

「目の検査をしませんか。」と告げ消費者宅を訪問し、眼鏡の販売の勧誘を行い、消費者が断っても勧誘を続けるなどして、契約を締結していた個人事業者に対し、業務の改善指示及び勧告を行いました。

平成 26 年 5 月 15 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「メガネサロンフレンズ」こと佐藤浩紀（以下「事業者」という。）に対し特定商取引法の違反行為（勧誘目的等不明示、再勧誘及び書面記載不備）を認定し、平成26年5月14日付けで、同法第7条の規定に基づき、訪問販売に関する業務の改善指示を行うとともに、北海道消費生活条例の違反行為を認定し、同条例第17条第3項の規定に基づき不当な取引方法を用いないよう、勧告しました。
- ついては、改善指示及び勧告の内容並びに事業者の概要を公表します。
- また、事業者は北海道が同条例の規定に基づき行った報告要求に対して報告をしなかったため、同条例の規定に基づき、その旨を公表します。

1 事業者の概要

名称：「メガネサロンフレンズ」こと 佐藤 浩紀
所在地：旭川市東鷹栖東2条3丁目
開業年月日：平成16年4月1日
取引形態等：訪問販売（眼鏡、補聴器等）

2 取引の概要

事業者は、道内の消費者宅を訪問し、眼鏡、補聴器の売買契約の締結について勧誘をし、当該消費者との売買契約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）

事業者は、訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先立って、その相手方に対し、個人事業者の氏名及び売買契約の締結について勧誘をする目的を明らかにしなければならないにも関わらず、屋号のみを告げたり、「目の検査をしませんか。」と告げるだけで、売買契約の締結について勧誘をしたりするなど、事業者の氏名又は名称及び売買契約の締結について勧誘をする目的である旨のうち、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）

事業者は、訪問販売に係る売買契約を締結しない旨の意思を表示した消費者に対して、「そのメガネも壊れたら、予備がないと困るよ。」などと告げたりして、引き続き当該売買契約の締結について勧誘をした。

(3) 書面記載不備（特定商取引法第5条）

事業者は、訪問販売に係る売買契約を締結したときに消費者に交付した当該売買契約の内容を明らかにする書面（以下「契約書面」という。）に、特定商取引法において定められた事項を記載していなかった、又は正しく記載していなかった。

(4) 勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘（北海道消費生活条例施行規則別表1(2)）

事業者は、当該勧誘を始めるに先立って、眼鏡の売買契約の締結について勧誘を始めても良いかどうか消費者に確認しその承諾を得るなどの、勧誘拒絶の意思表示の機会を消費者に与えずに勧誘をした。

4 指示の内容

- (1) 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、事業者の氏名又は名称、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明らかにすること。
- (2) 訪問販売に係る売買契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘をしないこと。
- (3) 訪問販売により、売買契約を締結したときは、法令で定める事項を記載した、当該売買契約の内容を明らかにする書面を交付すること。

5 勧告の内容

事業者は、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所を訪問し、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘しないこと、又は契約を締結させないこと。

6 報告要求に応じなかった旨の公表

道では、事業者に対して、北海道消費生活条例第50条第1項の規定に基づき、平成26年1月16日付けで、同月30日を期限として報告を求めたところです。

しかし、期限までに報告書の提出があったものの、次の質問事項のうち(5)契約実績に関する資料の一部及び(6)クーリング・オフに関する資料の報告がなかったため、同年4月25日付けで同条例第51条第2項の規定に基づき、事業者に対して弁明の機会を与えましたが、事業者から弁明書の提出はありませんでした。

よって、同条第1項の規定に基づき、事業者が報告をしなかった旨及び報告要求における質問事項を公表します。

【報告要求における質問事項】

- (1) 事業者概要（名称等、所在地、法人格、組織、役員・従業員の状況、売上高、財務諸表等）
- (2) 消費者に販売する商品の概要
- (3) 消費者に対して交付している契約書面、パンフレット等
- (4) 勧誘方法、広告・宣伝方法等
- (5) 契約実績に関する資料
- (6) クーリング・オフに関する資料

7 消費生活相談の状況

- (1) 道内における事業者の消費者苦情相談件数（過去5年分）
（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 1	2 2	2 3	2 4	2 5	合 計
相談件数	5	8	1	1 2	9	3 5

(2) 消費者の居住地域

上川総合振興局管内 3 4 %、空知総合振興局管内 1 7 %

(3) 消費者の性別

女性 8 6 %、男性 1 4 %

(4) 消費者の年齢

平均 7 9 歳

問い合わせ先

環境生活部くらし安全局消費者安全課

表示・取引適正化グループ

電話 011-204-5213

【事例1】

平成24年8月上旬、A宅に事業者の従業員Xが一人で訪れた。Aが玄関に出ると、XはAに名刺を渡し、Aはその名刺を見て、「メガネサロンフレンズ」であることが分かった。そしてXはAに、「眼鏡の調子はどうですか。」「目の検査をしませんか。」と話しかけてきた。Aは断ったが、Xは、「車の中で検査をしましょう。」と、目の検査をするよう勧めた。Aは検査ぐらいならと思い、Xに連れられてA宅の外に止めてあった車に乗り込み、検査を行った。車の中でXは、「眼鏡を替えませんか。」とAに新しい眼鏡を作るよう勧めた。Aは既に眼鏡を持っており必要ないと思ったので、「いらないよ。」と断った。しかし、Xは検査の結果から、今の眼鏡が合わなくなっているよう告げ、眼鏡を作るよう勧めてきた。Aは今使っている眼鏡も少し合わなくなってきたのかなと思い、眼鏡を注文することにした。Xに書面を渡され、そこにAは名前などを書き込んだ。眼鏡は後日A宅に届けてもらい、その時に代金を支払うこととした。

