

令和元年 7 月 5 日

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 業務停止命令（6 か月）及び指示並びに当該業者 の役員に対する業務禁止命令（6 か月）について

- 消費者庁は、カニ等の海産物（以下「本件商品」といいます。）を販売していた電話勧誘販売業者である合同会社BBC（北海道札幌市。屋号：北英物産。以下「BBC」といいます。）に対し、令和元年7月4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23条第1項の規定に基づき、令和元年7月5日から令和2年1月4日までの6か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、BBCに対し、特定商取引法第22条第1項の規定に基づき、以下のとおり、指示を行いました。
 - ① BBCは、特定商取引法第16条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、同法第17条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、同法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備及び交付遅滞）及び同法第22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（昭和51年通商産業省令第89号）第23条第2号の規定に該当する消費者の判断力の不足に乗じて本件商品の売買契約を締結させる行為をしていた。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、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、令和元年8月5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 BBC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、氏名等の明示義務に違反する行為、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（記載不備及び交付遅滞）及び消費者の判断力の不足に乗じて売買契約を締結さ

せる行為です。

- また、消費者庁は、BBCが停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者である塚本篤及び上口拓也に対し、令和元年7月4日、特定商取引法第23条の2第1項の規定に基づき、令和元年7月5日から令和2年1月4日までの6か月間、前記業務停止命令によりBBC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（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）となることを含む。）の禁止を命じました。
- 処分の詳細は、別紙1から3のとおりです。

- 1 BBCは、「北英物産」という屋号を用い、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、本件商品の売買契約（以下「本件売買契約」といいます。）の締結について勧誘（以下「電話勧誘行為」といいます。）を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」といいます。）から本件売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客と本件売買契約を電話により締結していることから、このようなBBCが行う本件商品の販売は、特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売に該当します。
- 2 認定した違反行為は、別紙1のとおりです。
- 3 また、塚本篤及び上口拓也は、BBCの取締役として登記されていないものの、取締役と同等以上の支配力を有するものと認められる者（特定商取引法第23条の2第1項に規定する役員）であり、かつ、BBCが停止を命ぜられた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（消費者庁）】

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共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>

合同会社BBCに対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：合同会社BBC
(法人番号：2430003009340)
- (2) 屋号：北英物産
- (3) 代表者：代表社員 馬場 祐希 (ばば ゆうき)
- (4) 所在地：北海道札幌市中央区南二条西一丁目2番1号深山パーキングビル
- (5) 資本金：50万円
- (6) 設立：平成30年4月27日
- (7) 取引類型：電話勧誘販売
- (8) 取扱商品：カニ等の海産物

2 事業概要

合同会社BBC（以下「BBC」という。）は、「北英物産」という屋号を用い、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、カニ等の海産物（以下「本件商品」という。）の売買契約（以下「本件売買契約」という。）の締結について勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）から本件売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客と本件売買契約を電話により締結して、本件商品の販売を行っていた。

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2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」といいます。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ① BBCの行う電話勧誘販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- ② BBCの行う電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③ BBCの行う電話勧誘販売に関する売買契約を締結すること。

イ 業務停止命令の期間

令和元年7月5日から令和2年1月4日まで（6か月間）

(2) 指示

ア BBCは、特定商取引法第16条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、同法第17条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、同法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備及び交付遅滞）及び同法第22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（以下「施行規則」という。）第23条第2号の規定に該当する消費者の判断力の不足に乗じて本件売買契約を締結させる行為をしていた。かかる行為は、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、令和元年8月5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 BBC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 処分の根拠となる法令

特定商取引法第22条第1項及び第23条第1項

5 処分の原因となる事実

BBCは、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

(1) 氏名等の明示義務に違反する行為（特定商取引法第16条）

BBCは、遅くとも平成30年10月以降、電話勧誘販売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、「北海道の市場からです。」などと告げるのみで、BBCの名称及びその勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(2) 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17条）

BBCは、遅くとも平成30年11月以降、電話勧誘販売に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「いりませんよ。」「うちでは必要ないです。こっちの都合も考えてくださいよ。」「うちではいりません。」などと、電話により勧誘された本件売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、本件商品を購入するよう執拗に告げるなどして、続けて本件売買契約の締結について勧誘をしていた。

