

平成30年3月27日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

関東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関東経済産業局長が実施したものです。

平成 30 年 3 月 27 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）及び指示をしました

関東経済産業局は、カニ、鮭、ホタテ等の海産物の電話勧誘販売を行っていた海誠物産又はY A Bこと安野晃弘（北海道札幌市）（以下「海誠物産」といいます。）及び北翔物産又はB r Fこと太田翔也（北海道札幌市）（以下合わせて「2 事業者」といいます。）に対し、本日、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 23 条第 1 項の規定に基づき、平成 30 年 3 月 28 日から同年 6 月 27 日までの 3 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、2 事業者に対し、それぞれ特定商取引に関する法律（以下「法」といいます。）第 22 条第 1 項の規定に基づき、以下のとおり、違反行為の是正等を指示しました。

1. 2 事業者は、旧法第 16 条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第 17 条で禁止する再勧誘並びに旧法第 21 条第 1 項第 2 号に規定する商品の販売価格についての不実告知、同項第 5 号に規定する契約の解除に関する事項についての不実告知（※）及び同項第 7 号に規定する電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止しているところであり、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 27 日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。
2. 上記各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、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

※旧法第 21 条第 1 項第 5 号に規定する不実告知は、海誠物産のみについて認定した違反行為です。

（次頁へ続く）

認定した違反行為は、以下のとおりです。

・氏名等不明示、再勧誘、商品の販売価格についての不実告知、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知（2事業者共通）

・契約の解除に関する事項についての不実告知（海誠物産のみ）

処分の詳細は、別紙1及び別紙2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関東経済産業局長が実施したものです。

1. 2事業者は、消費者宅に電話をかけ、カニ、鮭、ホタテ等の海産物（以下「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を行い、その電話により申込みを受け又は契約を締結する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) 2事業者は、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、「久しぶりです、前にカニを送った北海道の店です。」、「北海道の市場にある店です。」などと告げるのみで、2事業者の氏名等及びその勧誘を行う者の氏名を告げていませんでした。

（氏名等不明示）

(2) 2事業者は、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、消費者が「そんなにお金は払えない。」、「電話勧誘では買わないようにしている。」などと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、その電話で継続して勧誘を行っていました。

（再勧誘）

(3) 2事業者は、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には特別の値引き価格は存在しないにもかかわらず、「今回は、特別キャンペーン中で、今日が最終日です。明日になると、このお値段では提供できませんよ。」、「通常価格49,800円のところ、特別価格、19,800円でどうですか。」などと、あたかも2事業者が通常販売している本件商品の価格から特別に値引きをしているかのように、商品の販売価格について不実のことを告げていました。

（商品の販売価格についての不実告知）

(4) 海誠物産は、電話勧誘販売に係る本件売買契約の解除を妨げるため、海誠物産と本件売買契約を締結した消費者が、クーリング・オフ期間にクーリング・オフを行う旨を申し出ているにもかかわらず、当該消費者に対し、「発注もしたし、配送の手配も終わったのでキャンセルはできない。」、「食品だから開封したら返品できない。」などと、あたかも本件売買契約はクーリング・オフができないかのように、契約の解除に関する事項について不実のことを告げていました。

(売買契約の解除に関する事項についての不実告知)

(5) 2 事業者は、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には勧誘をする相手方が 2 事業者から商品を購入した実績がないにもかかわらず、「久しぶりです、前にカニを送った北海道の店です。」、「昔の伝票を見て電話しました。」などと、あたかも以前に 2 事業者から商品を購入した実績があるかのように、電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていました。

(判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知)

【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>

海誠物産又は Y A B こと安野晃弘に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：海誠物産又は Y A B こと安野晃弘
- (2) 代 表 者：安野 晃弘（やすの あきひろ）
- (3) 所 在 地：北海道札幌市中央区北一条西 8 丁目 2-39 みたけ大通ビル 7 階
- (4) 設 立：平成 28 年 8 月 1 日
- (5) 取引類型：電話勧誘販売
- (6) 取扱商品：カニ、鮭、ホタテ等の海産物

2. 取引の概要

海誠物産又は Y A B こと安野晃弘（以下「海誠物産」という。）は、消費者宅に電話をかけ、カニ、鮭、ホタテ等の海産物（以下「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を行い、その電話により申込みを受け又は契約を締結する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 停止命令の期間

平成 30 年 3 月 28 日から同年 6 月 27 日まで（3 か月間）

(2) 指示

- ① 海誠物産は、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 16 条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第 17 条で禁止する再勧誘並びに旧法第 21 条第 1 項第 2 号に規定する商品の販売価格についての不実告知、同項第 5 号に規定する契約の解除に関する事項についての不実告知及び同項第 7 号に規定する電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつ

いての不実告知を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止しているところであり、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 27 日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ② 上記各違反行為の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、関東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

海誠物産は、以下のとおり、旧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 16 条）

海誠物産は、遅くとも平成 28 年 12 月頃以降、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、「久しぶりです、前にカニを送った北海道の店です。」などと告げるのみで、同事業者の氏名等及びその勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(2) 再勧誘（旧法第 17 条）

