

平成19年5月28日
経済産業省
北海道経済産業局

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者3社に対する 業務停止命令について

経済産業省は、電話勧誘販売業者である有限会社ソリューション（旧称：有限会社ジョイ）、有限会社P I C及び株式会社W I E S（いずれも北海道札幌市）に対し、特定商取引法の違反を認定し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、有限会社ソリューション及び有限会社P I Cに対しては、本年5月29日から平成20年5月28日までの12か月間、株式会社W I E Sに対しては、本年5月29日から本年11月28日までの6か月間、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。

3社の違反行為は、不実告知、勧誘目的等不明示、再勧誘の禁止、威迫・困惑、迷惑勧誘です。

- 1．有限会社ソリューション（旧称：有限会社ジョイ）、有限会社P I C及び株式会社W I E Sは、主にパソコン学習ソフトや宅地建物取引主任者テキストなどの教材（以下、「本件商品」という。）の電話勧誘販売を行っていました。3社は、過去に資格講座等を受講した個人の名簿等を使用し、消費者の職場等に電話をかけ、過去に締結した資格講座の契約にかかる義務が存在し、それを終了させるためには、新たな費用が必要であ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、3社は、消費者に対し、電話での勧誘に先立って、その電話が当該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等について告げていませんでした。
- 3．また、3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者に対し、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をしているほか、消費者の職場に何度も電話をかけて、しつこく勧誘を続けるなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていました。

4．さらに、3社は、本件商品の売買契約を締結させるため又は申込みの撤回を妨げるため、消費者を威迫して困惑させていました。

5．なお、有限会社ソリューションと有限会社P I Cは、登記上、それぞれ独立した会社であります。実質上、同一の社員等により構成された同一の会社であります。有限会社ソリューションは旧称有限会社ジョイとして行っていた電話勧誘販売について多くの苦情が寄せられていたことから、同社の従業員を新規に設立した有限会社P I Cに移行して、違反行為を繰り返していました。また、両社の代表者(田中 義彦)は、過去に別の会社名で自治体から指導を受けているにもかかわらず、同一の消費者に社名を変えて勧誘するなど、違反行為を繰り返してきました。

【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

有限会社ソリューションに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1)名称：有限会社ソリューション（旧称：有限会社ジョイ）
- (2)代表者：取締役 田中 義彦
- (3)所在地：北海道札幌市中央区南六条西十一丁目 1 2 8 4 番地 1 1
- (4)資本金：3 0 0 万円
- (5)設立：平成 1 6 年 7 月 2 2 日
- (6)取引形態：電話勧誘販売
- (7)取扱商品： パソコンシステム学習ソフトリアル
行政書士テキスト
宅地建物取引主任者テキスト
- (8)売上高：(平成 1 7 年 7 月～平成 1 8 年 6 月) 約 1 億 7 千万円
- (9)従業員：1 1 名

2. 取引の概要

有限会社ソリューション（旧称：有限会社ジョイ）は、主にパソコン学習ソフト等の教材（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、過去に資格講座等を受講した個人の氏名等が記載された名簿等を使用して、「以前、通信教育を受けられていましたね。　さんは、まだ完了されてませんね。」「通信講座を登録されていると思うのですが、結果は、まだ出ていませんね。」などと告げた上で、「やめるのであれば、費用がかかります。やめるための手続が必要です。」などと、あたかも過去に締結した資格講座の契約に係る義務が存在し、それを終了させるためには、新たな費用が必要であ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、電話での勧誘に先立って、その電話が当該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ない旨の意思を表示した者に対し、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をしているほか、消費者の職場に何度も電話をかけて、消費者の仕事を中断させたり、断ったあともしつこく話しを続けるなど、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。

さらに、同社は、本件商品の売買契約の申込みの撤回を妨げるため、消費者を威迫して困惑させていた。

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5月29日から平成20年5月28日まで(12か月間)

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21条第1項)

