

平成20年7月9日  
経済産業省

## 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（6か月）等について

経済産業省は、訪問販売業者である株式会社ベルーナ（本社：埼玉県上尾市）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、平成20年7月10日から平成21年1月9日までの6か月間、同社の訪問販売に関する勧誘、申込の受付及び契約の締結を停止するよう命じました。

また、併せて、同法第7条の規定に基づき、勧誘に際しては販売契約について契約を締結するための勧誘である旨を明確に告げること及び展示会場等においては、消費者が自由に販売スペースを出入りし、商品を見て回れることができるようにすることの指示を行いました。

認定した違反行為は、勧誘目的の不明示、申込書面の不交付、契約書面の記載不備、不実告知、公衆の出入する場所以外の場所での勧誘、迷惑勧誘、判断力不足に乗じた契約締結及び知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘です。

- 1．株式会社ベルーナ（以下、「同社」という。）は、呉服、宝飾品、バッグ等を同社が主催する展示会において販売するため、消費者の自宅を訪問し、展示会への来訪を要請した際、「 店のオープンを記念してイベントを開催することとなりました。特別感謝企画ですので、遊びに来てください。」等と告げるだけで、勧誘するに際し、呉服等に係る売買契約の締結について勧誘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、消費者の住居を訪問した際、同社が確約品と称する1,000円～3,000円程度の帯締め等の申込みを受けていましたが、その際に申込書面を交付していませんでした。
- 3．同社は展示会場で呉服等の契約を行った消費者に対して交付する契約書面において、同社の電話番号、商品の数量、クーリング・オフに関する事項の

一部等について同法施行規則に定められたとおりに記載していませんでした。

- 4 . 同社は、展示会において、消費者が呉服等を契約し、その後クーリング・オフ期間内に契約の解除を申し出た消費者に対して、「これは有名な先生の着物なので解約はできない。」等と不実のことを告げていました。
- 5 . 同社は、消費者宅への訪問時に本来の目的である呉服等の販売である旨を告げずに消費者を「公衆の出入りする場所以外の場所」である展示会場（注）に来訪を要請し、当該展示会場で販売契約締結に係る勧誘を行っていました。  
（注）展示会場は公共施設、ホテルのホール等を利用するものであるが、受付が設けられており、一般人が自由に出入りできる場所ではない。
- 6 . 同社は展示会に来た消費者に対して、営業員等数人で取り囲むなどして「着物など買ってもしないから。」と言っている消費者に対して「そんなこと言わないでくださいよ。」、「月賦でもいいですよ。」と言って、契約しない旨の意思を表示している者に対して長時間執ように勧誘するなど消費者に迷惑を覚えさせる仕方で勧誘を行っていました。
- 7 . 同社は認知症等の症状が現れ、判断力が不足している高齢の消費者に対し、その判断力の不足に乗じて次々に呉服等に係る契約を締結させていました。
- 8 . 同社は、展示会に訪れた高齢の消費者に対して「年金生活だし、そのようなものは買えません。」と断っているにもかかわらず、勧誘を行い、契約を締結させるなど、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を行っていました。

**【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	0 3 - 3 5 0 1 - 4 6 5 7
北海道経済産業局消費者相談室		0 1 1 - 7 0 9 - 1 7 8 5
東北経済産業局消費者相談室		0 2 2 - 2 6 1 - 3 0 1 1
関東経済産業局消費者相談室		0 4 8 - 6 0 1 - 1 2 3 9
中部経済産業局消費者相談室		0 5 2 - 9 5 1 - 2 8 3 6
近畿経済産業局消費者相談室		0 6 - 6 9 6 6 - 6 0 2 8
中国経済産業局消費者相談室		0 8 2 - 2 2 4 - 5 6 7 3
四国経済産業局消費者相談室		0 8 7 - 8 1 1 - 8 5 2 7
九州経済産業局消費者相談室		0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 8
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		0 9 8 - 8 6 2 - 4 3 7 3

