

平成19年1月22日
経済産業省
関東経済産業局

特定商取引法違反の電話勧誘業者2社に対する 業務停止命令（3か月間）について ～高齢者に対する叙勲記念品・皇室関係商品の販売～

経済産業省は、叙勲記念品等に係る電話勧誘業者である叙勲文化社こと株式会社清風社（東京都中野区）に対し、同社の特定商取引法上の違反行為（不実告知、勧誘目的等不明示、再勧誘、交付書面の記載不備、判断力不足便乗、適合性原則違反勧誘）を、皇室関係商品に係る電話勧誘業者である株式会社インフォメーションプロダクト（東京都台東区）に対し、同社の特定商取引法上の違反行為（不実告知、氏名等不明示、交付書面の記載不備、迷惑勧誘、迷惑な解除妨害）をそれぞれ認定し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、本年1月23日から4月22日までの3か月間、両社の電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘・申込み・契約締結）を停止するよう命じました。

- 1（1）株式会社清風社は、「叙勲・褒章記念メダル」（約30～68万円）と称するメダルを始めとする叙勲記念品及び書籍等（以下「本件商品」という。）について電話勧誘販売を行っているところ、同社営業所の従業員及び同社が販売代理店契約を締結していた株式会社アピール（旧有限会社アピール1）の代表取締役である中村美貴子こと蔭山美貴子は、国から叙勲や褒章を受けた者の名簿等を基に、「叙勲文化社」と名乗って電話をかけ、電話勧誘顧客に対して本件商品の勧誘目的を告げず、電話を受けた者は必ず本件商品を購入しなければならないかのように一方的に告げていました。
- （2）また、同社は、本件商品の電話勧誘時に、本件商品の契約を締結しない旨の意思表示をした電話勧誘顧客に対して再度電話等により勧誘を行っていました。また、後日、「先日は、お電話にてお申し込みを頂きありがとうございます。（ 月 日 時 分）」等とあたかも契約が成立しているかのような虚偽のことを書面等で告げていました。
- 2（1）株式会社インフォメーションプロダクトは、「新歴代天皇大鑑」（6万円）と称する皇室書籍等（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っているところ、高齢者の氏名等が記載された名簿を他の事業者から購入し、当該高齢者に「日本皇室図書刊行会」と名乗って電話をかけ、「町で3

7人選ばれました。申し込んでいないのはあなただけ。」などと虚偽のことを告げ、執拗な勧誘を行っていました。

- (2) また、同社は、本件商品の売買契約の締結後、クーリング・オフを申し出た者に対して、クーリング・オフに係る損害賠償等の支払いを請求することができないにもかかわらず、「送った商品の中に諸経費として3000円入れて送り返してください。」等と虚偽のことを告げていました。

【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 - 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

叙勲文化社こと株式会社清風社に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社清風社
- (2) 代表者：代表取締役 藤井 延佳
- (3) 所在地：【本社・株式会社清風社】
登記上の所在：東京都練馬区豊玉北六丁目15番14号
事実上の所在：東京都中野区丸山一丁目12番8号
営業所：東京都杉並区高円寺北二丁目20番1号
【販売代理店・株式会社アピール(旧有限会社アピール1)】
登記上の所在：東京都目黒区目黒四丁目8番15号
事実上の所在：広島県広島市中区西白島町16番14号
代表取締役 中村 美貴子こと蔭山 美貴子
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：昭和51年7月2日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品及び価格：メダル：「叙勲・褒章記念メダル」 299,250～682,500円
(以下、「本件メダル」という。)
書籍：「後世に残す言葉・一言」 71,400～214,200円
(以下、「本件書籍」という。)
装身具：「叙勲・褒章記念襟章」 697,000円
(以下、「本件襟章」という。)
その他、叙勲記念品や書籍等
- (8) 売上高：約3億2,000万円
(平成17年5月1日～18年4月30日)

2. 取引の概要

株式会社清風社(以下「同社」という。)は、「叙勲・褒章記念メダル」と称するメダルを始めとする叙勲記念品及び書籍等(以下、同社が取り扱う商品の総称を「本件商品」という。)の電話勧誘販売を行っているところ、国から叙勲や褒章を受けた者の名簿、公務員OB名簿等を基に高齢者あてに電話をかけ、その電話が本件商品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、電話を受けた者は必ず購入をしなければならないかのように一方的に告げていた。

