

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 （6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（6か月）について

- 消費者庁は、訪問購入業者である株式会社T-i-s-m（大阪市北区。屋号：リユースセンター）（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6月26日までの6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、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）、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並びに旧法58条の12第1号に規定する禁止行為に該当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、債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させる行為
- また、消費者庁は、同社の代表取締役吉岡拓郎に対し、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6月26日までの6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、吉岡拓郎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、同社の代表取締役吉岡拓郎は、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T-i s mに対する行政処分概要

### 1 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社T-i s m (法人番号：4120001183563)
- (2) 屋号：リユースセンター
- (3) 代表者：代表取締役 吉岡 拓郎 (よしおか たくろう)
- (4) 所在地：大阪市北区曽根崎二丁目8番5号曽根崎MDビル5階
- (5) 資本金：800万円
- (6) 設立：平成26年4月24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、雑貨等

### 2 事業概要

株式会社T-i s m (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6月26日まで (6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、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）、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並びに旧法58条の12第1号に規定する禁止行為に該当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1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29年10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30年1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。

- (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10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（特定商取引法第58条の6第3項）

同社は、遅くとも平成30年1月頃以降、貴金属について、「売るつもりはないです。」「結構です」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、「どちらか1本でも買い取らせてもらえないか。」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10月頃以降、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違反（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10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て法第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、旧法第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日以内の期間と合わせて「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。

(7) 債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させる行為（旧法第58条の12第1号）

同社は、旧法に規定する訪問購入に係る本件売買契約①及び本件売買契約②を締結した相手方から引渡しを受けた物品について、クーリング・オフ期間内はこれを適切に管理し、同期間内に書面により売買契約の解除（以下「クーリング・オフ」という。）を行う旨の申出が適法になされた場合にはこれを返還すべき義務があるにもかかわらず、遅くとも平成29年9月頃以降、クーリング・オフ期間に適法にクーリング・オフを申し出た相手方に対し、返還に時間が掛かる旨や物品を紛失した旨を告げるなどして、2か月以上の期間にわたり、引渡しを受けた物品の返還をせず、旧法に規定する訪問購入に係る売買契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させていた。

## 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1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宅にリユースセンターを名のり、「不要になった靴を買取りさせていただきます。」、「どんなボロ靴でも構いません。」、「使わなくなった靴や洋服など不要なものがあれば買取ります。」、「穴のあいたボロ靴でも

500円で買い取ります。」等と社名の名称を告げずに、Aに不用品の買取りに関し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、「使っていない靴や洋服ならあります。」等と伝えて、不用品の買取りに関して社名の訪問営業員（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、社名のクローザーYはA宅を訪問し、Aが玄関に用意していた不用品の査定を行った後、「貴金属や時計、お酒などはありませんか。」等とAに告げ、Aに対して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。

Aは、「売るつもりはないです。」、「結構です。」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、「どちらか1本でも買い取らせてもらえないか。」等と繰り返し勧誘を続け、Aは社名との間で、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】**（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、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘）

平成30年6月中旬、社名のアポインターXは、消費者B宅に、「近辺のお宅に靴の買取りをご案内しています。」、「お履きならなくなった靴などありませんか。」等と社名の名称を告げずに、Bに不用品の買取りに関し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、「靴ならありますよ。」等と伝えて、不用品の買取りに関して社名のクローザーが訪問することを承諾した。

その日の午後、社名のクローザーWはB宅を訪問し、Bが玄関に用意していた不用品を確認しながら、突然、「貴金属などアクセサリーはありませんか。」等と、B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、Bは社名との間で、本件売買契約①及び本件売買契約②を締結した。

**【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10月中旬、社名のアポインターVは、消費者C宅に、「不要なものを買い取らせていただきたいです。衣類でも何でもいいです。何かありませんか。」等と、Cに不用品の買取りに関して勧誘を受ける意思があるか確認



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、不用品の買取りについて同社のクローザーがC宅を訪問することを承諾した。

