

「布団の点検に来ました。」などと告げ、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、業務停止命令及び勧告を行いました。

平成 26 年 5 月 22 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「ネコミ屋」こと猫宮稔英（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、不実告知及び迷惑勧誘）を認定し、平成26年5月20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6か月間停止するよう命じるとともに、同人に対し、北海道消費生活条例の規定に基づき、不当な取引方法（勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘及び消費者の同意なく入手した情報による勧誘）を用いないよう勧告を行いました。
- 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するとともに、北海道消費生活条例の規定に基づき、勧告の内容その他の必要な情報を提供します。

1 事業者の概要

ねこみや としひで

名称：「ネコミ屋」こと 猫宮 稔英（以下「事業者」という。）

所在地：札幌市東区北32条東3丁目1番

開業年月日：平成25年8月1日

取引形態等：訪問販売（寝具、布団リフォーム及び布団クリーニング）

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、布団のリフォーム又は布団のクリーニング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）

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、「保証書の確認に来ました。」「布団の点検に来ました。」などと告げ、事業者の戸籍上の氏名、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勧誘に係る商品又は役務の種類のうち、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）

事業者は、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消費者に対して、「安いものでいいので、別のものを買ってください。」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) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

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、消費者に対して、「保証期間が切れた。継続して契約しなければ、残った羽毛を買ってもらわなければならない。」「布団の保証期間中はいつでも交換できるように、布団の生地や羽毛を用意してあります。保証の期限が切れたのでそれを引き取ってください。」などと告げ、消費者が当該売買契約等の締結を必要とする事情に関する事項について、不実のことを告げる行為を行った。

(4) 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）

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、勝手に消費者の住居に上がり込み、消費者が契約締結を断っているにもかかわらず、長時間、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も勧誘をした。

(5) 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第16条第1項に基づく同条例施行規則別表1(2)）

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を訪問し、売買契約等の締結を勧誘することについて消費者の意向を確認することなく勧誘を始めるなど、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、売買契約等の締結について勧誘し、又は契約を締結させた。

(6) 消費者の同意なく入手した情報による勧誘（北海道消費生活条例第16条第1項に基づく同条例施行規則別表4(14)）

事業者は、消費者の情報が事業者の勧誘に使用されることについて消費者が同意していることを確認しないまま他の会社から顧客リストを入手し、消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させた。

4 命令の内容

平成26年5月22日から同年11月21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 勧告の内容

- (1) 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。
- (2) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、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 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 5	2 6	合計
相談件数	1 1	3	1 4

(2) 消費者の居住地域

石狩管内 4 3 %、胆振管内 2 1 %、十勝管内 1 4 %

(3) 消費者の性別

女性 7 9 %、男性 2 1 %

(4) 消費者の年齢

平均 8 0 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 25 年 12 月、事業者と従業員が A 宅を訪問した。従業員は A に、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、「前に購入した布団の保証の期限が来たので、状態を知るために点検にきました。」と告げた。A は、従業員は布団の点検と言って布団を売るつもりだと思い、「布団はいらない。」と断ったが、従業員は「布団の点検をするのが仕事だから、布団を見せてください。」と何度もしつこく告げ、外で作業をしていた A の後を付きまとった。そして、A 宅に上がり込み、A や他の者の名前や住所、購入した布団の値段が記載された名簿を見せながら、「前に布団を購入した時に保証契約をしたので、汚れたり破損した場合のために予備の材料を確保している。」と告げた。A はそのような保証契約をしたことを覚えていなかったが、「契約は解除するので、材料は処分していい。」と答えた。すると従業員は、「契約を解除しても、材料の処分はできない。処分するには、その材料を使って製品を作るので買ってほしい。」と告げた。A は、従業員の説明に納得できず、「布団は買わないので帰ってくれ。」と告げたが、従業員は帰らず、同じ説明を何度も繰り返した。そして、従業員は、「自分 1 人では判断できないので、責任者を呼びます。」と告げ、携帯電話で事業者を呼んだ。A 宅を訪れた事業者は、従業員と同じ説明を繰り返し、A が「布団は買わない。」と断っているにもかかわらず、帰ろうとしなかった。この時、従業員が来てから 3 時間が経過しており、A は何か買わないと事業者と従業員は帰らないと思い、仕方なくマットの購入契約を締結した。

