

平成25年8月27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（3か月又は6か月）について

○ 消費者庁は、健康食品の電話勧誘販売を行っていた以下の3社に対し、本日、特定商取引に関する法律第23条第1項の規定に基づき、以下の処分を行いました。

- ・ 健美食品株式会社（東京都新宿区）
- ・ ケア食品株式会社（東京都新宿区）
- ・ 日本ヘルスケア株式会社（東京都新宿区）

【処分の内容】

- ・ 「健美食品株式会社」及び「ケア食品株式会社」については、それぞれ、平成25年8月28日から平成25年11月27日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）の停止を命令
 - ・ 「日本ヘルスケア株式会社」については、平成25年8月28日から平成26年2月27日までの6か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）の停止を命令
- 認定した違反行為は、以下のとおりです。
- ・ 再勧誘、契約書面の記載不備、不実告知及び迷惑勧誘（3事業者共通）
 - ・ 威迫・困惑（日本ヘルスケア株式会社）

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 「健美食品株式会社」、「ケア食品株式会社」及び「日本ヘルスケア株式会社」の3事業者（以下「本件事業者ら」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「鳳寿（おうじゅ）」等と称する健康食品（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていました。

2. 本件事業者らは、電話での勧誘をするに際し、消費者に対して、「注文のあった健康食品を明日送ります。」などと告げ、消費者が注文した覚えがないため「頼んでませんよ。」「絶対、注文していません。」などと本件商品の送付を断っても、「仕方がないですね。1回でもいいです。」「宅配便で商品と一緒に、2回目と3回目の商品の解約手続きの用紙を送るので、1回だけにしてくださいと書いて、その用紙を送り返してください。」などと執拗に勧誘を続けていた。また、「〇〇さんのために作ったものです。そんなことを言われても、あんたの勝手じゃないか。」などと威圧的な口調で消費者を困惑させるなどして、本件商品の送付を承諾させ本件商品の販売をしていました。

3. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 本件事業者らは、消費者が「頼んでませんよ。」「絶対、注文していません。」などと本件商品の売買契約の締結をしない旨の意思を表示したにもかかわらず、その電話で引き続き勧誘をするなどしていました。

(再勧誘)

(2) 本件事業者らが、電話での勧誘をし、本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、法令で記載を義務付けている事項についての記載がありませんでした。

(書面記載不備)

(3) 本件事業者らは、電話での勧誘をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない本件商品を「注文されていた商品が出来上がりましたのでお送りします。」「あなたのために作った健康食品が出来ましたので送ります。」「〇〇さんが1月30日水曜日に申込みされたものが出来上がりましたので配送したいと思います。」と告げるなど、当該売買契約に関する事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていました。

(判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知)

(4) 日本ヘルスケア株式会社は、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約の締結をしない旨の意思を表示した消費者に対し、「データが残っている。」と威圧的な口調で、あるいは「〇〇さんに頼まれて、〇〇さんのために作ったものです。そんなことを言われても、あんたの勝手じゃないか。」と声を荒らげ、脅迫めいたことを告げるなどして消費者を威迫し困惑させる勧誘を行っていました。

(威迫・困惑)

- (5) 本件事業者らは、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、なおも勧誘を続け、「仕方がないですね。1回でもいいです。」、「宅配便で商品と一緒に、2回目と3回目の商品の解約手続きの用紙を送るので、1回だけにしてくださいと書いて、その用紙を送り返してください。」などと告げ、消費者が断りにくい状況にして勧誘し、消費者が「しょうがないので、1回だけならお支払いします。」などと言い出すまで、執拗に勧誘を続けていました。また、健美食品株式会社及びケア食品株式会社は消費者に対し、契約を締結せしめた後、あたかも消費者自身の非による契約解除に応じたかのような「解約合意書」を返送させるなどの迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。
- (迷惑勧誘)

【本件に関する御相談窓口】

本件に関する御相談につきましては、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相談ください。

| | | |
|--------------------|----|--------------|
| 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 |

(別紙)

「健美食品株式会社」に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：健美食品株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 田浦 昭宏
- (3) 所在地：
 - (本社) 東京都西新宿七丁目7番24号 GSプラザ新宿404
 - (活動拠点) 東京都新宿区北新宿一丁目1番15号 メゾン新宿201号室
- (4) 資本金：200万円
- (5) 設立：平成24年12月6日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品（サプリメント）
商品名「鳳寿（おうじゅ）」

2. 取引の概要

健美食品株式会社（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「鳳寿」と称する健康食品（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

3. 行政処分の内容（業務停止命令）

- (1) 内容
 - 特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。
 - ア. 電話勧誘販売に係る売買契約について勧誘すること。
 - イ. 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
 - ウ. 電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。
- (2) 停止命令の期間
 - 平成25年8月28日から平成25年11月27日まで（3か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、電話勧誘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) 再勧誘（法第17条）

同社は、消費者が「絶対、注文していません。」などと、本件商品の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、その電話で継続して勧誘を行っていた。

(2) 書面記載不備（法第19条第1項）

同社は、電話での勧誘をし、本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、法令で記載を義務付けている①契約の申込み又は契約締結の年月日、②商品の商標又は製造者名等についての記載がなかった。

(3) 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知

（法第21条第1項第7号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない本件商品を「1月10日に頼まれた商品が出来ましたので送ります。」と告げるなど、当該売買契約に関する事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

