

平成30年7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）及び指示並びに当該業者の使用人に対する業務禁止命令（3か月）について

- 消費者庁は、「還生源」と称する健康食品（以下「本件商品」といいます。）を販売する電話勧誘販売業者である健樂園株式会社（本店所在地：東京都豊島区）（以下「同社」といいます。）に対し、本日、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第23条第1項及び特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第23条第1項の規定に基づき、平成30年7月28日から同年10月27日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務（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、特定商取引法第22条第1項の規定に基づき、次のとおり指示しました。
 - ① 同社は、電話勧誘販売により本件商品を購入した者に対し、自社の従業員が、あたかも、本件商品を摂取することで、認知症やガンの予防若しくは治療又は症状の改善に効果があるかのように告げていたことがあったが、実際には本件商品にはそのような効果はない旨を、平成30年8月27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宛てに文書により報告すること。
 - ② 同社は、旧法第19条第1項及び特定商取引法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第21条第1項及び特定商取引法第21条第1項の規定により禁止される「商品の効能」について不実のことを告げる行為を行っていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法の禁止するところであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成30年8月27日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。
 - ③ 同社は、前記②の各違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、前記業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

- 認定した違反行為は、契約書面の交付義務違反（記載不備）及び商品の効能に関する事項についての不実告知です。
- また、消費者庁は、同社の部長である春藤隆に対し、本日、特定商取引法第23条の2第1項の規定に基づき、平成30年7月28日から同年10月27日までの3か月間、前記業務停止命令により同社に対して業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。
- 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、春藤隆に対する業務禁止命令の詳細は別紙2のとおりです。

1 同社は、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、「還生源」と称する健康食品の「お試しサンプル品」（以下「本件商品①」といいます。）又は「本商品」（以下「本件商品②」といいます。）の売買契約の締結についてそれぞれ勧誘（以下「電話勧誘行為」といいます。）を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」といいます。）から、本件商品①若しくは本件商品②の売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客との間で本件商品①若しくは本件商品②の売買契約を電話により締結していることから、同社が行う本件商品①及び本件商品②の販売は、旧法第2条第3項及び特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売に該当します。

2 消費者庁が認定した違反行為は次のとおりです。

(1) 同社は、遅くとも平成29年1月頃以降、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と本件商品①の売買契約を締結したときに、購入者に対して本件商品①の売買契約の内容を明らかにする書面を交付していましたが、当該書面には次のアからオまでの事項が記載されていませんでした。

ア クーリング・オフに関する事項

イ 代表者の氏名

ウ 売買契約の締結を担当した者の氏名

エ 当該書面において赤字の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」

オ 売買契約の解除に関する諸事項

(契約書面の交付義務違反)

(2) 同社は、本件商品①については遅くとも平成29年10月頃以降、本件商品②については遅くとも同年11月頃以降、電話勧誘販売に係る本件商品①及び本件商品②の売買契約の締結について、それぞれ勧誘をするに際

し、「ガンにならないためにはこれを飲んでいたらいいです。」「認知症にも効果があります。」等と、あたかも本件商品①及び本件商品②を摂取することで、認知症やガンの予防若しくは治療又は症状の改善に効果があるかのように告げていました。

消費者庁長官は、前記告知行為について、特定商取引法第21条の2の規定に基づき、同社に対し、期間を定めて、当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めたところ、同社は当該期間内に当該資料を提出しなかったことから、同社が行った当該告知行為は、同条の規定により、「商品の効能」につき不実のことを告げる行為をしたものとみなされました。

(商品の効能に関する事項についての不実告知)

- 3 また、同社の従業員である春藤隆は、同社が停止を命じられた電話勧誘販売に関する業務（勧誘、申込受付及び契約締結）を統括する者であり、かつ、これらの業務の遂行に主導的な役割を果たしていました。

【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	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

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

健楽園株式会社に対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：健楽園株式会社（法人番号 1013301032024）
- (2) 代表者：代表取締役 與世田 朋史（よせだ ともし）
- (3) 本店所在地：東京都豊島区南池袋三丁目13番5号
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成24年4月5日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：「還生源」と称する健康食品

2 事業概要

健楽園株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、「還生源」と称する健康食品の「お試しサンプル品」（以下「本件商品①」という。）又は「本商品」（以下「本件商品②」という。）の売買契約の締結についてそれぞれ勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）から、本件商品①若しくは本件商品②の売買契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客との間で本件商品①若しくは本件商品②の売買契約を電話により締結しており、本件商品①及び本件商品②の電話勧誘販売を行っていた。

3 処分の内容

(1) 業務停止命令

ア 内容

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」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 同社の行う電話勧誘販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- ② 同社の行う電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。
- ③ 同社の行う電話勧誘販売に関する売買契約を締結すること。

イ 停止命令の期間

平成30年7月28日から同年10月27日まで（3か月間）

(2) 指示

ア 同社は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前

の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第2条第3項及び特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売により販売した本件商品①及び本件商品②を購入した者に対し、「当社の従業員が、あたかも、当該健康食品を摂取することで、認知症やガンの予防若しくは治療又は症状の改善に効果があるかのように告げていたことがあったが、実際には当該健康食品にはそのような効果はない。」旨を、平成30年8月27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宛てに文書により報告すること。

イ 同社は、旧法第19条第1項及び特定商取引法第19条第1項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）並びに旧法第21条第1項及び特定商取引法第21条第1項の規定により禁止される「商品の効能」について不実のことを告げる行為を行っていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法の禁止するところであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成30年8月27日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

ウ 同社は、前記イの各違反行為の再発防止策及びコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

4 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第22条第1項及び第23条第1項並びに旧法第23条第1項

