

平成30年10月5日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

北海道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北海道経済産業局長が実施したものです。

平成30年10月5日
北海道経済産業局

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）及び指示並びに当該業者の使用人に対する業務禁止命令（3か月）について

- 北海道経済産業局は、「スーパーヤマブシタケ元」と称する健康食品の電話勧誘販売を行っていたエールジャパン株式会社（本社：東京都新宿区）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、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項及び特定商取引に関する法律（以下「法」といいます。）第23条第1項の規定に基づき、平成30年10月6日から平成31年1月5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、同社に対し、法第22条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。
 1. 同社は、電話勧誘販売により販売した「スーパーヤマブシタケ元」と称する健康食品を平成27年4月以降に購入した者に対し、「同社の従業員が、あたかもスーパーヤマブシタケ元を摂取することで、病気の治療若しくは予防又は症状の改善ができるかのように告げていたことがあるが、当該告げた事項は、その合理的な根拠を示す資料に基づくものではなかった。」旨を、平成30年11月5日までに通知し、同日までにその通知結果について、北海道経済産業局長まで報告すること。
 2. 同社は、旧法第17条及び法第17条の規定により禁止される再勧誘、法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）、旧法第21条第1項及び法第21条第1項の規定により禁止される商品の効能に関する事項についての不実告知を行っていた。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11月5日までに、北海道経済産業局長宛てに文書により報告すること。
 3. 前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を構築し、そのこと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、北海道経済産業局長宛てに文書により報告すること。
- 認定した違反行為は、再勧誘、商品の効能に関する事項についての不実告知及び契約書面の交付義務違反です。

- また、北海道経済産業局は、同社の事業本部長である東野義明に対し、本日、特定商取引法第23条の2第1項の規定に基づき、平成30年10月6日から平成31年1月5日までの3か月間、前記業務停止命令により同社に対して業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。
- 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、東野義明に対する業務禁止命令の詳細は別紙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北海道経済産業局長が実施したものです。

1. 同社は、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、「スーパーヤマブシタケ元」と称する健康食品（以下、「本件商品」といいます。）の売買契約の締結について勧誘を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」といいます。）から本件商品の売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客との間で本件商品の売買契約を電話により締結していることから、同社が行う本件商品の販売は、旧法第2条第3項及び法第2条第3項に規定する電話勧誘販売に該当します。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、遅くとも平成27年10月頃以降、電話勧誘販売に係る当該商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、「いらんわ、いらんわ。」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者に対し、当該売買契約の締結について継続して勧誘を行っていました。

（再勧誘）

(2) 同社は、遅くとも平成27年4月頃以降、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客に対し、「続けることで糖尿病にも効果が現れます。」、「認知症の進行も抑える作用がある。」、「どんな病気にも効く。」などと、あたかも当該商品を摂取することにより病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように告げていました。

北海道経済産業局長は、前記告知行為について、法第 21 条の 2 の規定に基づき、同社に対し、期間を定めて、当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めたところ、同社は期間内に、当該告知事項の裏付けとする資料を提出しましたが、当該資料は当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められないものであったため、同社の行った当該告知行為は、同条の規定により、「商品の効能」につき不実のことを告げる行為をしたものとみなされました。

(商品の効能に関する事項についての不実告知)

- (3) 同社が、遅くとも平成 30 年 3 月頃以降、電話勧誘販売により本件商品の売買契約を締結した電話勧誘顧客に対して交付した契約書面には、書面の内容を十分に読むべき旨が赤枠の中に赤字で記載されていませんでした。

(契約書面の交付義務違反)

3. また、同社の事業本部長東野義明は、同社が停止を命じられた電話勧誘販売に関する業務（勧誘、申込受付及び契約締結）を統括する者であり、かつ、法第 23 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する使用人として、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていました。

【本件に関するお問い合わせ】

本件に関するお問い合わせにつきましては、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お問い合わせください。