同社は、消費者に対し、「以前、通信教育を受けられていましたね。さんは、まだ完了されてませんね。」「通信講座を登録されていると思うのですが、結果は、まだ出ていませんね。」などと告げた上で、「やめるのであれば、費用がかかります。やめるための手続が必要です。」などと、あたかも過去に締結した資格講座の契約に係る何らかの義務が存在し、それを終了させるためには、新たな費用が必要であるかのように告げている。

しかし、実際には過去に締結した契約に係る義務は存在せず、それを終了させるための費用が必要であるという事実もない。

(2) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、その電話が当該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) 再勧誘の禁止(特定商取引法第17条)

同社は、売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、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をしていた。

(4) 威迫・困惑(特定商取引法第21条第3項)

同社は、本件商品の売買契約の申込みの撤回を妨げるため、消費者に対し「上司出せ。」と声を荒げるなど、消費者を威迫して困惑させていた。

(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、消費者の職場に何度も電話をかけ、消費者の仕事を中断させたり、断ったあともしつこく話しを続けるなど、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．勧誘事例

【事例1】

(有)ジョイの販売員Kは、平成17年6月、通信講座を受けたことがある消費者Aの自宅に電話をかけ、「お宅はビジネスコースに登録されていますよね。」「結果が出ていせんので継続するか、完了という形で終了するかどちらかにしてください。」「我が社に資料が残っています。間違いありません。」「これは今すぐにでも終了させてしまわないと他の業者から電話が入ると思いますよ。」「継続して頑張って勉強する気があるならやってください。後は、完了した形にするのであれば証明書を発行しますので、手続きに24万円かかります。」と最初に告げたので、Aは「資料を見たいので送ってください。」と返事をした。

数日後、Aが届いた書類を確認すると、完了の手続に関するものではなく「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は446,250円の商品売買契約書などが入っていた。これを見て初めてパソコンソフト教材の勧誘だとわかったが、このような教材は必要なかったので無視することにした。

同年12月、同社の販売員LはAの自宅に電話をかけた。Lは最初に「通信講座に登録されていると思うのですが、結果は、まだ出ていせんね。」「それで、これを継続して頑張っってやっっていくか、やる気がないのであれば、完了という形にできるのですが、どうしますか。」などと、同年6月と同様に勧誘したことから、Aは「やりません。」と断ったところ、Lは「それはできません。これは継続するか、完了させるかどちらかでなければならぬのです。」と告げた。Aが再び断ったところ、Lは「これをそのまま放っておくと、他の業者からどんどん電話が入りますよ。」「やる気がないのであれば完了という形で処理した方がよいのではないですか。」「完了するには手数料として24万円を払ってください。」などと同じ話を繰り返し勧誘を続けたので、Aは断りきれず「資料を送ってください。」と言ってしまった。

数日後、Aが届いた書類を確認すると、前回と同様に完了の手続に関するものではなく「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は446,250円の商品売買契約書などであったため、Aは無視することにした。

【事例2】

(有)ジョイの販売員Mは、平成18年1月、過去に通信教育を受けたことがあるBの職場に電話をかけ、最初に「以前、通信教育を受けられていました

ね。Bさんは、まだ完了されてませんね。当社は、そういう方のサポート、フォローをやっていきます。」「今回、継続するか、やめるのか、どちらか決めなければいけないです。」「会場で講座を開いて、サポートしています。継続するのであれば、それを受けなければなりません。」と告げるので、Bは講座には行けないと言って断ったが、Mは「やめるのであれば、費用がかかります。やめるための手続が必要です。」「継続の場合も新しいテキストとの入れ替えがあるので費用がかかります。」と告げた。Bは「やりません。もう切りますよ。」と断った上で、過去の契約書があるなら送って欲しいと伝えた。

数日後、Bに届いた書類は「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は446,250円の商品売買契約書やパンフレットだったが、勧誘の際には本契約が商品の売買契約であることは一切聞いていなかった。

