

平成19年10月15日

経済産業省

四国経済産業局

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（6か月）について

経済産業省は、健康食品の電話勧誘販売業者であるサンライフテクノケミカル株式会社（大阪府大阪市）に対し、特定商取引法の違反行為を認定し、同法第23条第1項の規定に基づき、本年10月16日から平成20年4月15日までの6か月間、同社の電話勧誘販売に関する勧誘、申し込み受付及び契約締結に係る業務を停止するよう命じました。

認定した違反行為は、勧誘目的等の不明示、再勧誘、契約書面不交付・記載不備、不実告知、判断力不足に乗じた契約の締結です。

- 1．サンライフテクノケミカル株式会社は、健康食品の電話勧誘の際、消費者に対し「サンライフ健康情報センター」あるいは「（四国）健康センター」などとあたかも公的機関のような名称を告げたのち、「皆さんに健康についてのお話を聞かせていただいています。」「　　さんは健康診断を受けていらっしゃいますか。」などと告げ、それに対する消費者の反応に応じて同社の健康食品の紹介を開始しており、同社の名称、同社商品の購入を勧誘する目的である旨及びその勧誘に係る商品について明らかにせずに勧誘を行っていました。
- 2．同社は、消費者が健康食品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、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ました。
- 3．同社は、電話勧誘の際、同社の健康食品の効能について、合理的な根拠が無いにもかかわらず「お腰の痛いのも、すねが痛いのも、今騒がれている内蔵脂肪にも驚くほど効きますよ。」「足とか腰の痛みが楽になりますよ。」などと、また、健康食品の価格について、常に1,000円で販売しているに

もかかわらず「ただ今、創立40周年の特別キャンペーンということで、通常、3,675円のところ送料込みで1,000円でお送りしています。」などと不実のことを告げていました。

4. また、同社は、同社の健康食品を購入した消費者に契約書を交付していなかったり、交付していた場合でも、契約書には電話勧誘販売における契約の解除に関する事項が記載されていませんでした。また、消費者は任意にクーリング・オフができるにもかかわらず、消費者から返品の申し出があった際、「お金は返せません。」「クーリング・オフは効かない。」などと不実のことを告げていました。

なお、同社の契約書には、代表者の氏名、書面の内容を十分に読むべき旨の記載もありませんでした。

5. さらに、同社は、健康食品を購入した消費者の家族から、本人は判断力が不足しているため今後勧誘をしないようにとの依頼を受けたにもかかわらず、改めて本人に電話勧誘し、消費者の判断力の不足に乘じ新たな契約を締結していました。

【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 - 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

サンライフテクノケミカル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：サンライフテクノケミカル株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 西郡和男
- (3) 本 社：大阪府大阪市淀川区西中島6丁目1番1号新大阪プライムタワー14階
四国支店：香川県高松市塩屋町11番地16笠井第2ビル2階
松山支店：愛媛県松山市三番町4丁目11番地6KH三番町プレイス4階
岡山支店：岡山県岡山市磨屋町1番6号岡山磨屋町ビル6階
- (4) 資本金：4,000万円
- (5) 設 立：平成7年5月8日（平成16年2月13日、社名をニチクロ株式会社からサンライフテクノケミカル株式会社に変更）
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：健康食品
（政令別表第1第1号「動物及び植物の加工品であって人が摂取するもの」に該当）
- (8) 売上高：平成16年4月～平成17年3月 約6億2千万円
平成17年4月～平成18年3月 約6億5千万円
- (9) 従業員：93名（平成18年3月末現在）

2．取引の概要

サンライフテクノケミカル株式会社（以下「同社」という。）は、健康食品の電話勧誘販売を行っているところ、電話帳から抽出した名簿等に基づき消費者宅に電話をかけ、「サンライフ健康情報センター」、「（四国）健康センター」などと名乗った後「皆さんに健康についてのお話をお聞かせいただいています。」「さんは健康診断を受けていらっしゃいますか。」などと続け、それに対する消費者の反応に応じて健康食品の紹介を開始しており、同社の名称などを明らかにすることなく勧誘を行っていた。