## 株式会社ペルーナに対する行政処分概要

### 1. 事業者の概要

名称：株式会社ペルーナ

代表者：代表取締役 安野 清（やすの きよし）

所在地：本社：埼玉県上尾市宮本町4番2号

東京本部：東京都新宿区西新宿2丁目1番1号  
新宿三井ビル42階

資本金：10,607百万円（平成20年3月末現在）

設立：1968年9月

取引類型：展示会開催による訪問販売（カレーム事業部）

売上高（連結）：125,146百万円（平成19年度）

カレーム事業：5,585百万円（平成19年度）

取扱商品：呉服、宝飾品、バッグ等（以下「本件商品」という。）

### 2. 取引の概要

過去に同社の通信販売を利用したことのある顧客に対して、同社のカレーム事業部が電話で訪問の約束を取り付けた後、個別に住居を訪問し、イベント等と称して展示会に来るよう要請して本件商品の売買契約を締結していたものである。

### 3. 業務停止命令の内容と期間

#### (1) 業務停止命令関係

平成20年7月10日から平成21年1月9日までの間（6か月間）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。

訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘をすること。

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) 指示関係

特定商取引法に規定する指定商品の販売を行う場合には、店舗であるか展示会であるかを問わず、消費者を店舗あるいは展示会に勧誘するに際し、指定商品の販売契約について契約を締結するための勧誘である旨を明確に告げること。

店舗あるいは展示会場において消費者に指定商品の販売を勧誘するに際しは、当該消費者が、自由に販売スペースを出入りし、商品を見て回ることができるようにすること。

#### 4. 業務停止命令の原因となる事実

##### (1) 勧誘目的の不明示(特定商取引法第3条)

同社は消費者の住居に電話で「おかげさまでベルーナも今年で 周年を迎えることができました。」「このたびベルーナのお客様限定で記念イベントを開催することになりましたので、感謝の気持ちを込めまして御礼の品をお届けさせて頂いております。」等と告げた後、当該消費者の住居を訪問し、「 店のオープンを記念してイベントを開催することとなりました。特別感謝企画ですので、遊びに来てください。」「コーヒーや軽食もできるので是非来てください。」等と告げるだけで、勧誘するに際し、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。

##### (2) 申込書面の交付義務違反(特定商取引法第4条)

同社は、消費者の住居を訪問した際、イベントと称して展示会に当該消費者を勧誘する際、同社が確約品と称する1,000円~3,000円程度の帯締め等の申込みを受けていたが、その際、申込書面を交付していませんでした。

##### (3) 契約書面の記載不備(特定商取引法第5条)

同社は展示会場で本件商品の契約を行った消費者に対して交付する契約書面において、同社の電話番号、商品の数量、クーリング・オフに関する事項の一部等について同法施行規則に定められたとおりに記載していませんでした。

##### (4) 不実告知(特定商取引法第6条第1項第5号)

同社は、展示会において、消費者が本件商品を契約し、その後クーリング・オフ期間内に契約の解除を申し出た消費者に対して、「これは有名な先生の着物なので解約はできない。」「バッグは一度契約すると解約は出来ません。だから断らないでください。」等と不実のことを告げていました。

##### (5) 公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘(特定商取引法第6条第4項)

同社は、消費者宅への訪問時に、「記念イベントを開催する。」「ファッションショーがあります。」等として本来の目的である本件商品の販売である旨を告げずに消費者を「公衆の出入りする場所以外の場所」である展示会場(注)に来訪を要請し、当該展示会場で販売契約締結に係る勧誘を行って

いました。

(注) 展示会場は公共施設、ホテルのホール等を利用するものであるが、受付が設けられており、一般人が自由に出入りできる場所ではない。

(6) 迷惑勧誘(特定商取引法第7条第3号の規定に基づく施行規則第7条第1号)

同社は展示会に来た消費者に対して、営業員等数人で取り囲むなどして「着物など買ってもしないから。」「帰りたい。」等と言っている消費者に対して「そんなこと言わないでくださいよ。」「買った場合は店長に言えばいくら安くしてくれるから。」「月賦でもいいですよ。」「もう少し、もう少し。」等と言って契約しない旨の意思を表示している者に対して長時間執ように勧誘し、消費者が「契約しないと帰れない。」と考えざるを得なくなるほど消費者に迷惑を覚えさせる仕方で勧誘を行っていました。

(7) 判断力不足に乗じた契約締結(特定商取引法第7条第3号の規定に基づく施行規則第7条第2号)

