

平成 29 年 3 月 15 日
消 費 者 庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、中国経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第 69 条第 3 項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中国経済産業局長が実施したものです。



特定商取引法違反の訪問購入業者に対する 業務停止命令（6か月）及び指示について

- 中国経済産業局は、「リサイクルプラザ」という屋号を用いて、訪問購入を行っていた株式会社エスイーシー（法人番号 2360001011941）（本社：沖縄県那覇市）（以下、「同社」という。）に対し、本日、特定商取引に関する法律（以下、「法」という。）第58条の13第1項の規定に基づき、平成29年3月16日から平成29年9月15日までの6か月間、訪問購入に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するように命じました（以下、「本件業務停止命令」という。）。
- あわせて、同社に対し、法第58条の12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ました。
 - 1 同社は、法第58条の5に規定する氏名等の明示義務、法第58条の6第1項に規定する勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止、法第58条の6第2項に規定する勧誘意思の事前確認義務及び法第58条の8第2項に規定する書面の交付義務に違反する行為を行っていた。また、法第58条の12第1号に該当する売買契約に基づく債務又は売買契約の解除によって生ずる債務の履行の拒否又は不当な遅延に該当する行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止しているところであり、これらの行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について平成29年4月17日までに、中国経済産業局長まで文書にて報告すること。
 - 2 上記違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、中国経済産業局長まで文書にて報告すること。
- 認定した違反行為は、氏名等の明示義務、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止、勧誘意思の事前確認義務、書面の交付義務（不備記載）、売買契約に基づく債務又は売買契約の解除によって生ずる債務の履行の拒否又は不当な遅延です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中国経済産業局長が実施したものです。
- また、同社については、広島県においても本日付けで業務停止命令（6か月）を行っています。

1 同社は、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた後、消費者宅を訪問し、当該消費者と物品の売買契約（以下、「本件売買契約」という。）の申込みを受け、又は本件売買契約を締結して物品の購入を行っていました。

2 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、本件売買契約の締結について勧誘するに際し、「株式会社エスイーシー」ではなく「リサイクルプラザ」という屋号を名乗り、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪問し、訪問の承諾時に消費者が依頼した品物を見た後、買取りを依頼された物品以外の買取りについて勧誘を行っており、勧誘に先立って、購入業者の名称及び訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘に係る物品の種類を明らかにしていませんでした。

また同社は、勧誘に先立って、相手方に勧誘を受ける意思があることの確認を行わないまま、勧誘を行っていました。

(氏名等の明示義務違反)

(勧誘意思の事前確認義務違反)

(2) 同社は、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者宅に電話をかけ、消費者が買取りを希望する物品について勧誘をする目的で訪問の承諾を取り付けた上で消費者宅を訪問し、消費者が事前に勧誘の要請をしていない物品の売買契約の締結について勧誘をしていました。

(勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止)

(3) 同社は、訪問購入に係る本件売買契約を締結するに際し、消費者宅において、消費者と訪問購入に係る物品の売買契約を締結し、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けた際に交付する書面について、買い取った物品を特定できない等、不備のあるものを交付していました。

(書面の交付義務違反(不備記載))

(4) 同社は、消費者から買い取った物品を適切に分別・管理する注意義務があるにもかかわらず、適法にクーリング・オフを申し出た複数の消費者に対し、買い取った物品が見つからない旨を告げるのみで、紛失の経緯等につき合理的な説明をせず、その全部又は一部を返還しませんでした。

(売買契約に基づく債務又は売買契約の解除によって生ずる債務の履行の拒否又は不当な遅延)

【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>

株式会社エスイーシーに対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社エスイーシー（法人番号 2360001011941）
支店：広島支店、名古屋東支店
- (2) 代表者：代表取締役 増井 美香（ますい みか）
- (3) 所在地：沖縄県那覇市前島二丁目15番10号 Assets前島3階
- (4) 資本金：800万円
- (5) 設立：平成22年6月1日
- (6) 取引類型：訪問購入
- (7) 買取物品：貴金属、衣類、食器、雑貨等