その際、売買契約を締結しない意思を表示した消費者に対してさらにその電話で勧誘を続けたり再び電話をかけて勧誘を行っていた。

同社は、電話勧誘の際、同社の健康食品の効能について、合理的な根拠が無いにもかかわらず「お腰の痛いのも、すねが痛いのも、今騒がれている内蔵脂肪にも驚くほど効きますよ。」「足とか腰の痛みが楽になりますよ。」などと、また、健康食品の価格について、常に1,000円で販売しているにもかかわらず「ただ今、創立40周年の特別キャンペーンということで、通常、3,675円のところ送料込みで1,000円でお送りしています。」などと不実のことを告げていた。

また、同社は、同社の健康食品を購入した消費者に契約書面を交付していなかったり、交付していた場合でも、契約書面には電話勧誘販売における契約の解除に関する事項が記載されていなかった。また、消費者は任意にクーリング・オフができるにもかかわらず、消費者から返品の申し出があった際、「お金はかえせません。」「クーリング・オフは効かない。」などと不実のことを告げていた。同社の契約書面には、上記のほか代表者の氏名、書面の内容を十分に読むべき旨の記載も無かった。

さらに、同社は、健康食品を購入した消費者の家族から、本人は判断力が不足しているため今後勧誘をしないようにとの依頼を受けたにもかかわらず、改めて本人に電話勧誘し消費者の判断力の不足に乘じ新たな契約を締結していた。

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

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し込みを受けること。

電話勧誘販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 業務停止の期間

平成19年10月16日から平成20年4月15日まで(6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) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第16条)

同社は、電話勧誘販売における売買契約の締結についての勧誘に当たり、電話勧誘顧客に対し、「サンライフ健康情報センター」あるいは「(四国)健康センター」と、あたかも公的機関のような名称を告げたのち、「皆さんに健康についてのお話を聞かせていただいています。」「〇〇さんは健康診断を受けていらっしゃいますか。」「体の調子はどうですか。」などと告げ、それに対する消費者の反応に応じて同社の健康食品の紹介を開始しており、勧誘に先立って販売業者の名称、商品の種類及び商品の販売に係る契約の締結について勧誘する目的であることについて告げていなかった。

(2) 再勧誘(特定商取引法第17条)

同社は、電話勧誘販売における売買契約の締結についての勧誘に当たり、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。

(3) 書面不交付・記載不備(特定商取引法第19条第1項)

同社は、電話勧誘販売においてお試し商品の売買契約を締結した際、売買契約の内容を明らかにする書面を交付していないものがあつた。

また、同社が電話勧誘販売において売買契約を締結した際に交付した書面には、代表者の氏名、電話勧誘販売における契約の申し込みの撤回又は解除に関する事項及び書面の内容を十分に読むべき旨の記載がなかった。

(4) 不実告知(特定商取引法第21条第1項)

商品の効能に関すること(法第21条第1項第1号、同法施行規則第22条の2第1号)

同社は、電話勧誘販売における売買契約の締結についての勧誘にあたり電話勧誘顧客に対し、同社の健康食品の効果・効能について、合理的な根拠がないにもかかわらず「お腰の痛いのも、すねの痛いのも、今騒がれている内臓脂肪にも驚くほど効きますよ。」「飲むと予防になる。更年期の予防になるから。」「足の痛みが取れる。」「そんなんによく効く薬ができたんよ。」「病気に効く。」「血压にいいんです。」などと告げていた。

商品の販売価格に関すること(法第21条第1項第2号)

同社は、電話勧誘販売における売買契約の締結についての勧誘にあたり、電話勧誘顧客に対し、「ただ今、創立40周年の特別キャンペーンということで、通常、3,675円のところ送料込みで1,000円でお送りしています。この機会に是非お試し下さい。」などと告げていた。しかし、実際には、お試し商品は常に1,000円で販売していた。申込みの撤回又は契約の解除に関する事項(法第21条第1項第5号)

消費者は任意にクーリング・オフ行使が可能であるにもかかわらず、電話勧誘顧客から

返品申し出がなされた際、「お金は返金しません。」「クーリング・オフもすぎているから返せません。」などと告げていた。また、その際、商品の引き取りに要する費用は販売業者の負担であるにもかかわらず「みんな送料は自分持ちです。」「着払いで返してくれるなら、送料は差し引いた金額を返金します。」などと告げていた。