同年4月、今度は同社の販売員NがBの職場に電話をかけ、「以前、通信教育を受けられていましたね。まだ、継続になっています。」などとMと同様の内容を告げた。Bは断ったが、Nは「やめるにしても、継続するにしても、どちらにしても費用がかかります。」「資料送ります。」などとしつこく話を続けたので、Bはこのまま話を続けられて長引くよりも、いったん送ってもらったほうが良いと思い資料を送ってもらうことにした。

Bに届いた資料は、同年1月と同様の「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は446,250円の商品売買契約書などだったが、今回も本契約が商品の売買契約であることは一切聞いていなかった。

資料が届いてからも、毎日のようにNはBに契約書を書いて返送するようにと催促の電話をかけたので、Bは消費者センターに相談し、クーリング・オフの通知を出した。その後のNの電話に対しBが既にクーリング・オフ通知を送付した旨を告げると、Nは「この辺のことは、上司の方に話しますよ。いいんですか。」と脅したが、Bは仕事中心に何度も電話が入り、周りから変に思われ精神的にも苦痛だったことから、「必要ないですから。」と言って電話を切った。

その後、再びNはBの職場に電話をかけたが、対応した職員がBは不在の旨を伝えると、Nは「では、Bさんの上司を出して下さい。」と告げた。しかし、Bの上司も席を外していたために、電話に出ることはなかった。

【事例3】

(有)ジョイの販売員は、平成18年3月、Cの職場に電話をかけ、商品の売買契約の締結についての勧誘であることを告げずに、「Cさんは以前に資格検定の教材を申し込んでいますが、まだ資格を取っていませんね。そのときの申し込みで登録になっています。資格を取る意思はありますか。」と告げたので、Cは「取る気はありません。」と答えた。すると、同販売員は、「登録したとき

の名簿に、Cさんの名前が載っているんですが、費用を払っていないんです。」
「解約手続きを取っていれば、名簿から名前が消えて登録になっていなかったのに。」
「解約手続きを取っていなかったので登録費用を払う必要があるんです。自宅に支払の同意書を送りますから支払ってください。」
「手続きすると、申し込んでから今までの年会費・授業料など免除できるものもあります。その分は免除しますが、どうしても免除できないものもあるので、その分は支払ってください。」などと告げた。Cが「はい。」と返事をすると、同販売員は「それでは、解約金を払ってもらいますけど、対象が無いことに対して、うちでお金を課することはできないし、支払うのは苦痛だと思うのでパソコンソフトを送ります。払ってもらう金額は44万6250円です。」とあくまでも商品の売買契約をする必要があるということを告げた。

Cが同社から届いた書類を確認すると、自分には全く必要のない、「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は446,250円の商品売買契約書などが入っていたので、二次勧誘だと気付き、クーリング・オフの通知を出した。

その数日後、同販売員がCに電話をかけてきたので、Cが「クーリング・オフしました。」と伝えたところ、同販売員は「日本語分かりますか。」
「それ何語ですか。」などと人を馬鹿にするような態度をとったり、「上司出せ。」などと声を荒げた。Cが「上司は関係ありません。」
「クーリング・オフしました。」と再度言うと、同販売員は「そんなの関係無い。」と怒った。Cは住所や電話番号などの個人情報全部を教えているので、嫌がらせをされたりしたらどうしようかと思ひ怖さを感じた。

有限会社P I C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P I C
- (2)代表者：取締役 田中 義彦
- (3)所在地：北海道札幌市中央区南六条西十一丁目1284番地11
- (4)資本金：300万円
- (5)設立：平成18年4月4日
- (6)取引形態：電話勧誘販売
- (7)取扱商品： パソコンシステム学習ソフトリアル
行政書士テキスト
宅地建物取引主任者テキスト
- (8)売上高：(平成18年4月～平成18年12月) 約9千万円
- (9)従業員：11名