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>

エールジャパン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 : エールジャパン株式会社 (法人番号 : 8011101051997)
- (2) 代表者 : 代表取締役 永見 武久 (ながみ たけひさ)
- (3) 本社所在地 : (登記上) 東京都新宿区新宿一丁目 16 番 10 号
(実質上) 東京都新宿区新宿一丁目 34-9
- (4) 資本金 : 500 万円
- (5) 設立 : 平成 21 年 2 月 20 日
- (6) 取引形態 : 電話勧誘販売
- (7) 取扱商品 : 「スーパーヤマブシタケ元」と称する健康食品

2. 事業概要

エールジャパン株式会社 (以下「同社」という。) は、消費者宅に電話をかけ、当該電話において「スーパーヤマブシタケ元」と称する健康食品 (以下「本件商品」という。) の売買契約の締結についての勧誘 (以下「電話勧誘行為」という。) を行い、当該消費者 (以下「電話勧誘顧客」という。) から本件商品の売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客と本件商品の売買契約を電話により締結しており、本件商品の電話勧誘販売を行っていた。

3. 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、「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。

- ① 同社の行う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。
- ② 同社の行う電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③ 同社の行う電話勧誘販売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 10 月 6 日から平成 31 年 1 月 5 日まで (3 か月間)

(2) 指示

ア. 同社は、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 2 条第 3 項及び法第 2 条第 3 項に規定する電話勧誘販売により販売した本件商品を平成 27 年 4 月以降に購入した者に対し、「同社の従業員が、あなたかもスーパーヤマブシタケ元を摂取することで、病気の治療若しくは予防又は症状の改善ができるかのように告げていたことがあるが、当該告げた事項は、その合理的な根拠を示す資料に基づくものではなかった。」旨を、平成 30 年 11 月 5 日までに通知し、同日までにその通知結果について、北海道経済産業局長まで報告すること。

イ. 同社は、旧法第 17 条及び法第 17 条の規定により禁止される再勧誘、法第 19 条第 1 項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第 21 条第 1 項及び法第 21 条第 1 項の規定により禁止される商品の効能に関する事項についての不実告知を行っていた。かかる行為は旧法及び法の禁止するところであることから、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 11 月 5 日までに、北海道経済産業局長宛てに文書により報告すること。

ウ. イの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、北海道経済産業局長宛てに文書により報告すること。

4. 処分の根拠となる法令の条項

法第 22 条第 1 項及び第 23 条第 1 項並びに旧法第 23 条第 1 項

5. 処分の原因となる事実

同社は、次のとおり、旧法及び法に違反する行為をしており、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) 再勧誘（旧法第 17 条及び法第 17 条）

同社は、遅くとも平成 27 年 10 月頃以降、電話勧誘販売に係る当該商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、「いらんわ、いらんわ。」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者に対し、当該売買契約の締結について継続して勧誘していた。

(2) 商品の効能に関する事項についての不実告知（旧法第 21 条第 1 項及び法第 21 条第 1 項）

同社は、遅くとも平成 27 年 4 月頃以降、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客に対し、「続けることで糖尿病にも効果が現れます。」、「認知症の進行も抑える作用がある。」、「どんな病気にも効く。」などと、あたかも当該商品を摂取することにより病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように、その効能を告げていた。

北海道経済産業局長は、前記告知行為について、法第 21 条の 2 の規定に基づき、同社に対し、期間を定めて、当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めたところ、同社は期間内に、当該告知事項の裏付けとする資料を提出したが、当該資料は当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められないものであったため、同社の行った当該告知行為は、同条の規定により、「商品の効能」につき不実のことを告げる行為をしたものとみなされた。

(3) 契約書面の交付義務違反（法第 19 条第 1 項）

同社は、遅くとも平成 30 年 3 月頃以降、電話勧誘行為により電話勧誘顧客と本件商品の売買契約を締結したときに、購入者に交付しなければならない売買契約の内容を明らかにする書面について、書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載していないものを交付していた（特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年通商産業省令第 89 号。）第 19 条第 2 項）。

6. 勧誘事例

【事例 1】 (再勧誘)

