

平成27年 7月 9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、関東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関東経済産業局長が実施したものです。

平成27年7月9日  
関東経済産業局

## 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 業務停止命令（3か月）について

- 関東経済産業局は、海産物の電話勧誘販売を行っていた株式会社北一グルメ（北海道札幌市）に対し、本日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成27年7月10日から同年10月9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）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、再勧誘、契約書面の記載不備及び不実告知です。
- 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関東経済産業局長が実施したものです。

1. 株式会社北一グルメ（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、カニ等の海産物（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、電話勧誘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、電話勧誘顧客が「年金生活者なので、贅沢はできないから要りません。」、「正月までには早いから。結構ですから。」、「カニなんて普段食べつけていないし、注文してまで食べたいとは思いませんので要りません。」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勧誘を行っていました。

（再勧誘）

(2) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約を締結した際、本件取引の内容を明らかにする書面を本件売買契約の相手方に交付していましたが、当該書面には、法令で定める事項について不備がありました。

(契約書面の記載不備)

(3) 同社は、電話勧誘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、実際にはそれが通常価格であるにもかかわらず、「3万円するところ、半額の15,000円でいいよ。」、「特別に4万円のズワイガニを15,000円にしています。」などと、特別の値引き価格であるかのように、商品の販売価格について不実のことを告げていました。

(商品の販売価格についての不実告知)

(4) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の解除を妨げるため、クーリング・オフの期間内であるにもかかわらず、「もう準備しているから、いまさらキャンセルはできない。」、「昨日3時30分に申込みを受け、5時に送付したので取消しできない。」、「生ものなのでキャンセルできない。」などと、当該売買契約の解除に関する事項について不実のことを告げていました。

(売買契約の解除に関する事項についての不実告知)

(5) 同社は、電話勧誘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、当該電話勧誘顧客への販売実績がないにもかかわらず、「10年くらい前に、うちで物を買ってくれたんですよね。」、「以前、うちからカニを買って行きましたよね。ご購入いただき、ありがとうございます。いいカニが入ったので、以前買っていただいた方に連絡をしています。」などと、当該売買契約に関する事項であって、電話勧誘顧客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ついての不実告知)

【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)

## 株式会社北一グルメ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<sup>きたいち</sup>北一グルメ
- (2) 代表者：代表取締役 田中 裕樹（たなか ゆうき）
- (3) 所在地：
  - 【登記上の本店】
  - 北海道札幌市中央区北一条西三丁目3番地 ばらと北一条ビル5F
  - 【主事業所】
  - 北海道札幌市中央区南一条東二丁目11番地4 南一条タカハタビル7階
- (4) 資本金：100万円
- (5) 設立：平成25年12月6日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：カニ等の海産物

### 2. 取引の概要

同社は、全国の消費者に電話を架け、ズワイカニ等の海産物（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

同社は電話勧誘販売をするに際し、消費者に「特別に4万円のズワイガニを1万5千円にしています。」「いい蟹が入ったので、以前買っていた方に連絡をしています。」などと告げていたほか、売買契約の解除を妨げるために「もう準備しているから、いまさらキャンセルはできない。」「生ものなのでキャンセルできない。」などと告げていた。

また、「年金生活者なので、贅沢はできないからいりません。」「正月までには早いから。結構ですから。」などと断った消費者に対して、その電話で継続して勧誘を行っていた。

### 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。

- ① 電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- ② 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。

③ 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27年7月10日から平成27年10月9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役務の提供を受ける者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（適用条文：法第17条）

同社は、電話勧誘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、電話勧誘顧客が「年金生活者なので、贅沢はできないから要りません。」、「正月までには早いから。結構ですから。」、「カニなんて普段食べつけていないし、注文してまで食べたいとは思いませんので要りません。」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勧誘を行っていた。

(2) 契約書面の記載不備（適用条文：法第19条第1項）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約を締結した際、本件取引の内容を明らかにする書面を本件売買契約の相手方に交付しているが、当該書面には、法令で定める以下の事項について不備があった。

- ① 特定商取引法第18条柱書き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。以下「特定商取引法施行規則」という。）第19条第2項に規定する、書面の内容を十分に読むべき旨が、赤字の中に赤字で記載されていない。
- ② 特定商取引法第18条第5号の規定に基づく特定商取引法施行規則第20条第1項の表一のロに規定する、申込者等が、販売業者が法第21条第1項の規定に違反して商品の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は販売業者が同条第3項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行わなかった場合には、当該販売業者が交付した特定商取引法第24条第1項ただし書の書面を当該申込者等が受領した日から起算して8日を経過するまでは、当該申込者等は、書面により当該契約の申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる旨が記載されていない。