海誠物産は、遅くとも平成 29 年 2 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、消費者が「そんなにお金は払えない。」などと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、その電話で継続して勧誘を行っていた。

(3) 商品の販売価格についての不実告知（旧法第 21 条第 1 項第 2 号）

海誠物産は、遅くとも平成 29 年 2 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には特別の値引き価格は存在しないにもかかわらず、「今回は、特別キャンペーン中で、今日が最終日です。明日になると、このお値段では提供できませんよ。」などと、あたかも海誠物産が通常販売している本件商品の価格から特別に値引きをしているかのよう、商品の販売価格について不実のことを告げていた。

(4) 売買契約の解除に関する事項についての不実告知

（旧法第 21 条第 1 項第 5 号）

海誠物産は、遅くとも平成 29 年 3 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売

買契約の解除を妨げるため、海誠物産と本件売買契約を締結した消費者が、クーリング・オフ期間にクーリング・オフを行う旨を申し出ているにもかかわらず、当該消費者に対し、「発注もしたし、配送の手配も終わったのでキャンセルはできない。」「食品だから開封したら返品できない。」などと、あたかも本件売買契約はクーリング・オフができないかのように、契約の解除に関する事項について不実のことを告げていた。

(5) 判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知

(旧法第 21 条第 1 項第 7 号)

海誠物産は、遅くとも平成 28 年 12 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には勧誘をする相手方が海誠物産から商品を購入した実績がないにもかかわらず、「久しぶりです、前にカニを送った北海道の店です。」などと、あたかも以前に海誠物産から商品を購入した実績があるかのように、電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例 1】 (氏名等不明示、再勧誘、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知)

平成 29 年 2 月頃、海誠物産の従業員は、消費者 A に電話をかけ、同事業者の氏名等及び当該従業員の氏名を告げずに、「久しぶりです、前にカニを送った北海道の店です。今回、札幌に出店した記念に、カニを格安で販売しています。」と勧誘を始めた。A は、北海道のカニの販売業者と聞き、10 年位前に北海道のカニの販売業者からカニを購入したことを思い出し、海誠物産をそのときの販売業者と同一の業者だと思い込んだが、海誠物産が本件商品の販売を開始したのは平成 28 年 8 月頃であった。

当該従業員は、本件商品について「普通なら 40,000 円の値が付くカニを特別に 19,800 円でどうですか。」と言ったが、それでも高額であったため、A は「そんなにお金は払えない。」と断った。すると、当該従業員は「●●円に値引きします。」などと述べて勧誘を続けたので、A は再び断ったが、当該事業者が「年金支給日の翌日の 2 月 16 日に届くようにしますから。」等と勧誘を続けるのでなかなか電話を切ることができなかった。

結局、A は当該従業員に完全に会話のペースを握られ、断り切れずに仕方なく●●円で本件商品の売買契約について申込みをした。

【事例 2】（商品の販売価格についての不実告知、売買契約の解除に関する事項についての不実告知）

平成 29 年 8 月頃、海誠物産の従業員 X は、消費者 B に電話をかけた。X は姓を名乗った後に、「普段は 2L とか 3L の品が 19,800 円ですが、今回は中々出ない 5L サイズのズワイガニの足に、サービス品が付いて、お値段そのままです。」などと言って勧誘を行ったが、B は高額だと思い、検討のためパンフレットを送ってほしい旨を述べ、一旦電話を切った。その 2 日後、再び X から B に電話があり、「どうですか、今回は、特別キャンペーン中で、今日が最終日です。明日になると、このお値段では提供できませんよ。」などと言い、また、カニのほか、鮭の切り身、イクラ、松前漬も特別サービスする旨の勧誘を行ったため、B は高額だとは思ったが本件商品の購入を決め、その電話で売買契約を締結した。

その後、B は娘に本件商品の購入について相談し、キャンセル（契約の解除）をすることに決め、本件売買契約の申込みの 2 日後、海誠物産に電話をしたところ、海誠物産の従業員 Y から、既に本件商品の発注及び配送の手配をしたためキャンセルはできない旨を告げられた。Y は B の話を一切聞き入れず、B が何を言っても「キャンセルはできない。」の一点張りだったため、B は仕方なく一旦電話を切った。B は納得できず、消費生活センターに相談をし、その日のうちに再度海誠物産に電話をしたところ、従業員 Z が対応し「発注もしたし、配送の手配も終わったのでキャンセルはできない。」などと言い契約の解除に応じなかったが、B が消費生活センターに相談した旨を告げると、Z は態度を一転させ、B の当該契約の解除の申し出に応じた。

【事例 3】（売買契約の解除に関する事項についての不実告知、判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

平成 29 年 3 月頃、消費者 C は、海誠物産からカニの販売についての電話勧誘を受けた。C は、カニと聞いて 5 年か 6 年前に北海道網走のカニの販売業者から、大きくておいしいカニを購入したことを思い出した。C が「網走のカニ屋さんですか。」と聞くと、その者は「そうです、海誠物産です。久しぶりです。」などと答えたため、C はすっかり信用し、また、「滅多に出ない 1メートル位ある大きなカニ」を「格安価格」で販売するなどと言われたため、本件商品を購入することを決め、売買契約について申込みをした。