数日後、XがA宅を訪れ、Xは、「眼鏡を持ってきました。」と言い、AはXから眼鏡を受け取り、代金を支払い、Xから領収書もらった。その際、Aは以前も訪問販売の眼鏡屋から眼鏡を購入していたことや娘にも眼鏡をプレゼントしたことをXに話した。

その時、Aの娘BがAの家を訪れた。XはBに、「眼鏡の調子はどうですか。検査をしませんか。」と話しかけた。Bは、「この眼鏡も何年か経つし、今、合っているかどうか。」と言うと、Xは「では、車で検査をしましょう。」と言って、外に止めてある車にBを連れて行った。Bは業者の車の後部に乗り込むと、中には検査用の機械があった。そこで、ドアとカーテンを閉め、暗くしたところで、視力などの検査を受けた。眼鏡のレンズをいろいろ替えながら、検査を受けている途中で、Bは仕事に行かなければならなかったので、「もう時間がないので、別の日に来て。」と言った。そこで検査を中断し、後日検査の続きを行うことになり、BはA宅を後にし、A宅にはAとXの二人だけになった。AはXを家の中に上げ、Xは居間に入ると、「新しい眼鏡をつくりませんか。」「娘さんも目が悪くなっているので、新しい眼鏡が必要ですよ。」と言い、眼鏡を作るよう勧誘してきた。Aは、「眼鏡はもういりません。」と断ったが、それでも、Xは、「プレゼントしてあげてはどうですか。」と言って、眼鏡を作るよう勧めたので、Aは眼鏡の値段を聞いた。Xは、Aと娘の眼鏡を合わせて、「全部で〇〇円」と答えた。Aは、「そんな高額なものは払えないので、いりません。」と言って断ったが、Xは娘さんへのプレゼントだからと言って、勧誘を続けた。Aは眼鏡を作ろうという気になり、注文することにした。

平成24年8月中旬、A宅にXが訪れた。XはA宅を訪問中のBに、「この前の検査の続きをしましょう。」と言って、Bを車の中に連れて行き、検査の続きを行った。そして、XはBに、「老眼鏡を作りませんか。」と、新しい眼鏡を作るよう勧誘した。Bは持っているもので十分だと思っていたので、「作りません。」と言って断ったが、それでもXは、Bに眼鏡を作るよう勧誘を続けた。いろいろなレンズを取り出し、取り換えながら「今の眼鏡ではこのように見えるよ。」と言い、そのレンズをBに渡した。Bがそのレンズで見ると、ぼやけて全然見えなかった。Bは今使っている眼鏡も少し合わなくなってきたのかなと思い、スペアも必要かなと思ったので、この際、安いものなら一つ作ってもいいかと思った。その時は、Xは価格の高い眼鏡ばかり勧めたので、Bは、「もっと、安いのはないかい。」と言った。それでも高いレンズなどを勧めてくるので、「スペアだから、フレームもレンズももっと安いのでいいよ。」と言い、眼鏡を一つ作ることにした。

【事例2】

平成24年8月、C宅に事業者の従業員Xが訪れた。Xは、「眼鏡を作りますか。」とCに告げ、眼鏡を作るよう勧誘した。Cは普段から老眼鏡を使用しているが、眼鏡はすでに十分に持っており、新しい眼鏡を作る必要はなかったため、「今のところ必要がないので、いりません。」と断った。しかしXは、「要りますよ。」と言って、眼鏡を作るようCに勧誘を続けた。Cは「眼鏡は持っています。」「新聞を読むのに我慢できるからいりません。」と言って、再度断ったが、Xは諦めず眼鏡を作るよう勧誘をした。Cが、「私にはわかりません。子供たちに相談します。」と言って断ったが、Xはそれでも、「検査をしましょう。」と言って、Cを家の外に止めてあった車に連れて行った。Cは、車の中で、眼鏡を作るときの検査を受けた。そして、車の中でも眼鏡を作るよう勧誘され、Cはこれ以上断り切れなくなり、仕方なく眼鏡を買うことにした。Cは、Xに渡された契約書に名前を書き、Xは契約書をCに渡した。