平成29年8月、同社の勧誘員Zは、消費者A宅に電話をかけた。Zが勧めた商品は「ヤマブシタケ」の成分が入っている「スーパーヤマブシタケ元」という商品名の健康食品で、これには色々な効果があることを説明していたが、どれもAに当てはまることはなかったので「いいです。」と断った。ところが、最初の電話から、1、2週間経った頃にまた勧誘の電話が掛かってきて、その都度、Aが断っているのにまた電話をかけてくることが繰り返し行われ、結局、商品を購入するまでに4、5回の電話があった。

【事例 2】 (再勧誘、商品の効能に関する事項についての不実告知)

平成29年12月中旬、同社の勧誘員Yは、消費者B宅に電話をかけた。Bが電話に出ると持病や体調のことを聞かれ「ヤマブシタケ」というキノコが体に良いことを説明され、健康食品の勧誘電話とわかった。勧められた商品はこのキノコを元に作ったそうで、Yは「どんな病気にも効く。」、「体に良い。」、「お医者にかかっても、飲んで大丈夫。」などと言った。この時勧められた商品名は「スーパーヤマブシタケ元」でお試し品の勧誘だった。Bは、これまで聞いたことのない、商品名、会社名だったし、病院から薬も処方されているので断ったが、勧誘はしつこく続いた。Yはどんな病気にも効くと言っていた。Bには持病があり、どんな病気にも効くと言われると、病気を治したい気持ちからその商品に興味を沸き、また値段も2,000円以下と手頃だったので、勧誘に根負けするような形でお試し品を購入した。

同月下旬、同社の勧誘員Xは、消費者B宅に電話をかけた。Bが電話に出ると、先に飲んだお試し品の飲用後の体の状態を聞き、本商品の購入を勧めた。Bはお試し品の勧誘時に言われたような効果があったかわからず、継続して飲む気もなかったので「いらんわ、いらんわ。」と勧誘を断ったが、しつこく勧誘が続いた。XはBの持病を聞いて「その病気にも効きますよ。」と、この商品を食べれば持病に効果があることを言った。Bは、早く持病が良くなればと考え勧められるまま本商品の購入を決めた。

【事例 3】 (商品の効能に関する事項についての不実告知)

平成28年11月、同社の勧誘員Wは、消費者C宅に電話をかけた。Cが電話に出ると「Cさんは以前にうちの従業員からヤマブシタケの健康食品を買っていますよね。」と言った。Cは糖尿病に効果があると説得されて飲んでみたが効果が感じられなかったので飲むのをやめてしまったことを説明した。するとWは「高い健康食品を買って飲んで途中でやめてしまってはもったいないですね。」、「うちの商品は続けて飲むことで効果が現れるのですよ。」、「もう一度、飲んで続けてみませんか。」、「続けることで糖尿病にも効果が現れます。」などと説明した。

【事例4】 （商品の効能に関する事項についての不実告知）

平成29年2月、同社の勧誘員Vは、消費者D宅に電話をかけた。Vは「パンフレットは届きましたか。」「ヤマブシタケ元は体に不調をきたしているところに作用し、その症状の進行を抑える働きがあるので、長く飲まなければならない。」と言った。金額がかなり高かったので、Dは「そんなに高い物はちょっと。」と返事をしづっていると、Vは「これから高齢化社会になります。ヤマブシタケ元は今、問題になっている認知症の進行も抑える作用があるので、支払が大変でも、みなさん、3か月から4か月かけて払って、ヤマブシタケ元を飲み続けていますよ。」と言った。Dは断り切れなくなり、買うことを承諾した。

東野 義明に対する行政処分の概要

1. 名宛人

エールジャパン株式会社 事業本部長 東野 義明（以下「同人」という。）

2. 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

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、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

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) 業務禁止命令の期間

平成30年10月6日から平成31年1月5日まで（3か月間）

3. 処分の根拠となる法令の条項

法第23条の2第1項

4. 処分の原因となる事実

(1) 北海道経済産業局長は、別紙1のとおり、エールジャパン株式会社（以下「同社」という。）に対し、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第23条第1項及び法第23条第1項の規定に基づき、同社が行う電話勧誘販売に関する業務を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社が停止を命じられた電話勧誘販売に関する業務（勧誘、申込受付及び契約締結）を統括する者であり、かつ、法第23条の2第1項第1号に規定する使用人として、同社が停止を命じられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。