(4) 迷惑勧誘（法第22条第3号、省令第23条第1号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、なおも勧誘を続け、「1回はお送りしますが、後の2回分はキャンセルしておきます。商品と一緒にキャンセルの用紙を送りますので。」などと告げ、消費者が断りにくい状況にして勧誘し、消費者が「3回は無理なので、1回だけにしてください。」などと言い出すまで、執拗に勧誘を続けていた。また、消費者に対し、契約を締結せしめた後、あたかも消費者自身の非による契約解除に応じたかのような「解約合意書」と称する書面を返送させるなどの迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

「ケア食品株式会社」に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：ケア食品株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 高田 健一郎
- (3) 所 在 地：
 - (本 社) 東京都新宿区北新宿一丁目1番16号 JSビル302号室
 - (活動拠点) 東京都新宿区北新宿一丁目1番15号 メゾン新宿201号室
- (4) 資 本 金：500万円
- (5) 設 立：平成22年11月22日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売（サプリメント）
- (7) 取扱商品：健康食品
商品名「天宝（てんぼう）」

2. 取引の概要

ケア食品株式会社（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「天宝」と称する健康食品（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

3. 行政処分の内容（業務停止命令）

(1) 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア. 電話勧誘販売に係る売買契約について勧誘すること。
- イ. 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 停止命令の期間

平成25年8月28日から平成25年11月27日まで（3か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、電話勧誘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) 再勧誘（法第17条）

同社は、消費者が「注文していません。」などと、本件商品の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、その電話で継続して、又は再度電話をかけ直して勧誘を行っていた。

(2) 書面記載不備（法第19条第1項）

同社は、電話での勧誘をし、本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、法令で記載を義務付けている①契約の申込み又は契約締結の年月日、②商品の商標又は製造者名等についての記載がなかった。

(3) 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知

（法第21条第1項第7号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない本件商品を「注文されていた商品が出来たのでお送りしたい」と告げるなど、当該売買契約に関する事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

(4) 迷惑勧誘（法第22条第3号、省令第23条第1号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、なおも勧誘を続け、「1回目はキャンセルできませんが、1回目の商品を送る際に、2回目と3回目の商品のキャンセル用紙を同封しますので、もし2回目と3回目の商品が必要なければ、そのキャンセル用紙を当社に送り返してください。そうしていただければ、2回目以降は商品は届きません。」などと告げ、消費者が断りにくい状況にして勧誘し、消費者が「1回だけ払うので、あとはキャンセルしてください。」などと言い出すまで、執拗に勧誘を続けていた。また、消費者に対し、契約を締結せしめた後、あたかも消費者自身の非による契約解除に応じたかのような「解約合意書」と称する書面を返送させるなどの迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

「日本ヘルスケア株式会社」に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：日本ヘルスケア株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 野中 慎二
- (3) 所 在 地：
 - (本 社) 東京都新宿区北新宿一丁目1番15号
 - (活動拠点) 東京都新宿区北新宿一丁目1番15号 メゾン新宿201号室
- (4) 資 本 金：200万円
- (5) 設 立：平成24年7月2日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品（サプリメント）
商品名「命富（めいふ）」、「宝寿（ほうじゅ）」

2. 取引の概要

日本ヘルスケア株式会社（以下「同社」という。）は、主に高齢者の自宅に電話をかけ、「命富」、「宝寿」と称する健康食品（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

3. 行政処分の内容（業務停止命令）

(1) 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア. 電話勧誘販売に係る売買契約について勧誘すること。
- イ. 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 停止命令の期間

平成25年8月28日から平成26年2月27日まで（6か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、電話勧誘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) 再勧誘（法第17条）

同社は、消費者が「頼んでませんよ。」などと、本件商品の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、その電話で継続して勧誘を行っていた。

(2) 書面記載不備（法第19条第1項）

同社は、電話での勧誘をし、本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面に、法令で記載を義務付けている①契約の申込み又は契約締結の年月日、②商品の商標又は製造者名等についての記載がなかった。また、クーリング・オフに関する事項について記載不備があった。

(3) 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知

（法第21条第1項第7号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、消費者にとっては注文した覚えのない本件商品を「注文されていた商品が出来上がりましたのでお送りします。」と告げるなど、当該売買契約に関する事項であって、購入者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実のことを告げていた。

(4) 威迫・困惑（法第21条第3項）

同社は、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、「データが残っている。」と威圧的な口調で、又は「〇〇さんに頼まれて、〇〇さんのために作ったものです。そんなことを言われても、あなたの勝手じゃないか。」と声を荒らげ、脅迫めいたことを告げるなどして消費者を威迫して困惑させるような勧誘を行っていた。

(5) 迷惑勧誘（法第22条第3号、省令第23条第1号）

同社は、電話での勧誘をするに際し、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、なおも勧誘を続け、「1回だけでも払うならあとは取消しにできます。」、「仕方がないですね。1回でもいいです。」などと告げ、消費者が断りにくい状況にして勧誘し、消費者が「しょうがないので、1回だけならお支払いします。」などと言い出すまで、執拗に勧誘を続け、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

