

平成16年8月11日
 経済産業省
 中国経済産業局

特定商取引法違反の電話勧誘業者 ^{ぜんにちほうき}全日法規株に行政処分 ~虚偽のトークと執拗な勧誘で、高額ビジネス書籍等を次々に販売~

【概要】

経済産業省は、8月9日付けで、「現代マネジメント全集」という名称等の書籍やビデオの電話勧誘販売業者である全日法規株式会社（本社：広島県広島市、支店：東京、大阪、仙台）に対し、特定商取引法の違反行為（不実告知、再勧誘、迷惑勧誘、販売目的等不明示）を認定し、同法第22条の規定に基づき、業務の改善を指示する行政処分を行いました。

1. 全日法規株は、無作為に選んだ一般企業に「交通安全指導協会」という架空の団体名を名乗って電話をかけ、「交通死亡事故が増えているという事で交通安全意識調査のアンケートにご協力をいただいております、20代の男性社員の名前を教えてください。」等と告げて巧みに消費者の名前を聞き出し、あらためて、職場にその消費者を名指しして電話をかけ勧誘をしていました。
 その際、全日法規株は、消費者の仕事に関連した研修の申込み手続であるかのように装った虚偽の説明などを交え消費者を混乱させた上で、執拗に契約を迫ったり、クーリング・オフ妨害を行うなど、違反行為を繰り返していたものです。
2. また、全日法規株は、かつて全日法規株や全日法規株の役員が在籍していた企業から書籍等を購入した消費者の顧客名簿を使って、「前回の教材は基礎編で、今回は応用編の教材を購入する必要がある」、「以前の契約が続いており、終了手続きをとるために新たに教材を購入しなければならない」等と告げ、消費者に何らかの義務が今も存在するかのように偽って、商品の購入をさせる違法な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	電話011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	電話022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	電話048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	電話052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	電話06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	電話082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	電話087-861-3237
九州経済産業局消費者相談室	電話092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	電話098-862-4373

ぜんにちほうき
全日法規(株)に対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

(1) 事業者名 全日法規(株)

(2) 代表者名 中園 重信

(3) 所在地 本社：広島県広島市東区光町二丁目7番17号 第2京谷ビル

支店：宮城県仙台市青葉区本町一丁目11番1号

仙台グリーンプレイス

東京都港区西新橋二丁目7番4号 CJビル

大阪府大阪市北区兔我野町11番19号 浪速ビル

全日法規(株)の実質的な本社機能は、広島県広島市中区袋町3番17号シンヨービル10階に所在する関連会社の事務所内にあり、併せて同所にて書籍等の電話勧誘販売の事業も行っている。

(4) 取扱商品 「現代マネジメント全集」等計11種類の書籍、ビデオテープ

(5) 商品価格 315,000円～498,000円

2. 取引の概要

(1) 全日法規(株)は、勧誘を行う消費者名を入手するため、ハローページの電話帳をもとに無作為に一般企業に電話をかけ、「交通安全指導協会」という架空の団体名を名乗り、「交通死亡事故が増えているという事で交通安全意識調査のアンケートにご協力をいただいております、20代の男性社員の名前を教えてください。」等と告げてその企業の従業員である消費者の名前を聞き出していた。

その上で、後日、その消費者の職場にその消費者を名指しで電話をかけ、「研修の申請書類の提出がないという事で事務の方にもかなり遅れが出ている状況だったんですが、何か事情があって提出出来ていなかった訳ですかね。」等と虚偽の事実を告げ、消費者の混乱に乗じて個人情報を読み出し、在宅の研修等と称して「現代マネジメント全集」その他の書籍等(以下「本件書籍等」という。)の購入について勧誘していた。

(2) 全日法規(株)は、本件書籍等を販売しているところ、かつて全日法規(株)と取引のあった消費者又は全日法規(株)の一部役員等がかつて在籍していた企業(以下「役員出身企業」という。)と取引のあった消費者に対して、全日法規(株)の顧客データベースの情報又は役員出身企業が保有する顧客の名簿の情報に基づき、当該消費者の職場等に電話をかけて、本件書籍等の購入を勧誘していた。

3. 主な違反事実

(1) 不実告知（特定商取引法第21条第1項）

ア．全日法規株は、消費者に対し、あたかも当該消費者が本件書籍等の購入の申込みをしたかのように告げて、当該契約の申込みの意思表示を既にしたものと混乱させて、契約の締結に係る手続きを進めるように迫っていた。

しかし、実際には、当該消費者が本件書籍等の購入の申込みをしたという事実はなかった。

イ．また、全日法規株は、かつて全日法規株又は役員出身企業と書籍等の購入に係る契約を締結したことのある消費者に対し、「前回の教材は基礎編で、今回は応用編の教材を購入する必要がある」、「以前の契約が続いており、終了手続きをとるために新たに教材を購入しなければならない」等と告げて、あたかも、当該契約に関連する何らかの義務が消費者側に現在も存在し、このため全日法規株から本件書籍等を購入する義務があるかのように告げて、契約の締結に係る勧誘を執拗に行っていた。

