

平成29年3月28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、中部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部経済産業局長が実施したものです。

平成29年3月28日
中部経済産業局

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

- 中部経済産業局は、水フィルター式掃除機及びスチームクリーナーの訪問販売を行っていた株式会社フロンティア（法人番号 4110001008829）（本社：新潟市）（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8条第1項の規定に基づき、平成29年3月29日から平成29年9月28日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（契約勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました（以下、「本件業務停止命令」という。）。
- あわせて、同社に対し、法第7条の規定に基づき、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3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、法第5条第1項に規定する書面の交付義務（記載不備）に違反する行為及び法第6条第1項第2号に規定する商品の販売価格に係る不実告知を行っていた。かかる行為は、法の禁止するところであり、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、その結果について、平成29年4月28日までに、中部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に向けた、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、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、中部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、勧誘目的の明示義務、契約書面の交付義務（不備記載）及び不実告知です。
- 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部経済産業局長が実施したものです。
- また、同社については、富山県及び石川県が平成29年3月28日付けで行政処分を行っています。

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、水フィルター式掃除機及びスチームクリーナー（以下「本件商品」という。）の訪問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) 同社は、消費者の住居を訪問するに際し、事前にアポインターを使って電話をかけ、「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」などと告げ、訪問の約束を取り付け、その後、同社の営業員が消費者宅を訪問し、「フロントィアです。クリーニングに来ました。」などと告げるのみで、消費者の住居に上がり、本件商品の売買契約の締結について勧誘を行っており、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げないまま、勧誘を行っていました。

(勧誘目的の明示義務違反)

(2) 同社は、訪問販売に係る本件商品の売買契約を締結した際、その売買契約の内容を明らかにする書面に、商品の引渡し時期や売買契約の年月日等を記載せず、同書面を交付していました。

(書面の交付義務違反(不備記載))

(3) 同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、本件商品の販売価格について、「普段は47万円する商品だけど、今なら37万円で購入できます。」「今はキャンペーン中なので今買ってもらうと37万円で、現金だと今なら更に35万円になります。明日なら47万円ですよ。」などと、実際には47万円での販売実績は存在せず、同社の実際の通常販売価格は38万円台であったにもかかわらず、価格差のある47万円などを比較対象に掲げて購入を勧め、商品の販売価格について、不実のことを告げていました。

(商品の販売価格に関する不実告知)

【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同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>

株式会社フロンティアに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社フロンティア（法人番号 4110001008829）
- (2) 代 表 者：代表取締役 久鍋 康史（ひさなべ やすふみ）
- (3) 所 在 地：新潟市中央区鏡西二丁目28番22号
- (4) 資 本 金：1000万円
- (5) 設 立：平成16年1月29日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱商品：水フィルター式掃除機（商品名「レインボー」）
スチームクリーナー（商品名「プロビータ」）

2. 取引の概要

株式会社フロンティア（以下「同社」という。）は、アポインターが消費者宅に電話をかけ、「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」等と告げて、水フィルター式掃除機及びスチームクリーナー（以下「本件商品」という。）の売買契約の締結について勧誘する目的である旨を告げないまま、無料又は安価なクリーニングのために訪問する旨の了解を取り付け、その後同社の営業員が消費者宅を訪問し、クリーニング作業中又は作業後に本件商品の勧誘をし、訪問販売を行っていた。

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1項に規定する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 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

② 期間

平成29年3月29日から平成29年9月28日まで（6か月間）

(2) 指示

同社に対して法第7条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- ① 同社は、法第3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、法第5条第1項に規定する書面の交付義務（不備記載）に違反する行為及び法第6条第1項第2号に規定する商品の販売価格に係る不実告知を行っていた。かかる行為は、法の禁止するところであり、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、その結果について平成29年4月28日までに、中部経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ② 前記違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内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、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、中部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められた。

(1) 勧誘目的の明示義務違反（法第3条）

同社は、消費者の住居を訪問するに際し、事前にアポインターを使って電話をかけ、「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」などと告げ、訪問の約束を取り付け、その後、同社の営業員が消費者宅を訪問し、「フロンティアです。クリーニングに来ました。」などと告げるのみで、消費者の住居に上がり、本件商品の売買契約の締結について勧誘を行っており、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げていなかった。

(2) 書面の交付義務違反（不備記載）（法第5条第1項）

同社は、訪問販売に係る本件商品の売買契約を締結した際に消費者に対して交付すべき当該売買契約の内容を明らかにする書面について、商品の引渡時期や売買契約締結の年月日等について記載不備があった。

(3) 商品の販売価格に関する不実告知（法第6条第1項第2号）

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、本件商品の販売価格について、「普段は47万円する商品だけど、今なら37万円で購入できます。」「今はキャンペーン中なので今買ってもらおうと37万円で、現金だと今なら更に35万円になります。明日なら47万円ですよ。」などと、実際には47万円での販売実績は存在せず、同社の実際の通常販売価格は38万円台であったにもかかわらず、価格差のある47万円などを比較対象に掲げて購入を勧め、商品の販売価格につき、不実のことを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例1】（勧誘目的の明示義務違反）