2 取引の概要

株式会社エスイーシー（以下、「同社」という。）は、「リサイクルプラザ」という屋号を名乗り、訪問購入に係る売買契約の締結の勧誘に先立って、消費者に勧誘を受ける意思があることの確認を行わないまま勧誘を行うとともに、購入業者の名称及び勧誘に係る物品の種類を明らかにしていなかった。

また、同社は、消費者が事前に勧誘の要請をしていない物品の売買契約の締結について勧誘をしたり、消費者と物品の売買契約を締結した際に交付する書面に物品の特徴等の記載のない「衣類一式」「アクセ1」などと記載して買い取った物品を特定できない不備のあるものを交付していた。さらに、適法にクーリング・オフを申し出た消費者に対し、買い取った物品が見つからない旨を告げるのみで、紛失の経緯等につき合理的な説明をせず、その全部又は一部を返還しなかった。

3 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

a 内容

特定商取引に関する法律（以下、「法」という。）第58条の4に規定する訪問購入に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (a) 同社の行う訪問購入に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- (b) 同社の行う訪問購入に係る売買契約の申込みを受けること。
- (c) 同社の行う訪問購入に係る売買契約を締結すること。

b 停止命令の期間

平成29年3月16日から平成29年9月15日まで（6か月間）

(2) 指示

同社に対して、法第58条の12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。

- a 同社は、法第58条の5に規定する氏名等の明示義務、法第58条の6第1項に規定する勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止、法第58条

の6第2項に規定する勧誘意思の事前確認義務及び法第58条の8第2項に規定する書面の交付義務に違反する行為を行っていた。また、法第58条の12第1号に規定する売買契約に基づく債務又は売買契約の解除によって生ずる債務の履行の拒否又は不当な遅延に該当する行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止しているところであり、これらの行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について平成29年4月17日までに、中国経済産業局長まで文書にて報告すること。

- b 上記違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、中国経済産業局長まで文書にて報告すること。

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、訪問購入に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

- (1) 氏名等の明示義務違反及び勧誘意思の事前確認義務違反（法第58条の5及び第58条の6第2項）

同社は、本件売買契約の締結について勧誘するに際し、5 勧誘事例【事例1】及び【事例2】のとおり、「株式会社エスイーシー」ではなく「リサイクルプラザ」という屋号や「リサイクルショップの者です。」などと名乗るのみで、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪問し、訪問の承諾時に消費者が依頼した品物を見た後、買取りを依頼された物品以外の買取りについて勧誘を行っており、勧誘に先立って、購入業者の名称及び訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘に係る物品の種類を明らかにしていなかった。

また、同社は、勧誘に先立って、相手方に勧誘を受ける意思があることの確認を行わないまま、勧誘を行っていた。

- (2) 勧誘の要請をしていない者に対する勧誘の禁止（法第58条の6第1項）

同社は、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、5 勧誘事例【事例1】及び【事例3】のとおり、消費者宅に電話をかけ、消費者が買取りを希望する物品について勧誘をする目的で訪問の承諾を取り付けた上で消費者宅を訪問し、消費者が事前に勧誘の要請をしていない物品の売買契約の締結について勧誘をしていた。

- (3) 書面の交付義務違反（不備記載）（法第58条の8第2項）

同社は、訪問購入に係る本件売買契約を締結するに際し、5 勧誘事例【事例2】及び【事例4】のとおり、消費者宅において、消費者と訪問購入に係る物品の売買契約を締結し、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けた際に交付する書面について、買い取った物品を特定できない等、不備のあるものを交付していた。

- (4) 売買契約に基づく債務又は売買契約の解除によって生ずる債務の履行の拒否又は不当な遅延（法第58条の12第1号）

同社は、消費者から買い取った物品を適切に分別・管理する注意義務があるにもかかわらず、5 勧誘事例【事例4】及び【事例5】のとおり、適法にクーリング・オフを申し出た複数の消費者に対し、買い取った物品が見つからない旨を告げるのみで、紛失の経緯等につき合理的な説明をせず、その全部又は一部を返還しなかった。

5 勧誘事例

【事例1】

平成27年12月、消費者A宅に同社から「こちらは、リサイクルプラザと言います。不要な洋服はありませんか。」と電話があった。Aは、着ていないコートやスーツなどを処分したいと思い、「古い洋服があります。」と言って訪問を承諾した。

