

令和4年10月14日

特定商取引法違反の連鎖販売業者に対する取引等停止命令（6か月）及び指示について

- 消費者庁は、健康食品及び化粧品等を含む家庭用日用品等を販売している連鎖販売業者である日本アムウェイ合同会社（本店所在地：東京都渋谷区）（以下「日本アムウェイ」といいます。）に対し、令和4年10月13日、特定商取引法第39条第1項の規定に基づき連鎖販売取引の一部等（勧誘（勧誘者に行わせることも含みます。申込受付も同じ。）、申込受付及び契約締結）を、令和4年10月14日から令和5年4月13日までの6か月間、停止するよう命じました。
- あわせて、消費者庁は、日本アムウェイに対し、特定商取引法第38条第1項の規定に基づき、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築することなどを指示しました。

1 処分対象事業者

- (1) 名 称：日本アムウェイ合同会社
(法人番号：6011003002126)
- (2) 本店所在地：東京都渋谷区宇田川町7番1号
- (3) 代 表 者：代表社員 アルティコア・ディストリビューション・エル・エル・シー
職務執行者 ピーター・ストライダム
- (4) 設 立：平成11年11月1日（前身の日本アムウェイ株式会社は昭和52年6月1日設立）
- (5) 資 本 金：50億円
- (6) 取 引 類 型：連鎖販売取引
- (7) 取 扱 商 品：健康食品及び化粧品等を含む家庭用日用品等

2 特定商取引法に違反する行為

- (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（統括者の名称及び勧誘目的の不明示）（特定商取引法第33条の2）
- (2) 勧誘目的を告げずに誘引した者に対する公衆の出入りしない場所にお

- ける勧誘（特定商取引法第34条第4項）
- （3）迷惑勧誘（特定商取引法第38条第1項第3号）
- （4）概要書面の交付義務に違反する行為（特定商取引法第37条第1項）

3 消費者庁が認定した行政処分の詳細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	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

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインを御利用ください。

- 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。
<https://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

日本アムウェイ合同会社に対する行政処分の概要

1 事業概要

日本アムウェイ合同会社（以下「日本アムウェイ」という。）は、各種「ボーナス」と称する利益を収受し得ることをもって、健康食品及び化粧品等を含む家庭用日用品等（以下「本件商品」という。）の販売をあっせんする者（以下「会員」という。）を誘引し、その者と本件商品の購入及び会員登録に係る年会費の支払を伴う本件商品の販売に係る取引を行っている。

当該利益は、消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72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」という。）第33条第1項に規定する特定利益に該当し、本件商品の購入及び会員登録に係る年会費の支払は、同法第33条第1項に規定する特定負担（以下「特定負担」という。）に該当することから、日本アムウェイは、同項に規定する連鎖販売業を行っている。

2 処分の内容

(1) 取引等停止命令

日本アムウェイは、令和4年10月14日から令和5年4月13日までの間、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」という。）第33条第1項に規定する連鎖販売業に係る次の取引等を停止すること。

ア 日本アムウェイが行う連鎖販売取引（特定商取引法第33条第1項に規定する連鎖販売取引をいう。以下単に「連鎖販売取引」という。）について勧誘を行い、又は特定商取引法第33条の2に規定する勧誘者（以下単に「勧誘者」という。）に勧誘を行わせること。

イ 日本アムウェイが行う連鎖販売取引についての契約の申込みを受け、又は勧誘者に当該取引に係る契約の申込みを受けさせること。

ウ 日本アムウェイが行う連鎖販売取引についての契約を締結すること。

(2) 指示

日本アムウェイが旧法第33条第1項に規定する連鎖販売取引（以下「旧法に規定する連鎖販売取引」という。）を行うに当たり、同社がその統括する一連の連鎖販売業（同項に規定する連鎖販売業をいう。以下「旧法に規定