翌日、同社のクローザーUはC宅を訪問し、不用品を確認した後に突然、「会社からお客さんが貴金属を持っているようだったら見せてもらうよう言われているので、あったら見せてくれませんか。」等と本件売買契約②の締結について勧誘を行い、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、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4】（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、勧誘の要請をしていない者に対する勧誘）**

平成30年5月中旬、同社のアポインターTは、消費者Dの勤務先に、「ご自宅にいらぬ洋服とか不要なものはないですか。洋服一点からでも買い取ります。」「売るようなものでなくても、良い値段で買い取らせてもらい、有効利用させてもらいます。」等と、Dに不用品の買取りについて勧誘を受ける意思があるか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Dは、不用品の買取りについて同社のクローザーがD宅を訪問することを承諾した。

その勧誘の2日程度後に、同社のクローザーWはD宅を訪問し、「洋服の買取りに来た者です。」等と告げ、Dが用意していた不用品を確認しながら、突然、「すみません、お客さん、18金とか、貴金属のアクセサリとかないですかね。」「金が1つでもいいからないですかね。」「それを出してもらおうとありがたいのですが。」等と、Dに貴金属の買取りの勧誘を受ける意思があるか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。

**【事例5】（債務の一部又は全部の履行を不当に遅延させる行為）**

平成29年10月上旬、消費者Eは、同社との間で旧法に規定する訪問購入に係る本件売買契約①及び本件売買契約②を締結して物品を引き渡した後、クーリング・オフ期間に、電話及び書面により、同社に対して適法に当該売買契約のクーリング・オフを申し出て、当該売買契約により同社に引き渡した全ての物品の返還を求めたところ、同社から、「貴金属はすぐに見つけられるが、不用品は全てまとめて倉庫に保管しているのですぐには見つけられない。」「早ければ1か月、遅ければ3か月かかる。」等と、不用品については返還に時間を要する旨を告げられた。Eはそれを承諾せず、同社に引き渡した物品の

全てを返還するよう求めた。

同年11月、Eは、同社に督促のため架電したところ、同社から、「貴金属は確認がとれたが、衣類などの不用品は倉庫で保管しているため見つからない。」、「貴金属を先に返却するか。」等と先に貴金属を先に返還する旨告げられ、Eはそれを承諾せず、同社に引き渡した物品の全てを一度に返還するよう求めた。

同年12月、Eは、同社に督促のため再度架電したところ、同社から「貴金属だけ先に返却する」等と告げられ、Eはこれを承諾し、当該購入物品のうち貴金属の返還が行われたが、不用品については返還されなかった。

平成30年1月に、Eは、同社に対して改めて不用品の返還を求めたところ、同社から、「倉庫にはあるはずだが、大きな倉庫なので探すのに時間がかかっている。」、「買い取ったものとは別のものをお返しします。」等と告げられ、不用品について、代用品で返還を行う旨の申出を同社から受けたが、Eはこれを断った。すると、同社から、「もう一度倉庫を探す。2月中旬までには連絡する。」等と告げられた。

同年2月、Eは、同社から連絡がなかったことから同社に連絡し、改めて不用品の返還を求めたところ、同社から、「10月に買い取った分はもう倉庫にありません。」、「買い取ったものとは別のものをお返しします。」等と不用品を紛失したことを告げられるとともに、再度、代用品で返還を行う旨の申出を同社から受けたが、Eはこれを断った。すると、同社は、Eに対して紛失した不用品についての金銭補償を提示し、Eからその金額を尋ねられたところ、改めて連絡する旨をEに返答した。

数日後、Eは、同社から連絡がなかったことから同社に連絡し、不用品の紛失に対する具体的な対応を尋ねたところ、同社から金銭補償の金額が提示され、最終的にこの申出を承諾し、同社が紛失した不用品の返還に代えて、補償金の支払を受けた。

## 吉岡 拓郎に対する行政処分概要

### 1 名宛人

株式会社 T-i s m 代表取締役 吉岡 拓郎 (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6月26日まで (6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 T-i s m (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。