

平成23年10月27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（6か月）について

関東経済産業局は、健康食品の電話勧誘販売業者である株式会社エクセルシア及び株式会社イヴコスメティクス（東京都千代田区）のそれぞれに対し、本日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成23年10月28日から平成24年4月27日までの6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。併せて、同法第22条の規定に基づき、購入した顧客に対して、「営業員が、商品を飲むことで病気が予防、改善できるかのように告げていたが、そのような効果はない」旨を平成23年11月27日までに通知して、その結果を関東経済産業局長宛に報告するよう指示しました。

認定した違反行為は、再勧誘、迷惑勧誘、契約書面の不備記載、不実の告知（効果・効能）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. 株式会社エクセルシア及び株式会社イヴコスメティクス（以下「両社」という。）は、他社から買い受けた名簿等をもとに、健康食品（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) 両社は、本件商品の電話勧誘に際し、購入を承諾するまでは、電話を切らないような執拗な勧誘を続けたり、顧客の状況を省みずに1時間以上に及ぶ長時間の執拗な勧誘を続けたりするなど、顧客に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていました。
 - (2) 両社は、「いりません。」と断っている顧客に対し勧誘を続ける等、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、一方的に話し続けて引き続き勧誘をしていました。
 - (3) 両社は、本件商品の購入に際し、本件商品が実際には効果効能がないにもかかわらず、「糖尿病が治る」「いろいろな病気が治る」等と不実のことを告げる行為をしていました。

(4) 両社が交付する本件商品の販売に係る顧客との売買契約の内容を明らかにする書面について、記載事項に不備がありました。

【本件に関する相談先】

本件に関するご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ご相談下さい。

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

株式会社エクセルシアに対する処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社エクセルシア
- (2) 代表者：代表取締役 鈴木 伸幸（すずき のぶゆき）
- (3) 所在地：東京都千代田区三崎町二丁目6番7号田中衡機ビル
- (4) 資本金：500万円
- (5) 設 立：平成16年5月10日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商 品：・健康食品（以下「本件商品」という。）
 - （参考）本件商品と価格（平成23年6月2日時点・税込）
 - バイオフィェリン 39,900円（120粒 1箱）
 - パージーセル 66,150円（120粒 1箱）
 - UCⅡ和 18,900円（60粒 1箱）
- (8) 売上高：約3億5千万円（平成22年9月期）
- (9) 従業員：53名（平成23年6月2日現在、臨時職員、アルバイト含む）

2. 取引の概要

株式会社エクセルシア（以下「同社」という。）は、関係各社から入手した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（以下「電話勧誘顧客」という。）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

(1) 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23年10月28日から平成24年4月27日までの期間（6ヶ月）

(2) 指示

本件商品を購入した者に対し、「営業員が、株式会社エクセルシアの健康食品を飲む

ことで、あたかもガンや糖尿病などの病気が予防、改善できるかのように告げていたことがあるが、この健康食品にはそのような病気の予防、改善効果はない。」旨を平成23年11月27日までに通知し、同日までにその通知結果について関東経済産業局長まで報告すること。

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) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、施行規則第23条第1号）

同社は、本件商品の購入について電話勧誘に際し購入するまでは、電話を切らないような執拗な勧誘を続けたり、電話勧誘顧客の状況を省みずに長時間に及ぶ執拗な勧誘を続けたりするなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、「いりません。」と断っている電話勧誘顧客に対し勧誘を続ける等、電話勧誘顧客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、一方的に話し続けて引き続き勧誘をしていた。

(3) 不実の告知（特定商取引法第21条第1項第1号）

同社は、本件商品の電話勧誘に際し、本件商品が実際には効果効能がないにもかかわらず、「血液がサラサラになる。糖尿病が治る。脳血栓の予防になる。心筋梗塞に効く。」「いろいろな病気に効果がある。私のおじさんが、これを食べて癌が治った。飲み続けることでいろんな病気にも効果が現れる。」等と不実のことを告げる行為をしていた。