本件事業者らの勧誘事例

【健美食品株式会社・事例①】

平成25年2月、同社営業員Zは、消費者A宅に電話をかけ、「お宅の御注文の品を2月〇〇日にお送りしますが、御都合はいかがでしょう。」と言った。Zは、Aが注文した商品が何であるかを言わないので、Aは途中から変だと思った。Aが「何の商品を頼んだのかな。」と尋ねると、Zは「鳳寿のサプリメントです。」と言った。Aはそれまでに、サプリメントを購入したことは全くなかったため断った。すると、Zは、「注文されても忘れる人が多いんですよ。」と言った。Aは再度、「私、そんな電話で頼んでないねんけどね。」と言ったが、Zは「確かに電話で注文を受けています。」と言った。Zは「商品は2月〇〇日に送ります。」と言ったので、Aは「中に振込用紙が入って届くんですか。」と尋ねると、Zは「代金引換の宅配便で送ります。24,800円です。」と言った。値段を聞いて、Aは驚いた。Zはさらに、「お宅は3回申し込んでいます。」と言ったので、Aは「そんなに高い商品、3回も払えません。」と言った。Zは「1回はお送りしますが、後の2回分はキャンセルしておきます。商品と一緒にキャンセルの用紙を送りますので。」と言って電話を切った。

翌日、AはZから聞いていたフリーダイヤルに電話をかけた。Aは「私は商品を頼んでいないし、家族に叱られたので、キャンセルしてください。」と言った。Zは「1回はもう発送することになっています。キャンセル用の書類も送りましたし、私が責任を持って残り2回分のキャンセルをしますので、1回は受け取ってください。」と言った。Aは、仕方なく商品の発送を了承した。

後日、同社からA宅に代金引換で宅配便が届き、Aが宅配業者に「頼んでいないのに、こんなもの送ってきてね。」と言うと、宅配業者は「返送することができますので、受取拒否してもいいですよ。」と言った。しかし、Aが受取拒否をして、同社ともめるのも嫌だったため、代金を支払って宅配便を受け取ることにした。Aが宅配便を開けてみると、Zが電話で話していたとおり、商品と一緒に鳳寿の解約合意書という書類が入っていたので、Aは住所や名前を書いて、同社宛てに返信用封筒で送り返した。

後日、Aは消費生活センターに相談した。

【健美食品株式会社・事例②】

平成25年3月、同社営業員Yは消費者B宅に電話をかけ、「1月に申し込まれていた商品をやっとお送りすることができるようになりました。」と言ったが、Bには何のことが分からなかった。Bが「それは何ですか。」と聞くと、Yは「注

文が殺到していたサプリメントで、お宅の順番の生産が間に合わなかったのですが、やっと出来上がりましたのでお送りします。」と言った。Bは、サプリメントを購入したことは全くなかったのに、「私は注文などしていません。」とはっきり断った。そうすると、Yは「間違いなく1月に注文されています。お宅が注文もしていないのに、当社からお宅に電話をするのはおかしいでしょう。こちらは、お宅の住所や名前、誕生日も知っていますので、それが当社がお宅から注文を受けた証拠です。」と言った。Yは、値段の話を始め、「1回24,800円の商品で、3回で75,000円になります。お宅は3回分を申し込まれています。」と言ったので、Bは驚いた。Bは年金生活をしており、1回24,800円もするような高価な商品を注文するはずがなかった。Bは、「そんな高価な商品は頼んでいません。」と言ったが、Yは「間違いなく、1月に注文されています。お宅が注文していなければ、電話はいたしません。」と言った。Bは何度も注文していないと言ったが、Yが注文を受けていると言うので、Bは仕方なく「3回は無理なので、1回だけにしてください。」と言うと、Yは「宅配便で商品と一緒に、2回目と3回目の商品の解約手続きの用紙を送るので、1回だけにしてくださいと書いて、その用紙を送り返してください。」と言った。

Bは、自分が注文していない商品が届くことに納得できなかったため、翌日、消費生活センターに相談し、Bの自宅に代金引換で届いた商品を受取拒否した。

【健美食品株式会社・事例③】

平成25年3月、同社営業員Xは、消費者C宅に電話をかけ、「1月10日に頼まれた商品が出来ましたので送ります。」と言った。Cが「送るってどういうことですか。」と言うと、Xは「いや、もう出来たので送ります。」と言った。Cが「それって何ですか。」と尋ねると、Xは「健康食品です。」と言った。Cが「頼んでいません。」と言うと、Xは「こちらには、注文書が届いていますので、間違いなく注文されています。」と言った。Cが「じゃあ、その注文書を私の自宅にファクスしてください。」と言うと、Xは「もう破棄してしまっておりません。」と答えたため、Cは変だと思った。Cがその健康食品の値段を尋ねると、Xは「1箱24,800円です。」と言ったので、Cは驚いて「私は年金生活ですので、そんなに高いお金は払えません。」と言った。Cは「頼んだ覚えもないので、商品を送らないでください。」と再度断ったが、Xは「もう準備が出来ていて、後はもう送るだけですから。」と言って引き下がらなかった。Cは何度も断ったが、Xは「1月10日に注文を受けています。出来上がったので送ります。」と言った。Xが同じ話を何度もするのを聞いて、Cは自分が注文したのかと錯覚してしまうほどだった。Cが何と言って断っても、Xは応じてくれず、

電話も切らせてくれない感じだった。Cは話をするのも疲れてしまい、最後にXが「商品を送りますから受け取ってください。」と強い口調で言ったときには、Cは根負けして「じゃあ、送ってみてください。」と言った。CとXとの電話は1時間以上も続いた。

