

平成30年3月23日

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（3か月）及び指示について

- 消費者庁は、訪問購入業者である株式会社リアライズ（北海道札幌市）及び合同会社ROUND TWO（北海道札幌市）の2事業者（以下「当該2事業者」といいます。）に対し、平成30年3月22日、それぞれ特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第58条の13第1項の規定に基づき、平成30年3月23日から同年6月22日までの3か月間、訪問購入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、当該2事業者に対し、それぞれ特定商取引に関する法律第58条の12第1項の規定に基づき、以下のとおり、指示を行いました。
 - 1 当該2事業者は、旧法第58条の5に規定する氏名等の明示義務に違反する行為（株式会社リアライズに限る。）、旧法第58条の6第1項が禁止する勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、旧法第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（記載不備）及び旧法第58条の9に規定する物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為を行っていた。かかる行為は、旧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、その検証結果について、平成30年4月23日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 - 2 当該2事業者は、前記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、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、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- 認定した違反行為は、以下のとおりです。
 - ・ 勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、契約書面の交付義務違反（記載不備）、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反（当該2事業者共通）
 - ・ 氏名等不明示（株式会社リアライズ）
- 処分の詳細は、別紙1及び別紙2のとおりです。

1 株式会社リアライズ及び合同会社ROUND TWOの2事業者（以下「当該2事業者」といいます。）は、当該2事業者が委託した電話対応代行等を業とする会社（以下「受託会社」といいます。）を介して消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、当該2事業者の営業員が消費者宅を訪問し、同所において当該消費者から物品の売買契約（以下「本件売買契約」といいます。）の申込みを受け、又は当該消費者との間で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 株式会社リアライズ（以下「リアライズ」といいます。）について、認定した違反行為は、以下のとおりです。

(1) リアライズは、遅くとも平成29年9月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して「リアライズ」ではなく「リサイクルワン」という屋号を名のり、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、リアライズの営業員が消費者宅を訪問し、訪問の承諾時に当該消費者が買取りを依頼した物品を査定した後、当該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、購入業者の名称を明らかにしていませんでした。

（氏名等不明示）

(2) リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して、「不要品はありませんか。靴でも服でも、少しでもいいです。ここらへんを回っていますので、よかったら出しませんか。」等と消費者宅に電話をかけ、消費者から自宅において買取りを希望する物品の勧誘をすることについて承諾を取り付けた上でリアライズの営業員が消費者宅を訪問し、当該消費者が事前に勧誘の要請をしていない貴金属等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）

(3) リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、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た際、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けたとき、その売買契約の相手方に交付しなければならない書面において、以下の事項につき不備のあるものを交付していました。

ア 物品の購入価格

イ 売買契約締結担当者の氏名

ウ 物品の特徴

（契約書面の交付義務違反）

(4) リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、本件売買契約の相手方である消費者から直接物品の引渡しを受ける時、当該消費者に対し、旧法第58条の8第2項に規定する売買契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日以内（以下「クーリング・オフ期間」といいます。）は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていませんでした。

（物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反）

3 合同会社ROUND TWO（以下「ROUND TWO」といいます。）について、認定した違反行為は、以下のとおりです。

(1) ROUND TWOは、遅くとも平成29年5月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して、「いらぬ服や靴はありませんか。」等と消費者宅に電話をかけ、消費者から自宅において買取りを希望する物品の勧誘をすることについて承諾を取り付けた上でROUND TWOの営業員が消費者宅を訪問し、当該消費者が事前に勧誘の要請をしていない貴金属等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）

(2) ROUND TWOは、遅くとも平成29年2月頃以降、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た際、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けたとき、その売買契約の相手方に交付しなければならない書面において、以下の事項につき不備のあるものを交付していました。

ア 物品の購入価格

イ 売買契約締結担当者の氏名

ウ 物品の特徴

（契約書面の交付義務違反）

(3) ROUND TWOは、遅くとも平成29年5月頃以降、本件売買契約の相手方である消費者から直接物品の引渡しを受ける時、当該消費者に対し、クーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていませんでした。

（物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反）

【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>

(別紙1)

株式会社リアライズに対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社リアライズ（法人番号 9430001044812）
- (2) 代表者：代表取締役 安田 和也（やすだ かずや）
- (3) 所在地：北海道札幌市中央区北四条東二丁目 8-6 札幌ユニオンハイ
ツ 103
- (4) 資本金：700万円
- (5) 設立：平成22年3月3日
- (6) 取引類型：訪問購入
- (7) 買取商品：貴金属、アクセサリ、衣類等

