

平成20年11月14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4社に対する 業務停止命令について

経済産業省は、電話勧誘販売業者である**有限会社サンセル**、**有限会社イデール**、**有限会社クレディ**、**有限会社アヴァンセコーポレーション**（すべて北海道札幌市）に対し、特定商取引法の違反を認定し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、有限会社サンセル及び有限会社イデールに対して、本年11月15日から平成21年5月14日までの6か月間、有限会社クレディ及び有限会社アヴァンセコーポレーションに対しては、本年11月15日から平成21年2月14日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘、申込み、契約締結）を停止するよう命じました。

認定した4社の違反行為は、不実告知、重要事項不告知、勧誘目的等不明示、再勧誘の禁止、迷惑勧誘、判断力不足に乗じた契約締結です。

- 1．有限会社サンセル、有限会社イデール、有限会社クレディ、有限会社アヴァンセコーポレーションは、主に健康食品（以下「本件商品」という。1参照）の電話勧誘販売を行っていました。4社は、北海道及び東北地方などの電話帳を使用し、消費者の自宅等に電話をかけ、高齢の消費者から健康に関する情報を聞き出し、日ごろから不安に感じている様々な症状に対して、販売目的の健康食品に明確な科学的根拠がないにもかかわらず、あたかもその症状を改善する効果があるかのように告げて勧誘を行っていました。
- 2．4社は、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘する際に、消費者に対し、商品の販売価格や商品の販売数量について、故意に事実を告げていませんでした。
- 3．4社は、消費者に対し、電話での勧誘に先立って、「札幌コールセンターです。無料で体のチェックをしています。健康の参考にしてください。」などと告げるだけで、その電話が本件商品に係る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、及び、商品の種類並びに販売業者の名称等について、告げていませんでした。

4. また、4社は、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、さらに、その電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘をしているほか、契約の申込みをしていない消費者に対し、高額な商品を大量に送りつけて勧誘するなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていました。

5. さらに、4社は、判断力が不足していると認められる高齢の消費者と本件商品に係る売買契約を締結していました。

6. 4社は、一部共通の勧誘トークマニュアルを使用し、販売方法も類似しており、健康食品の電話勧誘販売において、違法な行為が認められたものです。

1 各社の取扱商品は、有限会社サンセル、有限会社イデール及び有限会社クレディは「スーパーSP100EX」「3つの力EX」「酵素核酸」、有限会社アヴァンセコーポレーションは「潤EX」「潤ゴールド」「潤健茶」「愛蜂百寿」「黒酢エキス」と称する健康食品

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室	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

有限会社サンセルに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社サンセル
- (2) 代表者：取締役 田辺 誠和
- (3) 所在地：札幌市中央区南1条西8丁目10番地3
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成17年5月2日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：スーパーSP100EX、3つの力EX、酵素核酸
(以下、取扱商品の総称を「本件商品」という。)
- (8) 売上高：平成17年5月～平成18年4月 約1億1千万円
平成18年5月～平成19年4月 約1億7千万円
- (9) 従業員数：約20名
- (10) 主な事業内容：健康食品の販売

2. 取引の概要

同社は、高齢者の自宅に電話をかけて、同社の「アポインター」及び「カウンセラー」と称する従業員が、消費者の健康状態を聞き出し作成した「お客様カルテ」をもとに、同社の「カウンセラー」と称する従業員が同じ消費者の自宅に電話をかけて、本件商品の売買契約の締結について勧誘をすることにより、本件商品の売買契約の申込みを受けて、売買契約の締結をしていたものである。

3. 関連事業者との関係

株式会社サンプロフィットは、消費者の自宅に電話をかけて健康チェックを行い、顧客情報をまとめた「お客様カルテ」を作成し、有限会社サンセルに販売していた。

顧客情報を聞き出すとともに、後ほど電話をかける有限会社サンセルの販売員からの結果報告を聞くように促しており、一連の勧誘行為の一部を担当していた。

関連事業者の概要

- (名称)：株式会社サンプロフィット
- (所在地)：札幌市中央区南1条西3丁目8番地11
- (代表者)：代表取締役 田辺 誠和

4. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第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。

売買契約の締結について勧誘をすること。

売買契約の申込みを受けること。

売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成20年11月15日から平成21年5月14日まで(6か月間)

5. 業務停止命令の原因となる事実

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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 不実告知(特定商取引法第21条第1項)

同社は、消費者に対し、明確な科学的根拠がないにもかかわらず、あたかも本件商品に効能があるかのように「認知症予防のために脳の活性化効果があるイワシ粉末サプリメントを試してみませんか。1年飲んだらいいよ。」等と不実のことを告げて、勧誘を行っていた。

(2) 重要事項不告知(特定商取引法第21条第2項)

同社は、消費者に対し、商品の販売価格や商品の販売数量につき故意に事実を告げていなかった。

(3) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、「電話帳から抜粋してみさんの健康についての調査をしています。」等と告げるだけで、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類、並びに販売業者の名称を告げていなかった。

(4) 再勧誘の禁止(特定商取引法第17条)

同社は、当該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、さらにその電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘をしていた。

(5) 迷惑勧誘(特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号)