しかし、実際には、その消費者にとって、上記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、本件書籍等を購入する義務は何ら存在しなかった。

ウ．さらに、全日法規株は、本件書籍等の購入の申込みをした消費者又は申込みをしたと全日法規株から告げられた消費者が、申込みの撤回等を申し出たところ、クーリング・オフの期間内であるにもかかわらず、「登録したので解約できない」等と告げていた。

しかし、実際には、消費者等は、特定商取引法第24条第1項の規定に基づき申込みの撤回等を行うことができた。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

全日法規株は、電話勧誘を受けた消費者が本件書籍等の売買契約を締結しない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していた。

(3) 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）

全日法規株は、電話で勧誘する際に、その電話で長時間にわたり勧誘を続け、又は執拗に勧誘し、迷惑を覚えさせていた。

(4) 販売目的等不明示（特定商取引法第16条）

全日法規株は、電話勧誘をしようとするときに、全日法規株の正式な名称及び販売しようとする商品の種類を告げず、また、その電話が書籍等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いなかった。

4. 勧誘事例

【事例 1】

全日法規(株)の販売員は、平成15年12月、広島県在住のAの職場に電話をかけ、「Aさん、研修の案内を一ヶ月前に出したんですが、この締切が先週末でした。この研修は将来、Aさんが上に立たれた時に役立つもので、管理者を養成する為の研修なんです。締切日が過ぎていきますので、この電話で手続きを進めますので了承して下さい。」と告げた。Aは、同販売員の言っていることがよく分からなかったが、「はい」と返事をした。

その後、同販売員がAの住所、氏名、生年月日、勤続年数、既婚・独身別、電話番号、家族構成等を質問したので、Aは全て答えた。さらに、研修の費用について、月々の支払金額や支払い方法等を説明していたが、Aは、仕事を中断してラインを離れていたため、「隣の人が私の仕事をやっていないか。」と気がかりで上の空の状態、何のことを言っているのかよく分からず、適当に「はい」とか「ええ」とか返事をした。最後に同販売員は、「この後で、登録の手続きが済んだら確認の電話を入れますので電話に出て下さい。」と言って、一旦電話は終わった。

同日の夕方、別の販売員がAの職場へ再び電話をかけ、「Aさん契約有り難うございました。」と言って、住所や氏名等を確認した。Aはそれを聞いて、契約すると言って返事をしたつもりがなかったため、「買うと言ってはいませんよ。」と言いつつ返事をした。すると同販売員は、「Aさんは『はい』と言って返事をしたではないですか。口頭でも契約は成立しますから解約は出来ませんよ。」と強い口調で告げた。Aは、「はい」と言って返事をしたので、それが契約になるのかと思いき、諦めてそれ以上は何も言わなかった。その後、最初の電話の販売員と会い、その指示に従い契約書らしい書類に住所や氏名等を記入し、印鑑を押した。

【事例 2】

全日法規(株)の販売員は、平成15年9月、10年くらい前に宅地建物取引主任者の資格講座を受講したことがある広島県在住のBの職場に「実務教育統轄本部事務局」と名乗って電話をかけ「Bさんは10年前に法務関係の生涯教育をやっておられますね。」と告げた上で、「これは、生涯教育ですから終わりはないんです。続けられるんでしたら続けて下さい。」と述べた。これに対し、Bは、「私は勉強をする気はないから続けません。」とはっきり断った。

すると、同販売員は、「Bさん、最終処理をするんです。最終処理をしないと困ることになりますよ。以前、関係部署の者が電話をした時に、Bさんは続ける意思がないと言われたので、私が処理を担当しています。そのための費用を払って下さい。」と述べた。Bは、「以前私がやった講座は既に支払いは済みであり、やるつもりは無いし、言っている意味が分かりません。」とはっきり断った。

しかし、同販売員は、「90年に確かに最終処理されて、お金が支払われていることは分かっています。その時の分は基本編で、まだ、まとめの分が残っています。これらを引き取ってもらわないと困ります。」と告げ、「金を払え」、「払わない」と押し問答になった。Bは、午後からある会議のことが気になり、何時までも押し問答を続けるわけにもいかず、根負けしてしまい「いくらですか。」と値段を聞いたところ、同販売員は商品名も言わずに47万2,500円と答えた。Bは同販売員が言うように、この取引が最終処理だと信じたため、契約することを承諾し、電話を切った。Bは、電話を始めてから1時間半が過ぎ、その間、その日にやっていた一斉清掃は中断したままで大変迷惑を被った。

5. 指示の内容

上記3.の違反事実を認定し、今後同様の行為をしないよう指示。