同社は認知症等の症状が現れ、判断力が不足している高齢の消費者に対し、その判断力の不足に乗じて次々に本件商品に係る契約を締結させていました。

(8) 知識、経験及び財産の状況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号の規定に基づく施行規則第7条第3号)

同社は、展示会に訪れた高齢の消費者に対して「年金生活だし、そのようなものは買えません。」「私は年金暮らしだし、お金がないです。」等と断っているにもかかわらず、勧誘を行い、契約を締結させるなど、知識、経験及び支払い能力に照らして不相当と認められる勧誘を行っていました。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

株式会社ペルーナの営業員Sは、平成19年6月、消費者Aの自宅に電話をかけ「ペルーナです。今までお買い上げ頂いたお客様に対し、ちょっとしたお礼の品物をお持ちしたいのですが、お伺いしてもいいですか?」「決して、物を押し売りしたり、今よくある布団などを売っている訪問販売ではありません。だから、お伺いします。」と言った。その日のうちに、SはAの自宅に訪れ「これがお礼の品物です。」と言って、おせんべいを出し、Sは大きなカバンを開けて「今日は和物ばかりですけど、こういうものをお持ちしました。これは見て頂くだけですから、見てください。」と、タオル地のマフラーや帯締めを何種類も出してきた。Aは、電話の時にSは訪問販売ではない、と言っていたのに変だと思った。Sは「これは特別におまけ

して1,000円です。」と言ったので、Aは1,000円くらいならいいかと思い、帯締めとマフラーを申込んだ。Sは「これは会場に来て頂いて、お買い上げ頂くようになっていきます。」、「これら商品の販売当日は、××でファッションショーがあります。6月 日にファッションショーに来て頂いて、その場でお買い上げ頂いてお渡しすることになります。」と言った。

AはSからファッションショーの案内、帯締めの申込書面は貰わなかった。

ファッションショー当日、Aが展示会場となっている事務所へ着くと、Sが事務所内へ案内した。2、3人の従業員がAのところに集まってきた。Aは、Sに「ファッションショーじゃないんですか？」と聞いたら、返事は何もなかった。AはSに次々と着物、バッグ、草履のコーナーへ連れて行かれ、その度に商品を勧められたが断った。Aが帰ろうとすると、Sと2、3人の従業員がAを取り囲み、帯をしつこく勧めてきた。Aは「年金生活だから、支払っていきません。」と何度も断った。Aが事務所に来てから、すでに3時間も過ぎていた。Aは早く家に帰りたかったが、何度断っても聞いてくれなかったので、仕方なく契約をした。

## 【事例2】

株式会社ペルーナの営業員Tが、平成18年11月、消費者Bの自宅に突然来訪し「ペルーナです。事務所は1年前からありますが、今度、 にお得意様をご招待します。 でコーヒーや軽食も出るのです是非来てください。当日は3千円で革のお財布をわけていますので、3千円だけは必ず持ってきてください。」と言ったが、招待状というものは置いていかなかった。

展示会当日、Bは展示会場へ着くと、従業員とTに着物のコーナーに連れて行かれたが、Bは着物には興味がないので「着ません。」と断った。次に従業員とTの二人に帯のコーナーへ連れて行かれたが、帯も断った。Bの両脇には従業員とTの二人が身動きできないくらいの位置に立っていた。お昼も食べずに勧誘され続けたBは、「帰りたい。」と言ったが、従業員やTは「もうすぐ終わりますから。」、「買った場合は店長に言えばいくら安くしてくれるから。」、「月賦でもいいし。」、「もう少し、もう少し。」、「もうちょっと奥にも見るところがあるんですよ。」と言い、帰してくれなかった。Bは、最後にバッグのコーナーへ連れて行かれ、バッグの担当者がバッグを勧めてきた。従業員達が必死になって勧めている様子から、Bはこのまま一通り見るだけでは帰してはもらえないと思い、仕方なくバッグとクッションを契約した。Bが展示会場から表に出ると、すでに3時間も経っていた。

次の日、BはTの営業店に電話をしたが、Tは不在のため「解約したいとTに伝えて欲しい。」と伝えた。折り返し、Tから電話があり「ゲルマニウムクッションの契約は断れます。ですが、バッグは断れません。私は店長から断るなら自分で京都まで行って断ってくるように、と言われました。それ

