

平成 27 年 4 月 9 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を行っていた以下の3事業者に対し、本日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成27年4月10日から同年7月9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、同事業者に対し、同法第22条の規定に基づき、同事業者の販売する健康食品を摂取すれば、病気の治療又は病状の改善ができるかのように告げていたことがあるが、そのような効能はないことを購入者に通知するよう指示しました。

- ・ あるける株式会社（東京都墨田区）
- ・ リトリーブ株式会社（東京都江東区）
- ・ 「咲良」こと松島弘典（東京都江戸川区）

○ 認定した違反行為は、以下のとおりです。

- ・ 再勧誘、不実告知（3事業者共通）
- ・ 判断力不足便乗（あるける株式会社）

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 「あるける株式会社」、「リトリーブ株式会社」及び「『咲良』こと松島弘典」の3事業者（以下「本件事業者ら」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「つくし」等と称する健康食品（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) 本件事業者らは、消費者が「そんな高いものは買えません。」、「飲まないので結構です。」、「お金もかかるし要らない。」などと売買契約の締結

をしない旨の意思表示をしたにもかかわらず、電話をかけ直すなど引き続き勧誘を行っていました。

(再勧誘)

(2) 本件事業者らは、電話での勧誘をするに際し、消費者に対し、「高血圧や糖尿病にも効果があります。」、「体の悪い部分にとっても良く効く。」、「血管の傷を治す。」と告げるなど、本件商品の効能について不実のことを告げていました。

(商品の効能の不実告知)

(3) あるける株式会社は、認知症が認められる消費者の判断力の不足に乘じ、本件商品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)

「あるける株式会社」に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：あるける株式会社
- (2) 代 表 者：代表清算人 真栄田 義親（まえだ よしちか）
- (3) 所 在 地：東京都墨田区錦糸一丁目8番12号 西村ビル3階
- (4) 資 本 金：500万円
- (5) 設 立：平成26年3月18日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品
商品名「つくし」

2. 取引の概要

あるける株式会社（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「つくし」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27年4月10日から同年7月9日まで（3か月間）

(2) 指示

同社は、同社の電話勧誘販売により本件商品を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売する健康食品「つくし」を摂取することで、あたかも病気の治療又は病状の改善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27年5月9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、「そんな高いものは買えません。」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、その電話で継続して、又は電話をかけ直し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、電話での勧誘をするに際し、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、「高血圧や糖尿病にも効果があります。」、「足腰の痛みがなくなって歩けるようになる。」などと、本件商品を摂取することで病気の治療又は病状の改善ができるかのように、商品の効能について不実のことを告げていた。

(3) 判断力不足便乗（法第22条第3号、法施行規則第23条第2号）

同社は、認知症が認められる消費者の判断力の不足に乗じ、本件商品の売買契約を締結させていた。

「リトリーブ株式会社」に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：リトリーブ株式会社
- (2) 代 表 者：代表清算人 土屋 成幸（つちや しげゆき）
- (3) 所 在 地：東京都江東区住吉一丁目17番20号 住吉ビル2階
- (4) 資 本 金：500万円
- (5) 設 立：平成26年4月17日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品
商品名「六花（りっか）」

2. 取引の概要

リトリーブ株式会社（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「六花」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27年4月10日から同年7月9日まで（3か月間）

(2) 指示

同社は、同社の電話勧誘販売により本件商品を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売する健康食品「六花」を摂取することで、あたかも病気の治療又は病状の改善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27年5月9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「私には分かりませんから結構です。」「飲まないのも結構です。」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、又は電話をかけ直し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、電話での勧誘をするに際し、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、「体の悪い部分にとっても良く効く健康食品です。」「血液がきれいになります。」などと、本件商品を摂取することで病気の治療又は病状の改善ができるかのように、商品の効能について不実のことを告げていた。

「咲良」こと松島弘典に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：「咲良」こと松島弘典（まつしま ひろみち）
- (2) 所在地：
（契約書上）東京都江戸川区上篠崎三丁目11番3-105号
（営業拠点）東京都江東区住吉一丁目17番20号 住吉ビル2階
- (3) 設立：平成26年6月
- (4) 取引類型：電話勧誘販売
- (5) 取扱商品：健康食品
商品名「華（はな）」

2. 取引の概要

「咲良」こと松島弘典（以下「同事業者」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「華」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27年4月10日から同年7月9日まで（3か月間）

(2) 指示

同事業者は、同事業者の電話勧誘販売により本件商品を購入した者に対し、「営業員が、同事業者の販売する健康食品「華」を摂取することで、あたかも病気の治療又は病状の改善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27年5月9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

同事業者は、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）

同事業者は、消費者が「心臓が悪いのですみません。」「お金もかかるし要らない。」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、電話をかけ直し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）

同事業者は、電話での勧誘をするに際し、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、「血管の傷を治す。」「うちのサプリメントは体の悪いところ全般に効きます。」などと、本件商品を摂取することで病気の治療又は病状の改善ができるかのように、商品の効能について不実のことを告げていた。

本件事業者らの勧誘事例

【あるける株式会社・事例①】

平成26年8月頃、同社営業員Zは、消費者A宅に電話をかけ、「健康補助食品で『つくし』という良い商品があるのでいかがですか。」「今までにいろいろ健康補助食品をお買いになったと思いますが、腰痛に効くいい商品なので、是非試してみてください。」などと言った。さらに、Zから、「つくしのサンプルがあるので何日分か飲んでみてください。」と勧められ、Aはサンプルを送ってもらうことにした。

