

平成 21 年 5 月 15 日

## 特定商取引法違反の訪問販売及び特定継続的役務提供業者に対する 業務停止命令について

経済産業省は、学習教材等の訪問販売及び付帯する特定継続的役務提供（学習指導）事業者であるゼンケン教育システム株式会社（東京都新宿区）に対し、特定商取引法違反行為を認定し、本日付で、同法第 8 条第 1 項の規定に基づき、本年 5 月 16 日から 8 月 15 日までの 3 か月間、同社における訪問販売に関する業務の一部を停止するよう命じ、併せて同法第 7 条の規定に基づき、違反と認定した不実告知について、それが特定商取引法に違反することであることを購入者に通知することを指示しました。

また、特定商取引法第 4 7 条第 1 項の規定に基づき、本年 5 月 16 日から 11 月 15 日までの 6 か月間、同社における特定継続的役務提供に関する業務の一部を停止するよう命じ、併せて同法第 4 6 条の規定に基づき、違反と認定した不実告知について、それが特定商取引法に違反することであることを契約者に通知することを指示しました。

認定した違反行為は、訪問販売については、勧誘目的等不明示、不実告知、迷惑勧誘、特定継続的役務提供については、契約書面不備記載、不実告知、迷惑勧誘です。

特定商取引法施行令では、「特定継続的役務提供」として、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの 6 役務を対象とし、いわゆる家庭教師（通信指導等を含む）は、2 月を超える期間にわたる役務提供を行い、5 万円を超える金額を支払うことを約する契約を規制対象としています。

### 1. 訪問販売関係

- (1) ゼンケン教育システム株式会社（以下「同社」という。）は、主に小学生、中学生、高校生向けの学習教材（以下「本件商品」という。）の訪問販売及び付帯する電話や F A X による指導等の役務（以下「本件役務」という。）の訪問販売を行っていたところ、同社は、本件商品及び本件役務の訪問販売を行うに当たり、事前に消費者の家に電話をかけた際に「一度お伺いしてお話をしたい」、「今使ってもらっている教材の受験対策利用法を説明したい。」などと勧誘目的を告げずに訪問の約束をし、消費者宅を訪問した際も「中学生になると今まで使っていた教材・通信教育も全く違

ったやり方になるので、その説明をしたい。」、「今やっているエースのアフターフォローに参りました。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、本件商品の販売契約及び付帯する役務提供契約の締結について勧誘をする目的や商品、役務の種類を告げていませんでした。

(2) 同社の一部支店では、消費者宅を訪問して本件商品を消費者に勧誘するに際し、「先生が持っている指導書には、  
、  
の記号が書かれていて、  
は全員に覚えさせる基本的な内容ですから、この基本部分を押さえておけばいいのです。この教材を見ると、みなさんずいぶん薄いと思われるようですが、覚えなくてはいけないことはこれだけなんです。」、「  
は10%ぐらいしかない。」、「今回、紹介するものは、重要ポイントをプリント3枚位にまとめてあり、テスト問題はここから出ることが多いと示してある。」と説明した上、同社の教材はあたかも指導書記載の  
部分のみを抜粋しており、効率よく学習できるかのように消費者に告知し、相手方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のことを告げて勧誘を行っていました。

(3) 同社は、消費者が「必要ないので帰ってほしい。」、「時間も六時頃になり、夕がたで忙しいから帰って欲しい。」などと告げ契約締結を拒否しているにもかかわらず、しつこく長時間にわたって勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

## 2. 特定継続的役務提供関係

(1) 同社は、特定継続的役務提供契約を締結したときに、消費者に対して交付した契約書面において役務の内容、役務の金額、契約の解除（クーリングオフ及び中途解約）に関する事項を記載しておらず、書面に不備がありました。

(2) 同社は、消費者が特定継続的役務提供契約の中途解約を申し出をしようとしたところ「解約は出来ない。そんなのは自己責任でしょ。」、「何を言ってるの。クーリングオフは過ぎたのでできる訳がない。」などと不実のことを告げて契約の解除を妨げていました。