2. 取引の概要

有限会社P I Cは、主にパソコン学習ソフト等の教材（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、過去に資格講座等を受講した個人の氏名等が記載された名簿等を使用して、「受講されたとき生涯教育に登録されていて、データに貴方の名前が残っています。資格を取るための手続をしていませんね。」などと告げた上で、「今後連絡が入らないようにデータ削除の手続きを取ります。個人情報保護法との兼ね合いもあり費用は免除しても総額449,400円が必要になります。」などと、あたかも過去に締結した資格講座の契約に係る何らかの義務が存在し、データ登録から名前を抹消させるには、多額の費用が必要であ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、電話での勧誘に先立って、その電話が当該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ない旨の意思を表示した者に対し、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をしているほか、消費者の職場に何度も電話をかけたり、断ったあともしつこく話しを続けるなど、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。

さらに、同社は、本件商品の売買契約を締結させるため、消費者を威迫して困惑させていた。

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5月29日から平成20年5月28日まで(12か月間)

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21条第1項)

同社は、消費者に対し、「受講されたとき生涯教育に登録されていて、データに貴方の名前が残っています。資格を取るための手続きをしていませんね。」などと告げた上で、「今後連絡が入らないようにデータ削除の手続きを取ります。個人情報保護法との兼ね合いもあり費用は免除しても総額449,400円が必要になります。」などと、あたかも過去に締結した資格講座の契約に係る何らかの義務が存在し、データ登録から名前を抹消させるには、多額の費用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係る義務は存在せず、データ登録からの名前を削除するための手続なども存在しない。

(2) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、その電話が当該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) 再勧誘の禁止(特定商取引法第17条)

同社は、売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、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をしていた。

(4) 威迫・困惑(特定商取引法第21条第3項)

同社は、本件商品の売買契約を締結させるため、消費者に対し、「あなたが嘘をついてられるようだったら、上司の方にも話さないといけないんで。」などと告げるなど、消費者を威迫して困惑させていた。

- (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、消費者の職場に何度も電話をかけたり、断ったあともしつこく話しを続けるなど、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. 勧誘事例

【事例1】

(有)PICの販売員Oは、平成18年5月、過去に他社の資格講座を受講したことがあるDの自宅に電話をかけ、「Dさんですね。行政書士の講座を受講された件でお伺いしたのですが、まだ資格を取っていませんね。」「お宅の方に他社からも電話が入っていませんか。来ていますよね。」「手続きをきちんと取っていないと自宅や職場に電話をかけますよ。」「受講されたとき生涯教育に登録されていて、データに貴方の名前が残っています。資格を取るための手続きをしていませんね。」などと告げた。

さらに、Oは資格を取るための手続きとして、無料の集中指導があり週に一度のセミナーを受講しなければならないなどと説明をしたので、Dは仕事の関係上、受講できる状況ではなかったため断ったが、Oが同様の説明を繰り返したので、Dが「それはおかしいですよ。ほかの人に相談してみます。」と言うと、Oが「未成年者ではあるまいし、私だって慈善事業をしているわけではありません。相談うんぬんと言わないで早く決めてください。貴方の上司に直接電話しますよ。」と傲慢な態度で告げたので、最後は口論となりDは電話を切った。

同日、再びOはDの自宅に電話をかけて、先と同様の説明を繰り返し「継続するのであれば無料で通信教育ができます。これをするには週に1度セミナーを受講してください。このセミナーは高い費用も含まれ土曜、日曜にやっています。これは無料の通信教育とセミナーがセットになったもので通信教育の問題集を送りますから、それを勉強して通信添削をしてください。この通信教育は集中指導を行いますので、1日に1時間から2時間程度やってください。」「費用はかかるが受講生としての位置づけを、合格者と同じ位置づけに引き上げ、今後連絡が入らないようにデータ削除の手続きを取ります。個人情報保護法との兼ね合いもあり費用は免除しても総額449,400円が必要になります。」「我社の講座を受講するか、データ削除の手続きをするか決めてください。」などとDに詰め寄った。