同社は、「年金生活だし、そんな高いものは購入できません。」と告げて

いる消費者に対し、多量の高額な商品を送りつけて勧誘をする等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(6) 判断力不足に乗じた契約締結(特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号)

同社は、判断力が不足していると認められる消費者と、本件商品の売買契約の締結をしていた。

6. 勧誘事例

【事例1】

(有)サンセルの勧誘員Aは、平成19年2月、消費者P(80歳代)の自宅に電話をかけ、会社名や販売する商品についての説明もなく、Pに電話で親しげに健康に関する話をした。AはPに「どこか具合の悪いところはないですか。」と聞いた。Pは「病院には通院して検査も受けているけれども、薬はもらってないし、比較的健康的なんです。」と答えた。Pは体に痛いところがあり、目が弱り手術したことや最近足が弱ってきたことについても話したところ、Aは「年を取ると骨折なんか多くなったりするので、骨を丈夫にすることで足にも良いイワシの粉末の健康食品がありますよ。」「昔からイワシは健康に良いと言われてますよね。」と健康食品を勧めた。Pはイワシは昔から健康的だと言われてるし、魚不足を解消し骨に良く、足の心配がなくなるのならその商品を試してみようかなと思った。Aの説明には、商品の価格とか本数についての説明はなかった。Pは1回分の1~2本で高額な物ではないと思っていたので、「じゃ1本飲んでみます。」と答えた。その翌日に、Pが思っていたのとは違い、「スーパーSP100EX」が8本と契約書面が届いた。間もなくAがPに電話をかけて「届きましたか。体に良いので1年分飲んでみてくださいね。」と告げたので、Pは早速商品を1本開封して飲んだ。契約書には総額22万円と記載されていたが、Aは商品の総額について説明しなかったためPはその金額に驚いた。Pは息子に日ごろから買物に気を付けるよう言われていたので、息子に相談すると怒られると思い悩んだが、結局、払わないといけないという気持ちに先に立ち、契約書に記載して同社に送り返した。

【事例 2】

(有)サンセルの勧誘員Bは、平成19年8月ころ、消費者Q(70歳代)の自宅に電話をかけ、会社名や健康食品の販売が目的であることは告げず、「無料で健康診断をしております。」と告げた。QはBの質問が身長・体重・血圧・視力・本人や家族の病歴など、質問項目が健康診断とまったく同様の質問だったので、公的機関からの健康診断の電話かと思い答えた。また、Bが「どこか体の調子が悪いところがありますか。」と聞いたので、「おかげさまでどこも調子の悪いところがなく、元気なんです。」と答えた。Bは健康についての話を30分以上話した後、「今、聞き取った内容について調査して、診断の結果を後ほど連絡します。」と告げて電話を切った。その日の午後、再度Bは「調べた結果、健康で心配することは何もなかったですよ。」と電話をかけた。そして、健康についての話題などを親しげに話しかけられたので、Qは「最近、記憶力が落ちてきて物忘れするようになってきたみたいなんだよね。」と話す、Bは「Qさんも今は健康で何も心配いりませんが、年齢も年齢ですから今後何があるかわかりませんよね。」とか、「認知症予防のために脳の活性化効果があるイワシ粉末サプリメントを試してみませんか。1年飲んだらいいよ。」「イワシの成分は昔から体に良いと言われてるんですよ。」「1年分で10万円なんですけど、月々にすれば1万円以下の価格で健康維持ができるのなら全然安いものですよ。」と告げて、「1年飲んでみましょう。送りますからね。」と健康食品を勧めた。しかし、Qは「年金生活だし、ほかの栄養剤も飲んでいるし、10万円もの買い物はできないから、いりません。」と答えたが、Bは「今は何でも高い時代だから、月1万円以下なら全然大した金額でないでしょう。それで、健康の維持ができるのよ。1年飲んでみましょうよ。」と告げたので、Qは「年金生活だと月1万円以下でも負担になるし、いりません。」と答えた。Qは商品のサンプル提供はないのか尋ねようとしたが、BはQの話を全く受け入れるすきがないように一方的に話し続けた。1時間ほどの話の中で、Qは高額なので3回ほど断ったが、Bは結局「送りますからね。」と一方的に電話を切った。その翌日、BはQに電話をかけ「おみやげと一緒に商品を送ったから飲んでみてね。」と告げた。Qは断ったのにBが物を送ったと言うので驚き、今後Bからずるずるといろいろ買わされるのではと不安を感じた。その後、Qの自宅に商品が届き、サンセルという会社名と金額が約19万円ということを知った。

【事例3】

(有)サンセルのアポインターCは、平成17年10月ころ、消費者R(70歳代)の自宅に電話をかけ「健康状態を調査しています。」と告げた。その際、Cは会社名、担当者名を告げなかった。Cは、名前・住所・生年月日のほか「どこか体の調子が悪いところがありますか。」とRの病歴や健康状態を聞いて「お客様カルテ」を作成した。Rは健康診断だと思ったので「足や腰が痛いのです。4年前に脳梗塞になり、その後遺症で左半身が不自由になり足が悪くなって、今も足腰が痛くてふだんは杖を使って歩いています。高血圧や白内障の薬も飲んでいるので、診断をよろしくお願いします。」と健康状態をそのまま答えた。そして、Cは「診断の結果を後ほど連絡します。」と告げて電話を切った。その後、勧誘員Dは「お客様カルテ」をもとにRに電話をかけ「調べた結果、足と腰の痛みにお悩みのようですが、良く効く物がありますよ。飲んでみませんか。」と告げた。Rは通院し薬を使用しており、足や腰の痛みを早く治したいという一心で試してみたいと思い購入することにした。後日、商品と書類が届き、それとほぼ同時にDは「商品が届きましたか。」とRに電話した。商品の内容は、健康食品で総額が約23万円の商品だった。Rは全体でいくらの契約なのか知らされていなかった。