(3) 同社は、消費者が「検討する時間が欲しい。」、「息子と相談してよく考えておきます。」などと告げ契約締結を拒否しているにもかかわらず、しつこく長時間にわたって勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話	03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室		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

## ゼンケン教育システム株式会社に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：ゼンケン教育システム株式会社
- (2) 代表者：代表取締役社長 大山 洋
- (3) 所在地：東京都新宿区西新宿一丁目4番11号
- (4) 資本金：5,000万円
- (5) 設立：平成7年11月7日 前身会社として設立  
平成17年10月1日 ゼンケン教育システム株式会社に商号変更
- (6) 取引形態：訪問販売、特定継続的役務提供
- (7) 取扱商品：小学生用教材（学習指導付）「月刊小学エース」3300円/月  
中学生用教材「デイリーエースナビ（国数英理社）」15万円/1学年分、「高校受験合格ゼミグレード5N」20万8000円  
学習指導「テレホン教室SS」2800円/月、「テレホン教室GS」5900円/月 等
- (8) 売上高：約24億614万円（平成21年3月期）

### 2. 取引の概要

ゼンケン教育システム株式会社（以下、「同社」という。）は、消費者に対し電話をかけて訪問の約束をしたうえで消費者宅を訪問し、学習教材（以下、「本件商品」という。）の訪問販売及び付帯する電話やFAXによる学習指導（以下、「本件役務」という。）の訪問販売を行っていました。なお、本件役務には特定継続的役務提供に該当する契約も含まれていました。

### 3. 行政処分の内容

#### (1) 業務停止命令関係

平成21年5月16日から8月15日まで（3か月間）特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に係る次の業務を停止すること。

- ・ 売買契約の締結について勧誘をすること。
- ・ 売買契約の申し込みを受けること。
- ・ 売買契約を締結すること。

平成21年5月16日から11月15日まで（6か月間）特定商取引法第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供であって特定商取引法施行令別表5の3の項の第1欄に定める役務の提供に係る次の業務を停止すること。

- ・ 特定継続的役務提供契約の締結について勧誘をすること。
- ・ 特定継続的役務提供契約の申し込みを受けること。
- ・ 特定継続的役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示関係

消費者に対し、次の内容は不実のことを告げて勧誘することであり、特定商取引法に違反することである旨を平成21年6月15日までに通知し、同日までにその通知結果について、経済産業大臣まで報告すること。

- a 同社の一部支店は、過去に入手した1社のみ、それも現在使用されていない教師用指導書に重要度を示す、          、          が書かれていたことを捉え、勧誘当時に使われていた全ての教師用指導書における重要度に係る記載があるかのような説明をした上で同社の教材はあたかも指導書記載の          部分のみを抜粋しており、効率よく学習できるかのように消費者に告知していたことは不実であること。
- b 特定継続的役務提供を締結した消費者が中途解約を申し出た場合に、解約できない旨回答したのは不実であること。

#### 4. 業務停止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、訪問販売及び特定継続的役務提供に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められました。

##### (1) 訪問販売関係

###### 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

同社は、本件商品及び本件役務の訪問販売を行うにあたり、事前に消費者の家に電話をかけた際に、「今日はお知らせがあって連絡させていただいております。来年の入学準備に役立つ中学情報もお持ちしています。」「一度お伺いしてお話をしたい。」「今使ってもらっている教材の受験対策利用法を説明したい。」などと勧誘目的を告げずに訪問の約束をし、消費者宅を訪問した際も「中学生になると今まで使っていた教材・通信教育も全く違ったやり方になるので、その説明をしたい。」「今やっているエースのアフターフォローに参りました。」などと告げるのみで、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約及び付帯する役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨並びに当該勧誘に係る商品及び役務の種類を明らかにしていませんでした。