(4) 契約書面の不備記載（特定商取引法第19条第1項）

同社が契約を締結した電話勧誘顧客に対して交付する本件商品に係る売買契約の内容を明らかにする書面について記載事項に不備があった。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Aは、平成22年初め頃、消費者B宅に電話をかけ、「いい薬があるのよ。バイオフィリンは膝痛に効くし、痛みも楽になる。血液がサラサラになり高血圧にも効く。」と勧誘し、Bが「病院で薬をもらって飲んでいるので、いりません。」と言って断ったにもかかわらず、Aは全く聞き入れず、一方的に商品の説明をし、高圧的な

口調で、すぐに注文しなければならぬ様に勧め、Bが再度「そんな高いものは買えません。」と言って断ったが、強制的なものの言い方で、購入するまでは電話を切らずに執拗な勧誘を約30分間続けた。Bは迷惑に感じながら、ほとんど困り果てて、正確な価格の説明を受けることなくバイオフィェリンの購入を1つだけ承諾した。

後日、商品が届き、開封すると4箱151,620円となっており、あまりにも多量で高額であることからBは驚き、同社に電話して、対応に出たAに返す旨を伝えたところ、Aに「開けて確認して下さい。」と言われ、開封したところ、Aは「開封したからもうクーリング・オフできない。」と言い電話を切った。

途方に暮れたBは消費者センターに相談し、相談員に交渉を任せて商品を着払いで返送した。

しかし、同社は開封した分について解除を認めず、請求を続け、Bが返送した商品のうち開封した分をBに送り付けが、Bは受取拒否した。

その後も、同社はBに対して代金請求の電話、請求書の送付を続けた。

【事例2】

同社の営業員Cは、平成22年初めに消費者D宅に電話をかけ、「昨年は何度も電話をしたが、契約をもらえなかった。今年は付き合い下さい。」と言い、Dの健康状態を聞いた後サンプルの送付について同意を求めた。

その後、サンプルがD宅に届いた頃にCは再度電話をして、「サンプルを飲んでどうでしたか。これを飲めば、Dさんの健康不安は解消できますよ。」と電話勧誘した。

Dが「いいです。いらぬです。」と言って断ったにもかかわらずCは一方的に「いろんな病気に効果がある。私のおじさんが、これを食べて癌が治った。これのおかげでみんな元気になっている。3か月、半年続けて飲む必要があり、飲み続けることでいろんな病気にも効果が現れる。」等と説明し、勧誘を続けた。

Dが夕方の忙しい時間帯に長時間の電話勧誘を受け、迷惑に感じつつも「癌が治るのであれば、少し高くてもいいかな。」と思い、1回目6箱222,642円と翌月2回目6箱184,338円の購入を承諾した。

その翌月、Dが娘に商品を購入して飲んでいる旨の話をしたところ、消費者センターに相談して解約することを勧められ、早速消費者センターに相談したところ、相談員が「違法な販売方法で、違法なセールストーク、契約書面の不交付等があるので契約を解除する。」旨を同社に連絡してくれたが、同社は認めなかった。

さらにその翌月になってようやく同社が非を認めて返金の話し合いがついたものの、実際に返金がなされたのはその2か月後であった。

【事例3】

同社の営業員Eは、平成22年中頃に消費者F宅に電話をかけ、「いい薬があるのよ。続けて飲むと血液がサラサラになり、血圧や心臓に効果がある。」と試供品の購入を勧誘し、Fは承諾した。

試供品は封書で届き、千円の振込用紙が入っていたが、申込書や契約書は無かった。

その後、同社の営業員GはFに電話をかけ、体調や健康不安について聞き、Fから異常はないと答えられると、「素晴らしい薬がある。」等と言って勧誘をし、Fが断ったところ「1か月くらい飲み続ける必要がある。飲み続けると免疫力が向上し病気の予防になる。血液がサラサラになり高血圧にも効果がある。総額は22万円になる。」と、勧誘を続けた。