Dは平成18年1月ころに再びRに電話をかけ、「前の商品と一緒に飲むと良い商品があるので、飲んでみましょう。」と告げた。Rはこの時は健康に関する商品の勧誘であることがすぐにわかったが、Dが「イワシは骨に良いので、前の商品と一緒に飲むと足・腰が必ず治るので、一緒に飲んでみましょう。飲んだら絶対治りますよ。」と告げたので、Rはやはり病気を治したい一心で信じて試す気になった。後日、Rの自宅に商品が届き、商品の内容は「スーパーSP100EX」が12本で総額が約35万円だった。Rは字が読めず、金額について電話で説明を受けていなかったため、家族から聞いて金額を知った。RはDが告げたとおりに商品を飲んだが、全て飲んだのに効果がなく、良くなれないどころか、かえって体調が悪くなり、Dに騙されたのかもしれないと思うようになった。Rは年金により生計を立てており、年金も月7万円程度であったが、同社との2件の契約のほかにアヴァンセコーポレーションとの契約もあり、健康食品の支払額は月々2万4千円となり、毎月のクレジット代金を支払うのが困難な状況となった。

【事例 4】

(有)サンセルの勧誘員 E は、平成 19 年 2 月ころ、認知症の症状が始まり、物忘れが多くなり、話が通じなくなってきた消費者 S (70 歳代) と健康食品の売買契約を締結した。S はふだんの会話は大丈夫だが、同じことを繰り返し話したり、話した内容を忘れてしまったりということがあり、自分から話しているときは自然に話す、問いかけられるとなかなか答えられないことがあった。S は E と家族のことや健康のことなどいろいろなことを長時間電話で話したようだが、S の娘は E が何度も長時間にわたり S と会話をすれば、S が認知症気味であることがわかるのではないかと思った。S がサンプルしか頼んでいないにもかかわらず、同社から届いた箱には 9 個も商品が入っており、契約書には商品名が「スーパー S P 100 E X」で支払総額は約 29 万円と書かれていた。S が送付していなかったクレジットの契約書面について、娘が S に「これが契約書だよ。」と話した時、S は「契約書だかなんだか知らないよ。」と答えた。

有限会社イデールに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社イデール
- (2) 代表者：取締役 田辺 誠和
- (3) 所在地：札幌市中央区南1条西3丁目8番地11
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成18年2月2日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：スーパーSP100EX、3つの力EX、酵素核酸
(以下、取扱商品の総称を「本件商品」という。)
- (8) 売上高：平成18年2月～平成19年1月 約8千3百万円
平成19年2月～平成20年1月 約1億2千万円
- (9) 従業員数：約23名
- (10) 主な事業内容：健康食品の販売

2. 取引の概要

同社は、高齢者の自宅に電話をかけて、同社の「アポインター」及び「カウンセラー」と称する従業員が、消費者の健康状態を聞き出し作成した「お客様カルテ」をもとに、同社の「カウンセラー」と称する従業員が同じ消費者の自宅に電話をかけて、本件商品の売買契約の締結について勧誘をすることにより、本件商品の売買契約の申込みを受けて、売買契約の締結をしていたものである。

3. 関連事業者との関係

株式会社サンプロフィットは、消費者の自宅に電話をかけて健康チェックを行い、顧客情報をまとめた「お客様カルテ」を作成し、有限会社イデールに販売していた。

顧客情報を聞き出すとともに、後ほど電話をかける有限会社イデールの販売員からの結果報告を聞くように促しており、一連の勧誘行為の一部を担当していた。

関連事業者の概要

- (名称)：株式会社サンプロフィット
- (所在地)：札幌市中央区南1条西3丁目8番地11
- (代表者)：代表取締役 田辺 誠和

4．業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第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。

売買契約の締結について勧誘をすること。

売買契約の申込みを受けること。

売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成20年11月15日から平成21年5月14日まで(6か月間)

5．業務停止命令の原因となる事実

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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 不実告知(特定商取引法第21条第1項)

同社は、消費者に対し、明確な科学的根拠がないにもかかわらず、あたかも本件商品に効果があるかのように「肝臓にもやさしくつくってあるので、肝臓を痛めないで、関節とか不整脈とか血圧とかに特に効きます。」等と不実のことを告げて、勧誘を行っていた。

(2) 重要事項不告知(特定商取引法第21条第2項)

同社は、消費者に対し、商品の販売価格や商品の販売数量につき故意に事実を告げていなかった。

(3) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、「あなたの健康状態を電話でチェックします。」等と告げるだけで、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類、並びに販売業者の名称を告げていなかった。

