

平成 21 年 1 月 23 日
経 済 産 業 省
中 部 経 済 産 業 局

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する指示について

経済産業省は、消費者の住居を訪問し、学習教材の販売のための勧誘等を行っていた株式会社Wasseコーポレーション（登記上の本店：愛知県名古屋市）に対し、特定商取引法の違反行為を認定し、同法第7条の規定に基づき、勧誘に際しては売買契約の締結について勧誘をする目的である旨等を告げること、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしないこと及び知識、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をしないことの指示を行いました。

- 1．株式会社Wasseコーポレーション（以下「同社」という。）は、中学生向け学習教材、商品名「高校入試合格システム ジャストミート」（以下「本件商品」という。）の学力診断テスト「J-DATA」の訪問販売を行っているところ、中学生を持つ消費者宅を訪問し、「学力診断テストを受けませんか」と告げ、同テストの契約について勧誘していた。
- 2．同社は、後日、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘する際に、その勧誘に先立ち、「テストの結果の説明をしたいので、いつがよろしいですか。」と訪問の約束をし、訪問後に教材の勧誘を行っている。事前の電話、あるいは訪問を受けた際に、消費者は「教材の話ならば結構です。」等と言って断っているが、「違います。テストの診断の結果を話すだけです。」等と告げるだけで、本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を告げていませんでした。
- 3．また、同社は、夜9時までの約束で消費者宅を訪問したにもかかわらず、夜9時を過ぎても帰らず、母親が外出して子供だけの消費者宅に夜の10時近くまで居座ったり、1時間くらいの約束で消費者宅を訪問し、約束の1時間をとくに過ぎても帰らないため、消費者が、断るつもりで、「時間も遅いし。後で返事させてほしい。」と言っても、夜の11時頃まで居座り続けるなど顧客が断っているにもかかわらず、夜間、長時間にわたり執拗に勧誘するなど、顧客に対し迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。
- 4．また、同社は、「生活保護を受けている。」と言っている消費者に対して執拗に勧誘するなど、顧客の財産の状況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	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

株式会社Wasseコーポレーションに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社Wasseコーポレーション
- (2) 代表者：代表取締役 前川 伸昭（まえかわ のぶあき）
- (3) 所在地：(本店) 愛知県名古屋市中村区名駅五丁目30番4号
(名古屋支社) 愛知県名古屋市名東区姫若町3番地の2
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成16年3月31日
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 取扱商品：学習教材「高校入試合格システム ジャストミート」
(販売価格：508～934千円)
学力診断テスト「J-DATA」(販売価格：2,900円)
- (8) 売上高：39.6億円(平成19年度期決算)
- (9) 従業員：388名(平成20年6月現在)

2. 取引の概要

株式会社Wasseコーポレーション(以下「同社」という。)は、中学生向け学習教材「高校入試合格システム ジャストミート」(以下「本件商品」という。) 学力診断テスト「J-DATA」の訪問販売事業を行うに際し、「アプローチャー」という営業員が、中学生を持つ消費者宅を訪問し同テストの契約について勧誘し、後日、「教務」という営業員が、テスト結果を説明すると言って、電話で消費者から訪問のアポイントを取り付け、「クローザー」という営業員が教材販売会社に代わり、申し込みを受け、契約締結のための事務代行を行っているものである。

販売業者の該当性

本件においては、「『契約を締結し物品や役務を提供する者』と『訪問して契約の締結について勧誘する者』など、一定の仕組みの上での複数の者による勧誘・販売等であるが、総合してみれば一つの訪問販売を形成していると認められるような場合には、これら複数の者は、いずれも販売業者に該当する(平成17年12月6日通達)」に照らせば、契約名義人の販売受託者とは言え、特商法における販売業者に該当するものである。

3. 指示の内容

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、次の事項を遵守すること。

訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を告げること。

訪問販売に係る売買契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしないこと。

訪問販売に係る売買契約の締結について、顧客の知識、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を行わないこと。

4．指示の原因となる事実

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害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的等の不明示(特定商取引法第3条)

