

平成 27 年 7 月 9 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）及び指示について

○ 消費者庁は、カニ等の海産物の電話勧誘販売を行っていた株式会社Kyoei（札幌市中央区）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。

あわせて、同社に対し、同法第22条の規定に基づき、同社の販売するカニについて金賞を受賞したカニと告げていたことがあるが、そのような事実は存在しない旨を購入者に通知するよう指示しました。

○ 認定した違反行為は、再勧誘、不実告知です。

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 株式会社Kyoei（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、電話勧誘顧客が「要りません。」、「結構です。」などと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、その電話で引き続き、「何とか買ってください。」、「お願いします。」などと言って勧誘を続けていました。

（再勧誘）

(2) 同社は、消費者に対し、以前に自社で購入した顧客でないにもかかわらず、電話で「昨年もカニを買っていただいた。」「いつもお買い上げいただいているお客様に特別の提供です。」、また、受賞内容が不明確にもかかわらず、「金賞に輝いたカニ。」「物産展で金賞を受賞した。」などと電話勧誘顧客の判断に影響を及ぼす重要なものについて不実のことを告げて勧誘を行っていました。

(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Kyoei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Kyoei
- (2) 代表者：代表取締役 森田 翔平（もりた しょうへい）
- (3) 所在地：北海道札幌市中央区南一条東二丁目3番2号マツヒロビル7A
- (4) 資本金：500万円
- (5) 設立：平成25年7月26日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：海産物（カニ等）

### 2. 取引の概要

株式会社Kyoei（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た。

### 3. 行政処分の内容

#### (1) 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27年7月10日から平成27年10月9日まで（3か月）

#### (2) 指示

同社は、同社の電話勧誘販売により「カニ」を購入した者に対し、「営業員が、自社の販売するカニについて金賞を受賞したカニと告げていたことがあるが、そのような事実は存在しない。」旨を平成27年8月9日までに通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで報告すること。

#### 4. 処分の原因となる事実

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、電話勧誘顧客が「要りません。」、「結構です。」などと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、その電話で引き続き、「何とか買ってください。」、「お願いします。」などと言って勧誘を続けていた。

##### (2) 不実告知（法第21条第1項第7号）

同社は、消費者に対し、以前に自社で購入した顧客でないにもかかわらず、電話で「昨年もカニを買っていただいた。」、「いつもお買い上げいただいているお客様に特別の提供です。」、また、受賞内容が不明確にもかかわらず、「金賞に輝いたカニ。」、「物産展で金賞を受賞した。」などと電話勧誘顧客の判断に影響を及ぼす重要なものについて不実のことを告げて勧誘を行っていた。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成25年12月、同社の勧誘員Zは消費者Aの自宅に「カニは要りませんか。」と電話をかけた。Aはカニの産地に近い場所に住んでいて、わざわざ北海道からカニを取り寄せる必要がないので、Zに「カニは要りません。」「結構です。」とはっきり断ったが、Zは、一向に諦めずに、「北海道のカニは、タラバガニ・毛ガニ・松葉ガニ、どれをとっても身が詰まっていますから。」と粘って、Aにカニを買わせようとした。Aは、Zの話の聞いているうちに、何故、名前や電話番号を知っているのか疑問に思い、Zに「何故、私の名前や電話番号を知っているの。」と尋ねると、Zは、「以前、品物を取り寄せてもらったことがあるので電話をしました。」と言った。Aは、過去に、何回か、地方の業者から海産物を取り寄せたことがあったので、その場では納得してZと話を続けたが、電話を終えてから冷静に考えてみると、北海道の業者からカニを買った覚えがなかったので、電話をかけてきた同社に不信感を持った。Aは、Zの勧誘に何度も、何度も「要りません。」「結構です。」と断り続けたが、Zの「何とか買って下さい。」「お願いします。」と言う執拗な勧誘に根負けをし、最終的に「買います。」と返事をした。