また、同社は、電話勧誘を受けた消費者が、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、引続きその電話で勧誘を行ったり、後日、あたかも契約が成立しているかのように「先日は、お電話にてお申し込みを頂きありがとうございます。(月 日 時 分)」などと虚偽のことを電話や書面で告げたりしていた。

さらに、同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、その勧誘に先立って、消費者に対し、正式な名称を名乗らず、「叙勲文化社」と名乗って勧誘していた。なお、「叙勲文化社」を名乗って電話勧誘を行っていた販売員は、同社営業所の従業員の他に、同社が販売代理店契約を締結していた株式会社アピール(旧有限会社アピール1)の代表取締役である中村美貴子こと蔭山美貴

子である。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

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。

電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。

電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。

電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成19年1月23日から平成19年4月22日まで(3か月間)

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、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おそれがあると認められた。

(1) 氏名・勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、その勧誘に先立って、消費者に対し、実際の登記簿上の名称である「株式会社清風社」を名乗らず「叙勲文化社」と名乗っていた。また、その勧誘に先立って電話勧誘顧客に対し本件商品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ておらず、あたかも電話を受けた者は必ず購入しなければならないかのように一方的に告げていた。

(2) 再勧誘(特定商取引法第17条)

同社は、電話勧誘顧客が本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、その電話で引続き、又は後日再び電話をかけて勧誘を行ったり、電話勧誘顧客の自宅に「申し込み確認書」と題する書面や振込用紙を送付するなどして当該売買契約の締結をさせるために書面にて再度勧誘を行っていた。

(3) 交付書面の記載不備(特定商取引法第18条・19条1項)

同社は、電話勧誘顧客に対し、勧誘の直後及び商品送付前、又は商品と一緒に「申し込み確認書」と題する書面を交付しているが、当該書面には、同社の正式名称を記載していなかったほか、代表者の氏名、担当者の氏名、代金の支払時期、商品の引渡時期及び売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項に係る記載について不備がみられた。

(4) 顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに係る不実告知(特定商取引法第21条第1項第7号)

同社は、電話勧誘顧客が本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、後日、あたかも契約が成立しているかのように「先

日は、お電話にてお申し込みを頂きありがとうございます。(月 日 時 分)」など、電話や書面で告げた。

同社は、本件メダルに係る売買契約の勧誘に当たり、電話勧誘顧客に対し、「購入していないのはあなたともうひとりだけ。」などと告げていた。

しかし、実際には、電話を受けた者がほぼ全て購入しているという事実はない。

同社は、本件書籍に係る電話勧誘販売をする際に、電話勧誘に先立ち、「みなさまへ『後世に残す言葉・一言』ご送付のお願い」と題する往復はがきを顧客へ送付しているところ、その求めに応じて一言を記入し、はがきを返信した者に対し電話をかけ、実際には当選や落選の事実がないにもかかわらず、「おめでとうございます。あなたが当選しました。」などと告げていた。

なお、上記の往復はがきには、返信した一言を書籍に掲載することや、掲載された書籍を購入するよう勧誘されることになることといったことは一切書かれていない。

(5) 判断力不足便乗 (特定商取引法第 2 2 条第 3 号、同法施行規則第 2 3 条第 2 号)

同社は、同社から勧誘の電話を受けたにもかかわらず、その直後に電話があったことさえも覚えていないような、判断力が不足していると認められる高齢者に対しても、これらの者の判断力不足に乗じて売買契約を締結させていた。

(6) 適合性原則違反 (特定商取引法第 2 2 条第 3 号、同法施行規則第 2 3 条第 3 号)

同社は、年金生活や施設 (老人ホーム) 入居、配偶者の入院などの金銭的な理由によって契約を締結しない旨の意思を示した消費者に対し、高額な商品の勧誘を続けるなど、顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