する連鎖販売業」という。)に係る旧法に規定する連鎖販売取引(以下「本件連鎖販売取引」という。)について勧誘を行わせる者(同法第33条の2に規定する勧誘者をいう。以下「旧法に規定する勧誘者」という。)は、同法第33条の2に規定する氏名等の明示義務に違反する行為(統括者の名称や勧誘目的の不明示)、同法第34条第4項の規定により禁止される勧誘目的を告げずに誘引した者に対して公衆の出入りする場所以外の場所において特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする行為及び同法第38条第1項第3号に掲げる日本アムウェイの統括する一連の旧法に規定する連鎖販売業に係る連鎖販売契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘することに該当する行為を、日本アムウェイは、同法第37条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為(不交付)をしている。かかる行為は、旧法の規定に違反し、又は同法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらを日本アムウェイの役員、従業員及び会員に、前記(1)の取引等停止命令に係る取引等を再開するまでに周知徹底すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第38条第1項及び第39条第1項

4 処分の原因となる事実

日本アムウェイ及び旧法に規定する勧誘者は、以下のとおり、旧法の規定に違反し、又は旧法に規定する指示対象行為に該当する行為をしており、消費者庁は、連鎖販売取引の公正及び連鎖販売取引の相手方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(統括者の名称及び勧誘目的の不明示)

(旧法第33条の2)

旧法に規定する勧誘者は、遅くとも令和3年3月以降、本件連鎖販売取引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、日本アムウェイの名称や特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていない。

(2) 勧誘目的を告げずに誘引した者に対する公衆の出入りしない場所における勧誘(旧法第34条第4項)

旧法に規定する勧誘者は、遅くとも令和3年3月以降、特定負担を伴う取

引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに、電話又は電磁的方法により、特定の場所への来訪を要請する方法により誘引した者に対し、公衆の出入りする場所以外の場所において、当該契約の締結について勧誘をしている。

(3) 迷惑勧誘（旧法第38条第1項第3号）

旧法に規定する勧誘者は、令和3年3月、消費者が日本アムウェイの統括する一連の旧法に規定する連鎖販売業に係る連鎖販売契約を締結しない旨の意思を繰り返し明示又は黙示に表示しているにもかかわらず、消費者の意見を否定するような発言をしたり、強い口調で執ように勧誘をしたり、事前に何の説明もないまま一方的かつ不意打ち的に勧誘をしたりするなど、当該連鎖販売契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方勧誘をしていた。

(4) 概要書面の交付義務に違反する行為（旧法第37条第1項）

日本アムウェイは、令和3年3月以降、日本アムウェイの統括する一連の旧法に規定する連鎖販売業に係る本件商品の販売又はそのあっせんを店舗等によらないで行う個人を相手方として本件連鎖販売取引に伴う特定負担についての契約を締結しようとするときに、その契約を締結するまでに、日本アムウェイの旧法に規定する連鎖販売業の概要について記載した書面を交付していない。

5 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為（統括者の名称や勧誘目的の不明示）、勧誘目的を告げずに誘引した者に対する公衆の出入りしない場所における勧誘、迷惑勧誘及び概要書面の交付義務に違反する行為）

令和3年3月、旧法に規定する勧誘者Zは、マッチングアプリを通じて知り合った消費者Aに対し、メッセージアプリの通話機能を用いて、「美味しいご飯が食べられる店がある」、「前も行ったことがあってお勧めやし一緒に行こうよ」などと、特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに面会を求め、その約束を取り付けた。Zは、Aとの面会当日、Aと食事をしている際、「知り合いが近くでサークルをやっていて、俺もそこに所属している」、「●●（Aのこと）にも一緒に参加して欲しい」などと告げて、午後9時30分頃、食事をした店の近くに所在する、日本アムウェイ又は同社の会員と関係のない一般人が出入りすることがない場所である建物にAを連れて行った。その建物でZは、Aを

旧法に規定する勧誘者Yに引き合わせた。Yは、Aに対してフェイスマッサージを勧め、Zもこれに同調したことを受け、Aは、翌日、同じ建物において、Zも同席の上、Yのフェイスマッサージを受けることとなり、その日は帰宅することとなった。その帰宅途中、Zは、Aに対し、交際を申し込んだ。

