

平成19年2月23日
経済産業省
九州経済産業局

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（3か月）について

経済産業省は、電話勧誘販売業者である有限会社グランディアフォアネット（通称：ビジネスサポートセンター）（福岡県福岡市）に対し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、本年2月24日から5月23日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部を停止するよう命じました。認定した違反行為は、不実告知、氏名・勧誘目的等不明示、再勧誘、契約書面の記載不備等及び迷惑勧誘です。

1. 有限会社グランディアフォアネット（通称：ビジネスサポートセンター）は、「経營業務監査講座」などのビジネス教材（以下、「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていました。同社は、過去に自社又は他の事業者と教材の売買契約を締結したことがある消費者に電話をかけ、過去に締結した契約にかかる義務が存在し、そのことにより、何らかの手続きが必要であるかのように告げるほか、本件商品の支払いをすることで、あたかも、自社及び他の事業者からの勧誘がなくなるかのように告げるなど、虚偽の説明を行い、本件商品の販売について勧誘を行っていました。
2. また、同社は、消費者に対し、勧誘に先立って、他の事業者の名称を名乗り又は同社の通称名である「ビジネスサポートセンター」を名乗って同社の正式な名称を名乗らず、勧誘を行う者が偽名を名乗り、本件商品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及び本件商品の種類について告げていませんでした。
3. また、同社は、本件商品の売買契約を締結したときに消費者に交付する書面に、事業者名、代表者名、販売担当者名及び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、販売担当者名に偽名を記載するなど虚偽記載をしていました。
4. さらに、同社は、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、その電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘をしているほか、消費者の職場へ何度も電話をかけたり、長時間執拗に勧誘を続けるなど、違法な再勧誘や迷惑勧誘をしていました。

【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

有限会社グランディアフォアネットに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称： 有限会社グランディアフォアネット(通称 :ビジネスサポートセンター)
- (2) 代 表 者： 川崎 勝幸
- (3) 所 在 地： 福岡県福岡市中央区天神四丁目 1 番 1 7 号博多天神ビル
- (4) 設 立： 平成 12 年 1 1 月
- (5) 取 引 形 態： 電話勧誘販売
- (6) 取 扱 商 品： 経營業務監査講座 (テキスト・ビデオ・CD)
現代経営法務実践大系 (テキスト・ビデオ)
トータルマネジメント詳解実践法務必携 (テキスト)
現代マネジメント全集 (テキスト)
- (7) 売 上 高： 約 1 億 9 百万円 (平成 17 年度)
- (8) 役 職 員： 役員 1 名、従業員 2 名

2. 取引の概要

有限会社グランディアフォアネットは、「経營業務監査講座」などのビジネス教材(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、過去に自社又は他の事業者と教材の売買契約を締結したことがある消費者に電話をかけ、「今後も法律が変わるたびに教材を買わないといけなくなります。」「(通信教育を)脱退するには、通信教育引き上げ事務局に依頼することになりますので、事務手数料を払ってもらいます。」などと過去に締結した契約にかかる義務が存在し、そのことにより、何らかの手続きが必要であるかのように告げるほか、「支払いが済んだら2度と電話をかけませんし、どこからも電話はかからなくなります。」などと、本件商品の支払いをすることで、あたかも、自社及び他の事業者からの電話勧誘がなくなるかのように告げるなど、虚偽の説明を行い、本件商品の販売について勧誘を行っていた。

また、同社は、消費者に対し、勧誘に先立って、他の事業者の名称を名乗り又は同社の通称名である「ビジネスサポートセンター」を名乗って同社の正式な名称を名乗らず、勧誘を行う者が偽名を名乗り、本件商品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及び本件商品の種類について告げていなかった。

また、同社は、本件商品の売買契約を締結したときに消費者に交付する書面に、事業者名、代表者名、販売担当者名、及び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、販売担当者名に偽名を記載するなど虚偽記載をしていた。