5 . 勧誘事例

【事例 1】

(株)清風社の販売員は、平成 1 8 年 1 月ころ、あらかじめ「みなさまへ『後世に残す言葉・一言』ご送付のお願い」と題する往復はがきを送っていた消費者 A の自宅に「叙勲文化社です。」とだけ名乗り電話をかけ、「はがきは出してくれましたか。」と告げた。A は往復はがきが届いた時点で不審に思っていたため、返信せずにはがきを放置していたので、「どうしても出さなければいけないんですか。」と聞いたところ、同社の販売員は「早くはがきに一言書いて送りなさい。」と告げ、一方的に電話を切った。A は同社の販売員の口調が脅迫めいていて恐ろしく思ったことから、たった 2 ~ 3 行書いて送るくらいであれば返信した。数日後、同社の販売員は再び A の自宅に電話をかけ、「本が出来上がりましたので 3 冊送りますから、2 1 4 , 2 0 0 円を支払ってください。」と告げた。A が「このよう

な内容も分からない高額なものは年金生活ではお金がないので買えません。」と断ると、同社の販売員は「じゃあ3冊のうち、はがきに書いた内容が載っている本を一冊だけ送りますので、71,400円を支払って下さい。」と告げた。Aは「どのようなものかも分からないまま送られて来ても困るし、実際に見て値段に見合わないと思ったら送り返します。」と答えたところ、同社の販売員は「一度送ったものは、返送されてもこちらでは受け取りません。」と告げた。Aが「7万円もする本はいらないし、とても買えません。」と再び断ると、同社の販売員はAの話聞き入れることなく脅迫するようなきつい口調で「あんたが往復はがきを送り返して来たんでしょ。」、「だからお金を送りなさい。」等と告げ、Aが恐ろしくなって困惑して何も言い返せないでいるうちに一方的に電話を切った。この電話の数日後、叙勲文化社からA宛に届いた封書には、あたかもAが購入を承諾したかのような文章で、「ご注文内容の確認を兼ねてご連絡させて頂きました。」という書面が入っていた。なお、この書面には申込日や担当者名、クーリング・オフについての記載がなかった。

【事例2】

(株)清風社の販売員は、平成18年1月ころ、あらかじめ人生訓を教える欲しいといった内容の往復はがきを送り、返信してきていた消費者Bの自宅に電話をかけ、「おめでとうございます。ご当選しました。」と告げた。電話に出たBの妻はわけが分からずBに電話を代わると、同社の販売員は「おめでとうございます。あなたをご当選しました。全国で何百人の方が当選して、『後世に残す一言』という本に掲載されることになりました。その本は3冊セットで、価格は204,000円、消費税が10,200円、税込みで214,200円になります。商品と一緒に振込用紙をお入れしますので、商品が届き次第、その振込用紙で代金をお支払いください。」と一方的に告げた。Bがあっけにとられているうちに購入するかどうかの確認もないまま電話は切れた。電話のあと、商品が送られてきたらどうしようと心配になっていたところ、後日Bの自宅に荷物が届き、中には書籍と申し込み確認書、振込用紙が入っていた。

【事例3】

(株)清風社の販売員は、平成17年10月ころ、かつて国から叙勲を受けたことのある消費者Cに対し本件メダルの勧誘をするため、Cが入居している老人ホームの個人回線に電話をかけた。同社の販売員の勧誘に対し、Cが「高額でとても支払えません。」とはっきり断ると電話は終了した。しかし、平成17年12月ころ、再び同社の販売員は、老人ホーム内にあるCの個人回線に電話をかけ、「前は、高くて支払えないと言われたので、値段を安くしました。」と告げた。Cが「確かに叙勲は名誉に違いないけれども、施設にいて一人だから収入もないし、安くなっても買うことは絶対に出来ません。」と再度断ったが、同社の販売員は「購入していないのはあなたともう一人だけ。」と勧誘を続けた。老人ホームに入居し、

年金収入しかないCは、「私は絶対にそれは出来ません。」と断り続けて電話を終えた。2度目の電話の数日後、Cが入居している老人ホームに同社からの封書が届き、中には「先日は、お電話にて「叙勲・褒章記念メダル」をお申し込みいただき有難うございます。(月 日 時 分)」と書かれた手紙と振込用紙、申し込み確認書が入っていた。Cはあたかも自分から申し込んだかのような文面に大変驚き、どうしてよいのかわからなくなった。なお、申し込み確認書には支払の時期や引渡時期、クーリング・オフについての記載がなかった。

