

平成29年1月18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）及び指示について

- 関東経済産業局は、健康食品等の電話勧誘販売を行っていた株式会社たんぽぽ（法人番号 2011701018666）（東京都台東区）（以下「同社」という。）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29年1月19日から平成29年7月18日までの6か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、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条の規定に基づき、以下のとおり、違反行為の是正等を指示しました。
 1. 同社は、特定商取引法第17条に規定する再勧誘の禁止及び同法第19条第1項に規定する書面の交付義務（記載不備）に違反し、並びに同法第21条第1項第1号で禁止する商品の効能及び同項第7号で禁止する購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知、また、同法第22条第3号に該当する老人等の判断力不足に乘じ契約を締結させる行為を行っていた。かかる行為は、特定商取引法の禁止しているところであり、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、その結果について、平成29年2月18日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。
 2. 上記違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内の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、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。
- 認定した違反行為は、再勧誘、契約書面の記載不備、不実告知及び判断力不足便乗です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 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. 同社は、消費者宅に電話をかけ、健康食品等（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、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、消費者が「サプリメントは、結構です。」などと、本件商品の売買契約を締結しない旨、明示的に意思表示をしたにもかかわらず、再度電話をかけるなど継続して勧誘を行っていました。

(再勧誘)

(2) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約を締結した際に消費者に対して交付すべき当該売買契約の内容を明らかにする書面に記載不備がありました。

(契約書面の記載不備)

(3) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品が、「血圧だけでなく糖尿病にも効く。薬も必要なくなり、医者に行かなくても良くなります。」などとあたかも病状の改善の効能があるように告げており、商品の効能について不実を告げていました。

(商品の効能に関する不実告知)

(4) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者にとって注文した覚えのない商品を「あなたが注文した健康食品が出来ましたのでこれから送ります。」と告げており、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていました。

(判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知)

(5) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、認知症の高齢者等の判断力の不足に乘じ、本件商品の売買契約の締結をさせていました。

(判断力不足便乗)

【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>

(別紙)

株式会社たんぽぽに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社たんぽぽ
- (2) 代表者：代表取締役 高橋 嘉悠（たかはし よしひさ）
- (3) 所在地：東京都台東区松が谷四丁目18番1号ラミュージック松ヶ谷1F
- (4) 資本金：100万円
- (5) 設立：平成27年1月27日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品等
商品名：「乳酸菌生産物質時間」、「贅沢な黒酵母ゼリー」、
「愛花」、「おばあちゃんのらくらく歩行ベルト」

2. 取引の概要

株式会社たんぽぽ（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、健康食品等（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていた。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

① 内容

特定商取引に関する法律（以下「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。

- 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29年1月19日から平成29年7月18日まで（6か月間）

(2) 指示

同社に対して法第22条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- ① 同社は、法第17条に規定する再勧誘の禁止及び同法第19条第1項に規定する書面の交付義務（記載不備）に違反し、並びに同法第21条第1項第1号で禁止する商品の効能及び同項第7号で禁止する購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについての不実告知、また、同法第22条第3号に該当する老人等の判断力不足に乘じ契約を締結させる行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止しているところであり、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、その結果について平成29年2月18日までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ② 上記違反行為の再発防止に向けた、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、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、関東経済産業局長まで文書にて報告すること。

4. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、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（法第17条）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、5. 勧誘事例【事例1】及び【事例2】のとおり、消費者が「サプリメントは、結構です。」などと、本件商品の売買契約を締結しない旨、明示的に意思表示をしたにもかかわらず、再度電話をかけるなど継続して勧誘を行っていた。

(2) 書面の記載不備（法第19条第1項）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約を締結した際に消費者に対して交付すべき当該売買契約の内容を明らかにする書面に記載不備があった。

(3) 商品の効能に関する不実告知（法第21条第1項第1号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、5. 勧誘事例【事例1】及び【事例3】のとおり、本件商品が、「血圧だけでなく糖尿病にも効く。薬も必要なくなり、医者に行かなくても良くなります。」などとあたかも病状の改善の効能があるように告げていた。

(4) 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものの不実告知（法第21条第1項第7号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、5. 勧誘事例【事例2】のとおり、消費者にとって注文した覚えのない商品を「あなたが注文した健康食品が出来ましたのでこれから送ります。」と当該売買契約に関する事項であって、消費者の判断に影響

を及ぼすこととなる重要なものについて不実を告げていた。

(5) 判断力不足便乗（法第22条第3号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、認知症の高齢者等の判断力の不足に乗じ、本件商品の売買契約の締結をさせていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成27年11月上旬頃、消費者Aに同社の勧誘員Zから「お世話になっています。『たんぽぽ』です。」と電話があった。Zは「このサプリメントは、体にいいので一度飲んでみて下さい。」と言った。Aは、「サプリメントは、飲まないのが結構です。」と断って電話を切った。

平成28年1月上旬頃、平成27年11月に勧誘の電話をかけてきたZから「商品を送りました。お金を払って下さい。」と電話があり、Aは、商品を頼んでいないけれど、「品物が良ければ飲んでみます。」と言ってしまった。その後、Zは別の勧誘員Yに代わった。Aは「足腰が悪い。」と言うと、Yは「飲むと腰とか足がしっかりします。」などと説明した。

【事例2】

平成27年2月中旬頃、消費者Bに同社の勧誘員Xから「あなたが注文した健康食品ができましたので、これから送ります。現金引き換えでお願いします。1万5000円を用意しておいてください。」と電話があった。Bは、健康食品を注文した記憶がなかったので、「いつ注文したのですか。」と聞いたところ、Xは「去年の12月です。」と言った。この時Bは、注文していないことに自信があったので、「頼んだ覚えがありませんのでキャンセルします。」と言ったところ、Xからは、「いいえ、もう期限が切れているのでキャンセルはできません。明日送ります。」と言われてしまった。Xは、「注文を受けてから期限が切れているのでキャンセルはできません。」としつこく言い張っており、こちらも困ってしまった。そこで、仕方なく「送ってもいいです。」と承諾してしまった。

それから1か月後くらいの同年3月上旬頃、Bに同社から2度目の電話があった。Xは、「注文を受けた別の健康食品が出来あがったので着払いで送ります。1万5000円を用意しておいてください。」と言った。Bは、「注文した覚えはありません。」と断った。しかし、会話の中でXか

ら「注文を受けている。」と言われ、仕方なく承諾した。

同年4月中旬にBの息子の嫁が書類を見て、Bが入院していた平成26年12月中旬に注文したことになっており、おかしいことに気づいた。

【事例3】

平成27年10月下旬頃、消費者Cに同社の勧誘員Wから電話があった。最初は、体調についての調査をしているような話だった。Cが糖尿病の持病があることを話すと、Wは「自分の母親も高血圧とか、いろいろ病気があったけれど、これを飲んだらすっかり良くなった。」と説明した。Cが「血圧は低いくらいなので大丈夫。」というと、Wは、「血圧だけでなく糖尿病にも効く。薬も必要なくなり、医者に行かなくて良くなります。」「大学病院で研究したものなので効果は確かです。病院でも使っています。」と言った。