後日、Cは自宅に代金引換で届いた商品を受け取った。さらに、数日後、Cは消費生活センターに相談した。

【健美食品株式会社・事例④】

平成25年3月、同社営業員Wは、消費者D宅に電話をかけ、「以前、あなたが頼まれた商品が出来上がりましたので送らせていただきます。」と言った。Dが「それは何ですか。」と言うと、Wは「あなたが頼まれた健康食品の鳳寿です。」と言った。Dは記憶になく、「いつ頼みましたか。」と聞いたところ、Wは「あなたが注文したのは1月10日です。」と言った。続けてWは「これは頼まれてから作るので時間がかかりましたが、今製品が出来上がってきたので送らせてもらいます。」と言った。そこで、Dは「お宅はどういう会社ですか。」と聞くと、Wは「健美食品株式会社です。」と言った。Dは「健美食品という会社も知りませんし、鳳寿というの覚えがありません。」と言った。また、Dが商品の値段を聞くと、Wは「3か月の定期購買で、1回目は24,800円と安くなっている。」と言った。Dは「そんな高いものを自分が頼むはずはありませんし、健康食品も飲んでいません。頼んでいません。」と言った。そうすると、Wは「忘れていたのではありませんか。」と言った。Dは「いえ、そんな高いものを頼んで、忘れることはありません。そんな覚えはありません。」と言った。Wは「僕は回ってきた商品を配送するだけの仕事です。」「僕には何ともできない。」などと言った。Dは「そうでしたら、電話で受け付けた人に回してください。」と言うと、営業員Vが電話口に出てきた。DはVに「商品を頼んでいない、Wが余りにしつこい。」と言ったが、Vは「家族が頼んでいるかもしれない。」「頼まれているので、お宅に配送させていただきます。」とWと同様に商品を送ろうとし、どうしようもなく、Dは「後ほどもう一回かけ直します。」と言って、連絡先を聞いて電話を切った。

電話を切るとすぐに、Dは自宅の電話の発信履歴を調べたが、1月10日に同社に電話をした履歴はなかった。また、家族にも確認を試みたが、やはり商品を頼んでいなかった。

その日、DはWに電話をかけ直した。Dは、1月10日に同社に電話をかけた履歴もないこと、家族に確認してもやはり注文をしていないことをWに説明した。改めて、Dは「頼んでいません。」と断った。しかし、Wは「配送のところに来

ているので、僕はタッチできない。商品を送らせてもらうので、代引きでお願いします。」と言った。Wは相変わらずのしつこさだったが、Dは断り続けた。Wが言うには、Dの注文は商品を3か月定期的に購入し、1回は24,800円ということだった。Dは、Wが余りにもしつこかったため、Wとの話の流れで、「1回24,800円を納めれば、後の定期購入は切ってもらえるんですか。」と言った。Wは「僕のほうから連絡して、止めるようにする。」と言った。

翌日、Dは商品の発送を承諾することになってしまったことが納得できなかったので、消費生活センターに相談をすることにした。Dは消費生活センターに相談をすると、お金を払わずに受取拒否をして相手の連絡先を控えておき、クーリング・オフをしたほうがいとアドバイスを受けた。Dは、宅配便で同社から商品が届いたが、受取拒否をし、同社宛てにクーリング・オフの通知を発送した。

【健美食品株式会社・事例⑤】

平成25年3月、同社営業員Uは消費者E宅に電話をかけ、「食品会社です。Eさんが1月30日水曜日に申込みされたものが出来上がりましたので配送したいと思います。」と言った。Eは2か月前に、そのような注文をした覚えはなかったため「絶対、そのようなものを注文してませんよ。」と言った。Uは「1月30日水曜日に申し込まれてます。」と言った。Eが「何の申込みをしたのですか。」と言うと、Uは「サプリメントです。」と言った。Eはサプリメントは注文していなかった。Eは日記を付けており、1月30日を調べてみると、Eはその日は用事で外出していた。Eは「絶対、注文してません。」と言ったが、Uは「本当ですか。忘れたのではありませんか。」と言った。Eが「2か月前にお客さんに頼まれた商品が今頃になって配送センターに来るのですか。」と言うと、Uは「お客さんの注文に沿って、製造するので時間がかかります。ようやく仕上がったので配送したいと思います。」と言った。Eは「キャンセルしてください。送られてきても受取拒否をします。」「送らないでください。」と断った。Uは「Eさんが注文したから配送センターに回ってきたのでしょう。」と言った。Eは「お金は幾らのものですか。私は注文もしていないし、金額も知らないのに、そんな無茶な話はないでしょう。」と言うと、Uは「24,800円です。」と言った。Eが「サプリメントも飲んでいないのに、そんな高いものを頼むはずがないでしょう。」と言うと、Uは「本当ですか。忘れていたのではありませんか。」と言った。Eは「絶対、注文していません。」「記憶にありません。」と何回も断り続けた。Eが断り続けたため、Uは「では、誰かがいたずらでかけたのでしょうね。」と言って、電話を切った。

【ケア食品株式会社・事例①】

平成24年11月頃、同社営業員Zは、消費者A宅に電話をかけ、「以前に注文された健康食品が出来ましたので送ります。」と言った。Aは頼んだ覚えがなかったので「注文していません。」と断って電話を切った。

平成24年12月、A宅に同社から2回目の電話があった。同社営業員Yは、注文を受けていた健康食品が出来たので送るとAに言ったが、Aは注文をした覚えは全くないと言った。すると、Yは「いいえ。確かに注文を受けています。」、「10月に電話で注文を受けています。」、「商品ができたので送ります。」と、Aが断ってもしつこく話を続け、30分ぐらい電話で話したが、Aが「注文していません。」と言って電話を切った。

