

平成18年7月25日
経済産業省

**特定商取引法違反の訪問販売業者（電話機等リース販売業者）に対する
業務停止命令（3ヶ月間）について
～平成17年12月6日付通達改正に係る初の行政処分～**

経済産業省は、リース会社と提携し、消費者の住居等を訪問してビジネス用電話機等のリース契約締結のための勧誘等を行っていた株式会社メディアサポート（本社：大阪府中央区）に対し、特定商取引法上の違反行為（不実告知、重要事項の不告知、勧誘目的等の不実告知、適合性原則違反勧誘、契約書面への虚偽記載）を認定し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成18年7月26日から3ヶ月間、同社の訪問販売に関する業務の一部を停止するよう命じました。

1. 株式会社メディアサポートは、事業者としての活動実態はあるが、電話機等を事業用に利用することは殆どなく、主に個人用として使用している者、もしくは、既に廃業している者の住居等を訪問し、「電話機に付いている装置を見せてください。」「最近回線が切れたりしているらしいのでそれを改善するために確認をしている。」「もう少ししたら、黒電話は使えなくなります。」「さん（大手電話会社）から言われていて（電話機の）入れ替えの工事をしないといけないんで」と、大手電話会社の行う電話回線事業の一環で訪問したかのように告げて当該住居等に上がり込んだ上、あたかも、新しい電話機に交換しなければならない事情が存在するかのよう内容をお告げしていました。さらに、新たな電話機の設置工事は無料であるかのよう内容をお告げしたり、「うちの電話にしたら電話の使用料が安くなります。」等と告げるなど、同社と契約をすれば実際よりも著しく有利となるかのよう内容をお告げしていました。
2. このほか、同社は、新たな電話機等のリース契約を締結させるための勧誘を行っているという正確な内容を消費者に告げておらず、また、消費者が新たに負担することとなるリース料等についても明確に説明していませんでした。
3. さらに、同社は、既に廃業して年金生活者となっている高齢者等に対し、当該消費者の知識や経験に照らして不適当と認められる勧誘を行い、当該

消費者にとって不要であるビジネス用電話機等のリース契約の申込みをさせていました。

加えて、契約の目的・内容が営業のためのものである場合に適用されないという特定商取引法の規定（第26条第1項第1号）を適用するため、契約時点で営業実態がなく実質的に消費者と認められる者に対し、本件リース契約書の名義欄に事業者名を記載するよう求め、あたかも事業者間契約であるかのように装わせていました。

4. なお、平成15年4月から平成18年5月までの間に同社とリース業務の提携契約を結んでいたのは大手を含むリース会社12社であり、同社は、当該リース会社と一体となって、顧客（事業者を含む）に対しリース提携販売を行っていたことが分かりました。

【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 - 861 - 3237
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

株式会社メディアサポートに対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

- (1) 事業者名： 株式会社メディアサポート
- (2) 代表者名： 代表取締役 植田勲
- (3) 本社所在地： 大阪府中央区谷町九丁目3番7号
- (4) 資本金： 4,000万円
- (5) 売上高： 約53億円(平成16年11月1日～平成17年10月31日)
平成16年度は約30億円
- (6) 設立年月日： 平成9年2月28日
- (7) 取引類型： 訪問販売(リース契約締結のための勧誘)
- (8) 取扱商品： ビジネス用電話機、FAX機等
- (9) 価格：
 - ・主装置1台、標準電話機2台、局線ユニットその他付属機器含む場合
/リース金額(総額)：約50万円～300万円以上
 - 顧客によってリース料の金額には大きな差がある。リース期間は概ね3年～7年と設定されているが、当省が消費者から聞き取り調査を行った結果、7年間と設定されていた者が殆どであった。

2. 取引の概要

株式会社メディアサポートは、大阪府中央区に本社を置き、また、北海道から福岡県にわたる各地域に十数カ所の事業本部を置き、提携関係にあるリース会社に代わってビジネス用電話機等のリース契約締結のための勧誘及び事務代行を行っているところ、事業者としての活動実態はあるが、電話機等を事業用に利用することは殆どなく、主に個人用として使用している者、もしくは、既に廃業している者の住居等を訪問し、「電話機に付いている装置を見せてください。」「最近回線が切れたりしているらしいのでそれを改善するために確認をしている。」等と、大手電話会社の行う電話回線事業の一環で訪問したかのように告げて当該住居等に上がり込み、「もう少ししたら、黒電話は使えなくなります。」「うちの電話にしたら電話の使用料が安くなります。」等と告げて新たな電話機等のリース契約の締結について勧誘し、リース会社に代わり当該住居等において当該契約の申込みを受け、又は当該契約締結のための事務代行を行っているものである。