(5) 判断力不足便乗（特定商取引法第22条第3号、同法施行規則第23条第2号）

同社は、電話勧誘販売において、同社の商品を購入した消費者の家族から、本人は判断力が不足しているため今後勧誘をしないようにとの依頼を受けたにもかかわらず、改めて本人に電話勧誘し、新たな契約を締結していた。また、同社の電話勧誘顧客は高齢者が多数を占め、中には現在契約したことすら記憶にないほど痴呆が進んでいる者も認められた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成18年5月ころ、消費者A宅に女性の声で「Aさんですか。お元気ですか。健康センターのZです。」「Aさん、頭がぼーっとしたり、ふらついたり、痛くなったりしませんか。」と電話があった。健康センターと告げられたAは、県の公的機関と思いこみ、「正直ちょいちょい頭が痛くなるときもあるんや。」と応えた。すると販売員Zは「そんなによく効くいい薬ができたんよ。飲んでみない。一週間分1,000円くらいを代引きで送るから、試しに飲んでみて。」と告げた。さらにAが、頭が重く感じるときもあると言うと、「Aさん、それにまたよく効くのよ。」と告げられた。Aは、頭がスッキリするのであれば飲んでみようかと思ひ、送ってもらうことにした。その際、商品の種類などは告げられなかった。

その後、健康センターから代金引換で荷物が送付され、Aが1,050円を支払いこれを受け取り開封したところ、Zが電話で薬と言ったのは、健康食品であることがわかった。Aは、飲んで効くのだろうか、飲んで大丈夫だろうかと不安になったが、同封されていた資料に飲み続けるようにと記載されていたことから、毎日飲み続けた。

送付された健康食品を飲み終わった頃、再度Zから電話があり、さらに飲み続けるようにと勧められ、商品代金として1個9,000円、3個で27,000円と告げられた。代金が高額であることに驚いたAが、1本だけ購入したいと申し出ると、Zから、「今ならね1本買うより3本買えば1本おまけがつくのよ、その方がお得よ。」「代金の方は、宅配の人に1回分9,450円払って受け取ってね。後は振込票2枚入れとくから、1ヶ月毎に2回に分けて振り込んでね。」と告げられた。Zからの電話を公的機関からと信じ込んでいたAは、この時の電話でもZの話を一生懸命に聞き、Zの言うようにしたほうが得かなと思ひ、勧められるまま購入することにした。電話があつてすぐに健康食品が届き、Aは1回分の代金を支払い、商品を受け取った。

1本を半分程飲んだ頃、効き目がないように思えたAは、Zに電話をかけ、「資料には飲み続けよったら色々なところに効くとは書いてあるけど、私の頭に効くようには書いてないし、効いたようには思えんけど本当に効くんかな。」と聞いた。Zは、「ちょっと飲んだだけでは直ぐには分らんよ。ずっと飲み続けないかんよ。飲み続けよったら必ず良くなるからね。」と告げたが、いくら飲んでも効き目を感じず、代金の支払いも負担に感じ始めたAは、「おまけしてくれたんを先に飲みよるんで。後のは手を付けてないし箱も開けてないし3本はそのままなんよ。これ返すわけにはいかんの。」と聞いた。するとZは「飲まんで返すのもあまり良くないけど、Aさんの場合は飲んどるやろ。その場合はそれはいかんのよ。それはもう買って、3回払いのうち1回払ったんやから全部飲んで、後全部のお金を払わないかんよ。途中から返すことはできんのよ。」と告げた。

なお、商品に同封されていたサンライフテクノケミカル株式会社の注文書には、電話勧誘販売における契約の申し込みの撤回又は解除に関する事項は記載されていなかった。

【事例 2】

平成18年7月ころ、消費者B宅に女性の声で「健康センターのものですが。」と言って電話があった。Bは、役場の横にある健康診断を行うセンターからの電話だと勘違いして、「こないだは、せっかくだったのに行けなくてすみません。」と、今年は案内があったにもかかわらず健康診断に行けなかったことを詫言じた。電話の女性はBが勘違いしていることに対して否定もせず「うんと良い物があるので、是非お勧めしたいので。」と話しだした。勘違いに気づいたBが名前を聞くと、女性は「Yです。」と名乗った。Bは「気に入って飲んでるものもあるし、勧められても買おうとは思わないので、すみません。」と断ったが、Yは「お腰が痛いのも、すねが痛いのも、今騒がれている内臓脂肪にも驚くほど効きますよ。是非試して下さい。それにすごく安いんです。」などと勧誘を続けた。この時Bは外出の予定があり、「急いでますので。」と言い電話を切った。

