

特定商取引法違反の訪問販売事業者に対する 指示処分について

山形県は、寝具の訪問販売業者である株式会社サン・ヘルス（山形市大野目町338番地1）に対し、本日、特定商取引法第7条の規定に基づき、次の通り指示しました。

同社が行う訪問販売にあたり、勧誘に先立って、その相手方に対し、商品（寝具等）売買契約の締結について勧誘するものであることを告げるよう徹底すること。

1. 株式会社サン・ヘルス（以下「同社」という。）は、消費者に電話し布団の無料クリーニングの約束を取り付け、訪問後に寝具の販売を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下の通りです。

同社は、訪問の約束を取り付けるため消費者に電話した際、寝具のクリーニング又は掃除をすると告げ訪問の約束を取り付けており、勧誘に先立って、その相手方に対し、商品（寝具等）売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていませんでした。

（勧誘目的等不明示）

株式会社サン・ヘルスに対する指示処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社サン・ヘルス
- (2) 代表者：代表取締役 服部貴恵
- (3) 所在地：山形県山形市大野目町338番地1
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成22年5月18日
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 商品：寝具一般
- (8) 従業員：約15名（平成24年3月）

2. 取引の概要

同社は、消費者に電話をかけ、既存の布団の状態について尋ねながら布団の無料クリーニングの約束を取り付け、訪問した後に本件商品の販売を行っていた。

3. 指示の内容

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、次の事項を遵守すること。

同社の行う訪問販売にあたり、勧誘に先立って、その相手方に対し、商品（寝具等）売買契約の締結について勧誘するものであることを告げるよう徹底すること。

4. 指示の原因となる事実

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、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれがあると認められた。

・勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

同社は、訪問の約束を取り付けるため消費者に電話した際、寝具のクリーニング又は掃除をすると告げ訪問の約束を取り付けており、勧誘に先立って、その相手方に対し、商品（寝具等）売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

5 勧誘事例

【事例 1】

某日午前、消費者 A 宅に電話があり、今使っている布団について尋ねられた。

業者は名乗ったようだったが、すぐに今使っている布団について聞かれたので、A は以前布団を購入し、数年前までたびたび点検に来てくれていた Z 社からの電話だと思い、質問に答えた。

話をするうち、業者が自宅を訪問して布団の掃除をしてくれるというので、A はありがたいと思い承諾した。電話では布団の掃除のことだけで、布団の販売については聞いていなかった。

同日午後、自宅に業者が来訪した。A は Z 社の職員が来訪したと思い、自宅の中に案内した。以前来ていた担当者はどうしているかと業者に問うと、業者は「やめたんだ」と答え、Z 社の従業員ではないとは言わなかった。また、ここでも布団の販売目的は告げられなかった。

業者は A が使っている布団に円筒型の掃除機をかけ、中にたまっていたゴミを見せながら、新しい羽毛布団の勧誘を始めた。A はここではじめて Z 社とは別の業者であること、布団の販売目的があったことを認識した。

その後 A は、羽毛布団の契約を断ったが、12 万円の布団カバーを契約した。

【事例 2】

某日午後、消費者 B 宅に電話があり、B が出ると、今使っている布団について聞かれ、クリーニングをしてあげるといわれた。

B は、業者に聞かれるまま、以前から付き合いのある Y 社から購入した磁気布団を使っていることなどを話すと、業者は、同じ山形市内に工場がある業者だ、などという話をはじめ、話を聞いているうちに B は、電話の業者は Y 社から紹介を受けた業者だと思った。

Y 社から購入した布団には満足していたので、Y 社の紹介ならと安心し、B はクリーニングを承諾した。この時は、布団を売る目的があるとは告げられなかった。

その場にいたBの娘もBと業者のやり取りを聞いていたが、Bと同じように、Y社から紹介を受けた業者がクリーニングに来るものと認識していた。

後日業者が来訪し、Bの布団に掃除機をかけた。Bは、掃除機に溜まったホコリを見せられ、今の布団は汚れていると思った。クリーニングが終わるところから、業者は新しい布団の勧誘をはじめ、Bは、40万円の布団を契約した。

業者が帰った後、Bの娘が帰宅し、クリーニングだけと聞いていたのに新しい布団があることに驚き、Bに事情を確認した。Bは、もう新しい布団を使ってしまっているのに解約できないと思っていたが、クリーニング・オフできると聞き、解約手続をとった。

【事例3】

某日日中、Cが自宅に一人でいたところ、電話が来た。相手の業者は「X社からベッドを買っていますね」「電位式ベッドは掃除をしないと電気の通りが悪くなります」「掃除してあげますからいつがいいですか」などと言った。

Cは実際にX社からベッドを購入していたので、そのことをなぜ知っているのかと疑問に思ったが、どのようにして掃除をするのかに興味があり、無料の掃除を承諾した。電話では布団を販売することについての話はなかった。

二日後、業者が来訪した。この時も布団を販売することの説明は受けていない。業者はCのベッドに電気を測る機械をあてながら、「ゴミが溜まって電気の通りが悪くなっている」と言い、掃除を始めた。白い綿ぼこりのようなゴミが、掃除機の中の水に溜まっていくのが見えた。掃除が終わると業者は電気を測る機械を1メートルぐらいの高さまであげ、「これだけ電気の通りがよくなっている」と説明した。その後、いつの間にか業者が販売している布団の話始めた。

Cは布団を買うつもりなどなかったが、大幅に値引きするなど

いう話を聞くうち、30万円で掛け布団と敷きパットを契約してしまった。契約の際、解約できるという説明はなく、重要事項確認書という書類も書いたが、業者の指示通りに「はい」、「いいえ」と記載しただけで、内容は読んでいない。

6 県内の消費生活相談窓口への相談状況

- (1) 相談件数 36件（平成22及び23年度）
- (2) 契約者平均年齢 82歳
- (3) 平均契約金額 約37万円

7 その他

これまで本県が行った特定商取引法に基づく行政処分の例

	時 期	対象事業者	処分内容
1	平成20年 8月	消火器の訪問販売事業者	業務停止 12か月
2	平成22年 8月	エステティックサービス 提供事業者	業務停止 3か月
3	平成22年10月	宝飾品販売事業者	業務停止 6か月
4	平成24年 5月	寝具の訪問販売事業者	指示

【問い合わせ先】

くらし安心課 消費者行政推進担当（奥山）
電話 023-630-3306
報道監 環境エネルギー部次長（大澤）