###### 相手方の判断に影響を及ぼす不実告知（特定商取引法第6条第1項第7号）

同社の一部支店の営業員は消費者宅を訪問して消費者に勧誘を行うに際して、「先生が持っている指導書には、          、          の記号が書かれていて、          は全員に覚えさせる基本的な内容ですから、この基本部分を押さえておけばいいのです。この教材を見ると、みなさんずいぶん薄いと思われるようですが、覚えなくてはいけないことはこれだけなんです。」「          は10%ぐらいしかない。」「今回、紹介するものは、重要ポイントをプリント3枚位にまとめてあり、テスト問題はここから出ることが多いと示してある。」と説明した上、同社の教材はあたかも指導書記載の          部分のみを抜粋しており、効率よく学習できるかのように消費者に告知

し、相手方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のことを告げて勧誘を行っていました。

しかし、実際には現在使用されている教師用指導書のすべてに、      、      、      の記号の記載あるいはこれに類するカテゴリー分けの記号の記載があるわけではなく、また、記載がある教師用指導書であっても      の割合が過半数を超えていました。

#### 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第3号の規定に基づく特定商取引法施行規則第7条第1号）

同社は、消費者が「必要ないので帰ってほしい。」「時間も六時頃になり、夕がたで忙しいから帰って欲しい。」などと告げ契約締結を拒否しているにもかかわらず、しつこく長時間にわたって勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方  
で勧誘を行っていました。

### （2）特定継続的役務提供関係

#### 契約書面不備記載（特定商取引法第42条第2項）

同社は、消費者と特定継続的役務提供契約を締結したときに、当該契約の内容を明らかにする書面として「ゼンケン教育クレジットお申し込みの内容」と題する書面を交付していましたが、役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）、役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）、特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）について記載しておらず、書面に不備がありました。

#### 契約の解除に関する不実告知（特定商取引法第44条第1項第6号）

同社は、消費者が特定継続的役務提供契約の中途解約をしたい旨の申出をしようとしたところ「解約は出来ない。そんなのは自己責任でしょ。」「何を言ってるの。クーリングオフは過ぎたのでできる訳がない。」「一度契約したら解約はできませんよ。」「クーリングオフが可能なのは契約してから8日間なので、これを過ぎたらキャンセルはできない決まりです。」などと特定継続的役務提供契約の解除に関する事項について不実のことを告げて契約の解除を妨げていました。

#### 迷惑勧誘（特定商取引法第46条第3号の規定に基づく特定商取引法施行規則第39条第1号）

同社は、消費者が「検討する時間が欲しい。」「息子と相談してよく考えておきます。」などと告げ契約締結を拒否しているにもかかわらず、しつこく長時間にわたって勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方  
で勧誘を行っていました。

## 5 . 勧誘事例

### 【事例 1】

ゼンケン教育システムの従業員 Z は平成 20 年 3 月ごろ、消費者 A の自宅に電話をかけ、訪問の約束をした。

数日後、ゼンケン教育システムの営業員 Y は A 宅に来訪すると、玄関先に持ってきたファイルを広げ、周辺の中学校や高校のことなど教育関係の話を始め、中学生用教材の勧誘を行った。

Y は紙に「 、 、 」といった記号を書きながら「先生が持っている指導書には 、 の記号が書かれていて、 は全員に覚えさせる基本的な内容ですから、この基本部分を押さえておけばいいのです。この教材を見ると、みなさんずいぶん薄いと思われるようですが、覚えなくてはいけないことはこれだけなんです。教科書数ページ分の 1 単元の内容がこの 1 枚に書かれているのです。だから、部活なんかで勉強の時間がないお子さんでも、これだけやっておけば大丈夫です。」という説明を、長時間にわたって行った。

A は「主人に聞いてみないとわかりません。検討して、良かったらこちらからご連絡します。」「主人に聞いてみないと私の独断では決められません。」と何度も言ったが Y は「反対されますから、相談しないほうがいいですよ。」と言った。

A は夕食の支度もせずにかかなり長い時間勧誘されて焦り始め、中学生用学習教材を契約した。A は夕方 6 時過ぎから 8 時過ぎまで 2 時間余りの勧誘を受けた。

### 【事例 2】

ゼンケン教育システムの従業員 X は平成 19 年 7 月、消費者 B の自宅に電話をかけた際「今使ってもらっている教材の受験対策利用法を説明したい。」と告げた。

