

高齢者を狙って、勝手に住居に上がり込み、長時間、執ように勧誘を繰り返すなどして、寝具の購入や布団のリフォームの契約を締結していた個人事業者に対し、業務の一部停止を命じました。

平成 26 年 2 月 26 日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

- 北海道は、訪問販売を行っている「Re:Japan」(リジヤパン) こと竹内淳(札幌市東区)に対し特定商取引法の違反行為(勧誘目的等不明示、再勧誘及び迷惑勧誘)を認定し、平成26年2月24日付けで、同法第8条第1項の規定に基づき、業務の一部(訪問販売に係る契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」)を9か月間停止するよう命じました。
- ついては、特定商取引法の規定に基づき命令の事実を公表します。

1 事業者の概要

名 称: 「Re:Japan」こと 竹内 淳 (以下「当該事業者」という。)
所 在 地: 札幌市東区北49条東2丁目2番
設立年月日: 平成24年11月
取引形態等: 訪問販売(寝具、布団リフォーム)

2 取引の概要

当該事業者は、道内の消費者宅を訪問し、寝具の販売又は布団のリフォームの契約締結について勧誘をし、当該消費者との売買契約又は役務提供契約(以下「売買契約等」という。)の締結を行っていた。

3 法令違反行為

(1) 勧誘目的等不明示(特定商取引法第3条)

当該事業者は、訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先立ち、消費者に対して、「布団を見せてほしい。」「以前、買われた布団の保証を確認したい。」などと告げ、当該事業者の氏名又は名称、売買契約等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及び役務の種類のうち、その全部又は一部を明らかにしなかった。

(2) 再勧誘(特定商取引法第3条の2第2項)

当該事業者は、消費者が「もう何もいらぬから帰ってください。」「貯金もないので買えません。」などと、訪問販売に係る売買契約等を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「買ってもらわないと困ります。」「生命保険にはいついていませんか。保険で借り入れができますよ。」「頼む。まけるから頼む。」などと告げ、引き続き当該売買契約等の締結について勧誘をした。

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

当該事業者は、訪問販売に係る売買契約等の締結について勧誘をするに際し、消費者の承諾を得ず、勝手に消費宅の寝室や奥の部屋などに上がり込み、消費者が勧誘を断っているにもかかわらず、長時間に渡り、消費者がしびれを切らすまで同じやりとりを繰

り返し、断り切れなくなるまで執ように勧誘を続けるなど、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をした。

4 命令の内容

平成26年2月26日から同年11月25日までの間、次の業務を停止すること。

- (1) 訪問販売に係る契約の締結について勧誘をすること。
- (2) 訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る契約を締結すること。

5 消費生活相談の状況

- (1) 道内における当該事業者の消費者苦情相談件数

(PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等による)

年 度	2 4	2 5	合 計
相談件数	5	3 8	4 3

- (2) 消費者の居住地域

道内全域

- (3) 消費者の性別

女性 83%、男性 17%

- (4) 消費者の年齢

平均 81歳

問い合わせ先 環境生活部くらし安全局消費者安全課 取引適正化グループ 電話 011-204-5213

【事例1】

平成 25 年 4 月、当該事業者の従業員 X が A 宅を訪問した。X は A に「布団を見せて。」としつこく告げ、A が「何で見せなければならぬの。」と断ると、X は「貰っていないお金がある。」「そのお金を払って貰わなければ会社が困る。」と告げた。A は払っていないお金などなく、「わからない」と答えた。それでも X が「布団を見せて。」と何度も繰り返すので、A は断り切れず布団を見せた。

そのようなやりとりをしているうちに、当該事業者が A 宅を訪れた。当該事業者は、紙を出し、A に「名前と住所を書いて。」と告げ、A が「書かない。」と断ると、A やその他大勢の人の名前や住所が記載された台帳のようなものを出し、「名前を書きお金を払えば、この台帳の名前や住所を消してやるから。そうしたら、一切来なくなるから。」と告げた。そして、当該事業者は、A が何度断っても「名前と住所を書いて。」と告げ、引き下がらなかった。A は名前と住所を書かなければ帰ってもらえないと思い、仕方なく紙に名前と住所を書き、印鑑を押した。

【事例2】

平成 25 年 1 月、当該事業者が B 宅を訪問した。当該事業者は B に「小樽の倉庫を整理したら〇〇さんの名前が付いた羽根布団があったので持って来ました。」と告げた。B は、「お宅に布団なんか出していないのに、何で残っているのですか。いらぬです。」と断ると、当該事業者は「わからないけど、〇〇さんの名前が付いているので、買って貰わないと困ります。」と告げた。B はこれ以上断っても、当該事業者は買うまで帰らないと思い、羽根布団を引き取ることにした。

