

株式会社一製薬に対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社一製薬（以下「一製薬」という。）は、消費者に電話をかけ、当該電話において、「縁（お試し品）」と称する健康食品（以下「本件商品」という。）の売買契約（以下「本件売買契約」という。）の締結について勧誘を行い、当該消費者と本件売買契約を電話により締結していることから、このような一製薬が行う本件商品の販売は、消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「旧法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「旧法に規定する電話勧誘販売」という。）に該当する。

2 処分の内容

（1）業務停止命令

一製薬は、令和4年9月30日から令和5年12月29日までの間、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。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（以下単に「電話勧誘販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 一製薬が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。
- イ 一製薬が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。
- ウ 一製薬が行う電話勧誘販売に関する売買契約を締結すること。

（2）指示

ア 一製薬は、旧法に規定する電話勧誘販売をするに当たり、旧法第16条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）、同法第17条の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為並びに同法第21条第1項の規定により禁止される商品の効能及び販売価格につき不実のことを告げる行為をしている。かかる行為は、旧法に違反するものであることから、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これを一製薬の役員及び同社の業務に従事する者に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 一製薬は、旧法に規定する電話勧誘販売及び電話勧誘販売により、本件売買契約を締結しているところ、令和3年6月1日から令和4年9月29日までの間に、一製薬との間で本件売買契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（エ）までの事項を、北海道経済産業局のウェブサイト（<https://www.hkd.meti.go.jp/>）に掲載される、一製薬に対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和4年10月31日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について北海道経済産業局長宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和4年10月13日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ北海道経済産業局長宛てに文書により報告し承認を得ること。

- (ア) 前記(1)の業務停止命令の内容
- (イ) 本指示の内容
- (ウ) 下記4(3)の違反行為の内容
- (エ) 下記4(4)の違反行為の内容

3 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

4 処分の原因となる事実

一製薬は、以下のとおり、旧法に違反する行為をしており、北海道経済産業局は、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定した。

(1) 勧誘目的等の明示義務に違反する行為(勧誘目的不明示)(旧法第16条)

一製薬は、遅くとも令和3年8月以降、旧法に規定する電話勧誘販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「お変わりないみたいで、お元気そうですね。」「お元気かな?とお電話してみました。」「お元気されました?」などと告げるのみで、その電話が本件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い。

(2) 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為(旧法第17条)

一製薬は、遅くとも令和3年6月以降、「あのサプリメントいただいてましてね、あの、あんまり効果がみられないので、ごめんなさい、もういいです。」「お薬飲んだり、病院に通ったりしてたら、疲れて。本当、結構ですから。」などと、旧法に規定する電話勧誘販売に係る本件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、「●●(注:芸能人の名前)さんの番組とか●●(注:テレビ局の名称)の番組とかでもですね、臨床結果もでてるんですよ。」「これは1本だけしか送れない。42カプセルをまず使い切ってみて下さいだったんです。」などと告げて、引き続き当該売買契約の締結について勧誘をしている。

(3) 商品の効能につき不実のことを告げる行為(旧法第21条第1項)

一製薬は、遅くとも令和3年6月以降、旧法に規定する電話勧誘販売に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、勧誘の相手方に対し、「血管の中のサビとか汚れをとって傷んだ血管を修復してくれるから、血管の大掃除をしてくれるのと脳に海馬という所があるから、その記憶を司る海馬が萎縮しないように脳にたまっている汚れを取ってくれるから認知症にならないようにしてくれるんですよ。」「頭もすっきり、もう認知症にならないように40代から溜まっている。あのー、ゴミ、アミロイドベータってタンパク質は、もう必ず誰でも溜まってますから、その大掃除はしっかりできます。」「この42カプセルを飲まれることによってですね、もうその2年先、3年先にのびたりする症状が、例えば脳梗塞の原因の血栓というのは、常にもう血管の中にあるわけですよ、塊とか悪玉コレステロールがね、それがもう血管の中で、ぎゅんと血栓の中で溶かしてしまったりとか、あの悪玉コレステロールを溶かしてしまうということは、悪化しないので、ということは、今から先に来るであろう大きな病気の予防に

