

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業務停止命令 （3か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役に対す る業務禁止命令（3か月）について

- 消費者庁は、訪問購入業者である株式会社upward（大阪市北区。屋号：エコストア）（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（平成28年法律第60号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「旧法」といいます。）第58条の13第1項及び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13第1項に基づき、平成30年12月27日から平成31年3月26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、同社に対し、特定商取引法第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、特定商取引法第58条の5に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第58条の6第1項及び特定商取引法第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、旧法第58条の6第2項及び特定商取引法第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、旧法第58条の6第3項及び特定商取引法第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、旧法第58条の8第2項及び特定商取引法第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）並びに旧法第58条の9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、旧法及び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。
  - ② 同社は、前記①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、前記の

業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

- 認定した違反行為は、以下のとおりです。

氏名等の明示義務に違反する行為、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、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、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、書面の交付義務に違反する行為（記載不備）、物品の引渡し拒絶に関する告知義務に違反する行為
- また、消費者庁は、同社の代表取締役荒木澄夫に対し、本日、特定商取引法第58条の13の2第1項の規定に基づき、平成30年12月27日から平成31年3月26日までの3か月間、特定商取引法の規定に違反する行為に関する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、荒木澄夫に対する業務禁止命令の詳細は別紙2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、旧法第58条の4に規定する訪問購入（以下「旧法に規定する訪問購入」といいます。）及び特定商取引法第58条の4に規定する訪問購入（以下単に「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1のとおりです。
- 3 また、同社の代表取締役荒木澄夫は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問購入に関する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up ward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up ward (法人番号：1120001199050)
- (2) 屋号：エコストア
- (3) 代表者：代表取締役 荒木 澄夫 (あらかき すみお)
- (4) 所在地：大阪市北区中崎西三丁目3番43号中崎西MDビルⅡ3階
- (5) 資本金：800万円
- (6) 設立：平成28年6月17日
- (7) 取引類型：訪問購入
- (8) 買取商品：貴金属、アクセサリ、衣類等

### 2 事業概要

株式会社up ward (以下「同社」という。)は、消費者宅に電話をかけ、訪問購入に係る古着、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「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 同社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 同社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 同社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12月27日から平成31年3月26日まで (3か月間)

## (2) 指示

ア 同社は、特定商取引法第58条の5に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成28年法律第60号）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項及び特定商取引法第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、旧法第58条の6第2項及び特定商取引法第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、旧法第58条の6第3項及び特定商取引法第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、旧法第58条の8第2項及び特定商取引法第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）並びに旧法第58条の9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、旧法及び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。

イ 同社は、前記ア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、前記（1）の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、旧法及び特定商取引法に違反する行為を行っており、旧法第58条の4に規定する訪問購入（以下「旧法に規定する訪問購入」という。）及び特定商取引法第58条の4に規定する訪問購入（以下単に「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著しく害されるおそれがある」と認められた。

### (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（特定商取引法第58条の5）

同社は、遅くとも平成30年5月頃以降、本件売買契約①の締結を目的とする訪問購入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、同社の名称を明らかにしていなかった。

### (2) 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（旧法

第58条の6第2項及び特定商取引法第58条の6第2項)

同社は、遅くとも平成30年2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、旧法に規定する訪問購入及び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。

- (3) 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項及び特定商取引法第58条の6第1項）

同社は、遅くとも平成29年9月頃以降、旧法に規定する訪問購入及び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、旧法に規定する訪問購入及び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。

- (4) 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（旧法第58条の6第3項及び特定商取引法第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、「売れるような貴金属はありません。」「売るつもりはありませんから、いいです。」等と、旧法に規定する訪問購入及び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、「持っていてはどうせ身につけないなら売って現金にした方が良いですよ。」「指輪はありませんか。ネックレスはありませんか。」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。

- (5) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（旧法第58条の8第2項及び特定商取引法第58条の8第2項）

同社は、遅くとも平成29年9月以降、消費者宅において、旧法に規定する訪問購入及び訪問購入に係る売買契約を締結した際に、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対して交付することが義務付けられている契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次の事項が記載されていなかった。

ア 個別の物品の購入価格

イ 物品の特徴

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

同社は、遅くとも平成29年9月頃以降、旧法に規定する訪問購入及び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、旧法第58条の8第2項及び特定商取引法第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。

## 5 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為、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、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30年5月、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宅に電話し、「今、お宅の近くを回っているので、不要なものや古着がありましたらなんでも買い取らせてもらいますが、いかがですか。」「古着回収車がまわっているので、古着は、少なくともいいですよ。1着、2着でも良いので。」等と、同社の名称を告げずに、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。それを受けてAは、「古着はあるので来てください。」等と伝えて、不用品の買取りについて同社の訪問営業員（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、「古着を見せてください。」等とAに告げ、Aが玄関に用意していた不用品を見ながら、突然、「貴金属でもバッグでも、何でも良いから見せてくれませんか。もしあれば買い取ります。」等と、Aに対して本件売買契約②に係る勧誘を行った。

Aは、「いきなり言われても、決められないので、売るつもりはありませんから、いいです。」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、Yは、「指輪はありませんか。」「ネックレスはありませんか。」「指輪やネックレスなど1点だけでも良いから見せてください。見せるだけでいいですから。」等と繰り返し勧誘を続け、Aは、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2月上旬、同社のアポインターXは、消費者B宅に、「買取りをしています。家に洋服などの不要品はありませんか。近くを回っているので、不要品があれば買取ります。」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、「そんなに沢山はないですけど。」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。その後、Xは、「いらぬ宝石や貴金属などを買い取らせていただき、喜んでいただいています。」等とBに告げたものの、XはBに対して貴金属の買取りをしてもよいかといった確認をせず、また、B宅を訪問した際に貴金属の買取りを勧誘する承諾を取り付けなかった。

その日の午後、同社のクローザーWはB宅を訪問し、Bが用意した不用品を1点ずつ確認しながら、突然、事前に何の説明もないまま、「いらぬ貴金属やアクセサリーはないですか。他のお宅で買わせてもらって、喜んでいただいているんです。」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Wに引き渡したが、その際、W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、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月中旬、同社のアポインターVは、消費者C宅に、「リサイクルに出す服はありませんか。今日中に1000枚集めないといけないので、引き取りに行くので協力してください。何でも買い取ります。」等と電話をした。それを受けてCは、「いらぬ服はあるけどそんなに数はないですよ。」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。

その日の昼前頃、同社のクローザーUはC宅を訪問し、「古着を引き取りに



来ました。」等と告げ、Cが用意していた不用品を見ながら、突然、「昔買った指輪やアクセサリーで使ってないものはありませんか。」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、勧誘する承諾を取り付けていない本件売買契約②に係る勧誘を行い、C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。

Cは、その場で物品をUに引き渡したが、その際、Uから、当該物品をその日に引き渡さなくてもよい旨の説明は受けたが、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。

## 荒木 澄夫に対する行政処分の概要

- 1 名宛人  
株式会社 u p w a r d 代表取締役 荒木澄夫 (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「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 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。
    - イ 訪問購入に関する売買契約の申込みを受けること。
    - ウ 訪問購入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12月27日から平成31年3月26日まで (3か月間)
- 3 処分の根拠となる法令の条項  
特定商取引法第58条の13の2第1項
- 4 処分の原因となる事実
  - (1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社 u p w a r d (以下「同社」という。) に対し、特定商取引法第58条の13第1項の規定に基づき、同社が行う訪問購入に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
  - (2) 同人は、同社の役員であり、同社が停止を命ぜられた訪問購入に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。