さらに、同社は、本件商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、その電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘をしているほか、消費者の職場へ何度も電話をかけたり、長時間執拗に勧誘を続けるなど、違法な再勧誘や迷惑勧誘をしていた。

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を行うこと。

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2月24日から平成19年5月23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等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21条第1項)

顧客が当該売買契約の締結を必要とする事情に関する事項に係る不実告知(同項第6号)

同社は、過去に他社と教材の売買契約を結んだことのある消費者に対し、「今後も法律が変わるたびに教材を買わないといけなくなります。」「(通信教育を)脱退するには、通信教育引き上げ事務局に依頼することになりますので、事務手数料を払ってもらいます。」などと過去に締結した契約にかかる義務が存在し、そのことにより、何らかの手続きが必要であるかのように告げていた。

しかし、実際には、過去に締結した契約にかかる義務は存在せず、また、何らかの手続きをする必要はない。

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、消費者に対し、「支払いが済んだら2度と電話をかけませんし、どこからも電話はかからなくなります。」などと、本件商品の支払いをすることで、あたかも、自社及び他社からの電話勧誘がなくなるかのように告げていた。

しかし、実際には、自社及び他の事業者からの電話勧誘が無くなるものではない。

(2) 氏名・勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、消費者に対し、勧誘に先立って、他の事業者の名称を名乗り又は同社の通称名である「ビジネスサポートセンター」を名乗って同社の正式な名称を名乗らず、勧誘を行う者が偽名を名乗り、本件商品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及び本件商品の種類について告げていなかった。

(3) 再勧誘(特定商取引法第17条)

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ているにもかかわらず、さらにその電話で勧誘を続け、又は再び電話をかけて勧誘していた。

(4) 契約書面の記載不備等(特定商取引法第19条第1項)

同社は、本件商品の売買契約を締結した際、当該売買契約の内容を明らかにする書面において、正式な事業者の名称、代表者の氏名及び販売担当者の氏名を記載していなかった。また、「契約の解除に関する事項について不実のことを告げる行為をしたことにより誤認をし、又は威迫したことにより困惑をし、これらによって契約の解除を行わなかった場合には、改めて契約の解除ができ

る旨の書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでは契約の解除ができる」旨を記載していなかった。さらに、販売担当者の氏名に偽名を記載していた。

(5) 迷惑勧誘(特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第1号)

同社は、消費者に対して、職場への電話勧誘や、長時間にわたり、或いは、執拗に勧誘を続ける等、当該消費者が迷惑を覚えるような仕方で勧誘をしていた。

5. 事例

【事例1】

(有)グランディアフォアネットの販売員は、平成17年11月、かつて他の事業者と教材の売買契約を締結したことがある消費者Aの職場に電話をかけ、X社と名乗った後、「以前衛生管理者の教材を購入されましたよね。試験は受けられましたか。」と告げ、Aが「受けていません。」と答えると、「今後も続ける気はないんですか。」と続けて告げ、Aが、「仕事が忙しいし、続ける気はありません。」と答えると同販売員は、「衛生管理者は国家資格なので、国の方で法改正があると衛生管理者の試験内容も変わります。今後も法律が変わるたびに教材を買わないといけなくなります。続ける気がないのであれば、改正の度に教材を買うのはムダになってしまいますので、通信教育から脱退することもできます。脱退するには、通信教育引き上げ事務局に依頼することになりますので、事務手数料を払ってもらいます。脱退の手数料は42万円です。脱退する場合には、あなたに通信教育引き上げ事務局から連絡が入ります。引き上げが完了したら、X社から今後一切電話はしません。」と告げた。Aは、以前の教材の購入契約をしたときに、これが最後の教材だと営業員から聞いた記憶があったので、反論したが、同販売員は、「法改正の度に教材を購入するか、手数料を払って通信教育から脱退するか、どちらかを選ばなければいけない。」という説明を繰り返し告げた。Aは、「どちらもしたくない。」と何度も断わったが、同販売員が繰り返しどちらかを選ぶしかないと告げたことから、Aは「どちらかを選ばないといけないのならば終了します。」と言った。同販売員は最後に、「では通信教育引き上げ事務局から終了の確認電話が入ります。」と告げて電話を終らせた。このときの電話は30分～40分間という長い電話であった。