同社は、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘する際に、その勧誘に先立ち、「テストの結果の説明をしたいので、いつがよろしいですか。」と訪問の約束をし、訪問時に教材の勧誘を行っている。事前の電話、あるいは訪問を受けた際に、消費者は「教材の話ならば結構です。」等と言って断っているが、「違います。テストの診断の結果を話すだけです。」等と告げるだけで、本件売買契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品の種類を告げていませんでした。

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

同社は、本件商品の販売に係る契約の締結について勧誘する際に、夜9時までの約束で消費者宅を訪問したにもかかわらず、夜9時を過ぎても帰らず、母親が外出して子供だけの消費者宅に夜の10時近くまで居座ったり、1時間くらいの約束で消費者宅を訪問し、約束の1時間をとくに過ぎても帰らないため、消費者が、断るつもりで、「時間も遅いし。後で返事させてほしい。」と言っても、夜の11時頃まで居座り続けるなど顧客が断っているにもかかわらず、夜間、長時間にわたり執拗に勧誘するなど、顧客に対し迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

(3) 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号に基づく同法施行規則第7条第3号)

同社は、本件商品に係る売買契約の締結について勧誘する際に、「生活保護を受けている。」と言っている消費者に対して執拗に勧誘するなど、顧客の財産の状況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】

平成19年4月、株式会社 Wasse コーポレーションの営業員Mは消費者A宅を突然訪問し、「テストを受けませんか。」「このテストを受けるとどこの高校に入れるか判定ができます。」とAに言った。Aは中学生の子供に「やってみる。」と聞いたところ、興味を示し、県内の高校のレベルも判らないこともありテストを受けることにした。

テストを行い答案用紙を同社に送り返した後に、同社からAに「テストの結果の説明をしたいので、いつがよろしいですか。」「お子さんと、できれば、お父さんのいる時に訪問したい。」という内容の電話がかかった。Aが「教材の売り込みですか。」と聞くと、「違います、テストの診断の結果を話すだけです。」と言ったので、Aは来訪を承諾した。

後日、同社の営業員NがA宅を訪問し、テストの結果を示しながらNは「お母さんこれでは・・・。」という感じで段々と教材を勧める話を始めた。訪

問の約束をした時の電話では「教材の話しをする。」とは言わなかった。Nが勧める教材は小学6年生から中学3年までの分を一括契約で購入するもので、ファックス、スカパーを使って学習指導をするというものだが、80万円という高額な教材だった。Nはその教材の説明を2時間ほどしたが「今度、もっと詳しく説明します。」と言い残してその日は帰った。

その後、Nは2回目の訪問時に「次回はいついつですか。」と訪問日を指定してきたので、Aは指定された日の夜9時に外出の予定があったので、「午後9時に出かけるので9時までならよいですよ。」と電話で断わりを入れた上でその日の訪問を了解した。

Nは約束の日午後8時頃に訪ねてきたが、約束の夜9時になっても帰らず、Aは「帰ってくれ。」とも言えず、Nも「9時までですよね〜。」と言いながら帰らなかった。午後9時20分になってもNはいっこうに帰る気配もないため、Aは「私どうしても出かせないと。」と何回もNに言ったが、Nは「お母さんどうぞ出かけて下さい。まだ説明したいことが残っているからどうぞ。」と言うだけでとりあってくれなかった。Aは子供だけ残して外出するのは心配であったが、やむなく予定より大幅に遅れて外出した。Aは帰宅してから子供に聞いたところNは「10時前までいた。」とのことだった。

【事例2】

平成18年8月、株式会社 Wasse コーポレーションの営業員O及びPが消費者B宅を突然訪問し、「実力テストを受けませんか。」「中学生を対象にこの辺りを回っているんですよ。」とBに言った。Bは中学生の子供が初めての子供で、その学力レベルがわからず不安に思っていたところでもあり、テスト代も安かったので、子供にテストを受けさせることにした。