(4) 再勧誘の禁止(特定商取引法第17条)

同社は、当該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、さらにその電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘をしていた。

(5) 迷惑勧誘 (特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号)

同社は、消費者が契約の申込みをしていないのに、小包に契約用紙と高額な商品を10本近く送りつけて勧誘をする等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(6) 判断力不足に乗じた契約締結 (特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号)

同社は、判断力が不足していると認められる消費者と、本件商品の売買契約の締結をしていた。

6. 勧誘事例

【事例1】

(有)イデールの勧誘員Aは、平成18年10月、消費者Pの自宅(60歳代)に電話をかけ「イデールのAと申します。」「体の調子はどうですか?」と告げた。Pは、「サメの肝油を から2か月に1回送ってもらい飲んでいる、体の調子は良いです。」と言うと、Aは「そうしたら、今度はうちの会社で売っている健康商品があるから飲んでみませんか。」「1本はイワシのペプチドが入っているサンプルでお金はいりません。開けて飲んでみれば効果がでますよ。」「これを飲むと、健康には良いし、肌が良くなってツルツルになりますよ。コラーゲンが入っていますから。」「とりあえず、開けて飲んでみて。」などと告げたが、Pは必要ないと断り電話を切った。その後、AはPに何度も電話をかけて「まずは、1本飲んでみませんか。」としつこく繰り返し、「うちの商品を飲めば、肌が良くなりますよ。コラーゲンの効果で、体の調子がとても良くなります。良いことばかりですよ。」「この薬を飲めば、便の通じが良くなりますよ。それで体調が良くなりますよ。長く飲めば効果があるから。」と告げた。Pは「別の健康食品をとっているから、そんなにたくさん必要ないから。」と断ったが、Aがあまりにしつこく良いことばかりを並べて勧誘するので、段々と1本くらい飲んでみようかなと思い始め、「では、1本だけ飲んでみます。」と言ったところ、Aは「品物が着いたら、すぐに開けて飲んでみてね。」と告げた。同社から小包が届き、イワシのペプチドが含まれサンプルと言われた健康食品1本と、コラーゲンが含まれているという健康食品1本を開封した。これまで価格や販売数量の話は全くなかったが、契約書面を見たら1本3万円となっており、Pは飛び上がるほど驚きAに騙されたと思った。契約書面の金額は10本合計で30万円で、Aが「サンプル」だと告げたものまで請求価格に含まれており、

Aからの手紙には「これを飲んだら元気になります。これからも長くお使いください。今後ともよろしくお願ひします。」と書かれていた。Pはこんな金額は支払えないと思い、Aに「こんなの押し売りですよ。こんなに高価な商品を年金で生活している人で買って飲む人はいないですよ。1本が3万円なんて、あまりにも高すぎるのではないですか。」「こんなに高いものを本当に必要だと言って買う人はどれくらいいるのですか。年金で生活しているので私にはこんなのは払えません。やめます。」と言うと、Aは「そんなことはないですよ。これは長く飲んで初めて効果が出るものだからね。長く飲めば、必ず効果が出て、必ず体調が良くなりますよ。ローンでも支払ができますよ。」「ちゃんと飲まないとも効果も何もありませんよ。肌もツルツルになるから。薬でも何でもそうですよね。」と告げたので、PはAの押しの強さに負け、27回の分割払いで支払うことにいったんは同意したが、消費生活センターを通じて解約手続をした。

【事例2】

(有)イデールの勧誘員Bは、平成19年7月、消費者Qの自宅(80歳代)に電話をかけ、「あなたの健康状態を電話でチェックします。」「健康状態はどうですか。」と年齢、健康に関する質問を行い「あなたの健康状態を調べてみますので、10分から20分くらい待ってください。また電話をします。」と告げて電話を切った。その後、Bは2回目の電話をかけ「診断の結果、あなたの体には悪い部分があるので、当社の薬を飲めば含まれているコラーゲンの効果で、必ずそれが良くなりますよ。」「体にとても良いものだから、うちのこの薬を飲めば必ず良くなります。体も丈夫になりますよ。ちょっとこれを飲んでみてください。」と告げた。Qは「体が悪いのなら医者もいるし、そんなのは必要ありません。」と言って断ったが、さらにBが「これを飲んでみれば、体調が改善しますよ。」と告げるので、Qは「年金生活だし、そのようなものは必要ありません。」と断った。Bは「支払はローンによる分割でも、どんな支払もできるのだし、どんな形でも良いから飲んでみてください。」「これを飲まないとも体の悪いところも良くなりませんよ。」としつこく勧誘し、「とりあえず、商品を送るから飲んでみてね。」と告げ電話を切った。その後、Q宅に商品と契約書が届くと、BはQに電話をかけ「荷物は届きましたか?」「では、開けてみてください。」と告げた。Qは価格も何も言わないでBが送ってきたので「支払をしません。」と言うと、「支払方法はいくらでもあるから、とりあえず何も心配しないで開けてみてください。」と言うので、小包を開けてみたところ、30数万円の請求書と商品「3つの力EX」が10本入っていたので、Qは高額な請求金額に驚き、

