

平成31年3月20日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

中国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中国経済産業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業務停止命令（6か月）及び指示 並びに業務禁止命令（6ヶ月）について

○ 中国経済産業局は、「湧き水生活」と称する浄水器（以下「本件商品」といいます。）を「株式会社ゆたか設備」と名のって販売する訪問販売業者である株式会社日本クリオ（法人番号 3240001015557）（本社：広島県広島市）（以下、「日本クリオ」といいます。）に対し、昨日（平成31年3月19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8条第1項及び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8条第1項の規定に基づき、平成31年3月20日から同年9月19日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するように命じました（以下、「本件業務停止命令」といいます。）。

○ あわせて、日本クリオに対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。

1. 日本クリオは、旧法第3条及び特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第6条第1項及び特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される商品の販売価格及び売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき不実のことを告げる行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、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4月19日までに、中国経済産業局長宛てに文書により報告すること。

2. 日本クリオは、前記1.の各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、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、中国経済産業局長宛てに文書により報告すること。

○ 日本クリオについて、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、書面の交付義務に違反する行為（記載不備）、商品の販売価格につき不実のことを告げる行為及び売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき不実のこ

とを告げる行為

- また、中国経済産業局は、日本クリオ代表取締役佐伯孝之（さいきたかゆき）に対し、昨日（平成31年3月19日）、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、平成31年3月20日から同年9月19日までの6か月間、本件業務停止命令により日本クリオ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。
- 本件業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、佐伯孝之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中国経済産業局長が実施したものです。
- また、本件は、中国経済産業局と山口県が連携して調査を行い、山口県も、昨日（平成31年3月19日）付けで日本クリオに対する特定商取引法に基づく行政処分（指示処分）を行いました。

- 1 日本クリオは、新築マンション等に所在する消費者宅を訪問し、営業所等以外の場所である同所において、本件商品の売買契約を締結しており、旧法第2条第1項に規定する訪問販売及び特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売を行っていました。なお、日本クリオの従業員は、訪問販売をするにあたり、社名として「株式会社ゆたか設備」を名のっていました。
- 2 中国経済産業局が日本クリオに対して認定した違反行為は別紙1のとおりです。
- 3 また、日本クリオの代表取締役である佐伯孝之は、日本クリオの役員であり、かつ、日本クリオが停止を命ぜられた訪問販売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>

株式会社日本クリオに対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社日本クリオ（法人番号3240001015557）
- (2) 代表者：代表取締役 佐伯 孝之（さいき たかゆき）
- (3) 所在地：広島県広島市中区上八丁堀4番1号
- (4) 資本金：5000万円
- (5) 設立：平成12年10月12日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱商品：「湧き水生活」と称する浄水器（以下「本件商品」という。）

2 事業概要

日本クリオ（以下、「同社」という。）は、新築マンション等に所在する消費者宅を訪問し、営業所以外の場所である同所において、本件商品の売買契約を締結しており、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1項に規定する訪問販売（以下「旧法に規定する訪問販売」という。）及び特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）を行っていた。その際、同社の従業員は、社名として「株式会社ゆたか設備」を名のっていた。

3 処分の内容

(1) 業務停止命令

ア. 内容

訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ①同社の行う訪問販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- ②同社の行う訪問販売に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③同社の行う訪問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31年3月20日から同年9月19日まで（6か月間）

(2) 指示

ア. 同社は、旧法第3条及び特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第6条第1項及び特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される商品の販売価格及び売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき不実のことを告げる行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、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4月19日までに、中国経済産業局長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、中国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

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項並びに旧法第8条第1項

5 処分の原因となる事実

同社は、次のとおり、旧法及び特定商取引法の規定に違反する行為をしており、特定商取引法第7条第1項に規定する訪問販売に係る取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認められたほか、旧法第8条第1項及び特定商取引法第8条第1項に規定する訪問販売に係る取引の公正及び購入者等の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 氏名等の明示義務違反（旧法第3条及び特定商取引法第3条）

同社は、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売をしようとするとき、「株式会社ゆたか設備」の社名を名のった上、「水道設備の点検に来ました。」「電気温水器のタンクがあるんですが、掃除をされていますか。」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、同社の名称、本件商品の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) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）

（旧法第5条第1項及び特定商取引法第5条第1項）

同社は、少なくとも平成29年3月から平成30年2月までの間、消費者宅において、本件商品の売買契約を締結したとき、その売買契約の内容を明らかにする書面を交付したが、当該書面には、販売業者の名称として「株式会社ゆたか設備」の名称及びその代表者の氏名が記載されており、特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令（平成29年内閣府・経済産業省令第1号）による改正前の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4条第1号及び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4条第1号に規定する販売業者の名称及び代表者の氏名が記載されていなかった。

(3) 商品の販売価格についての不実告知

（旧法第6条第1項第2号及び法第6条第1項第2号）

同社は、旧法に規定する訪問販売及び訪問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、実際には、本件商品の設置につき工事費等を別途請求したことはないにもかかわらず、「工事の設置費4万円がかかるんですけど、今、下で最後の工事をしていたので、奥さんなら工事費がかからないですよ。」「普段なら設置費用が4万円くらいかかりますが、今日なら無料です。」などとあたかも通常は請求する工事費等が期間限定で特別に無料となるかのように告げていた。

