

平成20年3月19日
経済産業省
関東経済産業局

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 業務停止命令について

経済産業省は、ミシン等の訪問販売業者である JUKI 家庭製品株式会社（東京都府中市）に対し、特定商取引法の違反行為を認定し、同法第8条第1項の規定に基づき、本年3月20日から9月19日までの6か月間、訪問販売に関する勧誘、申込みの受付及び契約の締結を停止するよう命じました。

認定した違反行為は、勧誘目的の不明示、不実告知、債務の履行拒否、迷惑勧誘、判断力不足に乗じた契約締結等です。

* JUKI 家庭製品株式会社は、平成19年4月1日付けで JUKI 株式会社の家庭製品販売事業を子会社に継承させて「JUKI 家庭製品株式会社」に商号変更しています。平成19年4月1日以前は、JUKI 株式会社で訪問販売を行っていました。

1. JUKI 家庭製品株式会社（以下、「同社」という。）は、ミシン等の販売を行うために消費者宅を訪問する際、その勧誘に先立って、「ミシンを無料で点検します。」等と告げるだけで、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていませんでした。
2. 同社は、訪問後ミシンを十分点検することなく、修理できる可能性があるにもかかわらず「これは修理不能です。」「このミシンは壊れている。」等売買契約の締結について勧誘をする際に不実のことを告げていました。
3. 同社は、消費者が契約の解除を行ったのに対してそれに応じなかったりするなど、契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否していました。
4. 同社は、勧誘を始めると長時間居座ったり、執拗に勧誘を続けるなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。
5. 同社は、その判断力が不足していると認められる消費者と契約を締結したり、高齢であって知識、経験及び支払能力が極めて脆弱と認められる消費者に対して

も不適當な勧誘を行っていました。

- 6．以上のような違反行為については、過去に自治体等から何度も同社に対し指導や改善要請がなされていたにもかかわらず、同社は依然として同様の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

JUKI 家庭製品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：JUKI 家庭製品株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 山口 伸治
- (3) 所 在 地：東京都府中市府中町一丁目6番地の11
ほか69支店（平成19年10月1日現在）
- (4) 資 本 金：1億円
- (5) 設 立：昭和13年12月15日
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 取扱商品：ミシン、宝飾品、鍋セット等
- (8) 売 上 高：83億円
(JUKI 株式会社の平成18年4月～平成19年3月訪問販売売上高)
- (9) 従 業 員：766名（平成19年10月1日現在）

2．取引の概要

同社は、消費者宅を訪問する際、その勧誘に先立って勧誘の相手方に対して売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかったほか、ミシンを十分点検することなく、修理できる可能性があるにもかかわらず「これは修理不能です。」等と勧誘をする際に不実のことを告げていた。

また、消費者から商品の売買契約の解除を行ったのに対して、それに応じなかったりするなど、契約締結の解除によって生ずる債務の履行を拒否したり、商品の勧誘に際し長時間居座ったり、消費者が断っても執拗に勧誘を続ける等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

さらに、認知症等を患っている消費者にその判断力の不足に乗じて販売契約を締結させたり、高齢者であって当該売買契約について知識、経験及び支払能力が極めて脆弱であると認められる消費者に対して、それに照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

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1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること

訪問販売に係る販売契約の締結について勧誘すること。

訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。

訪問販売に係る売買契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成20年3月20日から平成20年9月19日まで（6か月間）

4．行政処分の原因となる事実

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、訪問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) 勧誘目的の不明示(特定商取引法第3条)

同社は、勧誘に先立って、勧誘の相手方に対し、「ミシンを無料で点検します。」等と告げるだけで、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 不実告知(特定商取引法第6条第1項第6号)

同社は、ミシンを点検すると告げて訪問し、ミシンを十分点検することなく、修理できる可能性があるにもかかわらず、「これは修理不能です。」「このミシンは壊れている。」等本件商品に係る売買契約の締結について勧誘をする際に不実のことを告げていた。

(3) 債務の履行拒否(特定商取引法第7条第1号)

同社は、契約の翌日「やっぱり返したい。」と契約の解除を行ったのに対してそれに応じなかったり、相手方が電話でクーリングオフの申し入れをしたにもかかわらず「手取り足取り教えるから信用してくれ」等と言って応じなかったりするなど契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否していた。

(4) 迷惑勧誘(特定商取引法第7条第3号に基づく特定商取引法施行規則第7条第1号)

同社は、訪問後に勧誘にあたり、顧客が「夕食の支度があるから帰って」と断っても帰ろうとしない等長時間居座ったり、断っても執拗に勧誘を続ける等、顧客に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

(5) 判断力不足に乗じた契約及び知識、経験及び支払能力に照らして不相当と認められる勧誘(特定商取引法第7条第3号に基づく特定商取引法施行規則第7条第2号、第3号)

同社は、認知症等を患って判断力が不足していると認められる顧客に契約を締結させたり、高齢者であって当該売買契約について知識、経験及び支払能力が極めて脆弱であると認められる顧客に対して、それに照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成18年12月頃、処分事業者販売員Aが、高齢な消費者B宅に「ミシンの無料点検で回っている。」と訪問してきた。Bは、長年使っていたミシンの調子が悪かったことからミシンの点検をしてもらうことにし、室内に아가ってもらった。