平成25年2月、A宅に同社から3回目の電話があった。同社営業員Xは、Aに、「あなたのために作った健康食品が出来ましたので送ります。」と言った。Aは「注文した覚えはありません。」と言ったが、Xは「確かに10月に注文を受けています。天宝です。」と言った。Aが「10月に頼んだとして、今は2月なので、その間に私はお試しの商品をもりましたか。」と尋ねると、Xは「うちではお試しはしていません。注文を受けたものだけを作っています。」と答えた。Aは年金生活をしていて、お金の余裕もなかったので、「絶対に注文した覚えはありません。」、「お金の余裕もありませんので要りません。」と何度も断ったが、その度に、Xは「そんなことはありません。あなたが注文したことはこちらに記録されています。」と繰り返し、粘り強いしつこい言い方で、何を言っても応じない感じだった。

Aは、何かあれば必ず記録をし、書類なども残しているが、同社のサプリメントについては全く記録もなく、Aの記憶にもなかった。Aは再度「絶対に注文していません。」と言うと、Xは「あなたのために作った商品が出来たんです。」と言った。Aが「じゃあ、申し訳ないんですが、その商品を他の人にお譲りできませんか。」と言うと、Xは「あなたのために作ったので他の人に譲ることはできません。会社のほうでも商品を他の人に回すことはしていませんから。」と言った。Aが何度断ってもXがしつこく言うので、Aも最後には面倒臭くなり「じゃあ、1回だけ払うので、あとはキャンセルしてください。」と言った。そして、Aが「本当に身に覚えもないので、これから消費生活センターに相談しますよ。」と言うと、Xは「あとの2回目と3回目の分はキャンセルします。」と言った。Xは、商品が代金引換で届くと説明し、電話を切った。

数日後、Aの自宅に代金引換で商品が届いた。商品と一緒に、2回目と3回目の商品をキャンセルするための書類が入っていたので、Aは自分の名前と住所を書いて押印し、同封されていた返信用封筒で同社宛てに送り返した。

【ケア食品株式会社・事例②】

平成25年1月、同社営業員Wは消費者B宅に電話をかけ、「注文されていた健康食品が出来ましたので送ります。代金を用意してください。」と言った。Bが「え、何ですか。」と言うと、Wは「12月に頼まれていたサプリメントで、天宝です。」と言った。Bが「天宝ってどういう字ですか。」と聞くと、Wは「天に宝と書いて天宝です。」と言った。Bはその話を聞いても、頼んだ覚えがなかったので、「え、私が頼んだんでしょうか。」と言うと、Wは「12月に3回の定期購入を注文しています。まず、1回目を送りますので代金を払ってください。」と言った。Bが値段を尋ねると、Wは「1回24,800円です。定期でない、1回39,000円の商品ですが、定期の場合はお安くなり、24,800円です。」と言った。Bは値段を聞いて、そんなに高いサプリメントを頼んだ覚えがなかったので、「私が頼みましたか。」と再度言うと、Wは「この商品はおお客様の注文を受けてから作るものなんです。」と言った。Wは、Bから注文を受けていると何度もはっきり言うので、Bはひょっとしたら自分が注文したのかもしれないと思った。Wが注文を受けて作ったので送ると言うので、わざわざ作ってもらったものなら悪いと思い、Bは1回目のサプリメントの発送に応じることにした。

Bは電話を切った後、自分が本当に注文をしたのか、一晩考えたが、やはり注文していないと思った。そして、翌朝、Bは同社に電話をかけ「申し訳ないけど、なんぼ考えてもそんな注文していないんです。」と言ったが、Wは「高い商品ですし、今更キャンセルされても困ります。3回分の定期購入だから、1回分が安くなっているんです。ただ、Bさんの気持ちも分からなくはないので、1回目だけ買っていただいて、2回目と3回目は私が上司に相談をしてキャンセルしておきますので、1回目は受け取ってください。サプリメントと一緒に解約合意書を送るので、記入して当社に送り返してください。」と言った。また、Wは「1回だけなら39,000円なんですけど、特別に24,800円でいいですから。」と言い、Bは1回は商品を受け取るようになった。

翌日、同社から代金引換でサプリメントが届き、Bは代金を支払って商品を受け取った。Bは解約合意書に住所と名前を書いて押印し、同封されていた返信用封筒で翌日すぐに同社へ送り返した。Bはサプリメントを一週間ほど飲んでみた。

しばらくして、Bは新聞で健康食品のトラブルの記事を見て、消費生活センターに相談をした。

【ケア食品株式会社・事例③】

平成25年1月、同社営業員Vは消費者C宅に電話をかけ、「Cさんがはがきで頼まれていた商品は品切れになっていましたが、明日お送りします。」と言った。Cは「何ですか。申し込んでいませんよ。」と言った。Vは、Cがサプリメントを注文していると言ったが、Cには記憶がなかった。Vは「いえ、確かに頼まれていますよ。」と言い、「12月の初めにはがきで申し込んでいますよ。」と言った。Cは「何でそんなに時間がかかるのですか。2か月もかかっていますよね。」と言うと、Vは「何しろすごく売れているので生産が間に合わないんですよ。」と言った。Cは普段サプリメントを申し込むときは電話でするので、おかしいなと思った。Vは「明日送りますが、高いサプリメントなのでお金を用意しておいてください。」と言った。Cが「幾らですか。」と言うと、Vはサプリメントの代金は24,800円で、代金引換で受け取ってくださいとのことだった。Cは年金生活であり、今飲んでいるサプリメントは1か月で4,000円から5,000円なので、そんなに高いものを注文するはずがなかった。CはVに、「そんな高いものは頼んだことはありませんよ。」「申し込んでいませんよ。」と言ったが、Vは「はがきが来てますからね。」と言った。Cはひざや腰が悪いので、サプリメントを幾つも飲んでいるから頼んでいないということも説明したが、それでもVは「確かに頼んでいます。」「はがきで頼んでいます。」と言った。それを聞いて、Cは12月は何かと入用の時期だったので、いろいろなものを買ったときに間違えて注文をしてしまったと思った。そこで、Cは「それではキャンセルします。」と言ったが、Vは「キャンセルはできません。作ってしまったので、受け取ってもらわないと困ります。」と言った。Cは「高いのでやめたい。」「クーリング・オフは八日以内ならできるはずですよ。」と言ったが、Vは「頼まれてから1か月以上たってますし、今更要らないと言われても困ります。」と言い、聞き入れなかった。このようなやり取りを何回も繰り返して、Cは注文を「要りません。」と最後まで断り続けた。Vは商品を翌日送ると言い、注文の証拠があると言ったので、Cは体の具合が悪かったこともあり、翌日、サプリメントが届く前に消費生活センターに相談しようと思った。Cはこのようなしつこい電話勧誘に遭ったことはなかった。

