

平成18年10月3日
経済産業省
中部経済産業局

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(4か月)について

経済産業省は、ビジネス教材等の電話勧誘販売業者であるグローバルアソシエイツジャパン株式会社(愛知県名古屋市)に対し、特定商取引法の違反行為(不実告知、迷惑勧誘、再勧誘、氏名等不明示等)を認定し、電話勧誘販売に関する業務の一部を4か月間停止するよう命じました。

1. グローバルアソシエイツジャパン株式会社は、かつて自社又は他社の各種講座を受講したことのある消費者や書籍等を購入したことのある消費者の勤務先等に電話をかけ、あたかもかつての受講の契約を修了するには新たな受講契約が必要などと虚偽のことを告げ、書籍等の購入について勧誘を行っていました。
2. 同社は、消費者が断っているにもかかわらず、その電話で引き続き勧誘を行い、又は再び電話をかけるなど執ように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	0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7
北海道経済産業局消費者相談室		0 1 1 - 7 0 9 - 1 7 8 5
東北経済産業局消費者相談室		0 2 2 - 2 6 1 - 3 0 1 1
関東経済産業局消費者相談室		0 4 8 - 6 0 1 - 1 2 3 9
中部経済産業局消費者相談室		0 5 2 - 9 5 1 - 2 8 3 6
近畿経済産業局消費者相談室		0 6 - 6 9 6 6 - 6 0 2 8
中国経済産業局消費者相談室		0 8 2 - 2 2 4 - 5 6 7 3
四国経済産業局消費者相談室		0 8 7 - 8 6 1 - 3 2 3 7
九州経済産業局消費者相談室		0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 8
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		0 9 8 - 8 6 2 - 4 3 7 3

グローバルアソシエイツジャパン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：グローバルアソシエイツジャパン株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 福田 晶文
- (3) 所在地：名古屋市中区丸の内三丁目16番19号
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成15年1月14日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品及び販売価格：「アクティブマネジメント」等と称する書籍
31万5千円～

2. 取引の概要

グローバルアソシエイツジャパン株式会社(以下「グローバル社」という。)は、同社の顧客情報又は名簿業者から購入した顧客情報に基づき、消費者の勤務先等に電話をかけて、「以前受講された講座が継続になっているのですが、修了のための検定を受けていただく必要があります。」「卒業すれば、貴方の名前はリストから削除されて、このような勧誘の電話がなくなります。」等と告げ、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在し、修了させるための手続をとる必要がある等と告げて、書籍等の勧誘を行っていた。

3. 業務停止命令の内容

- (1) 特定商取引法第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。
 - 売買契約の締結について消費者を勧誘すること。
 - 消費者から売買契約の申込みを受けること。
 - 売買契約の締結をすること。
- (2) 業務停止命令の期間
平成18年10月4日から平成19年2月3日まで(4か月間)

4. 業務停止命令の原因となる事実

グローバル社は、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、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と認められた。

(1) 不実告知 (特定商取引法第 2 1 条第 1 項)

グローバル社は、かつて同社又は同業他社と各種講座の受講や書籍の購入に係る契約をしたことのある消費者に対し、「以前受講された講座が、継続になっているのですが、修了のための検定を受けていただく必要があります。」「卒業すれば、貴方の名前はリストから削除されて、このような勧誘の電話がなくなります。」等とあたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在し、このため修了のための手続をとる必要がある等と告げて、書籍等の売買契約の締結について勧誘を行っている。

しかし、実際には、当該消費者にとって、かつての契約に関連する何らかの義務が存在することはなく、このために同社から書籍等を購入する義務は何ら存在しない。

(2) 迷惑勧誘 (特定商取引法第 2 2 条第 3 号、同法施行規則第 2 3 条第 1 号)

グローバル社は、書籍等の売買契約について勧誘をする際に、職場等へ執ように電話をかけ、又は日を改めて幾度となく電話をかけて勧誘するなど迷惑を覚えさせている。

(3) 再勧誘 (特定商取引法第 1 7 条)

グローバル社は、電話勧誘を受けた消費者が書籍等の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、その電話で引き続き勧誘を行い、又は再び電話をかけて勧誘をしている。

(4) 氏名等の不明示 (特定商取引法第 1 6 条)

グローバル社は、消費者に対しその勧誘に先立って、その電話が書籍等の売買契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げていない。

更に、その勧誘を行う者の正しい氏名を告げていない。

(5) 書面の虚偽記載 (特定商取引法第 1 8 条第 5 号、第 1 9 条第 1 項、同法施行規則第 1 7 条第 2 号)

グローバル社は、消費者に送付する申込書面や契約書面の担当者名欄に在籍していない者の氏名を記載している。

5 . 事例

【事例 1】

グローバル社の販売員は、平成 17 年 7 月ころ、かつて他社と通信講座の受講に係る契約をしたことのある消費者 A の職場にグローバルアソシエイツジャパンのカトウと名乗って電話をかけ、その電話が教材の売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げず、「以前受講された講座が、継続になっているのですが、やられるつもりがないようですので、修了するために、連絡をさせていただきました。」「修了のための検定を受けていただかないと、修了証が発行できませんので、検定を受けていただく必要があります。」等と告げた。
A は、「修了証が必要な訳ではありませんから、検定は受けません。」と断ったが、

