

特定商取引に関する法律に違反した訪問販売業者に対する
業務停止命令について（北陸三県による初の同時行政処分）

平成20年3月27日
福井県安全環境部県民安全課
消費・生活グループ

福井県は、和服等の訪問販売業者である株式会社きもの加賀丸（以下「事業者」という。）に対し、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第8条第1項の規定に基づく業務停止命令（9か月）を行ないましたので、同条第2項の規定によりその内容を公表します。

併せて、福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例（以下「条例」という。）第14条の2の規定に基づき、事業者に対し、不当な取引行為を行わないことその他の必要な措置をとるべきことを勧告しました。

なお、福井県が、特定商取引法に基づく業務停止命令、および条例に基づく勧告を行うのは、今回が初めてです。

また、今回の行政処分は、北陸三県悪質事業者対策会議を組織して相互連携している福井県、石川県、富山県の三県が同時に実施するもので、北陸三県が同時に特定商取引法による行政処分を行なうのは、今回が初めてです。

1 事業者の概要

- (1) 事業者名 株式会社きもの^{かがまる}加賀丸
- (2) 代表者 代表取締役社長 ^{はむらまさのり}葉室政徳
- (3) 所在地 本社 石川県能美市道林町ト23番地17
福井店 福井市文京七丁目8番18号
- (4) 資本金 3,000万円
- (5) 設立 昭和53年6月5日
- (6) 取引形態 訪問販売（展示会商法）
- (7) 商品 和服、装身具など
- (8) 売上高 平成18年度 約3億9千万円
- (9) 従業員 45名（平成20年2月4日現在）

2 取引の概要

株式会社きもの加賀丸は、福井県や近隣県において、自社の本店、支店およびその他ホテル等の施設を会場として、呉服、アクセサリ等の展示販売会を開催し、高齢の女性消費者宅に電話をかけて当該展示会へ来るよう勧誘し、来場について了承を得ると、自動車で送迎して、当該展示会場において和服や装飾品を購入させた。

3 業務停止命令の内容と期間

特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、平成20年3月28日から平成20年12月27日までの9か月間、福井県内における次の業務を停止すること。

- (1) 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- (2) 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

4 勧告の内容

次の不当な取引行為を行わないことその他の必要な措置をとること

- (1) 条例第13条第1項の規定に基づく福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例施行規則（以下「規則」という。）第5条の規定に基づく別表（以下「別表」という。）一7に規定する「消費者が契約を締結しない旨の意思を示したにもかかわらず、長時間にわたって、もしくは反復して勧誘し、または早朝、深夜その他の社会通念に照らして不相当と認められる時間に、消費者の住居もしくはその業務を行つている場所(以下「住居等」という。)に電話をかけ、もしくは消費者の住居等を訪問して、契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為」
- (2) 条例第13条第1項の規定に基づく規則第5条の規定に基づく別表一8に規定する「消費者が契約を締結しない旨の意思を示したにもかかわらず、契約の締結について勧誘することが目的であることを偽つて、もしくは秘匿して、消費者の住居等に電話をかけ、または消費者の住居等を訪問して、契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為」

5 福井県の執行状況

特定商取引法に基づく事業者処分は指示、業務停止命令を含めて、本県初である。
条例に基づく勧告も初めてである。

6 北陸三県悪質事業者対策会議について

福井県、石川県、富山県は、広域的に活動する悪質事業者による消費者被害の発生および拡大を未然に防止することを目的に、平成18年12月に「北陸三県悪質事業者対策会議」を設置した。

今回の処分は、同会議における情報交換を契機とし、同社による消費者被害が三県にわたっていたことから、連携して調査を行った。

7 業務停止命令および勧告の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法および条例に違反する行為を行っており、訪問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) 勧誘目的の不明示（特定商取引法第3条）

(条例第13条第1項、同条例規則第5条、別表一8)

同社は、訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘をするに際し、その勧誘に先立ち、「買わなくてよい。」「見るだけでよい。」「この前たくさん買ってくれたお礼をあげたいので取りに来てほしい。」などと告げ、本件売買契約の締結について勧誘する目的である旨を消費者に明確に告げていなかった。

