

平成22年11月25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業者である**道産子フーズ株式会社**（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22年11月26日から平成23年2月25日までの3か月間、電話勧誘販売に関する勧誘、申込み受付及び契約の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、迷惑勧誘、氏名等不明示及び契約書面の不交付です。

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. 道産子フーズ株式会社（以下「同社」という。）は、ハローページ(電話帳)等をもとに、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、「いらない。」と断っている消費者に対し勧誘を続け、又は「いらない。」と断って電話を切った消費者に対し、その後も電話をかける等、その電話で引き続き勧誘を行い、又は再び電話をかけて勧誘していました。
 - (2) 同社は、本件商品の売買契約の勧誘時に、断ろうとして営業員に話しかけている消費者の話を遮り、一方的に勧誘を続けて話をさせる余地を与えない、又は何日にもわたって電話をかける等、迷惑を覚えさせるような方法で勧誘をしていました。
 - (3) 同社は、本件商品の売買契約の勧誘に先立って、消費者に対して、同社の名称及び勧誘を行う者の氏名を告げておらず、若しくは同社の名称を告げた場合であっても、勧誘を行う者の氏名を告げていませんでした。
 - (4) 同社は、契約を締結した消費者に対して、売買契約の内容を明らかにする書面を交付していませんでした。

【本件に関する問い合わせ先】

本件に関するお問い合わせにつきましては、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お問い合わせ下さい。

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

道産子フーズ株式会社に対する処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：道産子フーズ株式会社（以下「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 村山 一十三（むらやま ひとみ）
- (3) 所在地：北海道札幌市中央区南一条西四丁目8番地
- (4) 資本金：700万円
- (5) 設立：平成20年7月31日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：カニ等の海産物（以下「本件商品」という。）

（参考）本件商品と価格（平成22年6月時点）

・タラバ満腹セット	1セット（※1）	16,800円
・かに足セット	1セット（※2）	15,000円
・ボイル冷凍タラバセクション	1kg	7,000円
・イクラ	500g	5,000円
・松前漬けC（数の子入）	500g	3,000円
・紅鮭 半身	900g前後	2,500円 ほか

※1：3kg超級のボイルタラバガニをさばき済みのもの

※2：タラバガニ1kg＋ズワイガニ1.5kg

- (8) 売上高：約1億5700万円（平成22年6月期）
- (9) 従業員：67名（平成22年10月）

2. 取引の概要

同社は、ハローページ等の電話帳に記載されている情報に基づき消費者に電話をかけ、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、当該消費者から当該売買契約の申込みを電話により受け、本件商品の販売を行っていた。

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。

- ア. 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。
- 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22年11月26日から平成23年2月25日までの期間（3か月間）

4. 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) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、「いない。」と断っている消費者に対し「今回1回でいいから。」「孫だと思って買って。」等と勧誘を続け、又は「いない。」と断って電話を切った消費者に対し、その後も電話をかける等、消費者が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、その電話で引き続き勧誘を行い、又は再び電話をかけて勧誘していた。

(2) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、同施行規則第23条第1号）

同社は、本件商品の売買契約の勧誘時に、断ろうとして営業員に「ちょっと待って、聞いて。」と話しかけている消費者の話を遮り、「今買えば得だから。」等と一方的に勧誘を続けて話をさせる余地を与えない、又は何日にもわたって電話をかける等、迷惑を覚えさせるような方法で勧誘をしていた。

(3) 氏名等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、本件商品の売買契約の勧誘に先立って、消費者に対して、同社の名称及び勧誘を行う者の氏名を告げていなかった、若しくは同社の名称を告げた場合であっても、勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(4) 契約書面の不交付（特定商取引法第19条第1項）

同社は、契約を締結した消費者に対して、本件商品に係る売買契約の内容を明らかにする書面を交付していなかった。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Uは、平成22年2月、消費者A宅に電話をかけ、販売業者名やUの氏名は告げず、「北海道から電話をしている。今、船が着いたばかりだ、新鮮なカニがある。サービスするからカニを買ってくれ。」と言った。Aは、「いない。」と言って断ったが、Uは一方的に、「おいしいカニがある。14, 0

〇〇円の代引きで送る。」と勧誘を続けた。Aが断っても聞き入れて貰えず、30分の間、「カニを買ってくれ。」等とUからの勧誘を受け、Aは迷惑に感じたが根負けして購入を承諾した。

その後、代金引換で商品が届いて初めて、Aは、配送伝票から販売業者が同社であることが分かった。この関係書類は、配送伝票のみで、Aは同社から契約書面等は受け取っていない。

平成22年6月、UはA宅に再び電話をかけ、「カニはうまかったろう。カニの時期ではないが、今は、鮭があるから送る。切り身や冷凍にもする。」と言った。Aは、「いらない。」と断って電話を切ったが、1日に5～6回もの勧誘電話を受けた。Uは、その後何日にもわたってA宅に電話勧誘を行った。