同社の販売員は「この検定は、受講された方、全員に受けていただかなくてはならないので、お断りになることはできません。」「問題集とテキストと解答用紙を送りますので、それにかかる費用が39万9千円です。解答用紙にテキストの模範解答を写していただいて、送り返していただければ、検定は合格できますので、修了手続きができます。」「修了証を発行いたしまして、修了の手続きをしますので、講座の卒業ということになります。そのくらいの費用がかかってもおかしくありません。」等と告げた。Aが「払っていけないのでやりません。」と再度断ると、同社の販売員は、また話を振り出しに戻して、「講座が継続になっているので、一度は、何らかの手続きをしていただかなくてはなりません。今回お断りになられても、毎回リストにあがってきますので、修了されるまで何回もご案内することになりますよ。」と告げた。同社の販売員が1時間以上にわたって執ように勧誘を続けたことから、Aは、これ以上話をして同じことの繰り返しになると思い、また、職場でいつまでも勧誘の電話を受けている訳にはいかないことから、仕方なく「分かりました。」と言って、検定を受けることを承諾した。

翌日、同社から、速達でAの自宅に書類が届いたが、検定用の問題集は入っておらず、送られてきた書類は、書籍の購入申込書であった。Aは、同社の販売員が「検定のための問題集と解答用紙を送ります。」と言ったにもかかわらず、送られてきたものが書籍の購入申込書であったことから騙されたと思い、同社に対しクーリング・オフ通知を出した。

【事例2】

グローバル社の販売員は、平成17年4月ころ、かつて他社と通信講座の受講に係る契約をしたことのある消費者Bの職場に電話をかけ、その電話が教材売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げず、「以前、通信講座を受講されていますね。勉強が滞っていますが、どうされましたか。」と告げた。Bが「勉強の必要はなくなりましたので、もうやりません。」と断ったところ、同社の販売員は「もう勉強をされないとということならば、手続きが必要です。修了証が発行されますので、手続きのための案内をさせていただきます。それでですね、先ず」というように一方的に説明し続けた。

Bは、早く仕事に戻らないと、他の人に迷惑がかかるので、「いろいろご説明いただいても、もうやるつもりはありませんし、違う仕事についていますから。」と再度大きな声ではっきり断ると、同社の販売員は、「勉強をしなくても、このまま放置することはできません。一度でも契約した貴方の自己責任の問題でしょ。私たちは、あがってくるリストをもとに、中断している人をフォローしているのです。少しでも、講座がムダにならないように、会社の利益も考えず支えていくと言っているんですよ。」と、急に威圧的になった。Bが「今、とても忙しい時間なので、これ以上、話をしてはられません。」と同社の販売員の説明を遮ると、同社の販売員が「それでは、何時ならいいんですか。」と告げたので、Bは、本当は二度と話などしたくなく、断りたかったが、怖くて断れず、「3時過ぎにしてください。」と答えた。

その日の午後3時過ぎ、同社の販売員は、Bの職場に電話をかけ、Bに対し、「中途半端になったままの講座は、手続きをきちんとして、すっきりしないと、何回も電話をかけさせていただく事になります。当社にご契約いただいた皆様の講座が、無駄にならないように教材のご案内や、資料送付のご案内をさせていただきます。もう継続して勉強をする気持ちがないということなら、今、ここで修了の手続きをしていた方が、いいと思います。もし、今回見送るということにすると、後悔しますよ。一度は、必ず、手続きをしないと終わりにならないのですから。」と一気に話し、「手続きをしまえば、修了ということで、修了証をお出ししていますから、今後、教材等のご

案内させていただくこともなくなります。手続きが終わらなければ、終わるまでは、Bさんはリストにずっとあがってきますから、連絡は、止められません。クーリング・オフしても、契約した記録は残りますから、ご案内は止まりませんよ。」等と告げ、何度もさかんにご案内という言葉を使った。同社の販売員は、「講座は継続しているんです。修了の手続きをしなければやめられないんです。」と、何回も告げ、Bが「勉強の続きはやりません。」と言うと、同社の販売員は、「では、このまま電話での案内はずっと続きますよ。いいんですか。」と威圧した。Bは、だんだん、精神的に追いつめられていき、仕方なく、「わかりました。」と言った。このように同社の販売員は、50分間くらいにわたって勧誘を続け、結局Bが電話を切ることができたのは、30分間の休憩時間を30分間近くオーバーした午後4時少し前であった。その電話の3日後、同社からBのもとに書類が届いたが、Bは、その翌日、クーリング・オフ通知を出した。