同社の営業員 W は B の自宅を訪問した際、最初は電話で言っていたとおり、今使っている教材の受験対策用の使い方について説明した。そのうちに高校に入ってから話題になり「高校に入ったら、使う教科書のレベルに合った教材を使わないといけません。志望校がそのランクなら、だいたいこのレベルの教材が必要ですが、市販でいい物を探すのは難しいですよ。早い人は大学受験に向けて、既に有名進学塾の席を押さえているそうです。」と、大学受験に向けた高校教材の勧誘を始めた。

B の子供はまだ中学 3 年生で高校受験をひかえていたため、B は「まだ高校にも入っていないのに、そんな先のことは考えられません。検討しますから時間をください。」と言ったが、W は「教材作成に時間がかかるため、今日ここで返事が欲しいのです。」と即断を迫り、さらに「全部とまではいかなくても、せめて苦手な科目だけでもいかがですか。」「理科や社会は市販の教材でもなんとかなりますが、数学と英語は受験のカギとなる科目ですからきちんと押さえておいた方がいいですよ。」「必要最小限

のものだけでも購入されたいかがですか。」など勧誘を続けたため、Bは断ることはできないように思った。Bは高校生用学習教材とFAXや電話での学習指導を契約し、同時に信販契約も締結した。

Wは契約に先立って概要書面を交付せず、契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

### 【事例3】

ゼンケン教育システムの前身会社の従業員は平成17年7月、消費者Cの自宅に電話をかけた際、「小学生で終わると次に中学生からの教材があります。ご都合の良いときに説明に伺ってよろしいでしょうか。」と告げた。

同社の営業員VはCの自宅を訪問した際、「中学生になると今まで使っていた教材・通信教育も全く違ったやり方になるので、その説明をしたい。」と言った。

Vは玄関先に教材を広げ「中学に入ると勉強も難しくなるので。」などと言って中学生用教材の勧誘を行った。また、同席したCの子供に「君もやりたいよね。お母さん、頑張ってみようよ。」「これで頑張れば勉強できるよね。」と話しかけたため、Cの子供は「じゃあ、頑張ろうかなあ」と言った。Cは商品を玄関先に広げられ、2時間くらいの勧誘を受けたため、中学生用学習教材とFAXや電話での学習指導を契約し、同時に信販契約を締結した。

Vは契約に先立って概要書面を交付せず、契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

ゼンケン教育システムの営業員Uは平成18年5月、Cの自宅を訪問した際、「会社が変わりましたので、今までのクレジット内容も変わりますので。」と言った。Uは「前回の契約がもう切れますけど続きがありますので、この契約はどのようにしてお支払いなさいますか。」と言ったため、Cは「前回で全部だったんじゃないですか。続きがあったんですか。」と答えたところ、Uは「あなたは前のを使ったのだから、これも買わなきゃだめですよ。この中1の時に説明に来た者は中2、中3も引き続きあるというようなことを言ってませんでしたか。」と言った。Cは「聞いてません。これお金を支払わなければいけないんですか。」と言ったところ、Uは「当然じゃないですか。」と言った。Cは「じゃあ、これは仕方ないのだな。断れないのだなあ。」と思い、1時間半から2時間ほどの勧誘を受けたため、中学生用学習教材とFAXや電話での

学習指導を契約し、同時に信販契約を締結した。

Uは契約に先立って概要書面を交付しておらず、契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）、役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）、特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