その直後、電話を同社の販売員Pに代わり、Dがとるべき手続きとしてOと同様に説明したので、Dが「明日返事をしたい。」と言うとPは、「貴方一人に電話をかけているわけではありませんので、今、決めてください。」と告げて返事を迫った。

【事例 2】

(有) P I C の販売員 Q は、平成 1 8 年 5 月末頃、過去に資格教材の契約をしたことがある E の職場に電話をかけ、「こちら、E さんが以前受講されていて卒業されていない会員の方への確認なんです。以前にお申込されてますよね。」と最初に告げた。E が断り電話を切っても、Q は E に繰り返し電話をかけ「あのねえ、何度切られても同じなんですよ。」「何度こうやって切られても、またかけるだけですけど。」「あのさあ、あんたもこういうのいいかげん学習しろよ。」と威圧的な口調で怒鳴った。E は契約に同意しなかったが、いつまでこのような電話が続くのかと不安になった。

同年 6 月末頃、同社の販売員 R が E の職場に電話をかけた。E は断り電話を切ろうとしたが、R は「切ってもまたかけるだけなんです。断るとかそういう問題ではないので。」「上司の方と替わっていただけますか。」「仕事中に E さんに何故こうやって電話をしなければならぬかきちんと説明をしたいので。」などと告げた。E は脅しだと感じたが、R は商品の販売については一切告げず、「うちは卒業されてない方に対して、申込みの時に説明してると思いますが、生涯学習指導ということでやっているの、そのアフターフォローをしている会社ですので。E さんも今、無料の継続指導ということでやっていただいています。」と告げた。E が「じゃあ、別に今のままで良いいってことですか。」と尋ねると、R は「それだと毎回こういう継続の確認とかで、続けられないというならば、その手間を省くということです。」と告げたので、E は断り電話を切った。その直後又は別の日に E の職場に同社から何度も電話が入ったが、E は直接話をしないようにした。

同年 1 0 月、再び同社の販売員が E の職場に電話をかけた。電話の相手が R とわかった E が他人のふりをして「会社を辞めたんですけど、その方。」と言うと R は「それはおかしいですね。3 週間前にお話ししたんですけど。」「ああ、わかりました。じゃあ自宅に電話して確認してみます。」と告げた。E は自宅には電話しないだろうと思ったが、何を確認するのかを尋ねると、R は「辞められたかどうかを確認してみます。」「あなたが信用できないからです。」「あなたが嘘をついてられるようだったら、上司の方にも話さないといけないんで。」と告げたので、職務上電話を取らなければならない E は常に不安を感じている。

【事例 3】

(有) P I C の販売員 S は、平成 1 8 年 7 月、F の自宅に電話をかけ、「通信教育のビジネスコースに登録されていますよね。でもまだ結果が出ていませんよ

ね。どうしますか。講座を継続しますか。それとも完了する形を取りますか。」「完了か、継続かどちらかにしてください。」「週末ごと月4回講習会をしていますので出席してください。」「出席できますか。このようなところに参加しなくてはならないのです。」などと最初に告げた。Fが講習会には参加できないと伝えたところ、Sは「そしたら完了という形になります。手続き費用がかかります。」と告げたので、Fは「できません。」と断り電話を切った。

その直後、SはFに電話をかけ、「どちらかに決めて貰わなければなりません。」などと繰り返すので、Fが「私の名前は登録されているのですか。教えてください。」と尋ねた。すると、Sは販売員Tに電話を代わり、「登録がそのままになっていますので、どちらかに決めて貰わなければなりません。」「完了という形でいいですか。」と告げたので、Fは返事に困り電話を切ったところ、再びTはFに電話をかけ、先の電話と同じことを繰り返した。Fが黙って返事をしなかったところ、Tは「それじゃ資料を送りますから、これに署名、押印をして送り返してください。」と告げてようやく電話を切った。何度断っても同社がFに電話をかけたので、Fは非常に迷惑を感じた。