- ③ 特定商取引法第18条第5号の規定に基づく特定商取引法施行規則第20条第1項の表一のハに規定する、契約の申込みの撤回又は契約の解除は、申込者等が、当該契約の申込みの撤回又は契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずる旨が記載されていない。
- ④ 特定商取引法第18条第5号の規定に基づく特定商取引法施行規則第20条第1項の表一のホに規定する、契約の申込みの撤回又は契約の解除があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡しに既にされているときは、その引取りに要する費用は販売業者の負担とする旨が記載されていない。
- ⑤ 特定商取引法第18条第5号の規定に基づく特定商取引法施行規則第20条第6項に規定する、同条各事項について、赤字の中に赤字での記載がされていない。

(3) 不実告知（商品の販売価格に関する事項）

（適用条文：法第21条第1項第2号）

同社は、電話勧誘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、実際にはそれが通常価格であるにもかかわらず、「3万円するところ、半額の15,000円でいいよ。」、「特別に4万円のズワイガニを15,000円にしています。」などと、特別の値引き価格であるかのように、商品の販売価格について不実のことを告げていた。

(4) 不実告知（売買契約の解除に関する事項）

（適用条文：法第21条第1項第5号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の解除を妨げるため、クーリング・オフの期間内であるにもかかわらず、「もう準備しているから、いまさらキャンセルはできない。」、「昨日3時30分に申込みを受け、5時に送付したので取消しできない。」、「生ものなのでキャンセルできない。」などと、当該売買契約の解除に関する事項について不実のことを告げていた。

(5) 不実告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する事項）

（適用条文：法第21条第1項第7号）

同社は、電話勧誘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、当該電話勧誘顧客への販売実績がないにもかかわらず、「10年くらい前に、うちで物を買ってくれたんですね。」、「以前、うちからカニを買って行きましたよね。ご購入いただき、ありがとうございました。い

いかニが入ったので、以前買っていただいた方に連絡をしています。」などと、当該売買契約に関する事項であって、電話勧誘顧客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。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成26年10月、同社の営業員Zは消費者A宅に電話をかけ、Aに対して「10年くらい前に、うちで物を買ってくれたんですね。」と言った。Aは40年以上前に函館に行き、海産物を買ったことがあったが、10年くらい前と言われて全く記憶がなかったので、「いいえ、そんな覚えはありません。」と答えると、Zは「いいえ、とってもらっているんですよ。12月になると高くなるズワイガニを、特別な人だけに勧めているんです。10年くらい前に買っていただいた、特別な人だけに電話をしています。カニ足25本で通常3万円くらいするものです。きゅうりのように太い足で、特別に17,300円でお分けします。」などとカニの購入を勧めた。Aは年金生活者であり、お金の余裕がなかったため、「年金生活者なので、贅沢はできないから要りません。」と言って断ったが、Zは「贅沢はたまにしかできないんです。たまにはいいじゃないですか。すごく大きなカニで、とってもいいものです。贅沢ではないですよ。」と言って、なかなか電話を切らなかった。Aは話に引きずり込まれてしまい、お世話になっている友達に半分分けてあげてもいいかなという気持ちになって注文してもいいと伝えた。

その日の夜、Aは友達から、カニの注文を取りやめたほうがいいとの忠告を受けたので、翌日に同社へ電話をし、電話に出た前日とは別の営業員Yに注文を取り消したいと頼んだところ、Yから、「もう準備しているから、いまさらキャンセルはできない。」などと言われたため、AはYに対して、消費生活センターに相談すると告げた。

その後、同社からカニは送られてこなかった。

### 【事例2】

平成26年10月、同社の営業員Xは消費者B宅に電話をかけた。XはBに「金賞を取ったお裾分けとしてカニを安くお送りしたい。」と言い、3万円分のタラバガニを15,000円にすると案内して購入を勧めた。Bは同年の1月に、函館の朝市に行き、カニを自宅に送ったことがあったので、そのときの店なのかとXに尋ねたところ、Xはそのことについては何も言わなかったが、Bは、同年の1月に利用した函館のお店か、数年前に旅行した時