2 取引の概要

株式会社リアライズ（以下「リアライズ」という。）は、リアライズが委託した電話対応代行等を業とする会社（以下「受託会社」という。）を介して消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、リアライズの営業員が消費者宅を訪問し、同所において当該消費者から物品の売買契約（以下「本件売買契約」という。）の申込みを受け、又は当該消費者との間で本件売買契約を締結して物品の購入を行っていた。

3 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

ア 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。

- ① リアライズの行う訪問購入に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- ② リアライズの行う訪問購入に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③ リアライズの行う訪問購入に関する売買契約を締結すること。

イ 停止命令の期間

平成30年3月23日から同年6月22日まで（3か月間）

(2) 指示

ア リアライズは、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第58条の

5に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第58条の6第1項が禁止する勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、旧法第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（記載不備）及び旧法第58条の9に規定する物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為を行っていた。かかる行為は、旧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、その検証結果について、平成30年4月23日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

イ リアライズは、前記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、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、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

4 処分の原因となる事実

リアライズは、以下のとおり、旧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) 氏名等不明示（旧法第58条の5）

リアライズは、遅くとも平成29年9月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して「株式会社リアライズ」ではなく「リサイクルワン」という屋号を名のり、消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、リアライズの営業員が消費者宅を訪問し、訪問の承諾時に消費者が買取りを依頼した物品を査定した後、当該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、購入業者の名称を明らかにしていなかった。

(2) 勧誘の要請をしていない者に対する勧誘（旧法第58条の6第1項）

リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して、「不要品はありませんか。靴でも服でも、少しでもいいです。ここらへんを回っていますので、よかったら出しませんか。」等と消費者宅に電話をかけ、消費者から自宅において買取りを希望する物品の勧誘をすることについて承諾を取り付けた上でリアライズの営業員が消費者宅を訪問し、当該消費者が事前に勧誘の要請をしていない貴金属等の売買契約の締結について勧誘をしていた。

(3) 契約書面の交付義務違反（旧法第58条の8第2項）

リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、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た際、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けたとき、その売買契約の相手方に交付しなければならない書面において、以下の事項につき不備のあるものを交付していた。

- ア 物品の購入価格
- イ 売買契約締結担当者の氏名
- ウ 物品の特徴

(4) 物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反（旧法第58条の9）

リアライズは、遅くとも平成29年7月頃以降、本件売買契約の相手方である消費者から直接物品の引渡しを受ける時、当該消費者に対し、旧法第58条の8第2項に規定する売買契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日以内（以下「クーリング・オフ期間」という。）は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていなかった。

5 勧誘事例

【事例1】（氏名等不明示、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反）

平成29年9月頃、受託会社のテレフォンアポインター（以下「テレアポ」という。）から消費者A宅に「リサイクルワンです。明日そちらを回るので、瀬戸物でも着るものでも何でも良いです。1点でも2点でもいいから出してくださいませんか。」と電話があった。それを受けて、Aは未使用の食器や衣類を売却したいと考え、テレアポに対し、「瀬戸物とか着るものならありますよ。良い物はないですよ。」と伝えて、リアライズの営業員の訪問を承諾した。

翌日午後、リアライズの営業員Zは、昨日の電話の件で来た旨を述べて、A宅を訪問し、Aが用意した食器や衣類を査定した後、貴金属等の売買契約に係る勧誘を行い、Aはリアライズとの間で同契約を締結した。Aはその場で貴金属等をZに引き渡したが、その際、AはZから、クーリング・オフ期間は売却した物品の引渡しを拒むことができる旨の説明を受けなかった。

【事例2】（勧誘の要請をしていない者に対する勧誘）

平成29年7月頃、受託会社のテレアポから消費者B宅に「奥さん、不要品はありませんか。靴でも服でも、少しでもいいです。ここらへんを回っているので、よかったら出しませんか。」と電話があった。それを受けて、Bは「うちはブランド品とかはありません。普通に子供服や靴くらいしかありません。」と伝えて、リアライズの営業員の訪問を承諾した。

翌日、リアライズの営業員Yは、B宅を訪問し、リサイクルワンと記載された名刺を差し出して、挨拶をした後、「奥さん、指輪とかネックレスとかの貴金属はないと。1個や2個でもいいので出してください。手ぶらでは帰れない。」等と述べて、貴金属等の売買契約に係る勧誘を行い、Bはリアライズとの間で同契約を締結した。

(別紙2)