【事例4】

(株)清風社は、平成17年12月ころ、既に亡くなってしまっているが、かつて国から叙勲を受けたことのある者の妻、Dの自宅に「後世に残す言葉を送って欲しい」という内容の往復はがきを送った。Dは長女に相談し、商品の購入について一切記載がないことを長女に確認してもらった上、「お母さんが送り返したらいいんじゃない。」という助言を得て同月中に一言を記入し、送り返した。同社の販売員は平成18年1月ころ、Dの自宅に電話をかけ、Dがはがきに書いた一言を掲載した本を送るからと本件書籍を購入するよう勧誘した。Dは「要らん、買わん」等と断ったが、また電話が来たらどうしようと不安になり、また長女に相談した。長女は高齢で耳も遠い母がきちんと断れたのか不安であったが、母が断ったと言っているし、また電話が来たらきちんと断るように助言した。後日、同社の販売員は再びDの自宅に電話をかけ、「本の代金を払ってください。」「もう送ったから払ってください。」「分割払いでお願いします。」等と前回断っているにもかかわらず勧誘を続けた。Dは長女に言われたとおり「買わないから送らないでくれ。」と断り電話を終えた。しかし、後日同社からとても分厚くて重い本が3冊と「本日は、お電話にて『後世に残す言葉・一言集』をお申し込み頂きましてありがとうございます。」と書かれた申し込み確認書が届いた。なお、申し込み確認書には支払の時期についての記載がなかった。

【事例5】

(株)清風社の販売員は、平成18年5月ころ、かつて国から叙勲を受けたことがある消費者Eの自宅に電話をかけ、「先日封書で案内を送ったが、襟章をご予約頂いたので、お金を払って欲しい。」という内容で勧誘を行った。Eは自分から申し込んだ覚えはないことと、妻が入院していてお金がかかるし、もう年を取っているので出掛けることも少なく襟章を付ける機会がないことを説明し、購入する意思がないとはっきり断った。同社の販売員は、Eが何度も断っているにもかかわらず、聞き入れなかったため、Eは自分から電話を切った。

電話勧誘から2、3日後、Eの自宅に同社から申し込み確認書と申し込んだ襟章の代金を振り込むようにと書かれた手紙、振込用紙が届いた。

なお、申し込み確認書には販売事業者の正式名称、代表者の氏名、代金

株式会社インフォメーションプロダクトに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社インフォメーションプロダクト
- (2) 代表者：代表取締役 鶴川屋 俊夫
- (3) 所在地：東京都台東区東上野三丁目6番1号 菅沼ビル2階
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成2年12月14日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品及び価格：新歴代天皇大鑑（皇室書籍） 6万円
私の家族と皇室記念－アルバム－（皇室写真集）6万円
皇室御写真集カレンダー（皇室カレンダー）2,900円
- (8) 売上高：3,800万円（16.12～17.11実績）
- (9) 従業員：6名（平成18年10月17日現在）

2. 取引の概要

株式会社インフォメーションプロダクト（以下「同社」という。）は、「新歴代天皇大鑑」と称する皇室書籍等（以下「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っているところ、全国各地の高齢者の個人の氏名等が記載された名簿を他の事業者から購入し、当該高齢者に本件商品の案内書等を送った上で、電話をかけ、そのような事実がないにもかかわらず、「町で37人選ばれました。申し込んでいないのはあなただけ。」などと虚偽のことを告げ、執ような勧誘を行っていた。

また、同社は、本件商品の売買契約の締結後、クーリング・オフ期間中に契約の解除を申し出た者に対し、実際には申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金を請求することができないにもかかわらず、「送った商品の中に諸経費として3,000円入れて送り返して下さい。」等と虚偽のことを告げていた。

さらに、同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、消費者に対し、正式な名称を名乗らず、「日本皇室図書刊行会」と名乗って勧誘していた。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

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勧誘すること。
- 売買契約の申込みを受けること。
- 売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成19年1月23日から平成19年4月22日まで（3か月間）

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、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おそれがあると認められた。