同年 5 月、当該事業者の従業員 X が B 宅を訪問した。X は世間話をしながら勝手に B 宅に上がり込み、「何でもいいから〇〇さんの使えるものを買ってください。」と告げた。B は「もう、何もいらぬから帰ってください。」「もう、お金もないから払えないです。」と断ったが、X は「そんなこと言わないでください。」と告げて、帰ろうとしなかった。B は X も当該事業者と同じように何か買うまでは絶対帰らないと思い、仕方なく敷きパットを買うことにした。

【事例3】

平成 25 年 4 月、当該事業者の従業員 X が C 宅を訪問した。X は C に断りもなく勝手に家に上がり込み、「前に作った羽毛布団の毛が残っているので、布団を 2 枚作ってほしい。」「前に作った布団には保証が付いていて、保証期間中に何かあった時に使うために残して置いた。」と告げた。C が断ると、X は「残った羽毛で布団を作らなければならない。布団を 2 枚作らなければならない。」と告げ、引き下がらなかった。C が再度断ると、X は「せめて、1 枚だけでも買ってくれ。」「安くてもいいから買ってくれ。」ときりがないほどしつこく、C が何度断っても諦めないで、C は断り切れず布団の購入契約を締結した。その後、C はこの契約を解除した。

同年 6 月、X が当該事業者と一緒に再度 C 宅を訪問した。当該事業者は C が契約を解除したにもかかわらず、「頼む。」「まけるから頼む。」と告げ、C が断ってもしつこく勧誘を続けた。C は仕方がないので布団の購入契約を締結した。

【事例4】

平成 25 年 2 月、当該事業者の従業員 Y が D 宅を訪問した。Y は D に「布団を見せてほしい。」と告げた。D は布団を見せたが、「布団はリフォームしてもらったのでいらぬ

い。」と断ると、Yは布団に掛けてあるカバーを指して、「このカバーは木綿布団に使うカバーなので、使っているうちに毛玉になる、赤外線が出るいいカバーを使ってください。」と告げ、掛けカバーを勧めた。Dが「お金がないし、貯金もないので買えません。」と断ると、Yは値引きするなど告げて、勧誘を続けた。それでもDが「お金がないのでいりません。」と再度断ると、Yは「生命保険に入っていないですか。」「保険で借り入れができますよ。」と告げ、Dが「借り入れしたくないです。」と断っても、勧誘を止めなかった。Dは断り切れず、掛けカバーの購入契約を締結した。

同年7月、YがDに電話を架け、「最近、内地で強引に布団を売りつけるあくどい業者がいる。これから仲間が行くので話を聞いてください。」と告げ、その後、当該事業者と他1名がD宅を訪問した。Dは、Yが布団のことは何も言っていなかったので、話を聞くだけだと思ったが、当該事業者はDに「布団を見せて。」と告げ、Dが羽毛布団を見せると、当該事業者は「羽毛が片寄っているので、直した方がいい。」と布団のリフォームを勧めた。Dは「他でもリフォームしているし、もう、お金もないのでいいです。」と断ったが、当該事業者は「羽毛が片寄っているので、持って行って直してきます。」と再度勧誘し、Dは布団のリフォーム契約を締結した。

【事例5】

平成25年7月、当該事業者の従業員XがE宅を訪問した。Eは、年1回位E宅を訪問している別の布団会社の人だと思い、XをE宅に上げた。XはEに「布団の材料を取っている。布団を修理しなければ、その損料で何十万もかかる。」と告げた。Eは、Xがいつもの布団会社の人ではないことに気づき、「いらない。」と断ると、Xは「それなら布団は直さないでいいから、マットを買わないか。」と告げ、Eのマットを指して「このマットは何年も使っており、古いから駄目だ。」「新しいのを買わないと駄目だ。」とマットを勧めた。Eが「いらない。仕事があるから帰ってくれ。」と断ってもXは帰ろうとしなかった。そのうち、Xは当該事業者を電話で呼び、Eが「仕事があるから帰ってほしい。」「マットもあるからいらない。」と何度断っても帰らず、2時間以上勧誘を続けた。Eは当該事業者とXの2人を怒らせたら何をされるかわからないと心細くなり、仕方なくマットを購入することにした。