その後もYからは、1週間に1、2回の割合で電話があり、皆さん喜んで、腰の痛みやすねの痛み、内臓脂肪に関して驚くほど効くなどと言って勧誘を続けた。Bは、Yからの電話の都度、「いくら話されても買うつもりはないですから。」「買いません。」などとはっきり断ったが、あまりにもしつこい電話に迷惑していた。

その後Yから電話を受け、いつものやりとりが始まり、たまらなくなってきたBは、一回頼んで後は絶対に嫌だと断れば、電話もかかってこなくなるのではないかと思い、契約を承諾した。

その翌日、早くも商品が到着したのに驚いたBは、荷物を見て嫌気がさし、やはり断ろうと思ひ、商品に同封されていた名刺を見てYに電話を架け、「飲む気がないのでお返ししたい。」と告げた。するとYはすごい剣幕で、「せっかくこんな良い物を送ったのに、やめるとは何事ぞ。」などとまくしたて、Bは口を挟むことすらできず、「どのように言われようと、嫌なものは嫌ですから。」と言うのがやっとであった。しばらくしてBが「返金はどのような方法でして下さるのですか。」と尋ねると、Yは「お金は返せません。」と返金を拒否した。そこでBが「おかしいじゃないですか。昨日約束して先ほど品が届いたばかりなのに、クーリング・オフにはまだ間があるじゃありませんか。」「そんなに言うんなら、消費者センターへ相談します。」と言うと、Yは、箱は開けていないか、返すのには高い送料がかかる、手続には時間がかかる、他の商品に換えないか等と繰り返すだけであった。

なお、商品にはサンライフテクノケミカル株式会社の注文書が同封されていた。

【事例 3】

平成18年7月ころ、消費者C宅に「大阪のサンライフ。」と名乗る電話があった。普段から、足腰に痛みを感じていたCは、販売員から「ここの薬は良く効くので飲んでみるように。」と勧められその薬を買うことにした。その後、1か月に1回程の割合で大阪のサンライフのXと名乗る女性から同じ薬を買わないかという電話がかかってくるようになった。その都度Cは「私は、別の飲んでるので、今のところいいです。」などと断ったが、Xは、愛想もなく、偉そうな口調で勧誘を続け、時には「置いていたらええやないか。」などと他の薬があるのなら、置いておいてもいいから買えという様に勧誘することもあった。

同年10月ころ、いつものように大阪のサンライフのXから電話があった。Xは「ここの薬は、他の薬よりかよう効くから。評判ええから、買うてくれ。」「一番よう効くから。」「足とか腰の痛みが楽になってくるから続けたら良い。」「他の薬屋さんのように、悪い物は入っていないから大丈夫やから。」などと告げた。Xから足の痛みが無くなると勧められ、この時も足に痛みを感じていたCは、その痛みが無くなるのであればと思い買ってみることにした。

Cは届いた薬を飲んでみたものの、他の薬に比べそんなに変わりがあるようには思えず、X

から買った薬を飲んでいた頃にも病院で足の痛み止めをもらっていたくらいであった。薬が届いてから少し経った頃に大阪のサンライフのXから「どんな具合ですか。」と電話があった。Cがあまり症状に変わりがないことを伝えたところ、Xは「そんなことないですけど。」などと告げた。Cは、今後もXから電話がかかってくるのかなわないと思い、消費生活センターに相談した。

なお、大阪のサンライフとは、サンライフテクノケミカル株式会社であり、同社が送付した商品は、薬ではなく健康食品であった。

【事例4】

平成18年10月ころ、消費者D宅に突然、女性の声で「今飲んでいるお薬はどうですか。」と、あたかもDが飲んでいる薬の調子を尋ねるかのような電話があった。Dが「そんな薬なんて飲んでいませんし、知りません。」と応えると、その女性は「足の痛いのも腰が痛いのもよ効きます。」と薬を勧めてきた。Dは「足も痛い事ありません。結構です。」と断ったが、その女性は「千円分だけ試してみませんか。」「いっぺん試されたらどうですか。」などと勧誘を続けた。Dは、以前にも健康食品の電話勧誘販売で失敗したことがあり、それ以来勧誘の電話には、「お断りします。」と応えることとしていたため、この電話でもその女性の勧誘を断った。

