

平成30年12月26日

## 特定商取引法違反の訪問購入業者に対する指示について

- 消費者庁は、訪問購入業者である株式会社萬天商事（本店所在地：福岡県福岡市。屋号：USEDトレード）（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（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」といいます。）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 同社は、訪問購入に関して、次の事項を遵守すること。
- ア 訪問購入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、勧誘を受ける意思があることを確認すること。
  - イ 訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、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1条に規定する場所以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認しないこと。
  - ウ 訪問購入に係る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勧誘しないこと。
  - エ 訪問購入に係る売買契約の相手方から直接物品の引渡しを受けるときは、その売買の相手方に対し、特定商取引法第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日以内は、当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げること。
- ② 同社は、特定商取引法第58条の6第1項の規定により禁止される勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、特定商取引法第58条の6第2項の規定により禁止される勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘、特定商取引法第58条の6第3項の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び特定商取引法第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していた。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31年1月26日までに、消費者庁長官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1月26日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

- 認定した違反行為は、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、勧誘を受けようとする意思があることを確認することをしないで行う勧誘、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

- 1 同社は、消費者宅に電話をかけ、古着、靴等の不用品（以下単に「不用品」といいます。）の売買契約（以下「本件売買契約①」といいます。）の締結について勧誘し、さらに、消費者宅において引き続き本件売買契約①の締結について勧誘することについての承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪問し、同所において、本件売買契約①及び貴金属の売買契約（以下「本件売買契約②」といいます。）の締結について勧誘を行い、本件売買契約①、本件売買契約②若しくは両契約の申込みを受け、又は当該消費者との間で本件売買契約①、本件売買契約②若しくは両契約を締結して不用品、貴金属若しくはその両方の購入を行っていることから、同社が行う不用品及び貴金属の購入は、特定商取引法第58条の4に規定する訪問購入（以下「訪問購入」といいます。）に該当します。
- 2 消費者庁が認定した同社の違反行為は、別紙のとおりです。

### 【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)

## 株式会社萬天商事に対する行政処分の概要

### 1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社萬天商事（法人番号5290001072071）
- (2) 代 表 者：代表取締役 島田 拓郎
- (3) 所 在 地：福岡市博多区博多駅東一丁目16番7号博多駅東尾崎ビル301・302号室
- (4) 資 本 金：300万円
- (5) 設 立：平成27年11月24日
- (6) 取引類型：訪問購入
- (7) 取扱商品：靴、貴金属等

### 2 事業概要

株式会社萬天商事（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、古着、靴等の不用品（以下単に「不用品」という。）の売買契約（以下「本件売買契約①」という。）の締結について勧誘し、さらに、消費者宅において引き続き本件売買契約①の締結について勧誘することについての承諾を取り付けた上で、消費者宅を訪問し、同所において、本件売買契約①及び貴金属の売買契約（以下「本件売買契約②」という。）の締結について勧誘を行い、本件売買契約①、本件売買契約②又は両契約を締結して不用品、貴金属又はその両方の購入を行っていた。

### 3 処分の内容

同社に対し、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12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た。

- (1) 同社は、訪問購入に関して、次の事項を遵守すること。
  - ア 訪問購入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、勧誘を受ける意思があることを確認すること。
  - イ 訪問購入に係る売買契約の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、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1条に規定する場所以外の場所において、当該売買契約の締結について勧誘をし、又は勧誘を受ける意思の有無を確認しないこと。
  - ウ 訪問購入に係る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勧誘しないこと。

エ 訪問購入に係る売買契約の相手方から直接物品の引渡しを受けるときは、その売買の相手方に対し、特定商取引法第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日以内は、当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げること。

- (2) 同社は、特定商取引法第58条の6第1項の規定により禁止される勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、特定商取引法第58条の6第2項の規定により禁止される勧誘を受ける意思があることを確認しないで行う勧誘、特定商取引法第58条の6第3項の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘及び特定商取引法第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していた。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31年1月26日までに、消費者庁長官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1月26日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

#### 4 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為を行っており、特定商取引法第58条の4に規定する訪問購入（以下「訪問購入」という。）に係る「取引の公正及び売買契約の相手方の利益が害されるおそれがある」と認められた。

- (1) 勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘（特定商取引法第58条の6第2項）

同社は、遅くとも平成29年12月頃以降、訪問購入をしようとするとき、本件売買契約①の締結についての勧誘に先立って、その相手方に対し、当該勧誘を受ける意思があることを確認せずに、当該勧誘をしていた。

また、同社は、遅くとも平成29年9月頃以降、訪問購入をしようとするとき、本件売買契約①の締結について勧誘をする承諾のみ取り付けた上で消費者宅を訪問したにもかかわらず、同所において、本件売買契約②の締結について勧誘していたが、その勧誘に先立って、その相手方に対し、

当該勧誘を受ける意思があることを確認していなかった。

- (2) 勧誘の要請をしていない者に対する勧誘（特定商取引法第58条の6第1項）

同社は、遅くとも平成29年8月以降、訪問購入に係る本件売買契約①の締結について勧誘をする承諾のみ取り付けた上で消費者宅を訪問したにもかかわらず、同所において、訪問購入に係る本件売買契約②の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、当該売買契約の締結について勧誘をしていた。