翌日、Cが消費生活センターに相談する前に、同社のサプリメントが、代金引換で届き、Cは代金24,800円を支払って商品を受け取った。Cはお金を支払ってしまったものの、何とかしなくてはと思い消費生活センターに相談をした。

【ケア食品株式会社・事例④】

平成25年1月、同社営業員Uは消費者D宅に電話をかけ、「頼まれていた商品が出来ましたので送ります。」と言った。Dは「そんなの頼みましたか。」と言うと、Uは商品の説明をしたが、Dにはサプリメントであることしか分からなかった。Dは、通信販売でサプリメントなども購入するため、自分が頼んだのかとかすかに思った。Dは、Uに「いつ注文しましたか。注文は電話でですか、はがきでですか。」と言うと、Uは「昨年12月5日に電話で注文を受けてますよ。」と言った。Dは、商品を頼んでから1か月以上もたって、連絡が入るのはおかしいと思った。再度、Dは「そんなの頼んでませんよ。それに時間が空いておかしいですね。」と言うと、Uは「いえ、注文を受けてから作るんです。」と言った。

Dは幾ら年を取っていても、自分が注文することを忘れるようなことはないの、おかしいと思った。Uは「そんなに言うのなら、3か月の継続契約になってますが、1か月分でいいです。」と言った。また、Uは1か月分のサプリメントが2万4千円以上だと言った。Dは2万円以上のものを頼むはずはないし、ましてや3か月の継続コースを申し込むことなどなかったが、Dはおかしいと思いながらも、「今回のだけにしてください。後はキャンセルにしてください。」と言うと、Uは了承した。

それから2、3日後に、D宅に同社からサプリメントが届いた。Dは商品を開けて何粒か飲んだが、商品を受け取ってからもおかしいと思った。後日、Dは消費生活センターに相談をした。

【ケア食品株式会社・事例⑤】

平成25年2月、同社営業員Tは消費者E宅に電話をかけ、「大変お待たせいたしました。注文されていた商品が出来たのでお送りしたいのですが、御在宅されていますか。」と言った。Eが「え、それは何ですか。」と聞くと、Tは「健康食品です。本日、代金引換で発送しますので、明日御自宅に届きますが、御在宅ですか。」と言った。Eは注文した覚えがなかったので、「健康食品で、商品名は何ですか。」と尋ねると、Tは「天に宝と書いて、天宝です。」と言った。Eは「頼んでいません。」と言うと、Tは「え、お忘れなんですか。お申込みになりましたよ。去年の12月23日に電話で申し込まれています。」と言った。その頃は、Eは年末で忙しくしていたので、そんな商品をわざわざ自分が頼むだろうかと疑問に思った。Eは「すみませんが、注文したことは記憶にありません。」と断ったが、Tは「こちらは、お客様の名前と住所を知っていますので、それがお客様が注文なさったという証拠です。」と言った。Eが商品の値段を聞くと、

Tは「3回連続の商品で、1回が2万円です。」と言った。そんなに高額な商品を全く知らない会社から買うことはないので、Eは「私が2万円の商品を3回注文するなんて、絶対ないです。」とはっきり断った。すると、Tは「お忘れですね。」と言い、「1回目はキャンセルできませんが、1回目の商品を送る際に、2回目と3回目の商品のキャンセル用紙を同封しますので、もし2回目と3回目の商品が必要なければ、そのキャンセル用紙を当社に送り返してください。そうしていただければ、2回目以降は商品は届きません。」と更に言った。Eは電話で話しながら、自分がそんな注文をしたのかどうかを考えたが、Eが注文したとTがはっきり言うので、1回目の商品の発送を了承することにした。

その電話を切った後すぐに、TからEの自宅に電話がかかってきた。Tは「注文したことを覚えていないようなので、2回目と3回目はキャンセルしておきました。1回目の商品は明日、御自宅に届きますので代金を用意しておいてください。」と言ったので、Eは「分かりました。」と言って電話を切った。

同日の夜、Eが日記を確認すると、12月23日はとても忙しく、外出した日だった。Eには、同社に健康食品を注文する時間的な余裕はなかった。Eは注文していない、2万円もする商品の代金を払うことになり、納得できない気持ちになった。

翌日、Eは消費生活センターに相談したところ、商品が自宅に届いたら、受取拒否をするようにとアドバイスされた。その後、Eの自宅にTから電話があったので、Eが「代金引換で商品が届きますけど、受取拒否させてもらいます。」と言った。Tは「1回目のキャンセルはできません。」と言ったが、Eは代金引換で届いた商品を受取拒否した。

