契約を締結したところ、その際、同社電話勧誘業務委託法人Zの担当者Rから、「お電話だけ1本いただければ、もう、15日前までに早めにお電話いただければ大丈夫です。」などと解約申請期間中に電話すれば解約できる旨を告げられたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことについて告げられていなかった。

Gは、その後、同年3月18日以前に2回目の本件商品①の解約を電話で申し出たものの、2回目の本件商品①の解約申請期間が同月19日から同月24日までであることを理由に、解約の申出が受け付けられなかった。

さらに、Gは、2回目の本件商品①の解約申請期間中に解約の申出ができなかったため、結局、希望しない2回目の本件商品①を購入せざるを得なくなった。

【事例8】(売買契約の解除に関する事項(解約申請期間の起算日等)につき故意に事実を告げない行為)

消費者Hは、平成31年3月上旬に本件商品①に係る本件売買契約を締結したところ、その際、同社電話勧誘業務委託法人Zの担当者Qから、「2回目から必要ないと思われましたら、次が届く10日から15日前の解約申請期間中にですね、1本お電話いただけましたら、しっかり対応させていただきます。」などと解約申請期間中に電話すれば解約できる旨を告げられたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことについて告げられていなかった。

Hは、その後、同年3月31日以前に2回目の本件商品①の解約を電話で申し出たものの、2回目の本件商品①の解約申請期間が同年4月1日から同月4日までであることを理由に、解約の申出が受け付けられなかった。

さらに、Hは、2回目の本件商品①の解約申請期間中に解約申出ができず、同月5日以降に再度電話で2回目の本件商品①の解約を申し出たものの、解約申請期間外であることを理由に、再度解約の申出が受け付けられなかったため、希望しない2回目の本件商品①を購入せざるを得なくなった。

Hは、その後、3回目の本件商品①の解約申請期間である同月22日から同月26日までの間にも3回目の本件商品①の解約を申し出ることができず、同月27日以降に電話で3回目の本件商品①の解約を申し出たものの、解約申請期間外であることを理由に、再度解約の申出が受け付けられず、希望しない3

回目の本件商品①も購入せざるを得なくなった。

【事例 9】（売買契約の解除に関する事項（解約申請期間の起算日等）につき故意に事実を告げない行為）

消費者 I は、平成 31 年 3 月下旬に本件商品①に係る本件売買契約を締結したところ、その際、同社電話勧誘業務委託法人 Z の担当者 P から、「2 回目以降飲まれないときには、お電話番号しっかりお入れしておりますので、2 週間以内で結構なので、お電話いただいて、2 回目以降入りませんっておっしゃっていただければよろしいので、安心してご利用くださいませ。」などと解約申請期間中に電話すれば解約できる旨を告げられたものの、「お届け予定日」とされる具体的な日及び解約申請期間中であっても同社が休業する祝祭日及び休日には電話を受け付けていないことについて告げられていなかった。

I は、その後、同年 4 月 21 日以前に 2 回目の本件商品①の解約を電話で申し出たものの、2 回目の本件商品①の解約申請期間が同月 22 日から同月 26 日までであることを理由に、解約の申出が受け付けられなかった。

さらに、I は、2 回目の本件商品①の解約申請期間中に解約の申出ができず、同月 27 日以降に 2 回目の本件商品①の解約を再度電話で申し出たものの、解約申請期間外であることを理由に、再度解約の申出が受け付けられなかったため、希望しない 2 回目の本件商品①を購入せざるを得なくなった。

I は、本来は、その次の 3 回目の本件商品①を解約するためには、次回の解約申請期間に再度電話で解約を申し出なければならないところ、2 回目の本件商品①の解約申請期間中に何度も架電したが電話が繋がらなかったことや、その点に係る同社の責任を強く指摘するなどしたことから、例外的に、同月 27 日以降の電話で 3 回目の本件商品①の解約の申出が受け付けられ、本件商品①に係る本件売買契約の解約に至った。

志水 宏晃に対する行政処分の概要

1 名宛人

株式会社 R a r a h i r a (ララヒラ) 統括責任者 志水 宏晃 (以下「同人」という。)

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

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。) 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 電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘販売に関する売買契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

令和2年1月16日から令和2年7月15日まで (6か月間)

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第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、株式会社 R a r a h i r a (ララヒラ) (以下「同社」という。) に対し、特定商取引法第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、同社の統括責任者として、同社に対し取締役と同等以上の支配力を有するものと認められる者 (特定商取引法第23条の2第1項に規定する役員) であり、かつ、同社が停止を命ぜられた電話勧誘販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。