平成28年10月、同社はアポインターを使い消費者A宅に電話をかけ、「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」と言った。この時、電話をかけてきた女性から販売と言った言葉が出ていたら、Aはその場で「結構です。」と言って断るつもりでいたが、販売と言う言葉がなかったため、ハウスクリーニングの宣伝かな、何も買わな

くてもいいのだと思い、「お願いします。」と訪問を承諾した。この電話の後で、同社の男性従業員は、Aの自宅に電話をし、「〇時に伺いますが、この時間でよろしいでしょうか。」「その場に居て下さいね。掃除しながら説明させていただきますので。」と訪問時間を確認し、何処をクリーニングするかについても確認し、Aは換気扇のクリーニングを依頼した。

その後、同社の営業員がAの自宅を訪問し、「フロンティアです。クリーニングに来ました。換気扇と聞いていますが、何処ですか。」と言ったので、Aは依頼した換気扇のクリーニングに来たと思い、同社の営業員を台所へ案内した。同社の営業員は、ただ換気扇のクリーニングに来ただけの様な話し方だったので、Aは家の中へ案内したが、実演販売に来たといった説明があれば家には入れなかった。

同社の営業員は、換気扇のクリーニングを始める前にスチームクリーナーに水を入れ、「お湯が沸くまで時間がかかるので、説明しますね。」と言って、洗剤の環境への影響や他社のクリーニングとの比較について話した後、自社のハウスクリーニングの価格表を出して、何年か経てばスチームクリーナーを購入した方が安くなるような説明をした。Aはやはり売りつけるのが目的だったのだと思ったが、同社の営業員を家に入れて同社の営業員はクリーニングの準備までしていたので、追い返す勇気もなくそのまま話を聞くことにした。

【事例2】（勧誘目的の明示義務違反）

平成28年10月、同社はアポインターを使い消費者B宅に電話をかけ「フロンティアの〇〇です。」「クリーニングさせて下さい。」「台所でもピカピカになるし、エアコンも綺麗になりますし、換気扇の油污れなど、一箇所無料でクリーニングをさせていただきます。」と言った。その際Bは、アポインターに対して「何か販売したりしませんよね。」と尋ねたところ、アポインターは「お掃除だけさせて下さい。」「商品を勧めたりしません。」と商品の販売はしないとはっきりと答えた。

後日、同社の営業員はB宅にやって来て名刺を出してから、「クリーニングをさせていただきます。」と言ったので、Bは同社の営業員をすぐに台所に案内した。

同社の営業員は、Bに作業を見せながらスチームクリーナーの説明をし、訪問してからクリーニングの作業中、スチームクリーナーの販売のために来たという話を一切しなかったが、Bは、説明を聞くうちにやはりスチームクリーナーを売りに来たのではないかと思うようになった。そこでBは、クリーニングの作業終了後に同社の営業員に対し、「この掃除機、売りに来たんでしょ。」と訪問の目的について尋ねたところ、同社の営業員は「まあ、そうや。」とスチームクリーナーを売るための訪問であることを認めた。

【事例3】（勧誘目的の明示義務違反、商品の価格に関する不実告知）

平成27年11月、同社はアポインターを使い消費者C宅に電話をかけ「お試しに、一人3つまで1個100円から200円でクリーニングするが、もし良かったらいかがですか。」と言い、水フィルター式掃除機の販売が目的であるという話はなかったことから、Cは布団などのお試しクリーニングと思い、訪問を了承した。Cはクリーニング後に何かを販売することが本来の目的であると告げられていれば、間違いなく訪問を断っていた。

約束した日時に、同社の営業員がC宅を訪れ、「クリーニングに来ました。場所はどこですか。」と言ったので、Cは部屋に同社の営業員を案内した。同社の営業員は水フィルター式掃除機を使ったクリーニング実演後、「これ、ほしいですよね。」「こんなのがあればいいですよね。」などと、水フィルター式掃除機を買えと言わんばかりに話を進めた。同社の営業員は水フィルター式掃除機の価格は「47万円の商品ですが、今はキャンペーン中なので今買ってもらおうと37万円で、現金だと今なら更に35万円になります。明日なら47万円ですよ。」と言った。Cは、「今買わないと高くなる。」「今日しか買えない。」と思い契約した。

【事例4】（勧誘目的の明示義務違反、商品の価格に関する不実告知）

平成27年10月、同社はアポインターを使い消費者D宅に電話をかけ、「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」と言った。その電話の中で、アポインターは「クリーニングに伺った際、掃除機の説明をさせてもらってもいいですか。」「説明を聞いたからといって買う必要はありません。」と言ったため、Dは訪問を了承した。Dはこの時点では、今回の訪問が水フィルター式掃除機の販売のためのものであるとはわからなかった。

約束した日時に、同社の営業員は「クリーニングに来ました。」と言ってD宅を訪問した。Dはクリーニングを行う布団を準備していた部屋に同社の営業員を案内した。クリーニング終了後に同社の営業員は、「これだけ汚れが取れました。」と、言いながら汚れた水を見せて、水フィルター式掃除機について、「値段は高いけれど一生使える、一生物です。高いけど価値があります。」と言った。Dは、高いけれどとても良い掃除機だと思っていたところ、同社の営業員は、「普段は47万円する商品だけど、今なら37万円で購入できます。」と言った。