テストをやって同社に答案用紙を送り返した後に同社からBに電話があり、Bから訪問の承諾を取り付け、その日の夜の8時頃に同社の営業員QがB宅を訪ねて来た。テスト結果についてQは「テストの結果は良いんだけど、少し惜しいところがある。」「せっかくここまでできるんだから、もっと良くなる方法がありますが、知りたくありませんか。」とBに言ったため、Bは内心「教材の勧誘になるんだろうな。」と思い、「教材の話しならば結構です。」とQに告げたが、Qはその後も熱心に勧誘を続けた。その熱心さもあってBは途中で「帰って欲しいな。」と思ったが、「帰って。」とは言えず、結局契約が済んでQが帰ったのは夜の11時頃だった。

契約する話しになった際、Bが生活保護を受けているので支払いが厳しい旨Qに告げたところ、Qからは「ローンは通る。」と言われ契約したが、後にBは「高額だから、やはり生活が苦しくなるな。」と思いクーリング・オフした。

【事例3】

平成18年4月、夜8時頃株式会社 Wasse コーポレーションの営業員Rが消費者C宅を訪問し、「子供の学力診断を受けませんか。」とCを勧誘した。Cは「この診断を受けても何もないよね。教材とか買うのならやめとくわ。」と言ったが、Rは「そんなんじゃないわ。」と言うので、Cは子供に「やって

みる。」と聞いたところ、「うん、やってみる。」と答えたので診断テストを受けることにした。

テストの答案用紙を同社に送り返した後に同社からCに「テストの結果ができました。」という電話があり、Cは「郵送しておいて。」と言ったが、同社は「話しをしたいから家に行く。」と言い、さらにCに「訪問の際に聞きたいことがありますか。」と聞くのでCが「の学校のランクみたいなものを聞きたい。」と答えるなどしたところ、週末の昼の2時に訪問を受けることとなった。

同社の営業員S及びTがC宅を訪問し、Cと子供に対して「こんな感じですよ。」とテストの結果との学校のレベルが書かれた資料を示して、「この学力だと全然あかん。」「公立学校は無理。」「うちは、ほったらかしにはしない、電話とかテレビを通じて指導する。」と言った。

Cは「母子家庭ですので教材は買えない。」と言ったが、SあるいはTの説明は子供に向かっていて、子供に「できるよね。」と聞くので、子供も「うん。」とうなずいてしまった。結局「いや。」と言えない雰囲気となり契約してしまった。

【事例4】

平成18年8月、株式会社 Wasse コーポレーションの営業員Uは消費者D宅を突然訪問し、「子供の学力テストはいかがですか。」とDに言った。Dは「教材の勧誘か何かでないんですか。」と聞いたが、Uは「勧誘ではないです。子供の学力のレベルを見るだけです。」と言った。Dは中学生の子供に「やってみる。」と聞いたところ、子供が「受ける。」と答えたので2千円程度を支払いテストを受けた。

後日、同社からテストの結果が郵送されてきた後に電話があり、Dに対して「テスト結果で学力を診断するのに、子供のいる時」が良いとか、「直接子供に会わせてください。」と告げたので、Dは1時間くらいという約束で、夜の8時の訪問を承諾した。

約束の日、同社の営業員VがD宅を訪れ、Dが最初にVに対し「教材の話しならば買う気ないですよ。」と断ったが、Vは「違いますよ、テストの結果をお子さんに話したいだけです。お子さんに会わせてくださいよ。」と言うので、Dは「それならば。」と思い子供も同席させた。Vは「の学校に入るには、これくらいの成績がいる。志望校に入るには、の教科が弱いですね。」とテストの診断を説明した後に、「やるのは子供本人だから。」「週に1回、電話での先生の相談もありますし、1人で家庭学習する癖もつきますし。」と子供に向かって話しを始めた。

約束の1時間はとっくに過ぎて、夜の10時過ぎとなったので、Dは断るつもりで「時間も遅いし、即答できないので。子供とも相談したいので、後で返事させてほしい。」と言ったが、Vは「返事を後回しにすると子供のやる気が失せてしまうので、お母さんが今日、契約してくれないと。」と言った。Vは子供に対しても「な。君、やるよね。やれるよな。」と言い、子供が「そう。うん。頑張れるかな。」とうなずくと、Vはさらに子供に「な。ぼく。できるならお母さんが契約してくれないとな。」と言った。その後Vとの話しはでき