電話を切った後に消費生活センターに相談をして、解約通知書と届いた商品と一緒に送り返した。

【事例3】

(有)イデールの勧誘員Cは、平成19年8月、消費者Rの自宅(70歳代)に電話をかけ「様奥様ですね。何項目か健康状態をチェックします。」と告げ、名前・身長・年齢・体調・病気・血圧・不眠・物忘れ等の10項目程度の質問をし、「R様くらいの年代になるといろいろと健康不安がでますよね。30~40分ぐらいかかりますが、その分析結果を後でお知らせします。」と告げた。その後、CはRに再度電話をかけ「R様から先ほどお聞きしました内容を分析しましたので、その結果をお知らせします。」、「だんだん年を取ると痛いところもでてきますよね。」、「高齢になると、足腰が痛くなって歩けなくなりますよ。という健康食品を飲んでいる人はいますが、イデールという会社で出しているそれよりずっと良いものがありますよ。」、「必ず足腰が痛くなるから、青みのいわしの魚から抽出したペプチドを今から飲んでおくように。」、「魚を食べるだけでは足りないんですよ。補助として、毎日決まった量を飲む必要があります。」、「高齢者は青みの魚をたくさん食べなければならないのですが、たぶんRさんも少ないと思いますよ。」と告げた。Rが「肝機能も良くないので、あまり青みの魚も取りすぎると良くないんです。」、「医者からOKがでているものがあるんです。製薬の という薬はOKがでています。」、「体質的に受け付けないのでだめです。」と断ると、Cは「肝臓にもやさしくつくってあるので、肝臓を痛めないで、関節とか不整脈とか血圧とかに特に効きます。」などと告げ、「明後日辺りに商品を1年分送ります。」と告げたので、Rが「試すのであれば、2~3日分で良いですよ。」と言うと、Cは「それは無理です。1年分送ります。」、「そんなに高額ではないです。あなた年金もらっているでしょう。年金で払える金額ですよ。」と告げるので、Rが「ドクターストップがかかっているのでだめです。」、「では、病院のセンターで分析をしてもらうので、1本だけ送ってください。」と伝えると、Cは「それはだめで1年分です。」と告げた。Rが「病院に分析に出しても、3週間くらいかかるから、そんなに良い薬なら、その結果が出てから考えて良いですか。」と言うと、Cは「それであればもう今日はよいです。また今度電話します。」と告げて電話を切った。数日後、CはRに3回目の電話をかけ「こないだ言った薬をもう一度どうですか。」と告げた。Rは「医者から言われている薬しか飲めないのだからこういう電話は困ります。必要ありません。」と断り、一方的に電話を切った。

有限会社クレディに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社クレディ
- (2) 代表者：取締役 江口 幸彦
- (3) 所在地：札幌市中央区南1条西7丁目12
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成18年3月3日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：スーパーSP100EX、3つの力EX、酵素核酸
(以下、取扱商品の総称を「本件商品」という。)
- (8) 売上高：平成18年3月～平成19年2月 約1千1百万円
平成19年3月～平成20年2月 約5千4百万円
- (9) 従業員数：約12名
- (10) 主な事業内容：健康食品の販売

2. 取引の概要

同社は、高齢者の自宅に電話をかけて、同社の「アポインター」及び「カウンセラー」と称する従業員が、消費者の健康状態を聞き出し作成した「お客様カルテ」をもとに、同社の「カウンセラー」と称する従業員が同じ消費者の自宅に電話をかけて、本件商品の売買契約の締結について勧誘をすることにより、本件商品の売買契約の申込みを受けて、売買契約の締結をしていたものである。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第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。

売買契約の締結について勧誘をすること。

売買契約の申込みを受けること。

売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成20年11月15日から平成21年2月14日まで(3か月間)

4. 業務停止命令の原因となる事実

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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 不実告知（特定商取引法第21条第1項）

同社は、消費者に対し、明確な科学的根拠がないにもかかわらず、あたかも本件商品に効能があるかのように「あなたにはイワシが不足しているから、これを飲んだら絶対に糖尿病が良くなるから。」等と不実のことを告げて、勧誘を行っていた。

(2) 重要事項不告知（特定商取引法第21条第2項）

同社は、消費者に対し、商品の販売価格や商品の販売数量につき故意に事実を告げていなかった。

(3) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、「無料で健康診断をします。」等と告げるだけで、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類、並びに販売業者の名称を告げていなかった。

(4) 再勧誘の禁止（特定商取引法第17条）

同社は、当該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、さらにその電話で勧誘を続けていた。

(5) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号）

同社は、消費者が契約の申込みをしていないのに、多量の商品を電話勧誘顧客に送りつけて勧誘をする等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方
で勧誘をしていた。

