

平成20年4月24日
経済産業省
関東経済産業局

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（12か月）について ～高齢者に対する皇室関係書籍の販売で2度目の処分～

経済産業省は、皇室関係の書籍等の電話勧誘販売業者である**有限会社ラフ21**（東京都北区）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4月25日から翌年4月24日までの12か月間、電話勧誘販売に関する勧誘、申込み受付、契約締結の業務を停止するよう命じました。

認定した違反行為は、不実告知、迷惑勧誘、判断力の不足に乗じた契約締結等です。

同社のメンバーは、昨年別の法人で同様の違反行為を行い、当省から3か月の業務停止命令を受けていたにもかかわらず、その処分後に有限会社ラフ21に業務ごとそっくり移し、引続き違反行為を繰り返していました。

- 1．**有限会社ラフ21**のメンバーは、もともと平成19年1月22日に3か月の業務停止命令を受けた株式会社インフォメーションプロダクト（通称名：日本皇室図書刊行会）において皇室関係の書籍等の電話勧誘販売を行っていましたが、処分を受けた後直ちに有限会社ラフ21に業務ごと移し、引続き以下のような違反行為を繰り返していました。
- 2．同社は、80歳前後の高齢者を対象に、事前にパンフレット等の案内を郵送した上で電話をかけ、『新歴代天皇大鑑』（写真後掲）と称する皇室関係の書籍の勧誘を行っていましたが、その勧誘に際し、株式会社インフォメーションプロダクト当時使用していた勧誘マニュアルを使って、そうした事実がないにもかかわらず、「これは誰にでも販売するものではなくて、〇〇地区では二人にしか送っていない。」「〇〇様からこういう賛同を得た。」などと架空の話を告げて、上記書籍の購入を促していました。
- 3．また同社は、電話勧誘の際に上記書籍の購入について断っている消費者に対しても、一方的に書籍とその請求書を送りつけ、その代金の支払いをしないしていると執拗に督促を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で、契約の締結を迫っていました。

4．さらに同社は、高齢で認知症を患い判断力の不足している消費者に対して契約を締結させたり、年金生活等の消費者の財産状況に照らし合わせて不適切な勧誘を行っていました。

『新歴代天皇大鑑』



【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

有限会社ラフ21に対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

- (1) 名称: 有限会社ラフ21
- (2) 代表者: 代表取締役 平野 多美江 (旧姓: 鶴川屋 多美江)
- (3) 所在地: 東京都北区赤羽1-59-6
- (4) 資本金: 300万円
- (5) 設立: 平成16年3月12日
- (6) 取引形態: 電話勧誘販売
- (7) 商品: 皇室関係書籍「新歴代天皇大鑑」6万円
(「日本國歴代125代天皇御肖像画」又は「天皇御肖像画」と称している場合もある。)
「皇室御写真集カレンダー」
- (8) 売上高: 約2,000万円(平成19年3月～平成20年1月)

2. 取引の概要

有限会社ラフ21は、80歳前後の高齢者を対象に、事前に上記商品のパンフレット等を郵送した上で電話をかけ、株式会社インフォメーションプロダクトにおいて使用していた勧誘マニュアルを使用して架空の話进行を告げるなどして、商品の売買契約締結のための勧誘を行い、商品の購入を促していた。

また、その際購入を断っている消費者に対しても、一方的に商品とその請求書を送りつけ、当該消費者がその代金の支払をしないであると執拗に督促を行っていた。

さらに、高齢で認知症を患い判断力の不足している消費者に対する契約の締結や年金生活等の消費者の財産状況に照らして不適当な勧誘も行っていた。

同社のこれらの行為は、平成19年1月22日に特定商取引法に基づく3か月の業務停止命令を受けた株式会社インフォメーションプロダクトにおいても行われていたものであり、同じメンバーがその処分後に有限会社ラフ21において、引続き行っていたものである。

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20年4月25日から平成21年4月24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、上記商品の売買契約の締結について電話勧誘をするに際し、消費者に対し株式会社インフォメーションプロダクトにおいて使用していた勧誘マニュアルの文言を用いて、「これは誰にでも販売するものではなくて、地区では二人にしかパンフレットを

送っていません。」等とそうした事実はないにもかかわらず、消費者にあたかも特別に選ばれた者であるかのように思わせたり、ほかにも「人中、人申込み済」、「様からこういう賛同を得た。」などと架空の話を告げて、消費者に商品の購入を促していた。

(2)迷惑勧誘（同法第22条第3号に基づく同法施行規則第23条第1号）

同社は、上記商品の売買契約の締結について電話勧誘をした際に、当該契約締結の意思を表示していない消費者に対し、一方的に上記商品及び当該商品代金の請求書を送付し、当該請求に応じないでいる消費者に対し、再度電話して執拗に督促を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせる仕方で当該契約の締結を迫っていた。

(3)判断力の不足に乗じた契約締結及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘（同法第22条第3号に基づく同法施行規則第23条第2号及び第3号）

同社は、高齢者であって認知症を患っている消費者に対し、その判断力の不足に乗じて、上記商品の売買契約を締結させており、また、年金生活等のため上記商品の売買契約に係る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も、その支払能力に照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

(4)契約書面の記載不備（同法第19条）

同社が消費者に対し交付している「ご挨拶とお願い状及び契約書面交付」と称する書面には、同社の正式な代表者名とは異なる氏名が記載されていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

有限会社ラフ21の勧誘員は、平成19年3月ころ、70歳代の消費者Aに電話をかけ、「先日送ったパンフレットは見ていただけましたか。これは誰にでも販売するものではなくて、地区では二人にしかパンフレットを送っていません。」などと言って、『新歴代天皇大鑑』と称する皇室関係の書籍の勧誘を行った。Aはその勧誘から「特別に5回払いにしてあげます。」と言われ断れなくなり、ついには申し込んでしまった。