数日後、Fが届いた書類を確認すると、完了の手續に関するものではなく「パソコンシステム学習ソフトリアル」、金額は449,400円の商品売買契約書などが入っていたので、このときに初めてパソコンソフト教材の勧誘であることがわかった。

株式会社W I E S 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W I E S
- (2)代表者：代表取締役 中島 賢治
- (3)所在地：北海道札幌市中央区北四条西十二丁目 1 - 8 号ウィル北四条
- (4)資本金：5 0 円
- (5)設立：平成 1 8 年 5 月 1 7 日
- (6)取引形態：電話勧誘販売
- (7)取扱商品： 宅地建物取引主任者テキスト
戦略マネジメントテキスト
- (8)売上高：(平成 1 8 年 5 月～平成 1 8 年 1 2 月) 約 2 千万円
- (9)従業員：1 名

2 . 取引の概要

株式会社W I E S は、主に宅地建物取引主任者テキスト等の教材(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、過去に資格講座等を受講した個人の氏名等が記載された名簿等を使用して、消費者に対し、「以前受講した講座を終了していないので、終了する必要があります。」「以前、契約された資格講座の登録の抹消が必要です。」などと、過去に締結した資格講座の契約に係る何らかの義務が存在するかのようにつげた上で、「手続きにはお金を払ってもらわなければならないので、宅建テキストを送る手続きを取りますが、それは勉強しなくていいです。金額のほうですが、終了手続きには 4 5 万円かかります。」などと、それを終了させるためには、多額な費用が必要であ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、電話での勧誘に先立って、その電話が当該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ない旨の意思を表示した者に対し、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をしているほか、消費者の職場に何度も電話をかけるなど、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。

さらに、同社は、本件商品の売買契約を締結させるため、又は、申込みの撤回を妨げるため、消費者を威迫して困惑させていた。

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5月29日から平成19年11月28日まで(6か月間)

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21条第1項)

同社は、消費者に対し、「以前受講した講座を終了していないので、終了する必要があります。」「以前、契約された資格講座の登録の抹消が必要です。」などと、あたかも過去に締結した資格講座の契約に係る何らかの義務が存在するかのように告げた上で、「手続きにはお金を払ってもらわなければならないので、宅建テキストを送る手続きを取りますが、それは勉強しなくていいです。金額のほうですが、終了手続きには45万円かかります。」などと、それを終了させるためには、多額の費用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係る義務は存在せず、それを終了させるための費用が必要であるという事実もない。

(2)勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、その勧誘に先立って、消費者に対し、勧誘を行う者の氏名を偽って勧誘を行い、並びにその電話が当該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)再勧誘の禁止(特定商取引法第17条)

同社は、当該売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、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をしていた。

(4)威迫・困惑(特定商取引法第21条第3項)

同社は、本件商品の売買契約を締結させるため、又は、申込みの撤回を妨げるため、消費者に対し、「言葉遣いが悪い。俺とお前とは友達でも何でも無いんだから。」「何でそんなことするんですか。会社が迷惑するんですよ。

さん、そんなことばかりしてたら、営業妨害になるのでこっちも告訴しないとなりません。」と告げるなど、消費者を威迫して困惑させていた。

(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、消費者の職場に何度も電話をかけ、又は、「このままにしていれば、よそからの勧誘が入ってきますよ。」「手続きをしない場合、時期がきたら、また、次の手続きを取ってもらう電話をかけることになると思いますけど。」と告げるなど、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. 勧誘事例