(6) 判断力不足に乗じた契約締結（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号）

同社は、判断力が不足していると認められる消費者と、本件商品の売買契約の締結をしていた。

5 . 勧誘事例

【事例 1】

(有)クレディの勧誘員 A は、平成 19 年 11 月ころ、5、6 年前から認知症で物忘れやしまい忘れ、「物を盗まれた」との妄想の症状などがみられるようになり、5 年前に脳外科で認知症と診断を受けた消費者 P (70 歳代) の自宅に電話をした。P は相手と会話はできるものの、会話が終わった時には話の内容はおろか、電話がきたことすら覚えていない状態であった。日常生活でも直前にあったことを覚えていない、住所が言えても自分がどこに住んでいるのか理解していないなどの症状がみられた。同社から P への荷物が届いたことに不信感を持った P の家族が箱を開けたところ、10 個の健康食品と共に、約 28 万円の売買契約書が入っていた。A からの手紙も同封されており、何度か P と電話で話したことを思わせる内容であった。事情を知った P の家族が同社に電話をして確かめたところ、P と話をして契約の意思を確認したので商品を送ったとのことであった。しかし、P は同社から電話がきたことを覚えてなく、送られてきた荷物を見ても思い出すことはなかった。P の家族が P に確認すると「こんな高いもの、だれが買ったの?」と P は怒り出すほどであり、P が契約の内容を理解していないことが明らかであったため、クーリング・オフの手続をした。

【事例 2】

(有)クレディの勧誘員 B は、平成 20 年 1 月、消費者 Q (70 歳代) の自宅に電話をかけ「無料で健康診断をします。」と告げた。Q は自分の健康状態を知るのは大事なことだと考え、どの程度調べてもらえるのかとの興味もあり、聞かれるままに生年月日や食事の好み・回数、現在の体調、飲んでいる薬などを答えた。B はその情報をもとに「お客様カルテ」を作成し、「詳しいことは調べてかけ直します。」と言って電話を切った。数日後、B は診断の結果として Q に電話をかけ、「健康にはあまり心配ないようですが、あなたの体に足りないものがあるので、それを足せばあと 20 年ずっと健康でいられます。保証します。長生きできますよ。」「骨が丈夫になり、骨粗鬆症に良いですよ。」と健康食品の勧誘をした。その際、商品の販売数量や代金についての説明はなかった。Q は病院で調べてもらって骨粗鬆症の心配はないことや、自分自身が仕事で健康食品を扱っていることを話し、そのことで勧められた健康食品は買わないこと

を告げつつもりであった。Bは商品の説明を続けたがQは商品を買うとは一切言わなかった。Bは「そのうち手紙を書いて送ります。」と告げたため、Qは健康診断の詳しい結果が郵送されるのだと思い住所をBに教えた。数日後、Qの自宅に同社からダンボール箱が届いた。Qは会社名の記憶はなかったが、送り状に書かれた住所から「あの「手紙を送る」と言った会社が商品を送ってきたのだな。」と思った。Qはいきなり商品を送りつけてきたことにとても迷惑を感じ、後日返品をしようと思い開封しないでそのままにしていたが、BはQに何度も電話をかけて「箱を開けてみてください。」と告げるので、Qは「開けたら送り返せなくなるから嫌です。」と答えた。Bは「そんなことはないので、開けてとにかく中に入っている手紙を読んでください。」と告げたため、Qは開封しても返品できるのであればと思い開けてみると、健康食品10個とクレジット契約の申し込み書面が入っていた。書面は、商品「スーパーSP100EX」が6個と「酵素核酸」が4個で分割手数料を含め約36万円の30回払いの申込書だった。手紙には「良い人に巡り会えてうれしいです。よろしく願います。」といった内容で、健康診断の結果については書かれていなかった。Qは元々商品を買う気はなかったし、価格がかなり高額であったため、消費生活センターに相談しクーリング・オフの手続をした。

【事例3】

(有)クレディの勧誘員Cは、平成19年5月ころ、消費者R(60歳代)の自宅に電話をかけ「あなたの健康診断をしますので、いろいろ質問をしますので教えてください。」と告げた。そのころ、Rは糖尿病で医師から入院を勧められていた。Cは「まずどういう健康状態ですか。」などと質問し、Rの「糖尿病で困っています。」などの回答をもとに、Rの「お客様カルテ」を作成し電話を切った。その後、Cは「診断の結果」としてRに電話をかけ、「あなたの体にイワシが足りないから、この中に全部入れてあるから、これを飲めば、絶対に体質改善になるから。」「入院しなくても、これを飲めば糖尿病が良くなるから。」「あなたにはイワシが不足しているから、これを飲んだら絶対に糖尿病が良くなるから。」「これを飲んだら、絶対に効果があると思うから、一生懸命飲んで確かめてみて。」と商品を勧めたが、商品名は説明しなかった。Rはその説明を聞いて、同社の扱う商品が単なる健康食品ではなく、病気が治る薬だと思った。Rは自分から購入を申し込んだわけではなかったが、金額も価格も数量も説明がないまま、CがRに商品を送るからと告げた数日後、Rの自宅に商品が届いた。10本の商品とともに社内資料が送付され、その資料の「糖尿病改善効果

が期待できます」等の記載部分にマーキングがあり、Rはこの商品が糖尿病に効く商品だということをCが確認させるために送ってきたものだと思った。Rが届いた契約書面を確認すると、分割手数料を含め約32万円と高額であったためとても驚いたが、病気に効くのであればと思い、夫に相談の上購入することにした。早く飲めば入院しなくても済むのではないかと考え、1日3回のところを4回飲むなどしたが、効果は感じられなかった。