に、バッグは一度契約すると解約はできません。だから断らないでください。」と言われた。

### 【事例3】

平成18年10月、株式会社ベルーナの営業員Xが、消費者Cの自宅へ突然来訪し「10月に で展示会があるので是非来てください。」「どうしても来てください。」と言い、手作りの招待状は置いていったが、着物の展示会ということは言っていなかった。

展示会当日、CはXに案内され、展示会場となっているホールへと入った。最初、CはXに着物のコーナーへ連れて行かれ、Cは「着物は着ないから、いらない。」と断ったが、Xは「そんなこと言わずに、ちょっとあててみてください。」と言い、着付け担当の従業員がCに着物をあててきた。Cは、4、5人の従業員に囲まれて「いいですね。」「これは似合うから。」と言われ、2、3点の着物をあてられ、勧められた。Cは「着物なんて買っても着ないから。」と断ったが「そんなこと言わないでくださいよ。」と言われ、Cは4、5人相手では断れないと思い、仕方なく契約をした。着物の契約が決まると今度は、バッグや草履のコーナーに連れて行かれ「着物だけではなく、バッグも草履もないと。着物と同じ生地でバッグを作りますよ。」と言われ、Cは言われるままにバッグと草履も契約することになり、総額は約100万円となった。

Cが家に帰り、Xに「解約したい。」と電話をすると、Xは「有名な先生の着物なので解約はできない。」と言った。

### 【事例4】

株式会社ベルーナの営業員Yと営業員Zが、平成19年7月の展示会の2週間前、突然、消費者Dの自宅に訪れた。Yは「カタログに出ている、ジュエリーや着物の本物を見て頂きたい。ジュエリーや着物の本物を展示しますので、是非、見に来てください。」と言った。Dは「年金生活だし、そのようなものは買えません。買う気もないですよ。」と断ると、Yは「その場で買ってくださいとは絶対言いませんよ。本物は写真とは違うので見てください。見るだけでもいいから来てください。」と言った。

平成19年7月、Dは展示会を行う公共施設に着くと、待合室へ案内された。Dは、待合室で待たされた後、Yがやっと来てDは展示会場となっている公共施設の集会室へと案内された。Dが着物の数に圧倒されて立ち尽くしていると、着物の担当者がやって来て「どうぞ、こちらへ。奥さんだったらこれが似合いますよ。」と、近くにあった反物を何点か持ってきて、Dに着付けたが、Dは「今日は見るだけで。」と言うと、「まあまあ、そう言わずに、どうぞお座りください。」と言って、着物の担当者は、Dを会場の真ん

中に座らせた。Dは「今日は見るだけで。」と2～3回断った。着物の担当者は一つの着物だけをDに勧めてきたので、Dは「買えません。」と断った。着物の担当者は「この着物はあなたに似合うから、絶対に着てください。着たことがないなら、挑戦してください。あなたしか似合わないから。」と言い、一つの着物だけを勧め、Dにほかの着物を見せなかった。3、4人の営業員がDを囲み、契約するのを急ぎ立てられているようだった。Dが「こんなものを買っても、行く所もないし、着ることもないから。」「私は年金暮らしだし、お金がないです。」と言ったが、Yは「大丈夫ですよ。月々、2～3万円ずつなら支払えるでしょう。」と言い、Dは仕方なく契約をした。

#### 【事例5】

株式会社ペルーナの営業員Wは、平成19年1月、身近な人の名前を言えなかったり、お金の管理が出来なかったりするなどの認知症の症状が現れ、判断力が不足している年金生活の高齢者である消費者Eを展示会に誘い、展示会においてEと宝石の契約をした。Wは、3年前からEを何度か展示会に誘い、Eと次々に呉服等の契約をしていた。

平成19年2月、Eの親戚は、Eの口座から公共料金の引き落としが出来なかったので通帳を調べてみると、信販会社の名前で引き落としが頻繁に行われていることがわかった。Eの親戚が、Eに聞いても契約書はなく、契約した商品がどこにあるかもわからなかった。また、Eは、ローンが月十数万円になっていることを理解していなかった。