翌日の午後4時過ぎ頃、Zは、再度前記建物を訪れたAを、Yのいる2階の部屋に連れて行き、Yは、Aのフェイスマッサージを開始した。この時点までに、Z及びYは、Aに対し、日本アムウェイの名称及び特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げたことはなかった。フェイスマッサージが終わると、Yは、Aに対し、「今使った化粧品とかお勧めやし、教えてあげるわ」などと告げて、日本アムウェイの冊子をAに見せながら、「このままだとお肌がボロボロになってしまう」、「今買っておかないと後々後悔することになるわよ」などと勧誘を始めた。Aは、驚きながらも、Yに対し、「でも、化粧品は決まったやつ使ってるんです」、「もうちょっとじっくり考えたいです」などと伝えたところ、Aの隣に座っていたZは、「なんでなん」、「こんなに効果があって良い商品なんやで」、「絶対今買った方がいいよ」などと告げた。

その後もZ及びYによる勧誘をAが断り続けたにもかかわらず、Z及びYは、「いや、でもね」、「だからね」などとAの意見を否定するような発言をしてこれを聞き入れず、勧誘を継続したことから、Aは、Z及びYに対し、「高いし、買えないです」、「いらぬです」と明確に告げた。しかしながら、その後もZは、「いや、でも、いいものは使うべきやから」、「絶対●●(Aのこと)に必要な化粧品」、「ぜひ買って使って欲しい」などと告げ、さらに、「こんなに良い物勧めているのになんで分かんぬの」、「お金ないって言うけど何百万もするものちゃうやん」などと、執ように勧誘を継続した。Aは、Zに対して徐々に恐怖を感じ、Z及びYに対し、「わかりました、じゃあ化粧品買います」と告げた。

その後、Z及びAは、前記化粧品の購入手続をするため、建物の1階に移動し、そこで、Zは、Aに対し、「アムウェイから商品を買おうと思ったら会員に入会しないとイケない」、「代わりにやってあげるし、スマホ貸して」などと告げてAのスマートフォンを借り受け、Aのスマートフォンを操作して、会員登録手続及び前記化粧品の購入手続を完了させた。

さらに、Zは、「会員の入会手続もしたし、今から説明始めるわ」などと言出し、「今入会手続をしたのは、このアムウェイっていう会社のビジネスやねん」、「会員費はかかるけど、アムウェイの商品を買ってそれを売れば権利収入が発生して、みんなが得をするシステムになってる」、「将来的に働かなくてよくなるし、一緒にやろう」などと説明した。Aは、前記化粧

品の勧誘があまりにも執ようだったため、入会についても承諾しなければ帰宅させてもらえないなどと考え、入会を承諾した。

Aは、Zの説明では、日本アムウェイについて十分に理解できなかったことから、Zが手にしていた日本アムウェイの商品カタログのような冊子につき、Zに対し「そのカタログはくれるの」と尋ねたものの、Zは、その冊子の交付を拒んだ。このほか、Aが本件連鎖販売取引に伴う特定負担についての契約を締結するまでの間に、Z及びYは、日本アムウェイに関する書類を一切Aに交付しなかった。

【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的の不明示））

令和4年1月、旧法に規定する勧誘者Xは、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下「SNS」という。）を通じて知り合い、既に対面で面会するなどの交流をしていた消費者Bに対し、飲食店においてBを含む複数人で食事をしている際、口頭で「女子会をしよう」と告げたり、メッセージアプリにより「昨日は楽しかったー・ご飯会いつしよ〜」、「明日楽しみにしてます〜」、「●●駅で待ち合わせしましょか〜」、「会えるの楽しみにしてます〜」などとメッセージを送信したりするなどして、「女子会」と称する食事会に誘った。

食事会当日、Bは、Xに指定された特定の駅でXと落ち合い、Xに連れられ、徒歩でマンションの一室に向かった。その食事会には、Xのほか、旧法に規定する勧誘者Wを含む複数の会員が参加していた。食事会は、午後8時30分頃開始されたが、この時点までに、X及びWは、Bに対し、特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げたことはなかった。