このとき、Aはミシンを調べないで、「このミシンは修理不能だ。」と言い、すぐ最新式のコンピュータのミシンのセールスを始めた。Aは、「現金で一括払いしなくてもいいのですよ。分割払いも出来ますから。」と言いながら何か書類を書き始めた。Bは、年金生活者で余裕のある資金があるわけでもないで、「高価で使わないので不要です。」と言って断ったが、「書面を書いたので解約出来ない。」と言われ、渋々書類に署名した。

【事例 2】

平成18年7月頃、消費者C宅に午前11時頃突然「ジューキミシンですがミシンの無料点検に来ました。」と処分事業者販売員Dが訪問してきたのでCは、午後から点検を頼んだ。

Dはミシンの中を開けて、「マイコンが壊れているので部品交換しないと直りませんよ。でも、このミシンは古いから部品がもう無いんですよ。5万円以上掛かりそうですね。」と言った。Cは、「もう洋裁をすることもあまりないから、5万円もするなら修理したくないですよ。直線縫いが出来ればいから、スーパーにある安いミシンを買うから修理はしません。」と言った。するとDは、「今ミシンで直線縫いだけのものは無いですよ。」とか、「安いミシンはみんな中国製や韓国製ばかりでちょっと故障しても部品が無くて修理も出来ませんよ。」と言った。

それからDは30万円もする最新の電子ミシンを勧めたので、Cは、「今更30万円もするミシンは欲しくないからいりません。」と断った。しかし、Dは、「奥さん。高いものは買おうと予定してもなかなか買えるものじゃないですけど、ローンを使えば、予定が無くても楽に買えますよ。」としつこく勧めた。いくらCが、「夕食の支度があるから帰って」と断っても帰ろうとせず、のらりくらりと話し続けた。Cは、高いミシンは買いたくなかったが、夕飯時で気持ちがあせっていたために、早く帰って欲しくて、契約を承知してしまった。翌日、Dがミシンを持ってきた時Cは、「やっぱり返したい。」と言ったが、Dは聞こうとせず、ミシンを置いて帰ってしまった。

【事例 3】

平成18年8月頃、高齢の消費者Eが自宅に一人でいた時に、「ミシンの調子はどうですか。修理などしますよ。」と言って処分事業者販売員Fが訪問してきた。

Eがミシンを出して見せると、Fは、よく調べもしないで、「これはもう直せないから、買い替える必要がありますね。買い替えですよ。」と言った。Eは、しつこくコンピュータミシンを勧められ、約20万円でコンピュータミシンを買うことにした。

Fは、ボタンを押すだけで簡単に何でも縫えると実演したが、Eは、簡単そうに見えたがいざ使ってみるとうまく動かなくて、とても刺繍をするどころではなかった。Fからは、「使い方がわからなくなったらすぐ電話してくれれば見にきますし、時々私が巡回してきますから大丈夫ですよ。」と言われていたが、実際には針に糸を通す方法を教えに1回来ただけだった。

Eは、翌日ミシンが届いて直ぐ、何とか使いこなしたいと思って、カタログや説明書を一生懸命読んだが、必要としている説明がどこに書いてあるのかさえ分からず、やっと説明を見つけても書いてある意味が理解できなかった。

【事例 4】

平成18年7月頃、「団地を2人で回っているが、よかったらミシンの調子を見てあげる。」と処分事業者販売員Gが、消費者H宅を訪問してきたが、都合が悪かったのでカタログを置いてもらった。2～3日後、Gが訪問してきて「無料で修理、油ぎれを点検してあげる。」と言われ、Hはミシンを点検して貰った。

Gはミシンをあけてちょっと見て「中がさびているから直らない。よかったら4

万円を下取りします。」と言った。Hは、「小さくてまっすぐさえ縫えるミシンであればいい。」と言ったが「小さいミシンは、中国製だからだめ。」とか言われ40万円のミシンを勧められた。

Gから「書類を今日書いてくれ。1台も売ってない。書いてくれないと首になる。」とかなりの時間契約書を書けとしつこく言われいやになり、Hは、かわいそうの思いなどから使い方を教えるとの約束を守らなければ解約するとの条件付きで契約書を書いた。

しかし、Hは、2～3日後よく考えたら高額なのでクーリングオフをするために会社に電話したが、Gが出て「手取り足取り教えるから、信用してくれ。」と取り消してくれなかった。

【事例5】

消費者Iの高齢な両親は、平成18年7月頃に処分事業者販売員Jから自宅で20数万円もするコンピュータミシンを現金で購入した。

契約者はIの父の名前だが、ミシンを欲しかったのはIの母のようである。Iの母は若いころから洋裁が好きでミシンも使いこなしていた。しかし、Iの母は、現在88歳と高齢で、しかも少し前からは認知症の症状があったので、通常の判断は出来ない状態だった。

Iは契約した時の様子を両親に聞いたが、Iの母はその時のことは全く覚えていなかった。Iの父は、ミシン会社の人自宅に来て、Iの母を相手に最近使いやすいミシンができていたり、簡単にいろいろな縫い方が出来ることを説明していたと言った。そして、営業担当者の説明を聞いていたIの母が勧められたミシンを欲しかったので、Iの父は現金で買ってやったと言った。