さらにFが「そんな高いもの買えません。」と言って断ったにもかかわらず、Gは聞き入れず、1時間にも及ぶ勧誘を繰り返し続け、Fは迷惑に感じながらも根負けして商品の購入を承諾した。

後日、F宅に6箱222,642円の商品が届き、多量で高額な商品で驚いた。

到着した翌日にGはFに電話をかけ、「封を開けてすぐに飲み始めるように。」と催促した。

Fは消費者センターに相談の上、クーリング・オフの手続きをとって解約した。

【事例4】

同社の営業員Hは、健康食品の購入を断られているにもかかわらず平成22年初め頃から2～3日に1回くらいの割合で消費者I宅に勧誘電話をかけ、ときには夜10時過ぎの勧誘電話で、Iは非常に迷惑していた。

22年中頃になり、同社営業員Jは、「いい薬があるのよ。いろいろな病気が治るから大丈夫よ。」と健康食品の購入を勧め、Iが「年金生活でお金がないし、いりません。」と断ったにもかかわらず、電話を切ろうとせず繰り返し勧誘した。30分の間執拗な勧誘を続け、Iは迷惑に感じながらも根負けして、健康食品の購入を承諾した。

宅配便には、納品書、精算明細書、担当者の名刺が同封されていた。

Iは再考の上、クーリング・オフするために業者に電話したところ慰留されたため、後日消費者センターに相談し、クーリング・オフの通知と商品を送付した。

既払い金は、クーリング・オフ後1か月を過ぎてから返金された。

【事例5】

同社の営業員Kは、平成22年中頃、消費者L宅に電話をかけ、「血液サラサラにできる健康食品がある。無料の試供品なので試してみてください。」と説明し、Lは、「いりません。」と断ったが、Kは更に世間話を交えて30分の間勧誘を続けた。

Lは夕食の支度で忙しい時間帯に迷惑に感じながら試供品の送付を承諾した。

後日、再び同社の営業員はLに電話し「年をとると血液がドロドロになるのでバイオフィェリンを飲んで下さい。続けて飲まないと効果がない。」と説明し、Lが「いません。」と言って断ったが、更に「血液がサラサラになる。糖尿病が治る。脳血栓の予防になる。心筋梗塞に効く。」など1時間にわたる執拗な勧誘を続けた結果、Lは購入を承諾した。

試供品には、パンフレットと千円の振込用紙が入っていたが、試供品の購入申込書や契約書は入っていなかった。

無料の説明のはずが千円の振込用紙が入っていたので不審に思い、Lは消費者センターに相談の上、契約を解除し、試供品は返送し、商品については受取拒否にした。

株式会社イヴコスメティクスに対する処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社イヴコスメティクス
- (2) 代表者：代表取締役 鈴木 伸幸（すずき のぶゆき）
- (3) 所在地：東京都千代田区三崎町二丁目6番7号田中衡機ビル
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成14年7月3日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：・健康食品（以下「本件商品」という。）

（参考）本件商品と価格（平成23年6月2日時点・税込）

パージーセル	66,150円（120粒 1箱）
パージーライフ	39,900円（120粒 1箱）
バイオフィェリン	39,900円（120粒 1箱）
UCⅡ和	18,900円（60粒 1箱）

- (8) 売上高：約4億7千万円（平成22年12月期）
- (9) 従業員：53名（平成23年6月2日現在、臨時職員、アルバイト含む）

2. 取引の概要

株式会社イヴコスメティクス（以下「同社」という。）は、関係各社から入手した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（以下「電話勧誘顧客」という。）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

(1) 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23年10月28日から平成24年4月27日までの期間（6ヶ月）

(2) 指示

本件商品を購入した者に対し、「営業員が、株式会社イヴコスメティクスの健康食品を飲むことで、あたかも癌や高血圧などの病気が予防、改善できるかのように告げていたことがあるが、この健康食品にはそのような病気の予防、改善効果はない。」旨を平成23年11月27日までに通知し、同日までにその通知結果について関東経済産業局長まで報告すること。