【日本ヘルスケア株式会社・事例①】

平成24年10月上旬、同社営業員Zは、消費者A宅に電話をかけ、「Aさんが注文されていた商品が出来ましたので、お送りします。」と言った。Aが「注文してません。」と言うと、Zは「2か月くらい前に確かに注文されてます。」と言った。Aは「いえ、頼んでません。」と言ったが、Zは「Aさんの名前で注文されてますよ。」と言ったため、Aは家族がAの名前で注文したのだと思った。しかし、Aは「頼んでません。」と言って電話を切った。

それから何日かたって、再度、ZからA宅に電話がかかってきた。Zは「あなたはAさんでしょう。あなたの名前で注文が来てるじゃないか。」と大声で言った。Aは「いえ、頼んでないです。」と言ったが、Zは「ここに電話をかけてきてるじゃないか。こちらにはデータが残っている。」と大声で言った。それでも、Aは「ですから、頼んでません。」と言い、何回も同じように断った。しかし、

Zが大声で話し続けるので、Aは怖くなった。Zは威圧的な口調で、Aはまるで脅かされているようだった。Aは、がたがたと震え、身内に何かあってもいけないし、段々と怖くなってきたので「買い取ります。」と言った。Zは、Aが幾ら断っても話し続けて電話を切らせないようにしていた。

平成24年10月下旬、A宅に宅配便で同社から商品が届き、Aは代金を支払って商品を受け取った。念のため、Aは箱を開けてみたが、全く覚えのないものだった。

後日、Aは消費生活センターに相談した。

【日本ヘルスケア株式会社・事例②】

平成24年10月、同社営業員Yは、消費者B宅に電話をかけ、「Bさんが頼まれていたものが出来上がりました。」と言った。Bが何の商品か尋ねると、Yは栄養剤のようなものだと言ったが詳しい説明はなかった。Bは、そんなものは頼んだ覚えはないと思いつつも、Yが自信満々で言うので、Bは自分が注文したことを忘れたのではないかと不安になった。そこで、Bは「いつ頃の話ですか。」と言うと、Yは「8月ですよ。」と言った。Bは平成24年8月頃は家族の看病をしており、自分の事どころではなく自分が注文をしているはずがないと思ったので、「頼んでませんよ。」と言ったが、Yは「いや、頼んでますよ。」と言った。Bは自分が認知症になったのかと不安になり、注文したと言われた商品の値段が気になった。Bが「お幾らですか。」と言うと、Yは2万幾らだと言った。Bが「そんな高いもの買った覚えありませんよ。頼んでませんよ。」と断った途端、Yの口調は急変し、「Bさんに頼まれて、Bさんのために作ったものです。そんなことを言われても、あなたの勝手じゃないか。」と大声で言った。Bは怖くなり、自宅まで来られたらどうしようかと考えた。Bは殺されるのではないかと恐ろしくなった。Bは「家族と相談します。」と言って、その日は電話を切った。

翌日、Bは怖くて混乱していたため、Yに電話をかけ、「商品をいただきますので、送ってください。」と言った。

数日後、B宅に代金引換で商品が届き、Bは代金を支払って商品を受け取った。Bは友人に相談をすると、消費生活センターに相談するよう勧められたため、消費生活センターに相談した。

【日本ヘルスケア株式会社・事例③】

平成24年10月、同社営業員Xは、消費者C宅に電話をかけ、「注文のあった健康食品を明日送ります。」と言った。Cは心当たりがなかったので「えっ、何か頼んでいましたか。」と聞き返すと、Xは「2か月前に注文を受けています。」

健康食品の宝寿です。」、「毎月1回、自動的に送る契約になっています。代金は1回、24,800円です。」と言った。Cが「どのような広告を出しているのですか。」と聞き返すと、Xは「広告は新聞や雑誌などいろんなものに載せています。」と言った。しかし、Cが自宅で取っている新聞や雑誌などを頭に浮かべても、Cが注文したという宝寿という健康食品の広告には心当たりがなかった。それでも、Xは「確かに注文を受けています。」とCに何度も言った。Xは、Cが注文したという日にちについてははっきり言わなかったものの「2か月前に注文を受けています。」と言うので、Cは、2か月もたつと記憶が少し曖昧になることもあり得るため、もしかするとその健康食品を頼んだのかという気持ちになった。しかし、Cは健康食品の代金として毎月24,800円を払うなどできないと思った。Cは、自分が注文したという健康食品を「取消しできませんか。」と聞くと、Xは「できませんが、1回だけでも払うならあとは取消しにできます。」と言うので、Cは「それなら1回だけは受け取ります。」と言って代金を払うことを承諾した。そのとき、Cは2回目以降の支払から解放されたという気持ちになった。Xは、Cに商品を代金引換で送ると言い、Cは1回分だけ代金を支払うことにして、Xの名前と連絡先を聞いて電話を切った。

しかし、Cはどうしても自分から注文したということに納得できず、その日か翌日に、Xに電話をかけた。Cは、Xに本当に自分が健康食品を注文しているのかどうかと尋ねると、Xは同じように「確かに注文を受けています。」と繰り返した。Cは、それ以上話す言葉もなく電話を切った。