ところがその後、Aは息子や嫁に反対されたので、すぐに同社にこの契約について解約の電話をかけると、同社の担当者は、「子供じゃあるまいし、一度買うと言ったんだからいまさら断れないよ。大人のくせに約束を破るのか。」とすごい剣幕で怒った。それでもAは、「契約しても一週間以内なら解約できると聞いているので、まだ断れるでしょう。」と言いつつ返したが、同社の担当者は、「うちにはその法律は適用されないから、いまさら断れない。うちは普通のセールスマンとは違うから、一度申し込んだらもう断れないよ。皇室の本を断るなんて罰当たりだ。わけのわからないことを言うなら裁判にかけるぞ。」とAを脅した。

【事例2】

有限会社ラフ21の勧誘員は、平成19年8月ころ、80歳代の消費者Bに電話をかけ、「今、貴方の町で二人にしか送れないような桐箱入りの貴重な皇室アルバム

の予約注文を取っています。近所の人からも予約を頂いています。この皇室アルバムは6万円しますが、一括払いが無理なら月1万円ずつの分割払いでもいいです。代々家に残るものですから皆さん買っていますよ。」などと言って、『新歴代天皇大鑑』と称する皇室関係の書籍の勧誘を行った。Bは、「私は年を取っているからそんな高いものはいりません。いいです。」と言って断って電話を切った。

ところが数日後、同社からその書籍が郵送されたので、Bは驚いてすぐに同社に電話をかけ、「今、お宅の会社から皇室アルバムが送られてきたけど、このあいだお断りしたはずですよ。」と言うと、同社の担当者は、「いいや、おばあちゃんから注文を受けたから送ったんだよ。」と言って、Bがどんなに断ったと言っても応じなかった。その電話のやり取りを見かねたBの孫が電話を替わったが、結果は同じであった。

【事例3】

有限会社ラフ21の勧誘員は、平成19年7月ころ、80歳代の消費者Cに電話をかけ、「子供から孫に伝わるようなもの」などと言いながら、何かの文章を読み上げるような感じで『新歴代天皇大鑑』と称する皇室関係の書籍の勧誘を行った。Cは何の勧誘がよくわからなかったので、「お金のかかることなら断ります。」と断ったが、その勧誘員は勧誘を続け、最後に「もう送りました。」と言って、一方的に電話を切った。

数日後、同社からその書籍が送られてきたので、Cはすぐに同社に電話をかけ、「何かを送ってきたが、注文していないのでお断りします。」と言うと、同社の担当者は、「注文されて送ったものだから、いまさら断れません。」と言って電話を切った。Cは仕方なくそのまま放っておくと、1か月くらい経って同社から、その書籍代金の請求の電話があった。Cはお金を払えという電話で急に不安になり、息子に相談した。

また、書籍とともに送られてきた『ご挨拶とお願い状及び契約書面交付』と称する書面には、同社の代表者氏名が「佐藤一郎」と記載されていた。

【事例4】

有限会社ラフ21の勧誘員は、平成19年5月ころ、80歳代の消費者Dに電話をかけ、『新歴代天皇大鑑』と称する6万円の皇室関係の書籍の勧誘を行った。Dはその時「6万円もする本は買えない。」とその書籍を購入するとは言わなかったが、数日後、同社からその書籍が送られてきた。Dは驚いて息子に相談し、息子はその書籍を送り返した。

ところが、その後、同社の担当者からDに対し、「お金を払え。払わないと裁判にするぞ。」などといったその書籍代金の支払いの督促の電話が頻繁にかかってくるようになった。また、さらに同社からDに対し、お金を払わなければ裁判所に詐欺で訴えるという内容の督促状が送られ、Dの息子が同社に送り返した書籍も再びDに送り返されてきた。Dは、このような脅迫まがいの督促を受けて大変怖くなり、息子に相談して、最寄りの警察署に行き、そこで最寄りの消費者相談窓口を紹介された。

【事例 5】

80歳代の消費者Eは、軽度の痴呆状態であり、これまでも訪問販売や電話勧誘で内容もわからないまま不要な契約をしてしまい、Eの家族が相手の業者と交渉して解決してきたという状態であった。

有限会社ラフ21の勧誘員は、平成19年7月ころ、このような状態のEに電話をかけ、『新歴代天皇大鑑』と称する皇室関係の書籍の勧誘を行った。Eが嫁にその時の状況を聞かれ、「誰かと電話で話をしたことはあったが、6万3千円もするような本を買うとは言ったことはない。なんと言われたかもよく聞き取れなかった。」と答えている。同社は、Eへの電話勧誘時の内容がそのようなものであったにもかかわらず、Eにその書籍を送り代金を請求した。

【事例 6】

平成19年8月ころ、80歳代の消費者Fの自宅に里帰りしたFの息子は、桐箱に入った『新歴代天皇大鑑』と称する皇室関係の書籍を発見し、母であるFにその書籍のことを聞いたところ、ダイレクトメールが届いて無視していたら、その書籍が送られてきたとのことだった。Fは認知症を患っており要介護3の認定を受けていた。

Fの息子は最寄りの消費生活センターに相談し、そこの相談員が同社と電話で交渉したところ、同社の担当者はその相談員に「本人から電話で注文を受けています。勝手に送ったのではありません。通信販売です。」と言った。しかし、Fの息子が電話通話記録を調べたところ、Fから電話をしたのではなく、最初に同社から電話をかけていたことが判明した。そのうち同社からFに対し、詐欺罪で裁判所に告訴するという旨の電報や葉書が送りつけられるようになり、Fの息子は母がそのことで大変なショックを受け心の負担になっていることを案じた。