

平成17年4月21日
経済産業省
中国経済産業局

改善指示に違反して営業を続けた電話勧誘販売業者に対する 業務停止命令（1年間）について

経済産業省は、平成17年4月19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、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、同社の業務の一部を1年間停止するよう命じました。

全日法規(株)は、平成16年8月9日付けで、経済産業大臣から電話勧誘に当たって不実告知を行わないこと等を内容とする指示（行政処分）を受けていました。

しかし、その後も、同社は、その業務を改善しないまま、以下のような違法行為を繰り返し行っており、経済産業大臣による指示に従っていないことが明らかとなったので、1年間の業務停止を命じることとしたものです。

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、「交通安全意識調査のアンケートを後日お送りしますので、その方の名字は何と言われますか。」等と告げて巧みに消費者の名前を聞き出し、その上で、あらためて勤務先等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、かつて同社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
全日法規株式会社に対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

(1) 事業者名 全日法規株式会社

(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) 全日法規株式会社(以下「全日法規」という。)は、「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。)の販売に当たって、勧誘を行う消費者の氏名を入手するため、電話帳に掲載されている事業所の中から無作為に選んだ事業所に電話をかけ、「交通安全指導協会」という架空の団体名を名乗った上で、「交通安全意識調査のアンケートを後日お送りしますので、その方の名字は何と言われますか。」等と告げ、これに応じた事業所から従業員の名前を聞き出している。

その上で、後日、こうして得た情報に基づき、消費者の勤務先等に名指しで電話をかけ、本件書籍等の購入について勧誘することにより、当該消費者から購入の申込みを電話により受け、本件書籍等を販売している。

(2) また、全日法規は、同社と過去に取引のあった消費者に対して、当該消費者に係る過去の商品の購入実績等が記載された「顧客リストカード」と題する書面の顧客情報に基づき、当該消費者の勤務先等に電話をかけ、本件書籍等の購入について勧誘することにより、当該消費者から購入の申込みを電話により受け、本件書籍等を販売している。

3. 業務停止命令の内容等

(1) 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消費者を勧誘すること。

消費者から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17年4月21日から平成18年4月20日まで(1年間)

4. 業務停止命令の原因となる事実

全日法規は、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、特定商取引法第22条の規定による指示に従っていないことが認められた。

(1) 不実告知(特定商取引法第21条第1項)

ア. 全日法規は、上記2.(1)の方法で事業所から得た情報に基づき、消費者の勤務先等に名指しで電話をかけ、「1週間ほど前に、管理者の研修の申込みが締め切りになっているのですが、ご存じですか。申込みの期限が過ぎているため、この電話で手続きをしますので、名前、住所、電話番号、勤務先、携帯番号、独身か既婚か教えてください。」等と告げ本件書籍等の購入について勧誘を行い、研修の受講の申込であるものと思い込んで自己の氏名等の詳細な情報を告げた消費者に対して、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、契約の締結に係る手続きを進めるように迫っている。

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、全日法規は、かつて同社の書籍等を購入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、かつての書籍等の購入契約に関連する何らかの義務が現在も存在し、このため同社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勧誘していた。

しかし、実際には、その消費者にとって、かつての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同社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 2 2 条第 3 号、同法施行規則第 2 3 条第 1 号)

全日法規は、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 1 6 条)

全日法規は、電話勧誘をしようとするときに、同社の正式な名称、販売しようとする商品の種類及び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。

5．勧誘事例

(事例1)

全日法規の販売員は、平成16年10月、かつて同社と取引のあった北海道在住のAの勤務先に電話をかけ、「Aさんが勉強されているマネジメントの件ですが、最近勉強が滞っておられますね。このままでしたら、続けることも出来ないでしょうから、今回電話させていただいた経営分野が最後になります。今回の配本をもって終了となります。」と告げた。Aは、「既に最後の教材を購入しており、追加の教材はないという文書ももらっています。購入する気持ちも有りませんし、お断りします。」とはっきりと返事をした。しかし、同販売員は電話で話を続け、「それは違っているのです。それぞれ単位があるのですがその単位が終了したということなのです。生涯学習になっていますので、まだ残りの教材が残っています。残りの教材の代金を支払ってもらわなければ、終了にならないのです。こちらは、台帳で管理していますが、代金を支払ってもらわなければ台帳からAさんのお名前を削除することが出来ません。」と告げた。Aは、「台帳は、そちらがパソコンで処理をしてもらえば済む話でしょう。なぜ、教材を購入しなければならないのですか。」と尋ねた。すると、同販売員は「配本しなければ台帳から御名前を削除することができないことになっているのです。」と告げた。Aは、納得がいかず、「もう電話しないでください。お断りします。」と告げて、一方的に電話を切った。

同販売員は、電話を切った直後、再びAの勤務先へ電話をかけ、「何で一方的に電話を切るんだよ。社会人としてそんな態度を取っていいんですか。」と告げた。Aは、「あなたにそんなことを言われる筋合いはありません。」と言って、また、電話をすぐに切った。