(4) 売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知

（旧法第6条第1項第7号及び法第6条第1項第7号）

同社は、旧法に規定する訪問販売及び訪問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、実際には、勧誘の時点で、消費者が居住するマンションにおいて同社から本件商品を購入した者がいないにもかかわらず、「このマンションにも何人も契約してもらっていますよ。」「マンションの全世帯に順番に設置しています。」などと、あたかも消費者が居住するマンションにおいて同社から本件商品を購入した者がすでに複数人いるか

のように告げていた。

6 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務違反、商品の販売価格についての不実告知）

平成29年7月から同年9月までの間に、同社の従業員Zは消費者A宅のマンションの1階からA宅のインターホンを鳴らし、Aがインターホンに出ると、Zは「ゆたか設備と申します。水道設備の点検に来ました。」と訪問の用件を告げた。Aは点検を断ったが、ZはAに「アルコープの横にあるエネファームが入っている所がわかりますか。」と聞いた。その後、Aがオートロックを解除するとZはAの玄関に来て、Zは玄関横のエネファームの設置の扉を指し、Aに「ここに設備があるのを知っていましたか。」「ここに、お手入れの方法が書いてあるのですが知っていましたか。」などと聞いた。その後しばらく、Zは給湯器の手入れ方法について説明し、いかに水垢が溜まって給湯器の手入れが大変かなどを説明した後、「オール浄水にすると水が綺麗になって、このようにならんですよ。」などと本件商品の売買契約に係る勧誘を始め、ZはAに「工事の設置費4万円がかかるんですけど、今、下で最後の工事をしていたので、奥さんなら工事費がかからないですよ。」などと告げた。

Aは本件商品の設置を承諾し、その後本件商品の売買契約を締結した。

【事例2】（氏名等の明示義務違反、売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知）

平成29年7月から同年9月までの間に、同社の従業員Yは、消費者B宅のマンションのロビーからB宅のインターホンを鳴らし、「電気温水器のタンクがあるんですが、掃除をされていますか。」と告げた。Bがオートロックを解除するとYはB宅の玄関に来て、Bに「株式会社ゆたか設備」と記載された名刺を渡すと、「電気温水器のタンクの清掃について説明します。」と告げ、タンクの清掃方法を説明した後、「タンクは清掃をしても清掃をしきれない部分があります。この浄水器を使えば水垢がたまらないのでタンクの保ちがよくなります。タンクも壊れにくくなりますよ。」と本件商品の売買契約に係る勧誘を始めた。

その後Yは去り、代わりに同社の従業員XがB宅に来て、Bに紙コップを渡して「水道水を汲んでください。」と言った。Xは紙コップに検査薬を入れ、真っ赤になった水をBに見せて「こんなにカルキが残っていますよ。うちの浄水器は水道管の根元につけるので、これを使えば、お風呂も洗面台も同じきれいな水が出ます。」などと本件商品の説明をした。Xが、「ここのマンションも近所のマンションもまわっています。」「私は普段は営業はしていません。近くのマンションの浄水器の設置に来ただけです。うちの浄水器は皆さんに好評なので、設置の合間に来てみました。このマンションにも何人か契約してもらっていますよ。」と本件商品の売買契約に係る勧誘を行った。

Bは本件商品の設置を承諾し、本件商品の売買契約を締結した。

【事例3】（商品の販売価格についての不実告知）

平成30年1月から同年2月までの間に、同社の従業員Wは消費者C宅を訪問し、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、本件商品の設置費用について「普段なら設置費用が4万円くらいかかりますが、今日なら無料です。」などと告げた。
Cは本件商品の設置を承諾した。

【事例4】（売買契約に関する事項であって顧客又は購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知）

平成29年7月から同年9月までの間に、同社の従業員Vは、消費者D宅を訪問し、給湯器の点検をした後、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、「浄水器の設置のことは、入居の時に説明させてもらっていますが、マンションの全世帯に順番に設置しています。広島から来ているので今日しか作業できません。」などと告げた。Dは、Vの、全世帯に順番に取り付けているという話などから、マンションの管理会社と関係がある業者だと思い、本件商品の設置を承諾し、本件商品の売買契約を締結した。

佐伯 孝之に対する行政処分の概要

1 名宛人

佐伯 孝之（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（昭和51年法第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）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になることを含む。）を禁止する。

ア 訪問販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に関する売買契約の申込みを受けること。

ウ 訪問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31年3月20日から同年9月19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8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 中国経済産業局長は、別紙1のとおり、日本クリオ(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8条第1項及び特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、同社が行う訪問販売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、かつ、同社が停止を命ぜられた業務（訪問販売に関する売買契約の締結についての新規勧誘、申込受付及び契約締結）の遂行に主導的な役割を果たしていた。