る、できないの押し問答になり、午後 11 時になったので、D はあとでクーリング・オフすれば良いと思い契約してしまった。

【事例 5】

平成 18 年 5 月、株式会社 Wasse コーポレーションの営業員 W が平日の夕方に消費者 E 宅を訪問し、「中学生のお子さんに学力診断テストを一度受けさせてみませんか。」と E を勧誘した。E は玄関先で「うちは、いいですよ。」と断ったが、W は「受けてもらうだけですから、そうおっしゃらずに。」と勧誘を続けた。W は途中で「ちょっとだけ子供さんと呼んでいただけませんか。」と言うので、中学 3 年生の子供を玄関に呼び寄せたところ、W は子供に優しい口調で説明をし始めた。結局、子供が「テストだけなら受けてみようかな。」という雰囲気になったため学力診断テストを申し込んだ。

学力診断テストをやって同社に答案を送り返した 1 週間くらい後に、同社から E 宅に電話があり、「テストの採点が出ましたので、ご報告方々お伺いしたいのですが、いつがご都合よろしいですか。その時にちょっとだけ教材のお話もさせていただくかも知れませんが、よろしく願いしますね。」と言って、E から訪問の了承を取り付けた。

後日、同社の営業員 X が夜 7 時頃 E 宅を訪ねてきたので E は子供と一緒にテスト結果の説明を受けた。X はテストの結果をテーブルの上に広げ、科目ごとに一通り説明をした後、「今の状態では志望高に入るためには相当努力しないと難しいですね。」「折角ですからもう少しテストの点を上げさせていただきたいですね。」とか言いながら、教材の話を持ち出した。

X は「私共のジャストミートという商品は、スカパーで授業が受けられる仕組みになっております。スカパーはサービスとして当方で無料で取り付けをさせていただきます。また、3 ヶ月間の無料 F A X ゼミも付いています。是非お子さんにやらせてあげてください。」などと説明した。E は商品の値段が 90 万円超の金額になることから難色を示したところ、X は「是非、子供さんのためにこの教材で勉強をさせてあげてください。僕も子供さんの成績を上げるために頑張らせていただきたいと思いますのです。」などと執拗に勧めたので、E は次第に断りづらくなった。

この日、結局、X は夜の遅い時間であることもお構いなく長時間にわたり勧誘を続け、午後 11 時頃まで家に居たので、E は、X のあつかましさや強引さに本当に迷惑を感じた。

【事例 6】

平成 18 年夏、株式会社 Wasse コーポレーションの営業員 Y は消費者 F 宅を突然訪問し、「中学生の子供さんがいらっしゃるお家を回らしてもらっていますが、テストを受けてみませんか。」と F に言った。Y は「是非、一度お試しにテストを受けてみてください。」と言って熱心に勧めたので、F はテストだけならと思って中学生の子供に受けさせた。

平成 18 年 9 月、同社から F に「テストの結果を持ってお邪魔します。」という電話が入り、F はテスト結果の説明だけならせいぜい 1 ~ 2 時間で話しは

終わると思ったので訪問の承諾をした。午後4時頃にF宅を訪問してきた同社営業員Zは、最初のうちは「このレベルだとこの辺の高校になるから、行きたい高校だと、もうちょっと頑張って勉強しなければいけませんね。」などと言いながらテスト結果の話をしていたが、話の途中から電話では一言も言っていなかった教材の勧誘の話をし始めた。Fは教材の話は気が進まなかったが、Zが「うちの教材は、サポート体制も整っていますから好評ですよ。うちの教材で、真面目にやった生徒さんはこんなに成績があがったんですよ。」などとパンフレットを見せながら言葉巧みに執拗に勧めてきたので、最終的には押し切られる形で契約してしまった。

結局、その日は深夜12時頃までZの執拗な勧誘を受けたためFはその時同社の営業方法はお客さんの迷惑も考えない強引なセールスだと感じた。