有限会社アヴァンセコーポレーションに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社アヴァンセコーポレーション
- (2) 代表者：代表取締役 牧野 勝利
- (3) 所在地：札幌市中央区南1条西5丁目17番地2
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成13年10月3日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：潤EX、潤ゴールド、潤健茶、愛蜂百寿、黒酢エキス
(以下、取扱商品の総称を「本件商品」という。)
- (8) 売上高：平成17年10月～平成18年9月 約2億円
平成18年10月～平成19年9月 約1億2千万円
- (9) 従業員数：約18名
- (10) 主な事業内容：健康食品の販売

2. 取引の概要

同社は、高齢者の自宅に電話をかけて、同社の「アポインター」及び「カウンセラー」と称する従業員が、消費者の健康状態を聞き出し作成した「お客様カルテ」をもとに、同社の「カウンセラー」と称する従業員が同じ消費者の自宅に電話をかけて、本件商品の売買契約の締結について勧誘をすることにより、本件商品の売買契約の申込みを受けて、売買契約の締結をしていたものである。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第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。

売買契約の締結について勧誘をすること。

売買契約の申込みを受けること。

売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成20年11月15日から平成21年2月14日まで(3か月間)

4. 業務停止命令の原因となる事実

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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 不実告知（特定商取引法第21条第1項）

同社は、消費者に対し、明確な科学的根拠がないにもかかわらず、あたかも本件商品に効能があるかのように「貧血気味の人には愛蜂百寿、黒酢エキスは筋肉をやわらげるので肩こりに良い、便秘には潤健茶が効きますよ。」等と不実のことを告げて、勧誘を行っていた。

(2) 重要事項不告知（特定商取引法第21条第2項）

同社は、消費者に対し、商品の販売価格や商品の販売数量につき故意に事実を告げていなかった。

(3) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、「コンピュータの健康診断を受けてみませんか。結果はすぐ出ますよ。」等と告げるだけで、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類、並びに販売業者の名称を告げていなかった。

(4) 再勧誘の禁止（特定商取引法第17条）

同社は、「うちは旦那の給料で私は働かないで細々とやっているのです。そんなお金は出せない。」等と当該売買契約を締結しない旨の意志を表示した消費者に対し、さらにその電話で勧誘を続けていた。

(5) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号）

同社は、消費者が契約の申込みをしていないのに、10本近い高額な商品と20数万円の支払請求書を送りつけて勧誘をする等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(6) 判断力不足に乗じた契約締結（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号）

同社は、平成18年ころから認知症の病状が顕著に現れ、「病院から処方を受けた薬の管理が全くできない」、「同じことを繰り返し質問してもその都度返答内容がかわっている」、「分割で商品を購入しても支払方法を理解することが困難で、一度支払すると終了したと思っている」といった状態

で、判断力が不足していると認められる消費者と、本件商品の売買契約の締結をしていた。

5．勧誘事例

【事例1】

(有)アヴァンセコーポレーションの勧誘員Aは平成16～7年ころから、同じことを繰り返し質問するとその都度違う答えを言ったり、話の内容を手順良く聞きとりすることができない軽い認知症の症状が現れて、判断力が不足している消費者P(70歳代)の自宅に、平成19年2月に電話をかけ、Pは健康食品である「潤EX」6箱、金額が約11万円のクレジット支払契約をした。Pは平成18年ころから、病院で受けた薬の処方に従った飲み方ができず、短期間で全てを飲み干したり、クレジット契約で商品購入を勧められても支払総額が全くわからず、分割払いであるにもかかわらず、一度支払をすると全ての支払は終わったものと思うなど、支払計算などができない症状が現れていた。平成19年4月、Pの自宅にクレジット会社から請求書が届いたが、Pが何の支払なのかわからないと娘に告げたので、娘が書類などを確認しPに問いただしたところ、Aから「便秘に効果がある」と勧められた健康食品の契約についての未納催促通知であることがわかった。そのころ、Pは認知症の病状が顕著に現れ、病院から処方を受けた薬の管理が全くできない状態となっており、6箱の健康食品全てを短期間で飲み干していた。

【事例2】

(有)アヴァンセコーポレーションのアポインターBは、平成19年7月、消費者Q(40歳代)の自宅に電話をかけ「健康に関するアンケートです。」と告げて健康に関する質問を行った。BはQから「血圧は高くないが肩こりがひどく、夜に痛くて寝られないときがある。便秘、貧血気味である。」などの症状を聞き出し、顧客情報を記載した「お客様カルテ」を作成し、「コンピュータでの健康診断結果は後ほど連絡します。」と告げて電話を切った。Bが作成した「お客様カルテ」をもとに、勧誘員CはQの自宅に電話をかけ「健康診断の結果です。肩こりがひどいようですね。小さな子供さんがいるからね。」「貧血気味の人には愛蜂百寿、黒酢エキスは筋肉をやわらげるので肩こりに良い、便秘には潤健茶が効きますよ。」と告げた。QがCに「口頭で私の体調を話ただけでな