Cは平成18年12月、Uに電話で「解約したい。」と告げたところ、Uは「何を言ってるの。クーリング・オフは過ぎたのでできる訳がない。」と言った。

#### 【事例4】

ゼンケン教育システムの営業員Tは平成19年12月、同社消費者Dの自宅を訪問した際、「今やっただいていいるエースのアフターフォローに参りました。」と言った。

Tは新聞記事や資料を見せながら教育に関する話をしていたが、そのうちに「5年生の分のエースもどうですか。」と継続契約の勧誘を始めた。Dは「息子は全然やらずにためてしまっているし、社会の進度が合っておらず、最初の説明と違うのでやめたいと思ったのですが、やめられないと言われて困っているくらいです。続けるつもりはありません。」と断った。TはDに、子供を同席させるように告げ、子供に向かって「ためてしまった分は、夏休みや冬休みに復習も兼ねてやれば大丈夫。時間がなくて見開き全部ができないなら、片側の基礎の部分だけでもやろうね。これくらいならできるよね。がんばれるよね。」などと話しかけ、5～6年生分の契約を勧めた。Dは以前、解約を申し出て断られたため長期の契約をするつもりは全くなく、「とりあえず5年生の分だけなら考えますけど。」と答えた。Tは「5、6年生の教材はトータルでひとつの教材として作っているので続けてやってください。」と言い、Dの子供に「がんばれるよね。続けられるよね。」としきりに話しかけたところDの子供は「やります。」と言った。Dは子供がやりますと言っている以上、断ることもできず、学習指導の付帯した小学生用月刊教材を2年間分契約し、同時に信販契約を締結した。

Tは契約に先立って概要書面を交付せず、契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）、特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

平成20年4月、Dの子供が「やっぱりできないからやめたい。」と言ったため、Dはゼンケン教育システムに電話で解約したいことを告げると、従業員Sは「クーリングオフ期間を過ぎているので解約はできません。」と言った。

## 【事例5】

ゼンケン教育システムの従業員Rは平成18年11月、消費者Eの自宅に電話をかけた際、電話の目的を告げず「今までエースをとって下さってありがとうございます。ゼンケン教育システムに会社の名前が変わりました。担当がそちらに伺ってお話があります。」と告げた。

同社の営業員QはEの自宅を訪問した際、小6のEの子供を同席させた上で中学校生活の話をはじめた。Qは近隣の高校のレベル等のデータを示しながら、Eの子供に志望の高校を尋ねた。Eの子供が志望校を言うとQは「それじゃ、いいものがあるんだよ。」と言って、中学生用学習教材の見本を取り出し、勧誘をはじめた。Eが「教材は買ってやらないから。」と言ったところ「週1回、電話でマンツーマン指導をしますから大丈夫ですよ。」と言った。Qはいろいろな教材や資料を出して説明をするので、とくに夕飯の時間も過ぎてしまい、Eは「息子と相談してよく考えておきます。」、「今日はちょっと。」、「もう遅いので。」などと言ったが、Qは繰り返し同じような説明を繰り返した。Eは4時間近い勧誘に疲れ、中学生用教材と電話やFAXでの学習指導1年分を契約し、同時に信販契約を締結した。

Qは契約に先立って概要書面を交付せず、交付した契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

平成19年8月、同社の営業員PはEの自宅を訪問した際、訪問の目的を告げず「いつもエースでお世話になっています。お子さんはいらっしゃいますか。」と言い、Eの子供の同席を求めた。Eは「これ以上教材をとってもやらないから。」と断ったところPは「高校受験は中2からが踏ん張りどころ、ここからが勝負なんです。高校入試には中2で習う問題が出る人が多いのです。」と言った。Eは「うちは全然やらないから。」と言ったが、Pは「電話でのフォローもしっかりしますから。」と言った。Eは4時間近い勧誘を断るに断れず、中2、中3の学習教材と電話やFAXでの学習指導2年分を契約し、同時に信販契約を締結した。

Pは契約に先立って概要書面を交付せず、契約書面には役務の内容（役務の種類、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数、回数、その他の数量の総計）役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額（費目ごとの明細）特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（クーリングオフに関する事項及び中途解約に関する事項）が書かれていなかった。

Eが平成20年5月、ゼンケン教育システムに電話をかけ「解約をしたい。」と言ったところ、従業員Nは「解約はできません。」、「一度契約したら解約はできませんよ。」と言った。