訪問販売の該当性

同社は、リース会社各社と提携関係にあり、「例えば、リース提携販売のように、『契約を締結し物品や役務を提供する者』と『訪問して契約の締結について勧誘する者』など、一定の仕組みの上での複数の者による勧

誘・販売等であるが、総合してみれば一つの訪問販売を形成していると認められるような場合には、これらの複数の者は、いずれも販売業者等に該当する。」（平成17年12月6日付通達）別添資料にあたることから、同社が行う本件役務の提供は、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に該当するものと認められる。

消費者性の該当性

特定商取引法第26条第1項第1号では、「役務提供契約で、その申込みをした者が営業のために若しくは営業として締結するもの又は役務の提供を受ける者が営業のために若しくは営業として締結するものに係る役務の提供」については、本法の適用から除外する旨が規定されている。しかしながら、「一見事業者名で契約を行っていても、購入商品や役務が、事業用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合は、原則として本法は適用される」（平成17年12月6日付通達）別添資料こととなる。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

訪問販売に係る役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の締結について勧誘をすること。

訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。

訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成18年7月26日から平成18年10月25日まで（3ヶ月間）

4. 業務停止命令の原因となる事実

(1) 不実告知（特定商取引法第6条第1項）

ア．本件役務提供契約の締結を必要とする事情に関する不実告知（同第6号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘した際、消費者に対し、「もう少ししたら、黒電話は使えなくなります。」

「今の電話機が使えなくなります。」

「これからは IP 電話に替えていかないと、雑音とか障害がでてきますよ。」

「これは さん（大手電話会社）から言われていて入れ替えの工事

をしないといけないんで、」
などと、本件役務提供契約の締結を必要とする事情が存在するかのよう
に告げていた。

しかしながら、実際には、旧式の電話機（アナログ電話）が将来的に
使用できなくなるという事実はなく、また、電話の方式がアナログから
デジタル、或いはIP電話等に全面的に切り替わるという事実も存在し
ない。また、大手電話会社が同社に電話機の入替工事を委託した事実も
なかった。

イ．顧客の判断に影響を及ぼす重要事項に関する不実告知（同第7号）

a) 「工事費無料」「電話を無料提供」等に関する不実告知

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘した際、消費者に対し、
「この機械（FAX機）を無料で付けてあげますから。」

「これは　　さん（大手電話会社）から言われていて入れ替えの工事
をしないといけないんで、工事費は全然かからないんで、じゃあやら
せてもらいますね。」

などと告げていた。

しかしながら、実際には、同社の来訪目的は電話機等の無料設置工事
ではなく、新たな電話機等のリース契約締結のための勧誘であった。

b) 「通話料が安くなる」等に関する不実告知

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘した際、消費者に対し、
「うちの電話にしたら電話の使用料が安くなります。」

「光ファイバーに対応する新しい電話機に取り替えれば、今までより
も電話代が安くなります。」

などと告げていた。

しかしながら、実際には、同社と契約して新しい電話機に交換するこ
とにより電話代が安くなるという事実は存在しなかった。

(2) 重要事項の不告知（特定商取引法第6条第2項）

同社は、本件役務提供契約が新たな電話機等のリース契約であるとい
う「役務の種類及びその内容」並びに「役務の対価」について、消費者
に正確な情報を告げていなかった。

(3) 勧誘目的等の不明示（特定商取引法第3条）

同社は、消費者宅を訪問した際に、

「電話機に付いている装置を見せてください。」

「最近回線が切れたりしているらしいのでそれを改善するために確
認をしている。」

等と告げるだけで、本件役務提供契約の締結について勧誘するに先立っ

て、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及びその役務の種類を明らかにしていなかった。

(4) 適合性原則違反勧誘【主に顧客の知識及び経験に照らした不适当勧誘】
(特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第3号)

同社は、既に廃業し、年金生活者となっている消費者に対し、当該消費者の知識や経験に照らして不适当と認められる勧誘を行っていた。

(5) 契約書面への虚偽記載（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第4号）

同社は、契約時点で営業実態がなく実質的には事業者ではなく消費者と認められる者に対し、契約書面に個人名ではなく、事業者名を記載するよう求めていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