(2) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第1号）

（条例第13条第1項、同条例規則第5条、別表一7）

同社は、顧客に対して、展示会に来るよう勧誘する際、および展示会において訪問販売に係る売買契約について勧誘する際、顧客が断っているにもかかわらず、執ように勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

8 勧誘事例

【事例1】

平成19年3月頃、同社の従業員が消費者A宅に電話をし、「この前、たくさん買ってくれたのでそのお礼に展示会にお連れします。目の保養に、見るだけでいいですから来てください。」と告げ、展示会に来るよう勧誘した。

このとき消費者Aは、前回展示会に行ったとき、サービスしてくれると約束した孫のお宮参りの着物を受け取るのと、電話で言われたとおり、本当に見るだけのつもりで出かけて行った。たった1か月前に初めて行った展示会でアクセサリーや着物など数十万円もの買い物をし、月々の分割払いを始めたばかりだったので、また新たに何かを買おうとは思っていなかった。

しかし、そうして出かけたにもかかわらず、展示会場に着くと、同社の販売員は何も欲しいものがないという消費者Aに対して、「娘さんにはどうですか。娘さんはお茶をしているのだから、着物を着る機会がある。娘さんに何か買ってあげたらいい。」としつこく勧め、断りきれなかった消費者Aは、娘の訪問着を購入すると返事をしてしまった。

それ以降も、同社の従業員は、消費者A宅へ度々展示会に来るよう電話を繰り返し、その都度消費者Aは、「前の分の支払いもあるし、欲しいものもない。」などと言って断り続けたが、勧誘がやむことはなかった。

消費者Aが根負けして来展を承諾し、展示会場に行くと、同社の販売員は「着物は要らない。」と言う消費者Aに、それなら洋服はどうか、アクセサリーはどうかなどと消費者Aの都合に関係なく商品を勧めてきた。消費者Aは、勧められる商品を眺めてはいたが、どれも欲しいと思わず、心の中では「帰ろう、帰ろう」とばかり考えていた。しかし、毎回送り迎えをしてもらって、スカーフやコーヒーカップなどのプレゼントをもらったのに、何も買わないで帰るようなことは消費者Aにはできず、断りきれずに必要のない高価な着物や洋服を次々と購入させられた。それらの商品は、消費者A宅のたんすにしまったままになっている。

【事例 2】

平成18年3月頃、同社の従業員は、以前同社の展示会で購入したことのある消費者 B 宅に、「見るだけでいい。弁当も用意しています。」などと言って、料理屋を会場とした展示会に来るよう勧誘した。

展示会場に着いた消費者 B はひととおり会場を見て回っても欲しいものはないので、「帰りたい。」と言ったところ、対応していた2人の販売員が、「送り迎えをして、弁当まで出しているのに、ただで帰るなんて虫が良すぎる。」と強い口調で言った。消費者 B は、2人の販売員の言葉と態度が恐ろしく、仕方なく勧められたネックレスを買うことにした。

このとき消費者 B は、以前行った同社の展示会場で帯締めセットを買っている女性が、「これで勘弁して。」と他の販売員に言っていた光景を思い出した。その時には、「どうしてお客の側が謝るようなこと言わないといけないのだろう」と思ったが、自分がその立場になってみると、展示会に来て何も買わないで帰ることはできないのなら、安い最低限のものを買って、許してもらおうようにその場を出るしかないのだとはっきり分かった。

それから、2か月後、同社の従業員から電話を受けた消費者 B は、「忙しいし、それに、これまでもいろいろ買ったから、もう欲しいものはない。」と断ったが、「見るだけのお客さんもえんとあかんで。買わなくてもいいから、にぎやかしに来てほしい。」などと言って電話を切らなかった。消費者 B は、断りきれず、根負けして会場に行く約束をしてしまった。とにかく電話を切りたかったので、行くと返事をするしかないと思い、行っても買わなければいいと自分に言い聞かせた。その従業員にも「買いたいものはないです。本当に見るだけで、買わないですから。」と念を押したうえで出かけたが、展示会場に着くと、電話で念を押した内容が販売員には伝わっていないようで、着物や帯を消費者 B にしつこく勧めてきた。消費者 B は、ネックレスのときのように、「要らない。」と言って怒られたら怖いと思い、洋服なら着物に比べて安いし、着る機会があるかも知れないと思って、スーツを買うと言ってしまった。