A宅に宅配便でサンプルが届いた数日後、ZはA宅に電話をかけ、「朝晩一粒ずつ飲んでください。」と言い、本商品の購入を勧めた。ZはAに、「つくしを飲めば、足腰の痛みがなくなって歩けるようになる。」「階段の上り下りも楽になる。」「立ったり座ったりもできるようになる。」と言ったので、Aは健康補助食品を飲んで膝の痛みが良くなるなら買ってみたいかと思い、約15万円のつくしの商品を購入することにした。

【あるける株式会社・事例②】

平成26年5月頃、同社営業員Yは、消費者B宅に電話をかけ、Bの健康状態について尋ねた。Bが腰が痛いことや高血圧や糖尿病の症状で病院に通っていることなどを話すと、Yは「このサプリメントは腰痛に良く効きます。」「高血圧や糖尿病にも効果があります。」と言ってBを勧誘した。Yはサプリメントの代金についてBに説明をしたが、Bは年金生活者であり、約8万円ものサプリメントを買う余裕はなかったので、「そんな高いものは買えません。」と断った。しかし、その後も頻繁に同社からB宅に勧誘の電話がかかってきた。

同年6月、同社営業員Xは、B宅に電話をかけ、「このサプリメントは腰痛に良く効きます。」「高血圧や糖尿病にも効果があります。」と勧誘したため、Bは、いつもと同じように「高いので買えません。」と断ったが、Xは勧誘をやめることなく、「分割払で安くできますから。」と商品の購入を勧めた。Bは仕方なく、約8万円もする2箱の健康食品を3回の分割払で購入することにした。

【あるける株式会社・事例③】

平成26年4月、消費者C宅をCの子Dが訪問したところ、同社の健康食品が開封され少し飲んだ状態で置かれていることに気付いた。Cは、2年前にかかりつけの医師から、認知症の検査を受けるよう助言を受け、検査の結果、認知症と診断され、治療薬を処方されていた。DがCに、健康食品の購入について聞いても、Cは全く覚えていなかった。Dが契約書を確認すると、Cは3回の分割払で約8万円の健康食品を購入しており、1回目の代金は、Cが宅配便の代金引換で既に支払っていた。DがC宅を探してみると、Cは、それ以前にも同社から健康食品のサンプル品を購入しており、その残りが見つかった。

【あるける株式会社・事例④】

平成26年11月頃、消費者Eの子Fは、Eから支払ができないのでお金を貸してほしいと突然言われ、Eに理由を聞いたところ、健康食品を購入して支払に困っていることが分かった。Eは同社と同年9月に3回の分割払で約8万円の健康食品を購入する契約をしており、1回目の代金は、商品が宅配便で届いたときに既に支払っていた。Eは、同社からどのように購入を勧められたのか全く覚えておらず、契約内容も理解していなかった。Eは、今話している内容も10分、15分後には忘れてしまう状態であった。Eは病院で認知症との診断を受け、現在治療中である。

【リトリーブ株式会社・事例①】

平成26年9月頃、同社営業員Zは消費者A宅に電話をかけ、健康食品の購入を勧めた。ZはAに、「『六花』は体にとってもいい健康食品です。」と言ったが、Aは「そういうことは私には分かりませんから結構です。」と断った。その後も、同社から何度もA宅に電話があり、健康食品を勧められたが、Aはその度に断った。断っても翌週には、また同社から電話があり、1か月の間に4、5回かかってきた。

同年10月頃、同社からの何回目かの電話で、営業員YはAに「うちの商品は血流を良くします。」「体の悪い部分にとっても良く効く健康食品です。」などと言った。Aは持病があるので、Yの話をつい聞いてしまった。Aが、数年前に心筋梗塞と診断されたことをYに話すと、Yは「うちの商品は、そのような病気にも良い健康食品です。」と、Aに健康食品の購入を勧めた。Aは、病院の薬のほかに、別の会社のサプリメントを飲んでいたので、Yに、「ほかの会社のサプリメントを飲んでいるので要りません。」と言うと、YはAに、「それよりもこっちの方がとってもいいものだから。」と言い、「この商品を飲んで、体が良く

なり、体が軽くなったと皆さんがおっしゃいます。」と熱心に勧めた。そして、YはAに、「見本品だけでもいかがですか。」と勧めたので、Aは見本品だけ頼むことにした。

【咲良・事例①】

平成26年9月頃、同事業者の営業員Zは、消費者A宅に電話をかけ、「『華』という健康食品は、アディポネクチンの分泌を促進するのですごくいい。」「血管の傷を治す。」などと健康食品の購入を勧めた。Aは、「心臓が悪いのですみません。」と言って断ったが、その後も、何度かZから電話があった。

同年10月、ZからA宅に電話があり、Aが、「私が心臓が悪いので。」と言うと、Zは「あなたの心臓病にいいから御連絡しました。」と言い、「サンプルが1,980円なので試してみませんか。」などと話を続けた。Aは、何をやっても良くならないものと諦めていたが、Zに勧められたサンプルを頼むことにした。

【咲良・事例②】

平成26年9月頃、同事業者の営業員Yは、消費者B宅に電話をかけ、サプリメントの購入を勧めた。YはBに、健康状態について尋ねたが、Bは不審に思い、「サプリメントはあれこれ飲んでいるから、お金もかかるし要らない。」と断った。

それからしばらくして、B宅に、同事業者から2回目の電話がかかってきた。同事業者の営業員Xは、Bに「新しいサプリメントができました。」と言い、Bに「高血圧とかありますか。」「体で気になる症状はありますか。」と、健康状態についていろいろと質問した。そのとき、Bはリウマチの症状が出て、治したいと思っていた。XはBに、「うちのサプリメントは体の悪いところ全般に効きます。」と言い、お試し品の購入を勧めた。Xの話では、お試し品は1週間分ぐらいの量で、値段も2,000円弱だということだったので、Bは、リウマチの症状が良くなればいいと思い、お試し品を頼むことにした。