【事例6】

平成25年10月、当該事業者の従業員がF宅を訪問した。従業員はFに「以前、買われた布団の保証を確認したい。」と告げた。Fは、従業員が、以前布団を購入した会社の販売員とは違っていたので、「そちらの会社は知らないけど。」と告げると、従業員は、Fが以前に買った布団の販売会社はもう無くなっており、その会社の契約を当該事業者が引き継いでいると説明した。そして、「その時、買った布団の契約書に10年間保証すると書いてある。」と告げた。Fは、布団を10年間も保証するなんて変な話だと思い、「布団の保証書や契約書なんて持ってないからわからない。」と告げた。すると、従業員は、Fや他のたくさんの人の名前や住所が記載された分厚いファイルをFに見せ、「保証期間中に、これまで打ち直しやクリーニングを一度もしていなかった。布団を見せてほしい。」と告げ、F宅に上がろうとした。Fが「家の中に入ってもらうのは困る。」と告げると、従業員は「布団に付いているタグを見ればわかる。確認したいので、布団を見せてほしい。」としつこく告げた。Fは、従業員があまりにもしつこいので、仕方なく布団を見せることにして、従業員に「ちょっと待ってください。」と告げ、寝室に布団を取りにいくと、従業員は、勝手にF宅に上がり込み、寝室までに入ってしまった。

そして、Fが布団を見せると、従業員は「10年間の保証がある。悪くなったところを取り換えなければならない。もう新しい布団は用意してあるので、買ってもらうなければ困る。」と新しい布団を勧め、Fが「買うことはできません。」と断っても、勧誘を続けた。

しばらくして、当該事業者がF宅を訪れ、布団の話をいろいろしながら、マットの購入を勧めた。Fは「必要ありません。」と断ったが、当該事業者は、その後もしつこくマットの勧誘を続けた。Fは、何度断っても当該事業者が諦めないのので、「買うと返事をしないと、帰らないのですか。」と尋ねると、当該事業者は「帰りません。」と答えた。Fは、従業員がF宅を訪問してから3時間が経っており、これ以上断っても仕方がないと思いマットを購入することにした。

【事例7】

平成25年10月、当該事業者と当該事業者の従業員YがG宅を訪問した。当該事業者はGに「布団の保証書を更新に来ました。」と告げ、勝手にG宅に上がり込んだ。Gは保証書に心当たりがなかったので、当該事業者に、以前買った布団の契約書に保証のことが書いてあったのかどうかを尋ねると、当該事業者は「契約書に保証書のことが書いてある。」「今回は10年保証すると。」と告げた。

そのようなやりとりをしているうちに、当該事業者は、Gに断りもせず勝手に奥の部屋へ入って行き、ベッドに敷いてあるマットを指して、「敷いていたら悪影響を及ぼす。」と告げ、マットの購入を勧めた。Gが「買えません。」と断ると、当該事業者は「保証がきかないから買いなさい。買わないと保証にならない。」と告げ、Gが断っても1時間以上勧誘を続けた。そして、当該事業者は「布団を買った人の名簿があつて、誰が何月何日に何を買ったかわかっている。だから来る家が決まっている。」「今回買ってくれたら名簿を真っさらにするからもう大丈夫、2度とくることはない。」と告げ、Gにその名簿を見せた。Gは当該事業者の話す声がだんだん大きくなってきて、これ以上断り切れず、仕方なくマットを買うことにした。

【事例8】

平成25年11月、当該事業者の従業員がH宅を訪問した。従業員は氏名等を告げることもなく、「布団のことで来ました。」と告げ、Hが「布団のことはもういいです。」と断ると、「7年前にうちの会社から布団を買って、7年間、洗濯とかを無料とする契約をしているのですが覚えていますか。」「契約した紙があるはずなので、見せてください。」と告げた。Hは「そんな7年も前のもの、簡単に探せません。」と断ると、従業員は「探すまで待ちますよ。」「買ってもらった布団が傷んだときのために、品物を用意してあるのだけど、7年間、何も言ってこないの、用意したものがそのままになっているのです。」と告げた。Hが「そういうことを言われても困ります。布団はいりません。」と再度断ると、従業員は電話で当該事業者を呼び、Hに断りもせず勝手にH宅に上がり込んだ。当該事業者はH宅の中でも勧誘を続け、Hが何度断っても帰ろうとしなかった。Hが「どうしたらいいのですか。」と尋ねると、当該事業者は「それは僕達が決めるのではなく、お客さんの方で決めてください。」と答え、1時間以上同じやりとりを繰り返した。そして、しびれを切らしたHが「残っているものを買えばいいのですか。」と尋ねると、当該事業者は「もし、買ってくれるなら、こういうものもありますよ。」とHにマットの見本を見せた。Hは当該事業者と従業員に早く帰ってほしいと思い、マットの購入契約を締結した。

○ 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

（定義）

第二条 この章及び第五十八条の四第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供

二（略）

（訪問販売における氏名等の明示）

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供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若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等）

第三条の二（略）

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

（指示）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～三（略）

四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 主務大臣は、前項の規定による命令をしたときは、その旨を公表しなければならない。

○ 特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年 11 月 24 日通商産業省令第 89 号）

（訪問販売における禁止行為）

第七条 法第七条第四号の経済産業省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供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、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

二～七（略）