【事例2】

同社の営業員Vは、平成22年4月、消費者B宅に電話をかけ、販売業者名やVの氏名は告げず、「新鮮なカニがある。タラバの大きなものだ。安くするから買ってくれ。」と言った。Bは、「必要ない。いらない。」と断って電話を切ったが、VはすぐにB宅に電話をかけ直し、「カニを買ってくれ。」と言った。Bは「いらない。」と言って断ったが、Vは1時間の内に8回もB宅に繰り返し電話をかけた。Vは、段々口調が荒くなってきたため、Bは渋々カニの購入を承諾したが、購入するつもりがなかったことから、当日、消費者センターに相談した。相談員からは、宅配業者に事情を説明して受取拒否にするよう指導を受けたので、宅便で商品が届いた際、受取拒否にした。Bは、この時の配送伝票を見て初めて販売業者が同社であることが分かった。

【事例3】

同社の営業員Wは、平成22年5月、消費者C宅に電話をかけ、Wの氏名は告げずに、「北海道の道産子フーズだけど、カニはどうか。」と言った。Cは、以前に同社から魚介類を購入したことを思い出し、「カニは嫌だ。」と言って断ったところ、Wは「魚全般のセールスを行っている。鮭の良い物がある。鮭の詰め合わせはどうか。」と、今度は鮭の勧誘を行った。Cは「まずかったのでいらない。」「買うつもりはありません。」と言って断ったが、Wは引き続き勧誘を続けた。Cは、断っても電話を切ってもらえず、長時間にわたる執拗な勧誘が続いたため、「土曜日、日曜日には、主人がいるので、土曜日か日曜日に電話をして下さい。」と言ったが、Wは、「土曜日、日曜日は、漁に出ているので、電話はできない。」と言った。Cが「こっちの名前は知っていて、何であんたは、名前を名乗らないの。あんたの名前は。」と質問して、ようやくWは氏名を名乗った。この勧誘電

話は、約1時間続いたが、何とかこの勧誘を断って電話を切った。しかし、この日、1回目の電話が終わった午後2時30分ころから午後6時40分までの間、切っても、切っても約10回、繰り返し勧誘電話が続いた。

その翌日もWからC宅に勧誘電話があり、Cが「1回買って、まずかったからいらぬ。」と言って断ると、Wは「北海道の道産子の信用回復のため、お詫びの印に25,000円の商品を10,000円に値引きして販売している。」等と説明をした。さらにCが「必要ありません。」と言って断ると、Wは「朝9時から夜までリダイヤルする。」と言った。

Cは、自宅固定電話を留守番電話に設定したが、同社からの勧誘電話は収まらず、その日はさらに2回の勧誘電話、さらにその翌日も2回の勧誘電話、その後も数日にわたって頻繁な勧誘電話を受けた。

【事例4】

同社の営業員Xは、平成22年7月、消費者D宅に電話をかけ、Xの氏名は告げず、「道産子フーズです。」「今、ちょうど新鮮なのがあるから食べさせたくて電話しました。」と言った。Dは、「現在年金生活だし、病気で薬を飲んでいるので食べられるものに制限があるし、薬にお金を使うので贅沢ができないので買えない。」「欲しいときはこちらからお願いしますから。」と断った。Xは「今回1回でいいから。」と勧誘を続けたため、Dは「いりません。」と断ったが、さらにXは、「孫だと思って買って。」と言ったので、Dは再度はっきり「いりません。」と言って電話を切った。Xがその数日後に電話をかけてきたので、Dは、「とにかくいりません。」と言うと、Xは、「とにかく俺の話を聞いてくれ。」と強い口調で言った。Dは迷惑に思い、「買わないから聞いてもしょうがないでしょ。」「買えない。」と言うと、Xは「とにかく1回買ってくれればいい。」「おばあちゃんに食べて欲しい。1回でいいから。」と言った。Dは1回買ったなら何度も買わされると思い、「結構です。いりません。」と言って電話を切った。Xはさらにその翌日にもD宅に電話をかけ、「何で電話を切った。」と言ったが、Dは、「話すこともないし。」と言って電話を切った。

さらにその翌日、同社の営業員YはD宅に勧誘電話をかけたが、Dはこれも断った。DがXからの電話勧誘を断った1、2日後に、Yが電話をしにくるということが2回繰り返された。Dは、普段から病気のため体調が良くなかったが、一連の電話のため、「今日は道産子フーズから電話が来るか、来ないか。」と毎日不安になり、頭痛やめまいを感じるようになった。Dは同社からの勧誘電話を迷惑に感じていたので、消費者センターに相談した。

【事例5】

同社の営業員Zは、平成22年7月、消費者E宅に電話をかけ、「おいしい鮭が入ったから。」等と鮭を買うよう勧誘した。Eは、理由を話して断ろうと思い「ちょっと待って、聞いて。」と言ったが、ZはEの話を遮り、「今買えば得だから。」等と一方的に話し続け、Eに話をさせる余地を与えなかった。Zの話が途切れた際に、Eが「お金がないから払えない。」と言うと、Zは「翌月中旬に代引きで届くようにするよ。みんなにそう言っている。」と告げてあくまでも本件商品を送付しようとした。EはZの勧誘を面倒に感じ、後でキャンセルすればいいと思い、送付を承諾した。

強引な勧誘であったことから、Eの娘が同社に電話で契約解除の意思を伝え、さらに消費者センターの助言に基づき、契約を解除する旨の書面を送付した。