なるんですよ。」「脳の、あの一たまっている汚れを取ってくれるからあの一、血管ってやっばり歳を取ってくると細く硬く、脆くなって来るからね一。あの一途中で破れたりしないように脳梗塞とか心筋梗塞の予防にもなるからね。」「足腰とか、膝の痛みとかもよくなる。」「軟骨、骨も丈夫になって足腰の痛みも本当にね楽になるので、1回限定なんですよ。」「緑内障、白内障の予防も、手術をしなくてもいいっていうことの状態にまず持って行けることが、ご自分を守ることなんです。だから、それを全般的に、この一つがなしあげていくっていうことはとってもうれしいことなんですよ。」「目の疲れがとれてきます。それから、夜もぐっすり眠れて、あもう、夜中にあんまりお手洗いに起きなくなるんですね。」「他の健康食品と一緒に飲んでいただくことによって、相乗効果で、当社の商品の中に、高麗人参とかルテインとか入っておりますので、しっかりと体の中に取り込んでくれる役割を果たす。」「42粒ありますから、一度しっかり飲まれて、病院の薬飲んでる方、一緒に飲まれるとね、お薬の吸収高めてくれますから、一緒に飲まれてくださいって、健康維持に参考になさってくださいってことですね。」などと、あたかも、本件商品に認知症、脳梗塞、心筋梗塞、眼病の予防の効能、足、腰、膝などの痛み、目の疲れ、睡眠を改善させる効能又は医薬品や健康食品との飲み合わせによる相乗効果をもたらす効能があるかのように告げている。

当該告げた事項について、旧法第21条の2の規定に基づき、一製薬に対し、期間を定めて、そ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、これらを一切提出しなかった。

このため、旧法に規定する電話勧誘販売に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、当該告げた行為は、いずれも、旧法第21条の2の規定により、同法第21条第1項第1号の規定に基づく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（令和4年内閣府・経済産業省令第1号）による改正前の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）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。

（4）商品の価格につき不実のことを告げる行為（旧法第21条第1項）

一製薬は、遅くとも令和3年9月以降、旧法に規定する電話勧誘販売に係る本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時3,980円（税込・送料込）で販売していたにもかかわらず、「元々、これ8,000円するんですよ。今だけキャンペーンで、あの一、3,980円だけで」、「通常はね、あの一、え、8,000円ですけど、今回は、半額以下で、しっかり身体で実感していただきたいので、3,980円だけです。」「本当は8,000円するものが、3,980円だけなんですよ。」などと、あたかも本件商品の定価は8,000円であり、キャンペーン期間中など一定期間に限り3,980円（税込・送料込）で販売しているかのように告げている。

5 事例

【事例1】勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）

一製薬の勧誘員Zは、令和3年8月、消費者Aの自宅に電話をかけ、Aに対し、本件売買契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「私、一製薬のZと申します。

おはようございます。」「お変わりないみたいで、お元気そうですね。」「今、毎日暑い日が続いています。どうですか？食欲とか。」「ぐっすりいい睡眠もとれてますか？」「足腰痛い方多いです。」「失礼ですけど、おいくつなんですか？」などと、最近の体調のことなどの世間話を続けた上で、「みなさんね、もうね、最近はね、物忘れはあるけどね。物忘れからね、ひどくなって、認知症になったら、寝たきりと認知症だけはみなさんね、なれんてみなさん言われますね。」と今後の健康のことに関する話をした後、「うちは、骨の機能とか、目の機能とか、腸の機能とか、内臓の機能、脳の機能、全ての機能がまず元気でないといけないよって、うちは5つの成分から成り立ってるから、一回だけね、このよさをわかってくださいって、お試しが出来るようになったんですよ。」などと告げて、本件売買契約の締結について勧誘を開始した。

【事例2】勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）

一製薬の勧誘員Yは、令和3年8月、消費者Bの自宅に電話をかけ、Bに対し、本件売買契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「福岡の一製薬のYというんですよ。」「お元気かな？と思ってお電話してみました。うん、もう、あの、毎日暑いけど、足腰は弱ってないですか。」などと、最近の体調のことなどの世間話を続けた上で、「私は、今回、もう、ほら栄養機能食品をね。あのう、●●（注：テレビ局の名称）の方でね。」「で、材料は、沖縄のシークワサーだからね。」「血管の老廃物の代謝をするのでね。」などと、本件商品に含まれる成分や本件商品の効能に関する話をした後、「やっぱり予防で、物忘れの予防、認知症の予防しておいた方がいいかなと思って電話してみました。」などと告げて、本件売買契約の締結について勧誘を開始した。