【事例3】

平成25年4月、事業者の従業員YがD宅を訪れた。YはDに「眼鏡を買って欲しい。」と勧誘した。Dは以前購入した眼鏡で十分であり、新しい眼鏡は必要としていなかったため、Yに「いらない。」と断った。しかし、Yはその後も眼鏡を購入するよう勧誘した。Dは欲しくはなかったが、それでもYに「買って欲しい」と言われたので、仕方なく、眼鏡を一つ購入した。

【事例4】

Eは、すでに事業者から眼鏡を購入していた。

平成25年5月、事業者の従業員がE宅を訪れ、Eは眼鏡を1本買った。その時、Eの娘がE宅に行った。Eの娘はEが眼鏡を購入させられていることに気がついて、Eと共に従業員に、「もう、眼鏡はいりません。」と断った。そしてEの娘は、「もう、母には売らないでください。年金生活なので、これ以上払えません。」「今回はもう仕方がないので払うけど、あなたたち何回も来て、眼鏡を何本も売っているでしょう。何本も眼鏡は必要ありません。」と強く言った。従業員は、「分かりました。他の職員にも伝えます。」と言って帰った。

平成25年9月、E宅に事業者の従業員Zが訪れた。Eは、Zから眼鏡を購入するよう勧誘を受け、眼鏡を1本購入することにした。Dはその場でZから契約書面をもらい、代金は眼鏡の受け取りと共に後日支払うことになった。

平成25年10月、Eの娘がE宅を訪れたところ、E宅に事業者の契約書面があり、Eが事業者からまた眼鏡を購入させられていることが分かった。その日のうちにEの娘は契約書面に載っていた事業者の電話番号に電話をかけた。そして契約書面に担当と記載されていたZに電話を取り次いでもらい、Eに眼鏡を売ったのかどうか聞いたところ、Zは、「Eさんは、『事故にあって眼鏡を壊したから、眼鏡がない。』と言っていました。」と説明し、眼鏡を売ったことを認めた。しかし、Eは事故などにあつておらず、眼鏡も壊していなかった。Eの娘は、「『もう売らないで』と言いましたよね。眼鏡を送ってこられても、お金は払えません。」と、眼鏡の解約を申し出た。Zは、「他の職員が聞いていたかもしれませんが、私は知りませんでした。」「分かりました。」と答え、解約に応じた。

【事例5】

平成25年10月、F宅に事業者の従業員一名が訪れた。Fが玄関に出ると、その従業員はFに、「メガネサロレンズです。」「眼鏡を作りませんか。」と告げた。Fは、いつも使っている眼鏡が傷んできており、直さなければと思っていたところだったので、「今ここで測って、作ってくれるの。」と聞いたところ、従業員は「できます。」と答えた。Fはこれまで町中の眼鏡屋で購入していたが、年を取り、足腰が弱くなってきたため買いに行くのも辛いので、これは丁度いい機会だと思い、事業者から眼鏡を買おうと思った。Fは従業員に、「それなら、一つお願いしようか。」と言って、眼鏡の購入を考えていることを告げると、従業員は、「それでは、車の中で検査をしましょう。」と言い、Fを家の前に止めたあった車に連れて行った。Fが車に乗り込むと別の従業員があり、車内で眼鏡のレンズの度数を合わせ、フレームを選び、Fは眼鏡を購入した。

平成25年11月、F宅に事業者の従業員が訪れた。従業員は、「眼鏡を作りませんか。」と、また眼鏡を作るよう勧めた。Fは先月眼鏡を作ったばかりなので、「作ったばかりだから、もういらないよ。」と断った。しかし、従業員は、「その眼鏡も壊れたら、予備がないと困るよ。」「こんな遠くに住んでいたら、すぐには眼鏡屋さんに行きには行けないよ。」と言って、Fに眼鏡を作るよう勧めた。Fは年を取って、歩くのも辛く、冬になれば家から町中まで出て行くのも大変だと思い、また従業員がこんなに言うのであれば、予備の眼鏡があってもいいかなと思い、眼鏡を買うことにし、前回と同じように、家の前に止めてあった車に乗り、レンズを合わせるなどして、購入する眼鏡を決めた。

【参考】

○ 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。

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

二、三（略）

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項各号のいずれかに該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き渡し、若しくは指定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは指定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第一号及び第二号の事項並びに同条第五号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

（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。

○ 北海道消費生活条例（平成11年北海道条例第43号）

（不当な取引方法の禁止）

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であつて規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

（1）消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

（2）～（9）（略）

2（略）

（不当な取引方法による被害の防止）

第17条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

2（略）

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であつて、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（立入調査等）

第50条 知事は、第9条、第15条、第15条の2、第17条、第19条及び第20条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の関係者に質問させることができる。

2、3（略）

（公表）

第51条 知事は、第9条第3項、第15条第2項、第15条の2第3項、第17条第3項、第19条第2項若しくは第20条第2項の規定による勧告に従わない者、第48条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとするものに弁明の機会を与えなければならない。

○ 北海道消費生活条例施行規則（平成12年北海道規則第29号）

別表（第3条の2関係）

1 条例第16条第1項第1号の規定に該当する不当な取引方法

（1）（略）

（2）消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧

誘し、又は契約を締結させること。
(3) (略)
2～9 (略)