【事例3】

グローバル社の販売員は、平成17年5月ころ、かつて他社と教材の購入に係る契約をしたことのある消費者Cの職場に電話をかけ、その電話が教材の売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げず、「以前の講座が、途中になっていますので、手続きが必要です。」「生涯教育なので、途中でやめるわけにはいかないんですよ。」「途中でやめるには、修了するための教材を買っていただかなくてははいけません。」等と告げた。Cが「何故、私が、今になって教材を購入しなければいけないのですか。」と言うと、同社の販売員は、「購入していただいているからには、こちらにも責任がありますから、きちんと卒業までフォローさせていただかなくてはなりません。」「勉強することができなくて、終わりにするんだったら、集大成のテキストを購入していただいて、資料が整った状態にしておかなくては、卒業と同じ事になりません。」等と告げた。これに対し、Cが「必要ありません。」「やりません。」等と言って断ったが、同社の販売員は、なかなか引き下がらず、勧誘の内容も同じことを繰り返すだけであった。Cは、時間の無駄だと思い、「休み時間がなくなりますから切りますよ。」と言って、電話を切った。しかし、同社の販売員は、Cが電話を切ったとたん、直ぐまた電話をかけ、「どうして切るんですか。話はまだ終わっていないじゃないですか。」と怒鳴り、また同じように、「先ほど説明させていただきましたとおり、修了の手続きがされていません。」と告げた。Cが「いくら説明していただいても、納得できる説明ではありませんから、お断りしますと言っているんです。」と断ったが、その後も同社の販売員は、「一度、契約していただいた方は、生涯教育になっていますから、途中ではやめられないことになっています。どうしてもやめたいとおっしゃる方には、別の手続きをしていただければ、卒業扱いの修了証を出しますと言っているんです。」「最初契約された会社は、最初の教材を販売するだけで、今、案内しているうちみたいなフォローする会社はフォローするだけ、それぞれ役割分担があって、制度化されているんです。」等と説明を続けた。Cは、電話を切ってもまた直ぐかかってくるので、最後まで聞くしかないと諦め、何を言われても、「やりません。」と断固として断り続けていた。しかし、断っても断っても、同社の販売員は話を続けた。

Cはだんだん疲れてきて、何とかして電話を切ろうと、「相談してから返事をします。」と言ったところ、同社の販売員は「それはおかしいじゃないか、あんたが決めることじゃないか。」と告げて、怒りだした。Cが「こちらから連絡しますから、連絡先と名前を教えてください。」と言うと、同社の販売員は「関係ないじゃないですか、何で教えなければいけないんですか。」と告げた。それでもCが「とにかく、休み時間もとくに終わってしまいましたので、これ以上時間はとれません。あとで必ず連絡する

ので、連絡先とお宅の名前を教えてください。」と言うと、同社の販売員は電話番号と名前を告げた。Cは、ようやく電話を切ることができたが、ほっとして時計を見ると、最初に電話がかかってきてから3時間くらい経っていた。

【事例4】

グローバル社の販売員は、平成17年12月ころ、かつて他社と教材の購入に係る契約をしたことのある消費者Dの職場に電話をかけ、その電話が教材の売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げず、「Dさんは教材を購入してから5年も経っていますが勉強は進んでいますか。」と告げた。Dは直ぐに勧誘だと思い、「(事業者名)で終わっているのでやりません。」と断ると、同社の販売員は、「当社は検定を行う機関です。教材の方はそれで終了していますが、検定を受けていないので、まだ修了書は貰っていないでしょ。検定を受けて合格しなければだめなんですよ。」と告げた。Dは、「受けませんし、やりません。受ける受けないはこちらの自由でしょ。」と再度断ったが、同社の販売員は、「検定を受けなければいけません。Dさんは特例会員になっているので、生涯に渡ってフォローすることになっています。」「Dさんは特例会員になっています。会員には特例会員と一般会員があり、一般会員は年会費を納めて毎年更新していきます。Dさんは年会費を払っていないでしょ。ですから特例会員なんです。特例会員は生涯に渡ってフォローしていきます。」「今、受けなければいけません。教材も古くなるので来年4月からの教材の手配で、検定を受ける人と、そうじゃない人を区分けしなければいけないんです。」「共同プロジェクトでやっていて、教材の販売会社は販売だけ、検定は検定をする会社が行うのです。」等と告げた。Dが「それなら、検定はあなたの会社でなく別の会社で受けてもいいでしょ。」と言うと、同社の販売員は、「教材の販売会社は今では100社以上ありますが、検定は我が社のみなので、我が社の検定を受けることになります。」「Dさんは勉強していないし、今後もその意思がないようなので、検定を受けなければいけません。検定用紙を送りますし、答えも一緒に送るので記入して早めに提出して下さい。」等と告げた。Dが何度も「やりません。」と断っても、同社の販売員は話を最初に戻し、教材を買って下さいとは言わず、「検定を受けて修了証を貰わなければだめだ。」等と同じ話を繰り返した。Dは工作中であったので、何度も断ったが、同社の販売員は、Dが何度断っても引き下がらず、電話を切らせず、約1時間にわたって勧誘を続けた。