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) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号、施行規則第23条第1号）

同社は、本件商品の電話勧誘に際し、電話勧誘顧客の状況を省みずに長時間に及ぶ執拗な勧誘を続けたりするなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同社は、「いない。」と断っている電話勧誘顧客に対し勧誘を続ける等、電話勧誘顧客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、一方的に話し続けて引き続き勧誘をしていた。

(3) 不実の告知（特定商取引法第21条第1項第1号）

同社は、本件商品の電話勧誘に際し、本件商品が実際には効果効能がないにもかかわらず、「癌や高血圧、糖尿病に効く健康食品です。」「1年飲み続けると体全体が健康になり、体質が改善され、薬を飲まなくてよくなる。」等と不実のことを告げる行為をしていた。

(4) 契約書面の不備記載（特定商取引法第19条第1項）

同社が契約を締結した電話勧誘顧客に対して交付する本件商品に係る売買契約の内容を明らかにする書面について記載事項に不備があった。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Aは、平成22年中頃、消費者B宅に電話をかけて健康食品の勧誘をし、Bが「飲む気がしない、知らない人からの電話で信用できない。」と断っても、日を変えて執拗な勧誘を続けた。ある日にBが「ハイ。」と答えてしまったところ、同社から健康食品の見本品、振込用紙、挨拶文、商品のパンフレットが送られてきたが申込書や

契約書は無かった。

その後、Aから再度「Bちゃん、飲んでみましたか。」と電話があり、「沢山の人がこの栄養剤を飲んで元気になって喜んでいて。この栄養剤を飲み続けていると癌や高血圧、膝痛を和らげたり、何にでも効く。皆さんが全て若々しくなっている。」と言って、勧誘が始まった。

Bが、この勧誘に対して5～6回断っているにもかかわらずAは気に留める様子もなく、一方的に世間話を交えて商品の効能の説明を繰り返し、1時間に及ぶ執拗な迷惑勧誘を続けた。Bは根負けして多額の健康食品の購入を承諾してしまった。

【事例2】

同社の営業員Cは、平成22年中頃、消費者D宅に電話をかけ、「癌や高血圧、糖尿病に効く健康食品です。」と健康食品を勧め、Dが「私はいりません。病院の薬もあるし。」と言うと、Cは「病院の薬だけでは駄目ですよ。」「これは薬ではないので薬と一緒に飲んでも大丈夫です。」等と話を続けた。

その後、送料込みで千円の試供品が届いた頃に、CはDに「飲みましたか。」と電話をかけ、Dが「飲んでいないからいいです。」と断ったにもかかわらず、前回同様何度も「癌、高血圧、糖尿病に効く。」等と言い、なかなか電話を切らなかった。Dが商品の値段を聞くと総額13万円とのことで、びっくりし、「高い。お金がないからいらない。」と言っているにもかかわらず、さらにクレジットカードでの支払を勧めた後、電話を切った。

さらに少し時間をおいた後に、同社の男性従業員からD宛てに「住所の確認をさせて下さい。」と電話があり「私はそういうのはいらないんだけどね。」とDが断った数日後に、商品が勝手に小包で送られてきた。

困ったDは夫に相談した後、消費生活センターに出向いてセンターの担当者が同社に電話して交渉した結果、なんとか解除することができた。

【事例3】

同社の営業員Eは平成22年初め頃、消費者Fに電話をかけ、健康食品の購入を勧めたもののFに断られたので電話を切った。

同年中頃、同社の営業員Gは「大学の先生が開発した病気の治療によい健康食品のサンプルを送ってよいか。」とFに電話をかけ、Fはこれを承諾した。

サンプルが届いた頃に、同社の営業員は、到着確認と同封のパンフを読んだかどうかの確認の電話をした。その際、営業員は1時間にわたり話を続けて、Fの肝臓の病気の具合や年齢や体調を聞いた後、「この製品は肝臓にも効くし大学の研究機関の推薦もある。」と説明した。営業員の話があまりにも長く続くのでFは電話を切りようがなかつ