【事例3】勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）

一製薬の勧誘員Xは、令和3年8月、消費者Cの自宅に電話をかけ、Cに対し、本件売買契約の締結について勧誘をするための電話であることを告げずに、「一製薬のXと申します。」「もうお忘れだと思んですけどね。一年くらい前に、一回C様とお話をさせていただいたことがある会社なんですよ。お元気されてました？」「声だけ聞いてるとまだ若々しくて。71、2くらいに聞こえるけど。」「まだ物忘れとかはない？」「芸能人の顔は出てくるけど名前は出てこないとかね。」などと、最近の体調のことなどの世間話を続けた上で、「80前の方はそんなでもないけど、80過ぎるともっとひどくなってね、一年一年ね、物忘れがすごく出てくるんですよ、すごく。」などと、認知症に対する恐怖心を伝える話をした後、「気軽に試していただくために、42カプセルたっぷり入っている一瓶だけの飲みきりで、3,980円の一回きりのお試し。で、Cさんが、気に入ったときに、いつでもお電話くださいね、っていうご案内で、一回しか送りません。」などと告げて、本件売買契約の締結について勧誘を開始した。

【事例4】契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為、商品の効能につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員Wは、令和3年6月、消費者Dの自宅に電話をかけ、Dに対し、「物忘れとか記憶力とか脳梗塞とかはですね、ほんとにもう、50代の頃から血管の病気ですので、あのやってきますのでね、あの今回42カプセルに、しっかりと栄養分を詰め込んでおりますので、

あのう、今回ですね、●●大学の教授も一押しのお墨付きをいただいておりますので、あの、D様、42カプセル、ぜひお体の中に入れてみてください。」などと告げて、本件売買契約の締結について勧誘した。

DがWに対し、「あのサプリメントいただいてましてね、あの、あんまり効果がみられないので、ごめんなさいもういいです。」などと本件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、WはDに対し、「あのD様ですね。今回はテレビでですね、●●（注：芸能人の名前）の番組とか●●（注：テレビ局の名称）の番組とかでもですね、臨床結果もでてるんですよ。」などと告げた上、Dが、さらに、「それは知ってますけど、もういいですから。」などと繰り返し本件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、Wは「ああ、そうなんですね、まあ、あのう、普通ではないからですね、あの、やっぱり、テレビで4、5回放送されるっていうことは、しっかりと結果も出て、今よりも記憶力とか物忘れは。」などと告げて、引き続き本件売買契約の締結について勧誘した。

そして、Wは、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、Dに対し、「この42カプセルを飲まれることによってですね、もうその2年先、3年先にのびたりする症状が、例えば脳梗塞の原因の血栓というのは、常にもう血管の中にあるわけですよ、塊とか悪玉コレステロールがね、それがもう血管の中で、ぎゅんと血栓の中で溶かしてしまったりとか、あの悪玉コレステロールを溶かしてしまうということは、悪化しないので、ということは、今から先に来るであろう大きな病気の予防になるんですよ。」「他の健康食品と一緒に飲んでいただくことによって、相乗効果で、当社の商品の中に、高麗人參とかルテインとか入っておりますので、しっかりと体の中に取り込んでくれる役割を果たす」などと、あたかも、本件商品に脳梗塞の予防の効能及び健康食品との飲み合わせによる相乗効果をもたらす効能があるかのように告げた。

【事例5】契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為

一製薬の勧誘員Vは、令和3年10月、消費者Eの自宅に電話をかけ、Eに対し、「天然エキスで沖縄のシークワサーっていう果物があるんですね。それ緑の皮のところからほんの僅かしか採れない抽出エキスです。これが血管をキレイにするということで、もう、超微細分子体、煙のような粉末に、血液の中に吸収し易く、溶けやすく、流れていく時に一緒に血管の内側のプラークとか何十年の間のこびりついた油分とか汚れ、それをきれいに除去していただく」、「お薬をね、たくさん飲んでいらっしゃる方、もう飲むのは嫌や言うて、そういう方もたくさんいらっしゃるって、ご自分の気力も前向きになるって、とても嬉しくないですか？」などと告げて、本件売買契約の締結について勧誘した。

EがVに対し、「お薬飲んだり、病院に通ったりしてたら、疲れて。本当、結構ですから。」などと本件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、VはEに対し、「これは1本だけしか送れない。42カプセルをまず使い切ってみて下さいだったんです。」「ご自分自身がそういう本当に薬害の副作用的な不安が無いし、そして、気力、体力、免疫力、これは、この中にビオチンとノビレチンがきれいに血管をしなが、ケイ素、これは細胞の弾力を帯びることの力を添えてくれるものです。」などと告げた上、Eが、さらに「これ以上はもう、本当に放っておいて下さい。いいですから。」などと繰り返し本件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、Vは、「まずは1本、ぜひ1本なんです。3,980円だけなんです。こんなものが入っていて、こんなに良い物が入っていて、これはコロナの時期におうち時間、大切にせっせとやるから、このお時間を非常に、この42カプセル、もう、ぜひ飲み終えてみて下さい。」などと告げて、引き続き本件売買契約の締結について勧誘した。

