

平成26年2月18日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、北海道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北海道経済産業局長が実施したものです。

平成26年2月18日
経済産業省北海道経済産業局

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 指示処分について

- 経済産業省北海道経済産業局は、健康食品の電話勧誘販売を行っていた株式会社ナチュラルファーム（本社：福岡市博多区）に対し、本日、特定商取引法第22条の規定に基づき、次のとおり違反行為の是正を指示しました。
 - ・ 電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、その電話が売買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ること。
 - ・ 電話勧誘販売に係る売買契約の締結について、当該売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。
 - ・ 電話勧誘行為により、売買契約を締結したときは、法令で定める事項を記載した、当該売買契約の内容を明らかにする書面を交付すること。
- 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、契約書面の記載不備です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、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北海道経済産業局長が実施したものです。

1. 株式会社ナチュラルファームは、主として高齢の消費者宅に電話をし、「潤泉」、「ナチュラルプラセンタ」、「習慣青汁」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. 認定した違反行為は以下のとおりです。

- (1) 同社は、本件商品の電話勧誘販売をするに際して、勧誘に先立って、消費者に対し、「調子の悪いところはありませんか。」などと世間話をしながら消費者の体調や健康に関する不安を聞くなどして勧誘をしており、当該電話勧誘が本件商品の売買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ていませんでした。

(勧誘目的不明示)

(2) 同社は、本件商品の電話勧誘販売をするに際し、消費者が「自分は元気ですから要りません。」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再度勧誘を行っていました。

(再勧誘)

(3) 同社は、代金の支払の方法がクレジット決済以外の支払方法である消費者と本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し当該売買契約の内容を明らかにする書面として、「お買い上げ明細書（又は納品明細書）」、「返品に関するお知らせ」と題する書面を交付していましたが、当該書面には、法令で定められている事項として、販売業者の代表者の氏名、書面の内容をよく読むべき旨を赤字の中に赤字で記載していませんでした。また、売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項について赤字の中に記載していませんでした。

(契約書面の記載不備)

【本件に関する御相談先】

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

株式会社ナチュラルファームに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社ナチュラルファーム
- (2) 代表者：代表取締役 因 智晴（いん ともはる）
- (3) 所在地：福岡市博多区博多駅前三丁目4番8号
- (4) 資本金：1億円
- (5) 設立：平成23年5月10日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品

2. 取引の概要

株式会社ナチュラルファームは、主として高齢の消費者宅に電話をし、「潤泉」、「ナチュラルプラセンタ」、「習慣青汁」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. 指示の内容

電話勧誘販売に関する業務のうち、次の事項を遵守すること。

- (1) 電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、その電話が売買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ること。
- (2) 電話勧誘販売に係る売買契約の締結について、当該売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。
- (3) 電話勧誘行為より、売買契約を締結したときは、法令で定める事項を記載した、当該売買契約の内容を明らかにする書面を交付すること。

4. 指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引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の利益が害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的不明示（特定商取引法第16条）

同社は、電話勧誘販売をするに際して、勧誘に先立って、消費者に対し、「調子の悪いところはありませんか。」などと世間話をしながら体調や消費者の健康に関する不安を聞くなどして勧誘しており、当該電話勧誘が本件商品の売買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ていなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、本件商品の電話勧誘販売をするに際し、消費者が「自分は元気ですから

「要りません。」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再度勧誘を行っていた。

(3) 契約書面の記載不備（特定商取引法第19条第1項）

同社は、代金の支払の方法がクレジット決済以外の支払方法である消費者と本件商品の売買契約の締結をした際、消費者に対し当該売買契約の内容を明らかにする書面として、「お買い上げ明細書（又は納品明細書）」、「返品に関するお知らせ」と題する書面を交付しているが、当該書面には、販売業者の代表者の氏名、書面の内容をよく読むべき旨を赤字の中に赤字で記載していなかった。また、売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項について赤字の中に記載していなかった。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Zは、平成25年6月上旬に消費者A宅に電話をかけた。Aが電話に出ると、Zは挨拶をして早口で会社名や自分の名前を名乗ってから世間話を始めた。Zは、本当に親しげで話上手な営業員で、天気や生活習慣病の予防、体調管理等の世間話をしながら、「体調はいかがですか。」、「調子の悪いところはございませんか。」などとAに尋ねた。