申込みをしてから 8 日後、C 宅に、勧誘の際に告げられたようなカニとは全然違う品物が届いたため、C はクーリング・オフしようと思った。C は海誠物産に電話し、「届いた品物が全く違う。送り返すからお金を返してほしい。クーリング・オフしたい。」と伝えたところ、海誠物産の従業員は「食品だから開封したら返品できない。」「送り返されても受け取らないし、お金も返さない。」などと C の話を聞かなかったため、C は電話を切った。

北翔物産又はB r Fこと太田翔也に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：北翔物産又はB r Fこと太田翔也
- (2) 代 表 者：太田 翔也（おおた しょうや）
- (3) 所 在 地：北海道札幌市中央区大通西8丁目2-39 北大通ビル2階
- (4) 設 立：平成29年4月1日
- (5) 取引類型：電話勧誘販売
- (6) 取扱商品：カニ、鮭、ホタテ等の海産物

2. 取引の概要

北翔物産又はB r Fこと太田翔也（以下「北翔物産」という。）は、消費者宅に電話をかけ、カニ、鮭、ホタテ等の海産物（以下「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を行い、その電話により申込みを受け又は契約を締結する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 停止命令の期間

平成30年3月28日から同年6月27日まで（3か月間）

(2) 指示

- ① 北翔物産は、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16条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第17条で禁止する再勧誘並びに旧法第21条第1項第2号に規定する商品の販売価格についての不実告知及び同項第7号に規定する電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止していると

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 27 日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ② 上記各違反行為の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、関東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

北翔物産は、以下のとおり、旧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 16 条）

北翔物産は、遅くとも平成 29 年 7 月頃以降、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、「いつもお世話になっている、北海道の市場にある店です。」などと告げるのみで、同事業者の氏名等及びその勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(2) 再勧誘（旧法第 17 条）

北翔物産は、遅くとも平成 29 年 7 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、消費者が「電話勧誘では買わないようにしている。」などと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、その電話で継続して勧誘を行っていた。

(3) 商品の販売価格についての不実告知（旧法第 21 条第 1 項第 2 号）

北翔物産は、遅くとも平成 29 年 7 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には特別の値引き価格は存在しないにもかかわらず、「通常価格 49,800 円のところ、特別価格、19,800 円はどうですか。」などと、あたかも北翔物産が通常販売している本件商品の価格から特別に値引きをしているかのように、商品の販売価格について不実のことを告げていた。

(4) 判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知（旧法第 21 条第 1 項第 7 号）

北翔物産は、遅くとも平成 29 年 7 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約について勧誘をするに際し、実際には勧誘をする相手方が北翔物産か

ら商品を購入した実績がないにもかかわらず、「昔の伝票を見て電話しました。」などと、あたかも以前に北翔物産から商品を購入した実績があるかのように、電話勧誘販売に係る売買契約に関する事項であって、その勧誘の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例 1】（氏名等不明示、再勧誘）

消費者 A は、「いつもお世話になっている、北海道の市場にある店です。」と名乗る者から電話を受けたため、以前、北海道旅行の際に立ち寄ったお店が電話をかけてきたのだと思った。A は、その者からは、同事業者の氏名等及びその者の氏名を聞いていない。その者は A に対し、「とても良いボタン海老がたくさん捕れすぎて、これまでのお客様に還元するために電話をしています。通常 30,000 円以上の商品が 15,000 円になります。」と言ったが、A は「電話勧誘では買わないようにしている。」「実際に見て欲しい物を買うようにしている。」と言って断った。それでもその者は、「新鮮な良い海老なのでもったいない。」「普通は 8 センチくらいだが、14 センチくらいのをたくさん送る。」「とても良いホタテも、すごい鮭も一緒に送る。」などと本件商品について勧誘した。

【事例 2】（商品の販売価格についての不実告知）

北翔物産の従業員は、消費者 B に電話をかけ「ズワイガニの足 25 本、2 キロ、通常価格 49,800 円のところ、特別価格、19,800 円でどうですか」と勧誘をした。B は、数年前に当時付き合いがあった北海道の業者から海産物を買ったことがあったが、今回は全く知らない業者からの勧誘だったので、最初は、断ろうと思った。ところが、当該従業員から「高級なカニが、半額以下で買える」ということを聞き、「半額ならいいかな」と思い、カニを買うことにした。

【事例 3】（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

消費者 C は、「北海道の北翔物産の〇〇です」と名乗る者から電話を受け、「今度、社長になりました。」「昔の伝票を見て電話しました。どうですか。」などと本件商品の販売について勧誘を受けた。C は、10 年程前、北海道のカニ販売業者からカニを買ったことがあったが、その販売業者の名前は覚えていなかったため、北翔物産がその販売業者と同一なのか分からなかった。ちなみに北翔物産が事業を開始したのは平成 29 年 4 月頃以降である。