その約1週間後、同社の販売員は、工作中的のAの携帯電話に電話をかけ、ビジネスサポートセンターのDと名乗った。Aが、「引き上げ事務局ではないのですか。」と聞き返したところ、同販売員は、「正式名称がビジネスサポートセンターなんです。」と告げ、「それでは引き上げの手続に入るので、すぐに契約書類などを送ります。」「今までX社でやっていた衛生管理者教材を一括で買い上げる形になる。今後は衛生管理者の教材勧誘がなくなる代わりに、最後に一括で新しい教材を買ってもらわないといけない。教材の金額は42万円。契約すれば最後にテキストと引き上げ確認証を送って終わりになる。」と告げた。

なお、Aに交付されたクレジット契約書には、担当者名に偽名が記載されていた。

【事例 2】

(有) グランディアフォアネットの販売員は、平成18年3月、かつて他の事業者と教材の売買契約を締結したことがある消費者Bの自宅に電話をかけ、最初にビジネスサポートセンターのEと名乗り「昨年契約されたシステムマネジメントの講座がまだ終わっていないので、39万9千円払ってください。」「すぐ契約して、3月 日までに払わなければ、71万4千円払ってもらうことになりますよ。」と告げた。Bは、「昨年も払いましたので、もう払えません。」と言ったが、同販売員は、「すぐに払ってもらわないと、今後通信教育などを受けることができなくなりますし、こちらも一切指導することができなくなります。今後自分で資格を取ろうとするときにも差し支えますよ。」と告げた。Bは、資格が必要であるような仕事に就いているわけではなかったため、「私は資格を取る気は一切ありませんし、通信教育も受けるつもりはありません。」と言ったが、同販売員は、「資格は今後必要なものですから。」「こういうものはどうしても取ってもらわないといけないものですから。」と同じようなことを繰り返し告げて、しつこく勧誘した。Bが「そう言われても払えません。」と言うと、さらに、同販売員は「39万9千円は、どうしても払ってもらわないといけません。」「手続きが済めば、こちらから電話はかけることは一切ありません。」「別の会社からの電話もかからなくなります。」等と告げた。このように同販売員が同じをしつこく繰り返して勧誘を続けたので、Bは取りあえず資料を送ってもらうことにした。数日後、同社からBの自宅に資料が届いたが、Bが、届いた資料を見ると、新しい教材を契約する内容になっていた。

なお、このとき、Bに交付されたクレジット契約書には、担当者名の記載がなかった。

【事例 3】

(有) グランディアフォアネットの販売員は、平成18年4月、かつて同社と教材の売買契約を締結したことがある消費者Cの職場に電話をかけ、最初にビジネスサポートセンターのFと名乗り、「昨年、講座の契約をしていただきましたが、まだ終了されていませんよね。講座はまだ続いているので、大阪で開かれる研修会に出ただけだかからないといけません。」「研修会に出るためには40万円以上かかるのです。もし研修会に出ないのであれば別の教材を買ってもらわないといけません。教材代は44万円くらいです。」「講座は続いているので、研修会に出ても出なくても40万円以上必要なんです。」等と告げて30分以上しつこく勧誘を続けた。同販売員の電話がなかなか終わらなかったため、Cは、資料を送ってもらった後に契約を解除すればいいと思い、資料を送ってもらうことにした。

なお、Cに交付された契約書には、販売業者名に通称名だけが記載されており、同社の正式な名称が記載されておらず、また、代表者名、契約の解除に関する事項の一部及び担当者名が記載されていなかった。