ぜわかるのですか。医者でもないのになぜそのようなことが言えるのですか。」と問いただすと、Cは「医者ではないが、その人の状態を聞けば、どのような健康食品が良いのかわかります。」「健康食品はやさしく体に溶けていき副作用もなく長い時間をかけ使用することができ、少しずつQさんの体を良くしていき、薬より安全ですよ。」などと勧誘した。また、支払方法は「クレジット契約で総額約28万円、毎月約6千円になり、6か月健康食品を飲めばQさんは完璧に太陽になれます。」とCが告げるので、Qは「うちは旦那の給料で私は働かないで細々とやっているのだからそんなお金は出せない。」と購入をはっきりと断ったが、Cは「みんなそうですよ。うちの健康食品を買う人はみんな細々とやっています。でも、お母さんが倒れたらどうしますか。お母さんが家族のための太陽でないと誰がみんなの面倒をみるのですか。」「私と一緒に頑張りましょう。お母さんは太陽です。商品を見て、見るだけでも良い。後で断っても良いですから。見れば考え方が変わると思いますから。」などとなだめたり、半ば怒ったような言葉をかけるので、Qは最終的には勧められた健康食品の購入契約をすることにした。Qは電話を切った後にすぐ「やっぱりやめよう。でも契約をしてしまった。商品が送られてくる。どうしよう、どうしよう。」と焦り友達に相談したところ、消費者センターに相談するように勧められた。翌日、商品が宅配便で届いたので、同封されていた書類に記載されていたフリーダイヤルに電話をし、Cに契約を解約したい旨を告げたが、Cは「考えてみて、考えてみて、あんなに二人で話し合っただけじゃ納得したじゃない。」「商品を開けて見て、中の説明書などを良く見て、Qさんにぴったりと考えた商品なのだから。」などと告げて、結局解約には応じてもらえず、電話を切った後、消費生活センターに相談し「契約解除通知」の書き方を教わり、同社に送付した。

【事例3】

(有)アヴァンセコーポレーションのアポインターDは、平成19年7月、消費者R(50歳代)の自宅に電話をかけ「コンピュータの健康診断を受けてみませんか。結果はすぐ出ますよ。」と告げた。RはDから健康に関する質問を受けて、健康状態で不安を感じていたアレルギーや肩こりなどを答えると、Dは「コンピュータの健康診断結果については後で連絡します。」と告げて電話を切った。まもなく勧誘員EがRに電話をかけて「コンピュータ診断の結果が出ました。」「肩こりやアレルギー、末梢神経などに黒酢、潤、お茶などの健康食品が良いですよ。」「まずはサンプルを送ります。」と告げたので、Rはサンプルを飲んで良ければ近隣の店から購入すれば良いと考え、サンプル送付の承諾を

して、住所・氏名を伝えた。この時Eからは、健康食品名や販売金額、支払方法などの説明がなかった。翌日、Rは自宅にダンボールが届いたので、開封し中を見て驚いた。Eは「サンプルを送る。」と告げたのに、送られてきた物はサンプルではなく多量の健康食品だった。RはEがサンプルだと告げたので承諾をしたが、サンプルではないのなら返品をしなければならなくなり、商品を開封すれば返品ができなくなると考えて、消費者センターに相談し、クーリング・オフの手続をした。

【事例4】

(有)アヴァンセコーポレーションのアポインターFは、平成19年11月、消費者S(50歳代)の自宅に電話をかけ「 会社ですが健康状態はどうですか。」と告げ、健康についていろいろと質問をしたが、Sは「今忙しいので。」と断り電話を切った。Fはその後再びSの自宅に電話をかけ「今、いいですか。時間ありますか。」と告げると、Sが「いいですよ。」と言ったので勧誘員Gに代わった。GはSが高血圧と体力増進のため「農協で販売していた黒酢ドリンクを購入して飲んでいる。」ことを聞き出し、Gは「黒酢ドリンクは体内からすぐ流れてしまうけど、私どもで販売する黒酢エキスは顆粒であるため長く効き目があり、長期間飲用することで体がつらいとき、痛いときに良く効きますよ。」と告げた。Sは最初断るつもりでいたが、Gの説明を聞き一度試してみようかなと思った。ただ、Gが「黒酢エキスを半年から1年くらい飲んで。」と告げたので、Sが「そんなに長くは飲めない。」と答えると、Gは「1か月試してみて。」と告げたので、Sは1か月であればと思い、住所・氏名・生年月日などを聞かれるままに答えた。その際、Gは黒酢エキスの効能と1か月8千円ということしか告げなかった。その後、Sは自宅に届いたダンボール箱を開けて驚いた。送られてきた健康食品は「黒酢エキス」、「潤ゴールド」、「潤健茶」の3種類で合計10箱とクレジット契約書であった。商品がSの自宅に届いて間もなく、Gは「商品が届きましたか。」とSに電話をかけた。Sは「1か月8千円の黒酢エキスという説明は聞いたが、潤ゴールドやお茶が送られてくることや高額な支払金額、クレジット契約などの話しは聞いていない。電話での説明と違う。」とGに言ったが、Gは「説明をしております。」「購入支払金額やクレジット契約の話しをしております。」と繰り返し、契約を解除することを何度言っても聞き入れてもらえなかった。Sは電話を切った後、消費生活センターに相談したところ、契約金額が約32万円であることの説明を受けて再び驚き、「契約解除通知書」の書き方を教わり、同社に送付した。