しかしその電話の数日後、サンライフテクノケミカル株式会社からD宛に代金引換で商品が届いた。その時、Dは不在であったため、Dの家族がDが注文したものと思い、千円を支払い受け取ってしまった。送られてきた商品は、電話で女性が言っていた薬ではなく健康食品であった。

【事例5】

平成18年春ころから、74歳の消費者Eの息子Fは、Eが物事をすぐ忘れてたり、同じ事を何回も繰り返すことが気になっていた。同年10月ころ、娘から最近Eのところによく宅配便が送られてくると知らされたFがEに尋ねたところ、Eが部屋から沢山の健康食品を持って来た。あまりにも沢山の健康食品に驚いたFがさらにEに問いただしたところ、Eは「電話がかかってくるんや。」「断れんのや。」などと言うだけであった。

健康食品と一緒にあった書類を見て、健康食品の支払が3回払いで1回分がまだ未払いであったことを知ったFは、残っている健康食品を送り返そうと思い、サンライフテクノケミカル株式会社に電話をかけた。Fが「母にこんなもん送らんとして欲しい、残ったのを返すで。」と申し出ると、同社の女性担当者は、「それは、契約しとるし、お金も払っとるし、クーリング・オフもすぎているから返せません。」と告げた。しかたなく返品することを諦めたFは「母は、世間話をすると、なんでもはいと返事をしてしまうようや。物を買っても覚えていないし、すぐ忘れてしまうし、病気になりつつあるんや。」とEが少し判断力が不足している事を告げ、さらに「母はこんな状態なので送らんとして欲しい。」と言って電話を切った。

平成19年2月、Fは、サンライフテクノケミカル株式会社から前回と同じ商品が母宛に届いていることに気づいた。Fは、同社が、以前に断ったにもかかわらずまたEに電話勧誘してきたなと思い、商品に同封されていた名刺を見て同社のWに電話をかけた。Fが「母の病状のことを前に言うてあるのに。少し呆けているから送らんとして欲しいと断っているのにどうしてまた送ってきたのか。」と言ったところ、Wは、Eが頼んだなどと言い、「そのまま買って下さい。」と告げた。Fはクーリング・オフの期間が過ぎていなかったので「クーリング・オフします。」と告げ電話を切った。その後、消費生活センターの助言を受け、同社にクーリング・オフ通知を出した。

なお、2回目に送られてきた商品には、Wの署名のある「E様、本日は有り難うございます。一日三粒コップ一杯のぬるま湯でお飲みくださいね。毛細血管をひろげて脳や体のすみずみまで血流を良くしてくれます。」と書かれたメモが同封されていた。

【事例6】

平成18年3月ころ、消費者Gの娘Hが、当時一人暮らしをしていたG宅を訪れた際、健康食品数箱と、注文書1枚、振り込み用紙2枚を見つけた。HがGに「これどうしたの。」と聞くとGは「わからない。」と言うだけであった。

Hは、クーリング・オフできるかと思い注文書に記載されていたサンライフテクノケミカル株式会社の担当者Vに電話したところ、Vから「クーリング・オフは効かない。」と告げられた。

その後も、HはVと何度も電話で話をしたが、当時、かかりつけ医に診てもらったところ、Gは認知症であり一人暮らしはできないと言われていたこともあって、Hが「Gは認知症でわからなくなっている。もう健康食品はいらないし、電話しないで下さい。」と言うと、Vは「それがどうかしましたか。前回も買ってもらっています。」と告げた。また、Hが「内容証明を送りますよ。」と言うと、Vは「何でもやってくれ。裁判でも何でもやってくれ。」と言い一方的に電話を切られたこともあった。その後も、Vから何度もG宅に電話がかかり、Hは「前にも言ったようにGは認知症だから電話しないで下さい。」と言ったが、Vは「あなたは関係ない。Gと話がしたい。」などと告げ、しつこく電話をかけてきた。Hが「Gは認知症なので電話にも出られないし、健康食品も充分あるので必要ないです。」と言っても、Vは「前にも買ってもらっているし、無くなったら買って下さい。」と告げ、電話することをやめなかった。

その後、Hは、消費生活センターの助言を受け、契約解除に関する内容証明書を同社に送付した。

なお、商品と一緒にあった同社の注文書には、電話勧誘販売における契約の申し込みの撤回又は解除に関する事項は記載されていなかった。