

平成30年12月7日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

沖縄総合事務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沖縄総合事務局長が実施したものです。

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する指示について

- 内閣府沖縄総合事務局は、「極安心」と称する健康食品（以下「本件商品」といいます。）の訪問販売を行っていた株式会社グランビア（法人番号：3310001006771）（本店：長崎県佐世保市）（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（以下「特定商取引法」といいます。）第7条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示をしたので同条第2項の規定に基づき公表します。
 - 1. 同社は、訪問販売に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにすること。
 - イ 訪問販売に係る売買契約を締結したときは、法令で定めるところにより、当該売買契約の内容を明らかにする書面を購入者に交付すること。
 - ウ 訪問販売に係る売買契約を締結するに際し、当該売買契約に係る書面に購入者の年収について虚偽の記載をさせないこと。
 - 2. 同社は、特定商取引法第3条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為及び特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第7条第4号の規定に該当する契約書面の虚偽記載を行っていた。かかる行為は、特定商取引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31年1月7日までに、内閣府沖縄総合事務局長宛てに文書により報告すること。
 - 3. 同社は、前記2の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、平成31年2月7日までに、内閣府沖縄総合事務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、勧誘目的等の明示義務違反、契約書面の交付義務違反及び契約書面の虚偽記載です。
- 同社に対する処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、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沖縄総合事務局長が実施したものです。

- 1. 同社は、営業所等以外の場所である消費者宅を訪問し、当該消費者宅において、本件商品の売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結しており、同社が行う本件商品の販売は、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に該当します。

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29年4月頃以降、訪問販売をしようとするとき、「機械に指を乗せるだけで毛細血管の血流検査ができます。無料ですので受けてみませんか。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、その相手方に対し、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにしていませんでした。

(勧誘目的等の明示義務違反)

- (2) 同社は、遅くとも平成29年4月頃以降、消費者宅において、本件商品の売買契約を締結したときに、その売買契約の内容を明らかにする書面を交付していましたが、当該書面には、書面の内容を十分に読むべき旨が赤字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) 同社は、本件商品の売買契約を締結するに際し、当該契約に係る契約書面の購入者の年収について、虚偽の記載をさせていました。

(契約書面の虚偽記載)

【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ご連絡ください。

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)

株式会社グランビアに対する行政処分の概要

1. 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社グランビア（法人番号：3310001006771）
- (2) 代表者：代表取締役 野方 亮司（のがた りょうじ）
- (3) 所在地
 - 本店：長崎県佐世保市高砂町1番4号グランビアビル2階
 - 沖縄支店：沖縄県浦添市仲西1丁目3-22メゾンアンスリー201号
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成8年6月3日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱商品：健康食品、布団等

2. 事業の概要

株式会社グランビア（以下「同社」という。）は、「健康調査のため、血管の状態を調べる機械を持って参りました。機械に指を乗せるだけで毛細血管の血流検査ができます。無料ですので受けてみませんか。」などと告げて、主に高齢者の自宅を訪問し、当該消費者宅において、当該消費者に対し、「極安心」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勧誘を行い、本件商品の売買契約の申込みを受け、又は本件商品の売買契約を締結しており、本件商品の訪問販売を行っていた。

3. 処分の内容

- (1) 訪問販売に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにすること。
 - イ 訪問販売に係る売買契約を締結したときは、法令で定めるところにより、当該売買契約の内容を明らかにする書面を購入者に交付すること。
 - ウ 訪問販売に係る売買契約を締結するに際し、当該売買契約に係る書面に購入者の年収について虚偽の記載をさせないこと。
- (2) 同社は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第3条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為及び特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第7条第4号の規定に該当する契約書面の虚偽記載を行っていた。かかる行為は、特定商取引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31年1月7日までに、内閣府沖縄総合事務局長宛てに文書により報告すること。

(3) 同社は、前記(2)の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、平成31年2月7日までに、内閣府沖縄総合事務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

特定商取引法第7条第1項

5. 処分の原因となる事実

同社は、次のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、訪問販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的等の明示義務違反

同社は、遅くとも平成29年4月頃以降、訪問販売をしようとするとき、「機械に指を乗せるだけで毛細血管の血流検査ができます。無料ですので受けてみませんか。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、その相手方に対し、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにしていなかった。

(2) 契約書面の交付義務違反

同社は、遅くとも平成29年4月頃以降、消費者宅において、本件商品の売買契約を締結したときに、その売買契約の内容を明らかにする書面を交付していましたが、当該書面には、書面の内容を十分に読むべき旨が赤字の中に赤字で記載されていなかった。

(3) 契約書面の虚偽記載

同社は、本件商品の売買契約を締結するに際し、当該契約に係る契約書面の購入者の年収について、虚偽の記載をさせていた。

6. 勧誘事例

【事例1】(勧誘目的等の明示義務違反)

同社の従業員Zは、平成29年4月頃、突然消費者A宅を訪問し、Aが玄関のドアを開けるとすぐに、「私は株式会社グランビアから来ました。今日は、皆さんの健康調査のため、血管の状態を調べる機械を持って参りました。機械に指を乗せるだけで毛細血管の血流検査ができます。無料ですので受けてみませんか。」等と告げて、A宅に上がり、Aの血流検査を実施した。その後、当該検査結果についての説明にとどまらず、本件商品の売買契約の締結について勧誘をした。

【事例2】（勧誘目的等の明示義務違反）

同社の従業員Yは、平成29年8月頃、突然消費者B宅に電話をかけ、「グランビアからです。今、グランビアでは無料で血管の検査をしています。今から家に言ってもいいですか。」等と説明し、検査についての了承を受けた。その後、貴社の従業員Xは、B宅を訪問し、B宅の玄関先で「グランビアから来ました。先ほど電話をかけた女性の代わりに私が血管の検査に来ました。」等と告げて、B宅に上がり、Bの血流検査を実施した後、当該検査結果についての説明にとどまらず、本件商品の売買契約の締結について勧誘をした。

【事例3】（契約書面の虚偽記載）

同社の従業員Wは、平成29年8月頃、消費者C宅を訪問し、「今、〇〇を買った方だけ、毛細血管の検査ができます。検査してみませんか。」と告げて、C宅に上がり、血流検査を実施した後、Cに対し、本件商品の購入を勧めた。Cが、Wに対し、本件商品を購入する旨の意思表示をすると、Wは、その場で売買契約書の作成を開始し、その過程でWから年収を問われたCが、実際の年収のとおり70万円程度である旨述べたところ、Wは、「150万円としましょうね。クレジットで注文する人は皆150万円と書いていますよ。その方が審査に通りやすいから。」と説明しながら、当該売買契約書の年収欄に150万円と記載した。