(1) 不実告知 (特定商取引法第 2 1 条第 1 項)

当該売買契約の解除に関する事項に係る不実告知 (同項第 5 号)

同社は、本件商品の売買契約締結後、消費者が契約の解除を申し出たところ、「送った商品の中に諸経費として 3 , 0 0 0 円入れて送り返して下さい。」と、解除に際し諸経費が必要であると告げていた。

しかし、実際には、クーリング・オフ期間内であり、申込みの撤回等に伴う損害金又は違約金の支払いを請求することはできない。

顧客の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに係る不実告知 (同項第 7 号)

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、消費者に対し、そのような事実がないにもかかわらず、「町で 3 7 人選ばれた。3 6 人の方からは申し込みを頂いているが、申し込んでいないのはあなただけ。」などと告げていた。

(2) 氏名等不明示 (特定商取引法第 1 6 条)

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、その勧誘に先立って、消費者に対し事業者名及び勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(3) 交付書面の記載不備 (特定商取引法第 1 9 条、同法施行規則第 1 7 条)

同社は、本件商品の売買契約の申込みを電話等により受け、当該売買契約を締結した際、「ご挨拶とお願い状」又は「ご挨拶とお願い状及び契約書面交付」と題する書面を交付しているが、当該書面には、同社の正式名称、代表者名、契約の締結を担当した者の氏名及び契約解除に関する事項に係る記載について不備がみられた。

(4) 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)

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する際、当該消費者が断っているにもかかわらず、「あなたは天皇陛下を尊敬しないのか。」「今日が最後で、何とかお願いしますよ。」等と告げ、長時間にわたり勧誘を続け、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

(5) 迷惑な解除妨害 (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)

同社は、本件商品の売買契約締結後、消費者がクーリング・オフ期間内に解約を申し出ても、「先程契約いただいたので、すぐに送ってしまった。今更要らないと断られても困る。どうしても断るといふなら裁判所に訴える。」と告げて、申込みの撤回について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨害していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

(株)インフォメーションプロダクトの販売員は、平成17年10月ころ、消費者Aの自宅に電話をかけ、いきなり「 と申します。送りました封書は見られましたか。今日が締切日なので電話しました。」と告げた。さらに、同販売員は「天皇陛下は好きですか。」「年金は貰ってますよね、この本は家宝になりますよ。」「町で37人の中にあなたは選ばれました。申し込んでいないのはあなただけ。」等と告げて、「新歴代天皇大鑑」と称する書籍を購入するよう勧誘を行った。70歳代半ばのAは、天皇陛下を大事に思っていたことから、徐々に同販売員の話に惹かれていき、最終的には申し込むという返事をした。Aは、電話の後でやはり申し込んだことが大変だと思い、友人に相談したところ、その友人から、荷物は受け取らずに送り返したほうがいいと言われた。このため、Aは、消費生活センターにも相談し、はがきで解約の通知を出した。

【事例2】

(株)インフォメーションプロダクトの販売員は、平成17年4月ころ、消費者Bの自宅に電話をかけ、いきなり「先日ご案内を送りましたが、ご覧になって頂きましたか。」「ご案内にもあるように、この度特別に天皇陛下の写真集を発行しました。この写真集は桐の箱に入って、孫子の代まで家宝になる立派な物です。」「この写真集は、限定のものなので、あなたのお住まいの地域で5名の方が選ばれましたが、既に4名の方からは申込みを頂いております。ご返事のないあなたにご連絡しました。」等と告げて、「私の家族と皇室記念」と称する写真集を購入するよう勧誘を行った。同販売員の言葉遣いが非常に丁寧であったことから、Bは、てっきり皇室の関係者から電話がかかってきたものと思った。大正の生まれのBは、天皇陛下に対し特別の感情を持っていて、大事に思っており、また同販売員が話し上手のために話に引き込まれ、さらに、商品の購入申込みをしていないのが自分だけで、近所の仲間から取り残されているような寂しい気持ちにさせられ、Bは、「ハイ」と申込みの返事をした。電話を切った後、Bは、僅かばかりの年金から6万円も支払うのは大変だと気になりはじめ、娘に電話をかけて相談すると、娘から「巧いこと言われて、そんな埒もないものを買ったんなら、断れ。」と言われた。Bはすぐに送ってきた封筒を探し、販売会社に電話をかけ、「いつも留守が多くて送って貰っても困るので、申込みは断る。」と言って断ったところ、先の電話では非常に丁寧な言葉遣いであった同販売員は、ガラッと口調を変え、すごみのある声で、「先程契約頂いたので、直ぐに送ってしまった。今更いらないと断られても困る。どうしても断るといふなら裁判所に訴える。」と告げた。Bが「申込みの返事をしただけで、契約の書類も何も作っていないのにおかしい。消費者センターに相談してみる。」と言ったところ、同販売員は「そんな所に行っても無駄。出るところにできればハッキリする。行くなら行った方がいい。」等と突っけんどんな言い方をして、一方的に電話を切った。