しかし、電話を切った直後、同販売員は再びAの勤務先へ電話を架け、「まだ話が終わっていないんだよ。」と告げた。Aは、「あなたの言い分を聞きまし、こちらの言い分も言いました。もう終わっていますし、配本のお金を支払うつもりもありませんので電話を架けてこないでください。いいですね。」と諭して電話を切った。結局、同じ日に3回も同販売員が電話を架け、断っても断っても執拗に電話を架けてきて、Aの残務整理が滞り大変迷惑であった。

平成16年11月、同社の別の販売員がAの勤務先に電話をかけ、「先日各担当の者がお電話しましたが、私は、各分野を総括してるXです。このまま、各担当が電話を架けてAさんにご迷惑を掛けてもいけませんので、終了手続きをさせていただきます。そのための配本の代金として472,500円を支払ってください。Aさんにはあと5分野残っているのですが、今回の配本手続きをもって全て終了としますので、そのように手続きさせてもらってよろしいですね。」と告げた。Aは、「終了することは前から言っていますし、こちらとしては、終わっているものと思っています。配本もいりませんし、支払うつもりもありません。」とはっきり断った。しかし、この別の販売員は、Aが断っているにもかかわらず電話で話を続け、「配本しないわけにはいきません。配本

しなければ分野の終了にもなりません。」と告げた。Aは、「終わっていますので、支払うつもりはありません。」と繰り返し断った。しかし、この別の販売員は、配本しなければならいし、終了しないので、472,500円を支払わなければならない旨を繰り返し告げた。

Aは、埒があかないので仕方なく「それでは、信販の用紙を送ってください。」と告げた。するとこの別の販売員は、「では、処理をさせていただきます。今日の夜7時頃に会計の担当から電話します。」と告げた。Aは、「わかりました。」と仕方なく答え電話を切った。

(事例2)

全日法規の販売員は、平成16年10月、岩手県在住のBの勤務先に社名を告げずに電話をかけ、「Bさんの自宅にグレーの封筒が送られてないですか。」と尋ねた。Bは、そのような封筒は受け取っていなかったの、「いえ、来てないですね。」と答えたところ、同販売員は「何かの手違いで、もしかしたら送ってないのかも知れないのですが、仕事を円滑に行うための研修の申請に対して、イエスかノーかの返事が来ていない人に、今電話を架けて確認を取っているのです。」と告げ、続けて「名前を教えてください。」と告げた。Bは会社から確認の電話だと思いこんだため、名前、住所、電話番号、生年月日、勤続年数などを同販売員に尋ねられるまま答えた。すると、同販売員は「それではこれで受け付けました。私は担当のYです。」と、そこで初めて同販売員の名前を名乗った。同販売員は、「集まって研修する、というのではありません。」と言うので、Bが「はい。」と答えると、同販売員から電話を切った。この電話の中で、同販売員は、会社名や商品の名称を全く告げなかった。

Bが電話を切った後、勤務先の上司に「先ほど『グレーの封筒を送ったが、業務を円滑に行うための研修の申請の返事がないので確認をします。』という電話があったのですが、そのようなものを申込んでいますか。」と尋ねた。しかし、上司は、「いやあ、そんな話は知らない。何か変な話だな。怪しいな。」と答えた。

同日、同社の別の販売員がBの勤務先へ「ゼンニチハウキトウカツホンブ」と名乗って電話をかけた。Bは、「Yさんからの電話では、研修の申請の確認と言うことでしたが、元々の申請は一体誰がしたのですか。私は申請した記憶はありませんよ。」と告げた。するとこの別の販売員は、「そのことに関してはYがきちんと説明したはずですが、グレーの封筒が送られていて、それに対して返答が無い人に申込の確認を取っているはずですが。」と告げた。Bは「私が勘違いをしたことありますが、取り消します。」と告げた。すると、この別の販売員は、「契約は成立していますから、取り消しはできません。」と告げた。Bは「取り消します。」と再び告げたところ、この別の販売員は、「契

約は一度成立しているのに、それを取り消すには賠償のような、別な問題が発生するよ。」と告げた。それでもBは「取り消します。」と繰り返した。

しかし、同販売員は「何でそっちはそんな命令口調なんだ。どうして高飛車な言い方をするんだ。ものを頼むときの言い方ではないだろう。」と声を荒げた。Bは「高飛車もなにも、取り消してもらいたいです。それじゃあ、私も勘違いがありましたので、取り消してください。」と告げた。同販売員は「そちらの勘違いであって、こちらが勘違いをさせるようなことを何か言ったのですか。どこで勘違いをしたのですか。」と尋ねた。しかし、Bはそれには答えず、「取り消してください。」とだけ告げたが、同販売員は契約が成立しており、取り消すことはできないとしか答えなかった。