株式会社メディアサポートの営業員Aは、平成17年10月、廃業して年金生活をしている東京都在住の消費者Zの住居を訪問し、インターホン越しに「電話機の交換取付け手続きに来ました。」と告げた。電話局の関係者だと思い込んだZは、ドアを開け、Aを住居内へと招き入れた。その時、Aは、自分のことを大手電話会社の関連会社の従業員であるかのように装った。AはZに対し、「電話機を新しいのに交換すれば、今までよりもずっと月々の電話代が安くなりますから。」と告げた。Zは、普段ほとんど電話をしないから電話機を交換する気はない旨を告げたが、Aは、電話代が安くなるからと、Zの理解の範囲を超えた難しい説明をまくし立てて勧誘をやめなかった。さらにAは、Zに対し、「今そこまで新しい電話機の設置工事をしてきたばかりですから。」とも告げた。その言葉を聞き、Zは、Aは大手電話会社と関係のある会社の従業員だから、大手電話会社が一斉にZ宅の界わいの電話機の交換をして、電話代を安くする手続きをして回っているものと思い込み、承諾する返事をした。するとAは持参してきた「施工・発注・内容確認書」と題する書面をZに差し出し、当該書面の「お申込者名」の欄に、Zが過去に営んでいた事業者名の入った社判を押すよう求めた。Zは、既に10年ほど前に廃業していたため、「もう会社やってないのに、社判でいいんですか。個人名で契約しなくていいんですか。」とAに尋ねてみたところ、Aは、「社判で契約してもいいんです。判子は何でもいいですよ。社判があればそれを押していただければいいんです。では、名目上ここに社判を押してください。」と告げた。後日、Zが改めて「施工・発注・内容確認書」の内容を確認してみたところ、当該書面に「リース料、5,800円」、「リース期間7年」と記載

されていた。ZはAから、新たな電話機のリース契約の勧誘であることは全く告げられておらず、自己の承諾した正確な契約内容を全く認識していなかった。

【事例2】

株式会社メディアサポートの営業員Bは、平成17年6月、大阪府在住の消費者Yの住居兼事務所を訪問し、ドアのチェーン越しに、大手電話会社の関係者であるかのようなことを告げた。さらに、「電話機の確認があるんです。お使いの機械を見せてもらわないといけないので、見せてください。」と告げた。Yは、「そんな話は大家さんからも聞いてないんですけど。」と告げたところ、Bは、「大家さんのほうにもお伝えしたんですけどね。」と答えた。Yは、大手電話会社の関係者であるというBの言葉を信じ、確認だけならとBをYの住居兼事務所に招き入れた。Bは、電話機の点検のようなことを行った後、Yに、「大丈夫ですね。これだったらデジタルに切り替えができるんで。」と言い出した。さらに、電話の音に雑音が混じる苦情が増えているなどと言い、「これは さん(大手電話会社)から言われていて入替えの工事をしないといけないので、工事費は全然かからないので、じゃあやらせてもらいますね。」と言い、「こんな電話機になるんですけども。」と、新たな電話機のパンフレットをYに示した。この時Yが、今までの電話機は使えなくなるのかとBに尋ねたところ、Bは、「そうですね、この回線がかわってきちゃうんで、普通の電話は使えなくなるんです。」と答えた。Yは不審に思ったが、Bが大手電話会社の関係者だと信じ込んでいたYは、Bの申出をそれ以上強く拒むことはできなかった。それからBは鞆から紙を出してきて、電話代が安くなるシステムの説明をした。結局、Yは電話機の交換をしてもらうことを承諾した。Bは、電話機は大手電話会社から支給されるもので「お金も一切かからないです。」とYに告げた。その後、Bは、「施工・発注・確認書」及び「リース契約申込書兼同意書」と題する書面をYに差し出し、必要事項の記載を求めた。その書面に「リース」という記載を見つけて不審に思ったYがBにそのことを問い質したところ、Bは、「リースと書いてはいますけど、リースではないんです。」、「あくまで (大手電話会社)のサービスなんだけど、項目としてそういう項目があります。」と答えた。さらにBは、当該書面にYの事務所名の社判を押すよう求めた。後日、不信感を持ったYが大手電話会社に問い合わせをしたところ、Bの言葉は全くの不実であることが分かった。