翌日、同社からC宅に健康食品が届き、Cは代金を支払って商品を受け取った。その日、Cは消費生活センターに相談をした。

【日本ヘルスケア株式会社・事例④】

平成24年11月、同社営業員Wは、消費者D宅に電話をかけ、「お待たせいたしました。注文を受けていた商品がやっと出来ました。」と言った。Wは「大分前にDさんから注文を受けていた商品が、注文が殺到して製造が間に合わず、待ってもらっている状態でしたが、Dさんの分がようやく出来たので送ります。」と言った。Dが「それは何ですか。」と聞くと、「命富というサプリメントです。」とWが言ったが、Dには注文した覚えがなかった。Dが「サプリメントを他に飲んでいまして結構です。」と言うと、Wは「確かに注文を承りました。」と言った。Dは驚いて、「私が注文したのですか。」と言うと、Wは「はい。確かに注文を受けています。」と言った。再度、Dが「注文していませんよ。」と言うと、Wは「困ります。商品はおお客様の注文を受けてから作っているので、キャンセルはできません。」と言った。Dが「困ります。そういうものは注文していま

せん。幾らなんですか。」と言うと、Wは「24,800円です。」と言った。Dが「えっ。そんなに高い商品を注文したのなら覚えているはずですから、私は注文していません。そのような高価な商品を夫に内緒で買うはずはありませんし。」と言うと、Wは「いいえ、確かに注文されています。準備ができましたので、〇日に発送して〇日に届きます。よろしいですね。」と言った。Dは、自分がぼけてしまったのかと不安になり、「私がぼけたんですかね。私は注文した覚えがないんですけど。ぼけるような年齢でもないんですけどね。」と言い、「それはどういう商品ですか。」と聞いた。Wによると、命に、富士山の富と書いて「命富」だという説明だったが、初めて聞く商品名だった。商品名を聞いても、値段を聞いても、Dはその商品には全く覚えがなかった。Dは「覚えがないですよ。」と何度もWに言った。Dが「注文していませんので。」と言って電話を切ろうとすると、Wは「確かに注文を受けましたから。」と何度もしつこく言い「Dさんが注文しています。」と言って、電話を切らせてくれなかった。さらに、Wが「注文いただいたので、最低でも3回は受け取ってもらわないといけません。」と言ったので、Dは困った。Dが「1回だけじゃ駄目ですか。」と聞くと、Wは「仕方がないですね。1回でもいいです。」と言った。早く電話を切りたいという気持ちから、Dは「1回だけなら送ってくれてもいいです。」と言った。了承しないとWが電話を切ってくれないとDは思った。Dが「私が注文したんだったら仕方がないですね。1回だけなら商品を受け取るので、その代わりに、2回目と3回目の商品は送らないでほしい。」と言うと、Wは了承した。それから、Wは代金引換で商品を発送すると言い、最後に連絡先を告げて電話を切った。

Dは、注文もしていない商品を、押し切られて1回は受け取ることになってしまい、電話を切った後で納得できない気持ちになった。年金生活のDにとって、24,800円は高額だった。

数日後、Dは同社から届いた商品を受取拒否し、消費生活センターに相談をした。

【日本ヘルスケア株式会社・事例⑤】

平成24年11月、同社営業員Vは、消費者E宅に電話をかけ、「注文されていた商品が出来上がりましたのでお送りします。」と言った。Eが「それって何ですか。」と聞くと、Vはサプリメントだと答えた。Eは注文した覚えがなかったもので、「そんな商品は頼んでいません。」と言うと、Vは「Eさんが契約したことには間違いない。説明を聞いて納得して注文したはずですよ。」と言った。Eは、自分がいつ注文したことになるのか尋ねると、Vは9月だと言った。Eが「9月に注文して、今から送るって、そんなに時間がかかる商品があります

か。テレビショッピングなどで商品を注文しても、普通は2週間ぐらいで届くものじゃないんですか。」と言うと、Vは「うちの商品は出来上がってから送ることになっています。」と言った。Eは「注文した記憶がありません。そんな商品は要りません。」と断ったが、Vは「Eさんが確かに9月に注文しています。」と言った。Eは「納得できないんですけど、私が注文しているって、どういうことですか。」と言うと、Vは「Eさんが注文なさって。」と言い、Eが納得できずに「それって何の商品ですか。」と質問すると、Vは「私の説明をちゃんと聞いてください。」と言った。再度、Vは「9月に注文した商品が出来上がったからお届けします。」と言ったが、Eは「そんなことを言うけれど、それって9月でしょう。注文してから届くまで2か月かかるっておかしいじゃありませんか。」と再度言った。Vは、Eが注文したという商品の名前や値段を言わなかったので、Eは変だと思った。Vはしつこく、一方的にEが注文したというので、Vは注文したと言って押し切るつもりだとEは思った。Eは何度も「注文していません。要りません。」と断ったが、Vは「注文しています。」と言って、聞き入れなかった。Eが仕方なく、「じゃあ、いいですよ。お幾らですか。」と言うと、Vは2万円ぐらいの金額を告げた。Eは、商品の値段が高かったのが驚いた。さらに、Vは、Eの注文した商品は何回か届けることになっていると言った。Eは、その商品をこれから買い続けていくと何十万円にもなると思った。Eは、1回が2万円なら年金生活の自分には払い続けられないと思ったが、「しょうがないので、1回だけならお支払いします。」と言った。Eが了承しなければ、Vが電話を切ってくれそうになかったからだった。Vは「本当は何回か届ける注文だけれど、1回だけでもいい。」と言った。Vは商品が届くのは、2、3日後だと言った。

それから2、3日後、代金引換で宅配便をこれから届けますと、E宅に宅配業者から電話があった。その後すぐに、Eは消費生活センターに相談をすると、商品を受取拒否し、送り主の名前と住所を記録するようアドバイスされた。

その後、E宅に宅配便が届いたが、Eは受取拒否をし、同社宛てにクーリング・オフ通知を発送した。