【事例1】

(株)WIESの販売員Uは、平成18年7月、Gの自宅に電話をかけ、社名と偽名であるZを名乗り、「Gさんが以前から取組んでいるお勉強の件なんですが、Gさんは生涯学習の会員になっていますね。」「土日で無料の講習会をやっているんですが、そちらに参加していただいて結果のほうを出していただきたいんです。土日の両方か、どちらか片方でも出られますか。」と最初に告げた。Gが「どっちも出られません。」と返事をすると、Uは「できれば出てもらいたんです。でもしかたないですね。出られないのなら、受講生として継続してもらいます。」「すでに会員になっているので、できないのなら終了手続きをするので費用がかかります。」と告げたが、Gは断り続け電話を切った。

Uは再びGの自宅に後日電話をかけ、「終了手続きはどうしますか。やってもらわないと困るんですが。」と告げた。Gはこれ以上自宅に何度も電話がかかってくるのは嫌だったし、契約しないと電話を切ることができないと思い、しかたがなく「やります。」と返事をしたところ、別の販売員Vに電話を代わり、Vは分割払いの方法として、初回は21万円、残りは8万円を3回支払うよう告げた。

数日後、Gの自宅に同社から資料が届き、その内容は「商品売買契約書」「偽名であるZの名刺」などで、売買契約書には品名が宅建テキスト、内容はCD-ROMビデオ、問題集テキスト、金額は450,000円と記載されていた。GはUが終了手続きをする費用であると説明していたが、宅建教材の説明は一切していなかったため、おかしいと思いながらも契約すると返事をしたことから、同社に契約書を送付した。

【事例2】

(株)WIESの販売員は、平成18年10月、Hの職場に電話をかけ、社名を名乗り「以前、契約された資格講座の登録の抹消が必要です。」「抹消するか継続するか選んでください。」と最初に告げた。Hが断ると同販売員は「この

ままにしていたら、よそからの勧誘が入ってきますよ。」、「言葉遣いが悪い。俺とお前とは友達でも何でも無いんだから。」などと突然怒鳴り、「勉強を継続してもお金がかかります。抹消したら今回の支払いで終わるけれど、継続したら資格を取るまで続くので、またお金がかかることになりますよ。」などとしつこく言い続けた。Hは長々と話して会社に迷惑をかけるわけにいかないと思い、電話を早く切るためにしかたがなく「抹消」を選んだところ、同販売員は「宅建の教材を送って終わりになります。45万円しますが、ローンにしますか、一括にしますか。」と費用の話をしたので、Hはローンを選んだ。

数日後、Hの自宅に同社から契約書などの書類が届いた。その書類には、商品が宅建テキスト、内容はCD-ROMビデオ、問題集テキスト、金額は450,000円と記載されていた。Hは、同販売員が「抹消費用」であると説明をしていたにもかかわらず、実際は宅建教材に関する商品売買契約であったため、同社にクーリング・オフの通知を送り、同社から送られた書類もそのままにしていたところ、同販売員はHに再び電話をかけ、「書類送ってくれましたか。送り返してもらったんですね。」と告げた。Hが「もうクーリング・オフしました。」と告げると、同販売員は怒り出し、「何でそんなことするんですか。会社が迷惑するんですよ。Hさん、そんなことばかりしてたら、営業妨害になるのでこっちも告訴しないとなりません。」と脅した上に「クーリング・オフを出しても、それだと継続扱いになりますよ。継続でもお金がかかりますよ。ローンの契約で使うので、身分証明書を今日の午後12時半までにFAXしてください。」と怒鳴り電話を切った。

Hは、営業妨害や告訴と言われ恐怖を感じ、今後どういう嫌がらせをされるのかと不安になった。

【事例3】

(株)WIESの販売員Wは、平成18年11月、過去に資格取得教材を購入したことがあるIの職場に電話をかけ、社名と氏名を名乗り「以前受講した講座を終了していないので、終了する必要があります。」、「受講を終了しますか、継続しますか。」、「終了するならその手続きが必要です。」と最初に告げた。Iは、Wが告げた過去に契約した会社名に聞き覚えがなかったので「確認するので、後日電話してください。」と返事をして電話を切った。