【事例3】

株式会社メディアサポートの営業員Cは、平成17年9月、廃業して年金生活をしている東京都在住の消費者Xの住居を訪問し、「電話の取り付けに来ました。」「電話の交換です。」と言いながら住居の中に入ってきた。CはXに「いい電話機があるんです。」「うちの電話機にしたら電話の使用料が安くなります。」などと告げた。Xは普段あまり電話を使用していなかったが、年金暮らしなので、生活費をなるべく低く抑えたいと考えており、Cが何度も何度も「電話代が安くなるから。」「だいぶ得しますよ。」と言うので、Xは次第に、「少しでも安くなるのだったら、それはそれで都合がいいか。」という気持ちになった。その時、Cから値段の説明や電話機リースの契約だという説明はなかったので、気軽な気持ちで契約してもいいと応じてしまった。するとCは、「施工・発注・内容確認書」と題する書面をXに差し出した。当該書面に「リース」という記載を見つけ、Xは初めて、Cが電話機のリース契約を勧めていることに気づいた。そこで、XはCに、「リースはやりたくないなあ。もう工場やってないし。」と告げたところ、Cは「電気代も、電話代も全部ひっくるめて、全体で月に5、6千円ですよ。」などと言い、契約した方が得であることを強調した。Cの言葉が本当であれば、契約した方が得であると考えたXは、契約することに決めた。Cの差し出した書面の「お申込者名」のところに、個人名を書く欄と会社名を書く欄があり、CはXに、会社名を書く欄への記載を求めたので、XはCの指示に従った。Cが引き揚げた後、改めてXは、7年間ものリース料の支払いを重荷に感じ、また、以前営んでいた工場も廃業し、電話の使用頻度も低く、電話機に不自由していたわけではないと思い直した。そこで、Cに電話をかけ、解約したい旨を告げたところ、Cから「会社だから、クーリングオフできないですよ。」と告げられた。

【事例4】

株式会社メディアサポートの営業員Dは、平成17年10月、東京都在住の消費者Wの不在時にWの住居兼仕事場を訪問し、Wの妻に「電話機に付いている装置を見せてください。」と告げた。Wの妻は、Dを疑うことなく入口を入った所にある仕事場にDを招き入れ、仕事場に隣り合った住居部分に取付けてあった電話機付近に設置されている箱形の装置を見せた。するとEはWに、「その交換機（装置）は今は必要なくなりましたので、取り外させてください。」「交換機（装置）だけを取り外すわけにはいかないんですよ。交換機（装置）を外すからには、この電話機も一緒に取り外さなければいけなくなるんです。」と告げた。Wの妻は、Dに「電話なんて特に必要ないし、今は仕事はほとんどやっていないし、電話で食べているわけじゃないから、電話機も外してくださっていいですよ。」と告げたところ、Dは、「いや、そういうわけにはいかないんですよ。電話機は新しく付けてもらわなくちゃいけないんです。」「新しい方式の電話機に取り替えれば、今までよりも、電話代が

安くなるんですよ。」などと言いだめた。ちょうどその時Wが帰宅し、WはDに対し、「ちょっと前に新しいデジタル電話にしたばかりなんだから、電話機なんか交換する必要なんて無い。」と断り、その日はDはあきらめて引き揚げた。ところがその翌日、Dは再びWの住居兼仕事場を訪問し、「これから、世の中はデジタルから光ファイバーに変わります。光ファイバーに対応する新しい電話機に取り替えれば、今までよりも電話代が安くなります。」と告げた。Wが「もう仕事が少なくなったからそんなもの必要ないんだよ。」と何度断ってもDは「電話代が安くなる。」ことを執ように強調して決して勧誘を諦めようとしなかった。そのようなDにへき易し、いくら断ってもらちがあかないと感じたWは、「じゃあ、今までのリース代はどうなるんだ。」と尋ねてみたところ、Dは、「前のリース代は、無くなりますから大丈夫ですよ。」と答えた。Wは、仕事も少なくなって収入が減っていたため、電話代が少しでも安くなるのなら生活が楽になると感じ、新たな電話機のリース契約の締結に承諾した。後日、新たな電話機の設置工事が行われ、工事完了後にDが持参した「リースお申込みの内容」と題する書面を確認したところ、それまで支払っていた電話機のリース代よりもはるかに高くつくことが判明した。

平成17年12月6日付通達改正について

1. (通達第5節(雑則)関係1 法第26条(適用除外)関係 (1)法第26条第1項第1号について)

「一見事業者名で契約を行っていても、購入商品や役務が、事業用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合は、原則として本法は適用される。

特に実質的に廃業していたり、事業実態がほとんどない零細事業者の場合には、本法が適用される可能性が高い。」とし、本法の解釈を明確化した。

2. (通達第1節(定義)関係1 法第2条(定義)関係 (10)「販売業者」及び「役務提供事業者」について)

(株)メディアサポートとリース会社は総合してみれば一つの訪問販売を形成している