このため、Bは怖くなった。

Bはすぐに娘に電話をかけ、Bが「直ぐに断ったのに、ダメと言って聞いてくれない。」と言うと、娘は「私が断る。」と言って、同販売員に電話をかけた。その後Bは、娘から、同販売員に契約申込みの取消を認めてもらった旨の連絡をもらい一応安心したが、電話での口約束だけでは心配であったことから、消費者センターに相談に行くこととした。消費者センターの担当者から「解約できる期間内なので、直ぐに契約解除の手続きをした方がいい。」という助言をもらい、Bははがきを簡易書留にして送った。

【事例3】

(株)インフォメーションプロダクトの販売員は、平成17年1月ころ、消費者Cの自宅に電話をかけ、「市内の70歳以上の方々の30数人かに、今回ご案内の申込書を送ったが、あなたを除いて他の人からは全部申込みを頂いた。あなただけ返事がないので連絡した。」「案内を差し上げたのは、年金を受けている方だけ。」等と告げて、「新歴代天皇大鑑」と称する書籍を購入するよう勧誘を行った。言葉は丁寧であったが、同じ様なことを何回も告げられてとてもしつこく、30分位勧誘されたCは、息子達からいつも「知らないところからの電話は、用件を聞いたら直ぐに切るように。」と注意されていたので、断ろうと思った。しかし、同販売員が「天皇陛下の本を、全国で何千人といる中から市内の30数人が選ばれ、あなただけ返事がない。」等と告げ、しつこく勧めてきたのでどうしたらいいか迷ってしまい、返事を渋っていると、同販売員が「支払が1回で無理なら、3回の分割もできる。」と告げたので、Cは、3回払いにしてもらえら何とかなると思い、申込みをする旨の返事をした。その電話の後、Cが、外出から戻った義娘にそのいきさつを話したところ、解約をした方がいいということになり、義娘がCに代わって解約の対応をすることになった。

電話がかかってきてから3日目に同社から荷物が届いた。義娘が、送り状に書いてあった電話番号に電話をかけ、同販売員に、「おばあちゃんには高く支払えないので、要らない。」と言って断ったが、同販売員はなかなか解約することを承諾しなかった。それでも義娘が「おばあちゃんにはとても支払えない。」と断り続けたところ、結局、「商品の中に金を入れて送り返す。」という条件で同販売員は解約することを承諾した。

しかし、その条件に納得できなかった義娘は、「勝手に送り付けて金を入れて送り返せというのはおかしい。市役所に行って相談しよう。」と言って、Cと一緒に市役所に行き、解約通知の書き方を教えてもらい、その日のうちに義娘がCの名前ではがきに解約通知を書いて控えを取り郵便局から出して、商品も送り返した。

それから4、5日後、同販売員は、Cの自宅に電話をかけ、義娘に「荷物に金が入っていない。」と告げたが、義娘が「解約通知を出している。」と言うと同販売員は電話を切った。

【事例 4】

(株)インフォメーションプロダクトの販売員は、平成18年3月ころ、消費者Dの自宅に電話をかけ、「新歴代天皇大鑑」と称する書籍を購入するよう勧誘を行ったが、同社がDに送付した「ご挨拶とお願い状及び契約書面交付」と題する書面には、同社の正式な名称、代表者名及び契約解除に関する事項の記載がなかった。