### 【事例2】

平成25年8月、同社の勧誘員Yは消費者Bの夫宛てに電話をかけた。その日、Bの夫は仕事で留守だったのでBが対応すると、「金賞を取ったカニです。」「8匹、2万円するところを1万5000円にしますから。」と執拗にカニの購入を勧めてきた。Bが、「会社から、安くて美味しいカニが手に入るから結構です。」とか「そんなに沢山のカニは要りません。」といくら話しても、Yは、Bの話など耳に入らないかのように、「金賞を取ったズワイガニです。」「奥さん、騙されたと思って買って下さい。」「美味しくなかったら送り返してもらって良いですから。」「あっち、こっちで買ってもらっています。」と何度も同じ言葉を繰り返して強引にカニを買わせようとした。Bは、Yが電話をかけてきた当初は、一回だけ買ってみたいかなと思ったこともあったが、あまりにもしつこくて押し売りのようなところがあったことと、Yが盛んに使う「金賞のカニ」という言葉や、「美味しくなかったら送り返して下さい。」という言葉に、カニに金賞があるのか、食べたものを返品して本当に大丈夫なのかといくつかの疑問が沸き、電話をかけてきた同社が信用できなくなり、「要りません。」と断り続けたが、Yは一向に諦めなかった。

### 【事例 3】

平成25年12月、同社の勧誘員Xは消費者Cの自宅に電話をかけた。Cが電話に出るとXは、「Cさんのお宅ですか。昨年もカニを買っていただいたキョウエイの〇〇です。」「昨年もお世話になって、よろしければ今年も送らせていただきます。」と言った。Cは、昨年全くカニを頼んだ記憶がなく、同社の名称は初めて聞いた。CはXに、「昨年は頼んだことは一度もありません。」と話すと、Xは「いいえ、頼んでいますよ。」と言ってCが同社から昨年カニを購入したということを言い続けることから電話を切ることができなかった。するとXは、Cに「今年もカニが好きな方に勧めています。」「北海道からの直通のカニです。身ががちり詰まって、美味しいと好評です。」「金賞に輝いたカニで、2キロ1万円です。」「去年も買ってもらったので今年も買ってほしい。」と勧めた。Cはこの時、同社が販売するカニが金賞を受賞しているものであり、北海道から直通のカニはうま味が強くて、良いものでひと味違うことから注文してみようかなと思った。CはXの勧誘の中で「金賞に輝いた北海道産のカニ」という話を聞いていなければ、すぐにはその場で契約していなかったと思った。

### 【事例 4】

平成25年11月、同社の勧誘員Wは消費者Dの自宅に電話をかけ、「Dさんのお宅ですか。カニ屋の〇〇物産の〇〇です。」「いつもお買い上げいただいているお客様に特別の御提供です。」と早口で挨拶した。DはWの挨拶の言葉が早口だったことから内容がほとんど聞き取れなかったが、何とか物産という言葉だけは聞き取った。Dは、普段購入している事業者の営業員からの電話かと考えていると、Wは、堰を切ったように、「Dさん、物産展で金賞を受賞した2キロ1万500円の本ズワイガニを買いませんか。」「金賞は近年にないことです。お安く提供します。」「今、ズワイガニの値段が上がっています。お買い得です。チャンスです。」などと金賞を受賞した安価なズワイガニを買うように勧めてきた。Dは、Wと話をしていて、いつもの事業者の営業員からの勧誘の電話でないことが分かったので、自分の個人情報はどうして同社に漏れたのかなと不安になった。

【事例5】

平成26年11月、同社の勧誘員Vは、消費者Eの自宅に電話をかけ、Eの娘の旧姓を出しながら「以前、娘さんに買ってもらったことがあります、その伝票を見て電話しています。」「金賞を取ったカニを買いませんか。3～4万円のカニが1万円です。」と金賞受賞のカニを勧め、Eはその場でカニを買った。Eが2～3日後、Eの娘に電話したところ、娘は「私はカニを買ったことはない。金賞のカニはうそ臭いので解約した方が良く。私が解約の電話をする。」と言って、同社に解約を申し入れた。