Aは、相手のリズムに乗せられて足の関節痛で悩まされていることを話した。すると、Zは「そのような悩みの方にとっても良いものがあるのですよ。」等とAに告げた。

Aは、Zが健康食品ということは一言も言わなかったので配置薬や市販薬などの勧誘と感じた。Aは、配置薬や市販薬であれば金額も高くなると思ったため、「年金生活だから高いものは買えません。」と言った。するとZは「お試し用のサンプルは1,900円です。」、「まずサンプルで試してみませんか。」とAを説得した。Aは、1,900円であればそんなに負担にならないと思ったので購入することを承諾した。

その後、健康食品のお試し用サンプルが届いた平成25年6月中旬にZからAに再度電話があり、健康食品の効果を聞かれたので、Aは「効いたのかどうか、飲み始めた翌朝には痛みが取れたのよ。」と答えた。すると、Zは「継続して飲みましょうよ。セット購入すれば、お得なのよ。」と健康食品のセットの購入を勧めた。AがZに対し、金額を確認すると、1箱が1万2,000円で6箱をセットで購入すると1箱分の1万2,000円が割引となって6万円になると言った。Aは、薬でもない健康食品なのに高いものだと思った。Aは、年金生活で余裕がある訳ではないので痛みが取れたのが健康食品の効果であることが実感できるまでは買えないと思い、「今は、要らない。」と断った。それに

もかかわらず、ZはAが断ったことを聞き入れずに健康食品の説明に終始して、「全国の方々から早く送ってほしいという注文が多いのですよ。」と引き続き勧誘した。その後もZの一方的な話が続いたが、Aは「高くて買えません。」、「1回で6万円も払えません。」と断った。すると、Zは分割払いで1回の支払が3万円 で年金が支給される8月と10月の2回払いに出来ると説明した。

Aは健康食品の効き目に半信半疑だったが、Zに再度勧誘され、1回の支払が3万円であれば何とかするという気持ちになって6箱のセット購入を承諾した。

【事例2】

平成25年6月中旬、消費者B宅に同社の営業員Yから電話があった。Bは、定かではないものの、過去にYから勧誘を受け、サンプルを買った記憶があった。Bが、金額を確認すると、1箱が1万円くらいとのことだったので高価な健康食品と思った。そこで、Bは「高くて買えません。」、「自分は元気ですから要りません。」と断った。すると、YはBが断ったことを聞き入れずに健康食品を説明することに終始して一方的な話を続けたが、それでもBは断り続けて電話を切った。

ところが、平成25年7月中旬、Yは再びB宅に電話をかけ、Bが電話に出ると親しげな感じで挨拶した。YはBが健康食品の勧誘を断ったことなど忘れたように世間話をしながら体で不調なところがないかなどとBに尋ねた。BもYの親しげな話し方に乗せられて、体に関する不安を打ち明けた。すると、Yは一方的に健康食品の説明を続けながら貴社の販売する健康食品をBに勧めた。また、1箱1万円くらいを1年分まとめ買いすると12箱12万円くらいだが、1箱サービスするので13箱で12万円くらいになると説明した。

Bは、過去に病を患って入院していたことで気が弱くなっており、多少、お金を掛けても自分の病気は治したいと思い、Yが勧める健康食品の購入を承諾した。

【事例3】

平成25年8月中旬、同社の営業員Xは、消費者C宅に電話をかけ、親しみやすい優しいしゃべり方で、「体の調子は良いですか。」、「体にとっても良い健康食品はいかがですか。」などと世間話をしながら健康食品を勧めた。

Cはどこも悪くないので、「そういうものは、要りません。」と断ったが、Xは健康食品の説明を一方的に続けて、「体で調子の悪いところはないのですか。」と聞いた。しつこく聞かれるのでCは、「年も取っているのに膝は良くないのです。」と答えると、Xは一方的に健康食品の値段などを説明した。

Cは、体調が悪くなると病院から薬をもらって飲んでいるので、「病院から薬

をもらっているので要りません。」と断った。すると、Xは「私を信用して飲んでみてください。」「お試し用サンプルが1,900円であるのです。」「これを送りますので飲んでみてくださいね。」と決めつけた言い方で強引に勧めたので、CはXの勧誘を断ることが出来なくなった。