訪問日当日、営業員Zは予定していた洋服の買取りが終わったあと、「他に何かありませんか。上がらせてください。」などと言い、訪問の承諾時にAが依頼した品物以外の買取りについて勧誘をした。Aは、他の品物を買取りに出すつもりはなかったが、要求に応じて風景画を見せた。Zは風景画を買い取った後も帰ることなく、Aに「金はないですか。どんな物でもいいです。」と言った。

【事例2】

平成27年12月、消費者B宅に同社から「この度、新しくリサイクルショップを始めることになりましたが、まだ品物が足りていません。何でもいいです。営業員を買取りに行かせますが、いかがですか。」と電話があった。Bは、「不要品ならありますし、来てもらいましょうか。」と返事をし、同社の営業員が訪問することに同意した。数日後、B宅を訪問した営業員Yが、「リサイクルショップの者です、不要品の買取りに来ました、品物はどこにありますか。」と言った。Bは、準備していた衣類や食器を見せたが、Yは、手に取って見ているものの、すぐに「他に、ありませんか。」「それより貴金属はないですかねー。」などと聞いた。Bが金歯を差し出すと、「●●円ですね。衣類とか、食器は値があるものではないんです、おまけで持って帰るんです、全部ひっくるめて●●円にしましょう。どうですか。」と言った。また、契約書面には、「衣類一式」「アクセ1」などと記入してあるだけで、品物の特徴や金額等の記載はなかった。買い取られた「金歯」の記載がなく、買い取られていない「アクセ」の記載があった。

【事例3】

平成26年8月、消費者C宅に同社から「いらない衣類はないですか。」と電話があった。Cは、着なくなったスーツやコートなどの衣類を保管していたので、「着なくなった服を用意するので、来てください。」と言った。後日、同社の営業員Xが「電話をしましたリサイクルプラザの者ですが、衣類のいらないものがあるということで、買取りに来ました。」と言いC宅に訪問したが、事前に約束していた衣類を買取りしたのに帰ることなく「腕時計の古いのはないですか。」と言った。その後も、Xは、「アクセサリはないですか。イミテーションでもいいですよ。」と言って、アクセサリの買取りの話をしてきた。

【事例4】

平成27年6月、消費者D宅を訪問した営業員Wは、Dの用意していた衣類や引き出物などの不要品を詳しく見ようとはせず、「お茶の道具はないですか。」「カメラはありませんか。」などと次々に尋ね、最後に、「ブローチはないですか。」と言った。Dが使わなくなったブローチ等のアクセサリーを入れた箱を持ってきて、Wに見せたところ、プラチナリング、18金ネックレス等のアクセサリーを買い取った。

Wが帰った後、Dが契約書面を読み返すと、貴金属が買い取られたのに「イミテーション 一式」と書いてあり、買取金額も安かったので、クーリング・オフのはがきを送付したところ、同社から、送付の翌日頃にはクーリング・オフに応じる旨の連絡があったものの、買取品の返却日に、Wから、「アクセサリー以外のものは、他の人の物と一緒にっていて、分からないから全部返すことは難しい。」「もう一万円出すからこのままでどうですか。」などと返還を渋る説明があり、Dはアクセサリー以外の一部の買取品の返還を受けられなかった。

【事例5】

平成26年10月、消費者Eは、実家のEの母親から、Eの父親の形見の金盃を売ってしまい、後日、金盃を取り戻すために同社に電話をかけたが何の連絡もないという話を聞いた。Eは、金盃を取り戻そうと思い、契約書面に記載されていた同社の電話番号に電話をかけ、「●●（母親名）の娘ですが、母が間違っ父の形見の金盃を売ってしまったので返して欲しい。」と言うと、同社のVから「分かりました。調べてみます。結果を明日中に電話します。」と言われたので、Eは連絡を待つとともに、クーリング・オフのはがきを送付した。翌日、Vから電話があったが、「金盃を保管していた倉庫を探しましたが見当たりません。」「何度も倉庫を探しましたが、ないです。」と、金盃を紛失したことを繰り返し説明され、Eは金盃の返還を受けられなかった。