に利用した網走のお店だろうと思い込んだ。Bは、3万円のもの半額になるということでお買い得な気がしたので、そばにいた娘と相談して買うことにした。

電話を切ってから、百貨店の北海道展で実物を見て買えば良いかと思い直したBは、翌朝、注文をキャンセルするために同社へ電話をし、前日の契約について解約をしたいと告げた。しかし対応した同社の営業員Wは「昨日3時30分に申込みを受け、5時に送付したので取消しできない。」などと言ってキャンセルを認めなかった。

Bは自分ではどうにもできないと思い、消費生活センターに相談をして、相談員の助言を受けてクーリング・オフの通知を出した。

### 【事例3】

平成26年9月、同社の営業員Vは消費者C宅に電話をかけた。Vは「以前、うちからカニを買って行きましたよね。ご購入いただき、ありがとうございます。いいカニが入ったので、以前買っていただいた方に連絡をしています。」とCに言った。

Cはそれを聞き、以前に旅行で行き、毛ガニを購入して自宅に送ってもらった苫小牧の市場の業者だと勘違いし、札幌にも同じ業者の支店があるのかと思って会話を続けると、VもCが勘違いしているのに話を合わせながら、「今日は、いいカニが入ったのでお勧めしてるんだけど。ズワイガニで、5エルサイズ、2キロもので、3万円するところ、半額の15,000円がいいよ。」などと勧誘を行った。カニが好きなCは、あそこのカニなら大丈夫だろうと思って買うことを承諾した。

指定の日に配送された商品を代金と引き替えに受け取ったCは、なんともお粗末で貧弱なズワイガニが入っているのを見て、騙されたと思った。返品のため、同封の書面に記載されていた同社の電話番号に連絡をしたところ、対応した同社のUに「返品は認めません。」「代金は返しません。返品送料もそちらで持って下さい。」などと言われた。

Cは消費生活センターに相談した上でクーリング・オフのはがきを郵送し、商品は着払いで送り返した上で、支払った代金の返金を受けた。

### 【事例4】

平成26年10月、同社の営業員Tは消費者D宅に電話をかけ、Dに「以前お買い上げいただいた方に、特別に4万円のズワイガニを15,000円にしています。」と言って購入を勧めた。Dは「正月までには早いから。結

構ですから。」と断ったが、Tは「冷凍になっているので4か月持つので大丈夫です。」と説明し、さらにサービスで鮭を付けると言った。Dが北海道に旅行に行ったのは何十年も前であり、最近では北海道の事業者から買い物をしたことはなかったが、同居の娘が利用したのかもしれないと思い、はっきりと返事はしなかった。

しかし、その日の夜、娘も同社から買い物をしたことはないことが分かった。DはTからの電話でカニを申し込んだつもりはなかったが、翌朝、確認のために同社へ電話をかけて、留守番電話に注文をキャンセルする旨のメッセージを残した。するとその日の夕方、Dは同社の営業員Sから電話を受け、「もう発送の準備ができています。」「生ものなのでキャンセルできない。」などと言われた。

Dは娘に言われて地元の消費生活センターに相談に行き、相談員の指導を受けて同社へ契約解除通知書を郵送した。

#### 【事例5】

平成26年11月、同社の営業員Rは消費者E宅へ電話をかけた。Eが出ると、Rは「以前、購入された方の名簿を見て電話を差し上げました。北一グルメが今年金賞をもらいましたので、以前購入してくださったそういう人たちに限り、特別に電話をしています。うちとしては初めてのことで、お祝いとしてズワイガニのいい物が入りましたので、是非お分けしたいと思っています。いい物を送りたいと思っています。」と説明した。Eは、数年前に札幌の市場で海産物を買って送ってもらったことがあったので、その時の名簿を見て電話をしてきたのだと思った。しかし値段が少し高めだと感じたので「カニなんて普段食べつけていないし、注文してまで食べたいとは思いませんので要りません。」と断ったが、Rは「金賞をとったお祝いなので、つぶぞろいのいい物ですから。立派な物が行きますから、是非食べていただきたいいい物なんですから。」などと言って、Eが「要りません。」と何度も断ってもなかなか電話を切らなかった。Eはだんだんと断りづらくなり、子供達が来たときに食べさせてあげられるから買ってほしいと思い、注文を承諾した。