合同会社ROUND TWOに対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：合同会社ROUND TWO (法人番号 1020003010241)
- (2) 代表者：代表社員 茂木 成志 (もぎ なるゆき)
- (3) 所在地：北海道札幌市中央区北四条東2丁目8番地6
- (4) 資本金：1000円
- (5) 設立：平成27年7月27日
- (6) 取引類型：訪問購入
- (7) 買取商品：貴金属、アクセサリ、衣類等

2 取引の概要

合同会社ROUND TWO (以下「ROUND TWO」という。)は、ROUND TWOが委託した電話対応代行等を業とする会社 (以下「受託会社」という。)を介して消費者宅に電話をかけ、訪問の承諾を取り付けた上で、ROUND TWOの営業員が消費者宅を訪問し、同所において当該消費者から物品の売買契約 (以下「本件売買契約」という。)の申込みを受け、又は当該消費者との間で本件売買契約を締結して物品の購入を行っていた。

3 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

ア 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。

- ① ROUND TWOの行う訪問購入に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- ② ROUND TWOの行う訪問購入に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③ ROUND TWOの行う訪問購入に関する売買契約を締結すること。

イ 停止命令の期間

平成30年3月23日から同年6月22日まで (3か月間)

(2) 指示

ア ROUND TWOは、特定商取引に関する法律の一部を改正する法

律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第58条の6第1項が禁止する勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、旧法第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（記載不備）及び旧法第58条の9に規定する物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為を行っていた。かかる行為は、旧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、その検証結果について、平成30年4月23日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

イ ROUND TWOは、前記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、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、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

4 処分の原因となる事実

ROUND TWOは、以下のとおり、旧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) 勧誘の要請をしていない者に対する勧誘（旧法第58条の6第1項）

ROUND TWOは、遅くとも平成29年5月頃以降、本件売買契約の締結について、受託会社を介して、「いらぬ服や靴はありませんか。」等と消費者宅に電話をかけ、消費者から自宅において買取りを希望する物品の勧誘をすることについて承諾を取り付けた上でROUND TWOの営業員が消費者宅を訪問し、当該消費者が事前に勧誘の要請をしていない貴金属等の売買契約の締結について勧誘をしていた。

(2) 契約書面の交付義務違反（旧法第58条の8第2項）

ROUND TWOは、遅くとも平成29年2月頃以降、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た際、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けたとき、その売買契約の相手方に交付しなければならない書面において、以下の事項につき不備のあるものを交付していた。

ア 物品の購入価格

イ 売買契約締結担当者の氏名

ウ 物品の特徴

(3) 物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反（旧法第58条の9）

ROUND TWOは、遅くとも平成29年5月頃以降、本件売買契約

の相手方である消費者から直接物品の引渡しを受ける時、当該消費者に対し、旧法第58条の8第2項に規定する売買契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日以内（以下「クーリング・オフ期間」という。）は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていなかった。

5 勧誘事例

【事例1】（勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反）

平成29年5月頃、ROUND TWOを名のる受託会社のテレフォンアポインター（以下「テレアポ」という。）から消費者A宅に「いらぬ服や靴はありませんか。買取ります。」等と電話があった。それに対し、Aは「ブランド品でなくても大丈夫ですか。」と質問したところ、テレアポが「大丈夫です。」と答えたことから、Aは、ROUND TWOの営業員の訪問を承諾した。

翌日、ROUND TWOの営業員Zは、A宅を訪問し、名刺を交付しながら挨拶をした後、Aが玄関に並べた衣類等を査定した。その後、Zは、「アクセサリはありませんか。」等と述べて、アクセサリに係る売買契約について勧誘を行い、AはROUND TWOとの間で同契約を締結した。Aは、その場で当該アクセサリをZに引き渡したが、その際、Zからは、クーリング・オフ期間は売却した物品の引渡しを拒むことができる旨の説明を受けなかった。

【事例2】（勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務違反）

平成29年6月頃、ROUND TWOを名のる受託会社のテレアポから消費者B宅に「着物とか家具とか靴でも何でもいいんです。」等と買取りを希望する電話があった。それを受けて、Bは「洋服や着物があるので。」と伝えて、ROUND TWOの営業員の訪問を承諾した。

数日後、ROUND TWOの営業員Yは、B宅を訪問し、Bが自宅内に並べた衣類等を査定した後、室内の別の場所に置いていた貴金属を指差しながら、「こういった物を今まで売ったことはありますか。」「他にないの、記念硬貨でもいいですよ。」等と述べて、貴金属に係る売買契約について勧誘を行い、BはROUND TWOとの間で同契約を締結した。Bは、その場で当該貴金属をYに引き渡したが、その際、Yからは、クーリング・オフ期間は売却した物品の引渡しを拒むことができる旨の説明を受けなかった。