5 処分の原因となる事実

同社は、次のとおり、旧法及び特定商取引法に違反する行為を行っており、電話勧誘販売により本件商品を購入す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）契約書面の交付義務違反（旧法第19条第1項及び特定商取引法第19条第1項）

同社は、遅くとも平成29年1月頃以降、電話勧誘行為により、電話勧誘顧客と本件商品①の売買契約を締結したときに、購入者に対して本件商品①の売買契約の内容を明らかにする文書を交付していたが、当該書面には次のアからオまでの事項が記載されていなかった。

ア 旧法第18条第5号に規定する旧法第24条第1項の規定による売買契約の解除に関する事項及び特定商取引法第18条第5号に規定する特定商取引法第24条第1項の規定による売買契約の解除に関する事項

(クーリング・オフに関する事項)

- イ 特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則(以下「旧施行規則」という。)第17条第1号及び特定商取引に関する法律施行規則(以下「施行規則」という。)第17条第1号に規定する「代表者の氏名」
- ウ 旧施行規則第17条第2号及び施行規則第17条第2号に規定する売買契約の締結を担当した者の氏名
- エ 旧施行規則第19条第2項及び施行規則第19条第2項の規定により赤字の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」
- オ 旧施行規則第20条第1項第1号及び施行規則第20条第1項第1号に規定する商品の売買契約の解除に関する事項のうちイからへまでの事項

(2) 商品の効能に関する事項についての不実告知(旧法第21条第1項及び特定商取引法第21条第1項)

同社は、本件商品①については遅くとも平成29年10月頃以降、本件商品②については遅くとも同年11月頃以降、旧法第2条第3項及び特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売に係る本件商品①及び本件商品②の売買契約の締結について、それぞれ勧誘をするに際し、「ガンにならないためにはこれを飲んでいただいいです。」「認知症にも効果があります。」等と、あたかも本件商品を摂取することで、認知症やガンの予防若しくは治療又は症状の改善に効果があるかのように告げていた。

消費者庁長官は、前記告知行為について、特定商取引法第21条の2の規定に基づき、同社に対し、期間を定めて、当該告知事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めたところ、同社は当該期間内に、当該資料を提出しなかった。

このため、同社の行う旧法第2条第3項及び特定商取引法第2条第3項に規定する電話勧誘販売における当該告知行為は、特定商取引法第21条の2の規定により、旧法第21条第1項第1号の規定に基づく旧施行規則第22条の2第1号及び特定商取引法第21条第1項第1号の規定に基づく施行規則第22条の2第1号に掲げる「商品の効能」につき、不実のことを告げる行為をしたものとみなされる。

6 勧誘事例（不実告知）

【事例 1】

同社の従業員 Z は、平成 29 年 10 月頃、消費者 A の自宅に電話をかけ、A に対し、「気になることはありますか。」と聞き、A が自らの症状を話すと、Z は、本件商品①の効能について、「ガンにならないためにはこれを飲んでいただければいいです。」「ガンになっても再発を防ぎます。」等と説明した。A が Z に対し、「信用していいですか。」と尋ねると、Z は、「もちろんです。信用してください。キャンペーンでお試しがあります。10 粒 1,000 円です。10 粒でも体が変わります。」等と回答した。A は、Z による説明を聞き、同社との間で、本件商品①に係る売買契約を締結した。

【事例 2】

同社の従業員 Y は、平成 29 年 11 月頃、消費者 B の自宅に電話をかけ、B に対し、本件商品②の効能について、「スーパーポリフェノールの働きで、血液の流れが良くなります。」「血管を太く、強くする。」「認知症にも効果があります。」等と説明した。B は、Y に対し、本件商品②は高額で購入できない旨回答したが、Y は、「分割のお支払で、月々 13,000 円でいかがでしょうか。」等と勧誘を継続し、B は、同社との間で、本件商品②に係る売買契約を締結した。

【事例 3】

同社の従業員 X は、平成 30 年 1 月頃、消費者 C の自宅に電話をかけ、C に対し、本件商品②の効能について、「サンプルは届きましたか。お飲みいただけましたか。」「この健康商品は、認知症の予防にもなります。」等と説明した。C は、本件商品②の効能に魅力を感じ、「そうだよね。認知症になったら、かなわんよね。できれば認知症になりたくないよね。」と答えたが、X から本件商品②の販売価格を示され、高額であったことから、売買契約の締結をしなかった。

【事例 4】

同社の従業員 W は、平成 30 年 3 月頃、消費者 D の自宅に電話をかけ、D に対し、本件商品①の効能について、「認知症の予防になります。」「予防対策として飲んでみてください。」「まずはお試し 1,000 円のものを送りますからお金を払ってください。受け取ってください。」等と説明した。D は、W の説明を聞き、同社との間で、本件商品①に係る売買契約を締結した。

春藤 隆に対する行政処分の概要

1 名宛人

健樂園株式会社 部長 春藤 隆 (以下「同人」という。)

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

特定商取引に関する法律 (以下「特定商取引法」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、次の業務を新たに開始すること (当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。) を禁止する。

ア 電話勧誘販売に関する売買契約の締結について勧誘すること。

イ 電話勧誘販売に関する売買契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘販売に関する売買契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

平成30年7月28日から同年10月27日まで (3か月間)

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第23条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、健樂園株式会社 (以下「同社」という。) に対し、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律第23条第1項及び特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、同社が行う電話勧誘販売に関する業務を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社が停止を命じられた前記(1)の電話勧誘販売に関する業務 (勧誘、申込受付及び契約締結) を統括する者であり、かつ、これらの業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。