た。説明の内容と話も長いことから、Fは購入を承諾した。

商品はその月の中旬にF宛てに到着した。振込用紙が入っていたが契約書はなかった。「値段が随分高いな。」と考え、知り合いに相談したところ、知り合いがすぐに解約した方がいいとのアドバイスをして、Fは市の消費生活相談窓口に出向いて、クーリング・オフの手続きを執った。

【事例4】

同社の営業員Hは平成23年初め頃、消費者Iに電話をかけ「国の推奨商品をご案内しています。これは体内毒素を取り除いてくれて、生活習慣病の予防によく効く。」と健康食品購入の勧誘をした。

Iは初めて聞く業者からの電話勧誘であったことから「高いからいいです。」と言って断ったが、Hは気に留めることなく同じ説明を繰り返し、「飲み続けて健康になったとたくさんの声を頂いています。本当にいいですよ。」と勧誘を続けた。Iは、安心できる商品の様に感じられてサンプル購入に同意した。

サンプルはメール便で送付され、封筒内には千円の振込用紙が入っていたが、商品の申込用紙や契約書は無かった。

サンプルが到着した頃に、同社の営業員Jは、I宛てに「サンプルは届いたか、サプリメントは使用したか。」と確認の電話をして、引き続き「この商品は国の推奨商品として大勢の医者によって研究開発された商品です。病院で治療目的で開発され、使われているものなんです。飲み続けていると、毒素が取り除かれ、血液がサラサラになり、便秘や高血圧が治る。1年飲み続けると体全体が健康になり、体質が改善され、薬を飲まなくてよくなります。」と説明した。

Iが勧誘に対して「高いからいりません。月何万円もする商品は買えません。」と言って断ったが、Jは一方的に同じ説明を繰り返し、飲み続けると高血圧が治るし、いろんな病気に効果がある旨の説明をした。

Iは、40分に及ぶ執拗な勧誘に迷惑を感じつつ健康食品の購入を承諾した。

数日後、宅配便で届いた商品は大きな包み3箱で振込用紙が3枚入っていた。

勧誘時の内容とあまりにも違い、一度に11万円の高額商品の購入になっていたことから、Iは同社に連絡の上、返送した。

【事例5】

同社の営業員Kは平成23年初め頃、消費者L宛てに電話をかけたところ、消費者Mが出て、Lへの取り次ぎを断ったところ、「貴方はいくつになりますか。よい品物があるんですよ。今回50歳以上のお客様に特別にご案内しています。これは体内毒素を排出してくれて、病気の原因である活性酸素を取り除いてくれる素晴らしい商品で、肩こ

り、冷え性、便秘の方などにはもちろん、生活習慣病の予防には画期的な商品です。」
等と、Mに購入を勧めた結果、Mはサンプル購入を承諾した。

サンプルには、千円の振込用紙が同封されていたが、商品の申込用紙や契約書は無かった。

Mにサンプルが到着した直後に同社営業員Nはサンプルの到着と使用状況の確認の電話をかけ、「このパージーライフは国の推奨商品として大勢の医者によって研究開発された商品です。東京都内の病院で治療目的で開発され、使われているものなんです。飲み続けると4か月で血液が入れ替わり血液がサラサラになり、1年飲み続けると体質が改善され、免疫力が高まり、薬を飲まなくてよくなります。」と、Mが勧誘に対して断っているにもかかわらず同じ内容を繰り返して1時間15分に及ぶ執拗な勧誘をした。

Mが最後の最後に値段を聞いたところ4か月分159,600円との回答があり、Mが「無理です。」と言って断ったにもかかわらず同社の営業員は説得を続けて、Mは4箱の購入を承諾したが、必要のない4か月分の大量で高額な商品であることからMは宅配業者に事情を話して受取拒否した。