数日後、WがIの職場に電話をかけたので、Iは契約する意志も勉強する意志もないことを告げると、Wは「やらないんですね。だったら、終了という形で良いんですね。」、「以前の分は終了しますか。継続にしますか。」、「やらないんなら、終了手続きになります。」、「じゃあ継続ですね。無料のゼミに行ってもらうことになります。」と告げた。この間Iは、「お金も払う気はないし、継続

する気もありません。」と断ったが、Wは「継続するんなら担当に代わります。」と販売員Xに電話を代わった。

Xは「継続なら無料のゼミがあります。Iさんの家の近くなら でやっています。月に最低2回は出てほしいです。」と告げた。Iが無料のゼミには出席できないと返事をしたところ、再度Wに電話を代わり、Wは「じゃあ、終了のほうでよろしいですね。」と告げた。

Iはこのままでは電話を切ることができないと思い「じゃあ終了で。」としかたがなく返事をする、Wは「終了手続きをするにも費用がかかります。」「物が無いと契約ができないんです。」「ローンを組むときに何か商品名がないと組めないんですよ。」「一番安いのは45万円の宅建になるので、それにしておきます。ほかのだったらもっと高額になります。」「宅建の商品名が入った書面を送りますから。宅建が一番安いんです。」と告げた。

数日後、Iの職場に同社から契約書類が届いた。「商品売買契約書」の冒頭に「クーリング・オフ等の説明内容を把握の上、販売契約をする。」と書いてあり、品名は宅建テキスト、内容はCD-ROMビデオ、問題集テキスト、金額は450,000円であった。Iは、Wが講座を終了するための契約であると説明したにもかかわらず、書類の内容は宅建テキストの売買契約であり、商品についての説明は一切なかったのでクーリング・オフの手続きを行った。

【事例4】

(株)WIESの販売員は、平成18年12月頃、Jの職場に電話をかけ、社名のみを名乗った後に「前からやっている勉強のほうはやらないと聞いていますけど、名前が残っていると聞いているのでちゃんとした終了をしてほしいんです。」「やるならやるでかまいませんが、やらないならやらない手続きを取ってもらいたいんです。」「これはやってもらわなければならないんです。」と最初に告げたが、Jは何度も断り電話を切った。

同販売員はJの職場に再度電話をかけ、「以前からやっている勉強の手続きを取ってもらわないと困ります。」「手続きを取って今後一切このような電話がかかってこないようにするか、勉強を先に進めるかのどちらかになります。」と告げた。Jが「どちらもやらないということはできませんか。」と尋ねると、同販売員が「どちらかの手続きを取ってもらわなければならないんです。」「手続きをしない場合、時期がきたら、また、次の手続きを取ってもらう電話をかけることになると思いますけど。」と告げたので、Jは「やりません。」と断った。

すると同販売員は、「やらないんなら、無料の集中講座に出てもらわなければならないですよ。」「土日にやっている講座にでてもらわなければならない。」「集中講座を受けるための手続きをとってもらわないなら、以前の勉強の続き

をやってもらうことになります。」と告げた。Jは、どちらもできないと思ったので「終了手続きを取ります。」と返事をしたところ、同販売員は「手続きにはお金を払ってもらわなければならないので、宅建テキストを送る手続きを取りますが、それは勉強しなくていいです。金額のほうですが、終了手続きには45万円かかります。」と告げた。Jは、周りに迷惑をかけるため一刻も早く電話を切りたかったし、断っているのに何度も電話をかけられて非常に迷惑を感じた。

後日、Jの自宅に同社から資料が届いたが、その商品名は宅建テキスト、内容はCD-ROMビデオ、問題集テキスト、金額は450,000円の商品売買契約であった。Jは、同販売員の説明によれば終了手続きのための費用ということだったので契約したが、同社の資料を見て自分には全く必要のないものであることがわかった。