食事が済んだ頃、Xは、Bに日本アムウェイのハンドクリームを手渡して、「このハンドクリームはいいよ。使ってみて」と告げるとともに、この食事会の以前にXがBに渡していたことのある同社の商品について、「以前にあげたお土産は使っている」と尋ねた。Bが使用していない旨返答すると、Wは、突然日本アムウェイについての話を始め、Bに対し、「アムウェイのことを嫌がる人は多いけど、商品がいい」、「アムウェイはクリスマス会、演奏会、美容の勉強会などのイベントも行っている」と告げた上、この食事会に参加していた他の会員に対し、「去年の動画ある」と指示して、他の会員のスマートフォンを用いて、同社のイベントの動画をBに見せるなどした。

さらに、Xは、後日予定されていた2回の日本アムウェイの勉強会に参加するようBを誘ったところ、Bは、同社の会員の住むマンションの一室とい

う密室の中で、複数の会員に囲まれていたことから、これを断れるような状況ではないと考え、「行きます」と同勉強会への参加を承諾した。

【事例3】（氏名等の明示義務に違反する行為（統括者の名称及び勧誘目的の不明示）及び勧誘目的を告げずに誘引した者に対する公衆の出入りしない場所における勧誘）

令和4年2月、旧法に規定する勧誘者Vは、SNSを通じて、SNSに掲載したサークルのメンバーの募集に応募してきた消費者Cと知り合った。その後、Vは、Cに対し、メッセージアプリにより「仕事終わりお茶でもせえへん?」、「学校の話も色々教えてあげるわ」などとメッセージを送信するなどして、日本アムウェイ又は同社の会員と関係のない一般人が出入りすることがない場所である、V及びVの知り合いの複数の会員が使用する事務所にCを連れて行き、Cと話をするなどした。その際、VはCに対し対面で、2日後に、前記事務所に来るよう求めた。これを受けて2日後に前記事務所を訪れたCは、Vと話をするなどしたが、その際、Vは、Cに対し、対面で、翌日も同事務所に来るよう求めた上、その後、メッセージアプリにより「明日17時からおいで」と改めてCに対し同事務所に来るよう求めた。Cは、前記事務所へ行くことに一旦同意したものの、Cの都合によりその日に同事務所に行くことができなくなったため、その当日に、その旨をVに連絡した。Cからの連絡翌日、VはCに対し、メッセージアプリにより「●曜日（メッセージ送信時から2日後）って」、「休みなん?」と予定を確認したのに対し、Cが「●曜日そちらに行っても大丈夫ですか?」と答えたことから、Vは「17時くらいにおいで」などとメッセージを送り、Cに対し、前記事務所に来るよう求めた。このように、Vは特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに、Cを前記事務所に呼び出し、Cがこれに応じて同事務所に行くまでの間に、Vが、Cに対して、日本アムウェイの名称及び特定負担を伴う取引についての契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げたことはなかった。

Cが前記事務所を再訪した当日、前記事務所において、V及びCが、バンドや音楽などの趣味の話や、音楽に関する専門学校の話をしていると、Vは、Cに対し、「いろいろな楽器に触れたり、専門学校に通ったり、音楽をやり続けるには、もっとお金が必要なのではないか」などと話を始め、「そうであればアムウェイをやってみないか」などと突然日本アムウェイの話をはじめた。さらに、Vは、ホワイトボードを使いながら、「自分がアムウェイのスポンサーを紹介すれば、どんどん自分に入るスポンサー料が増えていく」、「スポンサーにはランクがあって、人を集めていくとランクアップする」、

「アムウェイの商品を理解しないと人を集められないし、気に入った商品でないとうまく説明できない」などと説明し、Cに対し、会員登録及び本件商品の購入について勧誘をした。Vは、Cに対し、「他のバンドのメンバーもやっている」、「今度は商品の説明を詳しくしてあげる」などと告げた上、次回前記事務所に再度来訪する約束を取り付け、この日は帰宅することとなった。

その後、Cは、令和4年3月、V及びVの知り合いの会員らに勧誘されるがまま、順次日本アムウェイのサプリメント、空気清浄機及び浄水器の購入並びに会員登録をした。