- (3) 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第58条の6第3項）

同社は、遅くとも平成29年10月頃以降、貴金属について、「何もありませんよ。」等と、訪問購入に係る本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示した者に対して、「どんなものでもいいので。」「あと、1万円くらい買取りができれば僕らのノルマを達成できるんですけど、何かないですか。お願いします。」と告げるなど、当該売買契約の締結について続けて勧誘をしていた。

- (4) 物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為（特定商取引法第58条の9）

同社は、遅くとも平成29年9月頃以降、訪問購入に係る売買契約（本件売買契約①、本件売買契約②又は両契約）の相手方から直接物品の引渡しを受けるとき、その売買契約の相手方に対し、特定商取引法第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。

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

## 5 勧誘事例

【事例1】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしていないで行う勧誘、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）

平成29年12月中旬、同社の電話勧誘員（以下「アポインター」という。）Zは、消費者A宅に、「不要な靴でも買い取りに伺いますのでお売りください。」等と電話し、Aに不用品の買取りについて勧誘を受ける意思があることを確認

せずに、本件売買契約①の締結について勧誘を行った。それを受けAは、不要な靴があることを伝え、同社の訪問営業員（以下「クローザー」という。）が訪問することを承諾した。

その日の午後、同社のクローザーYはA宅を訪問し、Aが用意していた靴の確認が終わると、「貴金属とか何か不要なものはないですかね。」等と突然、貴金属の買取りに係る勧誘を始め、Aが「ないですよ、こんな家なのに。」等と、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、Yは、「昔つけていたものとか、どんなものでもいいので、若いときに買われたペンダントでもいいので見せてもらえませんか。」等と勧誘を続け、Aは同社との間で、本件売買契約①及び本件売買契約②を締結した。

Aは、その場で物品をYに引き渡したが、その際、Yからクーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨の説明を受けなかった。

【事例2】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしていないで行う勧誘、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に違反する行為）

平成30年1月中旬、同社のアポインターXは、消費者B宅に、「履かなくなったような靴を今お買取りで回っております。」「玄関先のお履物類だったりとか、後は昔流行ったような、お洋服の古い分とかでも皆様お値段ついて喜んで頂けますので。」等と電話し、Bに不用品の買取りについて勧誘を受ける意思があることを確認せずに、本件売買契約①の締結について勧誘を行った。それを受けてBは、「ご協力はそんなにできないと思います。」等と伝えて、不用品の買取りについて同社のクローザーが訪問することを承諾した。

その日の夕方、同社のクローザーYはB宅を訪問し、Bが用意していた不用品の査定が終わるや否や、事前に何の説明もないまま、「実は、うちは貴金属も買い取っているんですよ。」「お宅にも不要な貴金属ありますよね。」「ぜひ売ってくれませんか。」等と、Bに貴金属の買取りの勧誘を受ける意思があることを確認せずに、本件売買契約②の締結について勧誘を行い、Bは同社との間で、本件売買契約①及び本件売買契約②を締結した。

Bはその場で物品をYに引き渡したが、その際、Yから、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の説明を受けなかった。

【事例3】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしていないで行う勧誘、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

平成30年2月中旬から下旬までの間に、同社のアポインターWは、消費者

C宅に、「古くなった履かない靴を集めてるんですよ。」「一足一足お買い取りし集めてるんですけど。」「一足一足下駄以外のお履物であれば、あの、お値段全て付きます。」等と電話し、Cに不用品の買取りについて勧誘を受ける意思があることを確認せずに、本件売買契約①の締結について勧誘を行った。それを受けてCは、「分かりました。」と伝えて、不用品の買取りについて同社のクローザーが訪問することを承諾した。

その日の午後、同社のクローザーVは、C宅を訪問し、「先ほど電話した者です。靴の買取りにまいりました。」と告げ、Cと本件売買契約①を締結した。その後、玄関先に待機していた同社のクローザーUがCに対し、突然、「家に眠っている貴金属はありませんか。」等と、Cに貴金属の買取りの勧誘を受ける意思があることを確認せずに、本件売買契約②に係る勧誘を行った。

Cは、「何もありませんよ。」等と、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したが、Uは、「あと、1万円くらい買取りできれば僕らのノルマを達成できるんですけど、何かないですか。お願いします。」等と勧誘を続け、Cが、「貴金属はありません。」と、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、引き続き勧誘を行った。

**【事例4】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしていないで行う勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）**

平成29年9月上旬、同社のアポインターZは、消費者D宅に、「不要な靴はありませんか。」等と電話し、それを受けてDは、ちょうど処分しようとしていた靴があったので、不用品の買取りについて、同社のクローザーが訪問することを承諾した。

その日の夕方、同社のクローザーTはD宅を訪問し、「靴はどれですか。」と告げ、Dが用意していた不用品を確認しながら、突然、「お姉さん、貴金属なんかも買取りますよ、何でもいいので、ないかな。」等と、Dに貴金属の買取りの勧誘を受ける意思があることを確認せずに、本件売買契約②に係る勧誘を行い、Dは同社との間で、本件売買契約①及び本件売買契約②を締結した。

Dは、その場で物品をTに引き渡したが、その際、Tからクーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨の説明を受けなかった。