【事例6】商品の効能につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員Xは、令和3年9月、消費者Fの自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、Fに対し、「血管の中のサビとか汚れをとって傷んだ血管を修復してくれるから、血管の大掃除をしてくれるのと脳に海馬という所があるから、その記憶を司る海馬が萎縮しないように脳にたまっている汚れを取ってくれるから認知症にならないようにしてくれるんですよ。」、「脳の、あの一たまっている汚れを取ってくれるからあの一、血管ってやっぱり歳を取ってくると細く硬く、脆くなって来るからね。あの一途中で破れたりしないように脳梗塞とか心筋梗塞の予防にもなるからね。」、「足腰とか、膝の痛みとかもよくなる。」などと、あたかも、本件商品に認知症、脳梗塞、心筋梗塞の予防の効能及び足、腰、膝などの痛みを改善させる効能があるかのように告げた。

【事例7】商品の効能につき不実のことを告げる行為、商品の価格につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員Uは、令和3年10月及び11月、消費者Gの自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、Gに対し、「認知症にならないように脳に溜まったゴミの大掃除も今回しっかりできます。」、「脳に溜まった認知症のゴミの大掃除もしっかりできます。」、「頭もすっきり、もう認知症にならないように40代から溜まっている。あの一、ゴミ、アミロイドベータってタンパク質は、もう必ず誰でも溜まってますから、その大掃除はしっかりできます。」、「軟骨、骨も丈夫になって足腰の痛みも本当にね楽になるので、1回限定なんですよ。」などと、あたかも、本件商品に認知症の予防の効能及び足腰の痛みを改善させる効能があるかのように告げた。

Uは、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時3,980円（税込・送料込）で販売していたにもかかわらず、Gに対し、「本当は8,000円するものが、3,980円だけなんですよ。」、「もう10月のお値段、ちょっと据え置きで取っておきましたので。」などと、あたかも本件商品の定価は8,000円であり、一定期間に限り3,980円（税込・送料込）で販売しているかのように告げた。

【事例8】商品の効能につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員Vは、令和3年8月、消費者Hの自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、Hに対し、「緑内障、白内障の予防も、手術をしなくてもいいっていうことの状態にまず持って行けることが、ご自分を守ることなんです。だから、それを全般的に、この一つがなしあげていくっていうことはとってもうれしいことなんですよ。」などと、あたかも、本件商品に眼病の予防の効能があるかのように告げた。

【事例 9】商品の効能につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員 T は、令和 3 年 8 月、消費者 I の自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、I に対し、「目の疲れがとれてきます。それから、夜もぐっすり眠れて、あのう、夜中にあんまりお手洗いに起きなくなるんですね。」などと、あたかも、本件商品に目の疲れ、睡眠を改善させる効能があるかのように告げた。

【事例 10】商品の効能につき不実のことを告げる行為、商品の価格につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員 S は、令和 3 年 11 月、消費者 J の自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、J に対し、「42 粒ありますから、一度しっかり飲まれて、病院の薬飲んでる方、一緒に飲まれるとね、お薬の吸収高めてくれますから、一緒に飲まれてくださいって、健康維持に参考になさってくださいってことですね。」などと、あたかも、本件商品に医薬品との飲み合わせによる相乗効果をもたらす効能があるかのように告げた。

S は、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時 3,980 円（税込・送料込）で販売していたにもかかわらず、J に対し、「通常はね、あの一、え、8,000 円ですけど、今回は、半額以下で、しっかり身体で実感していただきたいので、3,980 円だけです。」などと、あたかも本件商品の定価は 8,000 円であり、一定期間に限り 3,980 円（税込・送料込）で販売しているかのように告げた。

【事例 11】商品の価格につき不実のことを告げる行為

一製薬の勧誘員 T は、令和 3 年 9 月、消費者 K の自宅に電話をかけ、本件売買契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、本件商品を常時 3,980 円（税込・送料込）で販売していたにもかかわらず、K に対し、「3,980 円だけです。」「元々、これ 8,000 円するんですよ。今だけキャンペーンで、あの、3,980 円だけで、あの、送料とかいただいてないんで」などと、あたかも本件商品の定価は 8,000 円であり、キャンペーン期間中に限り 3,980 円（税込・送料込）で販売しているかのように告げた。