(3) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備及び交付遅滞）（特定商取引法第19条第1項）

BBCは、遅くとも平成30年11月以降、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と本件売買契約を締結したときに、購入者に対して本件売買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、特定商取引法第19条の規定に基づく施行規則第19条第2項の規定により赤字の中に赤字で記載すべき書面の内容を十分に読むべき旨が記載されていなかった。

また、BBCは、少なくとも平成31年2月1日から同月28日までの間、電話勧誘行為により電話勧誘顧客と本件売買契約を締結したときに、購入者に対して本件売買契約の内容を明らかにする書面を交付するに当たり、契約締結日から10日以上経過してから交付する 경우가多数あり、中には20日以上経過する場合もあるなど、購入者に対し遅滞なく当該書面を交付していなかった。

(4) 消費者の判断力の不足に乗じて売買契約を締結させる行為（特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく施行規則第23条第2号）

BBCは、遅くとも平成30年11月以降、電話勧誘販売をしようとするとき、アルツハイマー病又は認知症と認められる者に対して勧誘をし、当該消費者の判断力の不足に乗じ、本件売買契約を締結させていた。

6 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為）

BBCの電話勧誘員（以下「アポインター」という。）Zは、平成30年10月、消費者Aの携帯電話機に電話をかけ、「北海道のカニ問屋です。以前お世話になっていたので、特別にカニを安く提供できますけども。」などと、BBCの名称及び勧誘を行う者の氏名を告げずに勧誘を始めた。

Aは、Zから本件商品の勧誘を受け購入することとし、当該電話でZにその

旨を告げたが、会社名を聞いていなかったことから、AからZに対して「会社名をお願いします。」と尋ねた。すると、Zは「北英の〇〇です。」と、屋号と自分の名前を答えたが、BBCの名称を告げなかった。

Aは、この電話での勧誘を受け、BBCとの間で本件売買契約を締結した。

【事例2】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

BBCのアポインターXは、平成31年1月、消費者Cの自宅に電話をかけ、「今、カニ祭りを行っております、このあたりでは2万5千円はするズワイガニを、特別に1万5千円で買っていただけませんか。いかがでしょうか。」などと告げ、本件商品の購入について勧誘を始めた。

Cは、Xに対して「うちではいません。」「結構です。」と、本件商品を注文しないことを伝え、購入を断った。しかし、Xは、Cが本件商品の購入を断った後も、1万5千円で本件商品を購入するよう執拗に告げ、勧誘を続けた。

Cは、Xから本件商品を買う気はなかったが、Cが購入を断っても、Xが「買って下さい。」と告げるようなやり取りを何度も繰り返すうちに、Cは、何度断っても一向に勧誘は止まらないと思い、勧誘から早く開放されたいと考え、購入を承諾した。

【事例3】（消費者の判断力の不足に乗じて売買契約を締結させる行為）

消費者Eは、平成30年10月までには、主治医から、認知症であり、日常生活に支障を来すような症状及び行動や意思疎通の困難さがある程度見受けられ、介護を必要とすると診断され、また、短期記憶力の低下や、話を繰り返し余り話がまとまらないなどの症状が認められ、要介護1の認定を受けていた。

BBCのアポインターVは、同年11月、Eの自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘を行い、その際、Eとのやり取りからEに認知症の疑いがあることを十分認識したにもかかわらず、あえて本件売買契約を締結させた。

塚本 篤に対する行政処分の概要

1 名宛人

塚本 篤（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2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」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（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）となることを含む。）を禁止する。

ア 電話勧誘販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。

イ 電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘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

令和元年7月5日から令和2年1月4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23条の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、合同会社BBC（以下「BBC」という。）に対し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、BBCが行う電話勧誘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、BBCに対し、取締役と同等以上の支配力を有するものと認められる者（特定商取引法第23条の2第1項に規定する役員）であり、かつ、同項の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第23条の2に規定する特定商取引法第23条第1項の規定によりBBCが停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。

上口 拓也に対する行政処分の概要

1 名宛人

上口 拓也（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2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」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（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）となることを含む。）を禁止する。

ア 電話勧誘販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。

イ 電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘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

令和元年7月5日から令和2年1月4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23条の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、合同会社BBC（以下「BBC」という。）に対し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、BBCが行う電話勧誘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、BBCに対し、取締役と同等以上の支配力を有するものと認められる者（特定商取引法第23条の2第1項に規定する役員）であり、かつ、同項の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第23条の2に規定する特定商取引法第23条第1項の規定によりBBCが停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。