【事例 2】

平成 26 年 1 月、事業者の従業員が B 宅を訪問した。従業員は勝手に B 宅に上がり込み、事業者の氏名を告げずに、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、「以前作った布団カバーの布が余っている。」と告げた。B は、従業員が勝手に家に入ってきて布が余っていると告げられびっくりしたが、布が余っているなんて話は聞いたこともなく、おかしいと思い「布なんて、絶対余るはずないんだよ。」と反論したが、従業員は「布は余っていると聞いている。その布で新しい布団カバーを作ってほしい。新しい布団カバーを作るとなると、10 万円も 20 万円もかかるので、その代わりに別のものを買ってください。」と告げた。そして、B が「いりません。」と断ると、従業員は家の外にいた事業者を呼んだ。B 宅を訪れた事業者は「前に買ってもらった布団カバーの布が余っています。この布で新しいカバーを作ると高くなるので、その代わり安いものでいいので別のものを買ってください。」と従業員と同じことを繰り返した。B は事業者と従業員が言っていることが納得できず、「他の品物も、お金がないのでいりません。」と断ったが、事業者と従業員は帰ろうとはせず勧誘を続けた。B は何度も「いりません。」と断ったが、言い返され断り切れなくなり、仕方なく敷パットを買うことにした。

【事例 3】

平成 26 年 1 月、事業者の従業員が C 宅を訪問した。従業員は応対に出た C の妻に事業者の氏名を告げずに、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、以前購入した布団の保証書にサインをして渡すように求めた。C の妻は保証書のことなど覚えていなかったため、直ぐに家の中にいた C を呼んだ。C が玄関に行くと、従業員は C にも事業者の名前を告げず、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、いきなり「以前、布団を販売した業者から委託されて保証書の確認に来ました。その時に買ってもらった布団の保証期間が終了したので、期限切れになったことを承諾した証明の

ために保証書にサインして印鑑を押して渡してください。」と告げた。Cは何故そのようなことをしなければならぬのか理解できなかつたので、従業員に「そんな必要あるのか。」と尋ねたところ、従業員は「布団の保証期間中はいつでも交換できるように布団の生地や羽毛を用意してあります。保証の期限が切れたのでそれを引き取ってください。布団の羽毛などの材料は無料ですが、それを運ぶのに人件費やトラック代がかかるので、その経費は払ってもらいます。」と告げた。Cは布団の材料は必要ないので、「そんなものいらない。」と断ったが、従業員は「布団の材料がいらないのならこちらで処分しますが、処分代が必要です。もし、用意してあった材料で新たに布団を作るのなら、10万円かかりますがどうですか。」と告げた。Cは布団を販売した事業者が布団の材料を用意しているなどあり得ないし、何か話がおかしいと思い、布団の材料を引き取ることも処分してもらうことも新たに布団を作ることも断ったが、従業員は何度もしつこく「どうしますか。どっちにしますか。」と告げ、勧誘を続けた。Cは本当に従業員が言うような保証になっていたのかどうかを確かめるため、「保証書を探しておくので、後日来てほしい。」と答えた。すると従業員は、その時初めて、自分の名前を告げた。そして、「2、3日したらまた来ます。」と告げて帰って行った。

【事例4】

平成26年2月、事業者の従業員がD宅を訪問した。従業員はDに、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、「以前リフォームした羽毛布団の羽毛が残っているので買い取ってほしい。」と告げた。Dは以前、羽毛布団をリフォームしたことはあったが、羽毛が残っているということは聞いていなかったため、従業員は羽毛を買ってほしいのではなく羽毛布団を作らせたいのだと思い、「布団は十分間に合っているから。」と断ったが、従業員は「保証期間が切れた。継続して契約しなければ、残った羽毛を買ってもらわなければならない。」と告げた。Dは従業員の話が納得できるものではなかったため、「そんな保証書は持っていないし、そのような約束はしていません。」と答え、従業員に「私がリフォームした会社名は。」と尋ねると、従業員は会社名を答えることができず、「データにある。もう会社はなくなっているが、この会社から保管を委託されている。」と告げた。更にDが「あなたの会社名は。」と尋ねると、従業員はこの時初めて自分の名前を名乗った。そして、従業員は「社長も来てるので、もしなでしたら社長を呼んで説明します。」と告げた。Dは社長を呼ばれても困るので、従業員に「あなただけで十分話わかるから。」と断り、「考えさせて。今日は引き取って。」と告げたが、従業員は帰らず、「それなら他の物を買ってほしい。」と別の寝具の勧誘を始めた。このようなやり取りがしばらく続き、Dは困り果て、何か買わないと従業員は帰らないと思い、仕方がなくマットを買う返事をしてしまった。

【事例5】

平成26年2月、事業者の従業員がE宅を訪問した。従業員はEに、売買契約等について勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えることなく、「布団の点検に来ました。」と告げた。Eは、従業員は布団の点検をするだけだと思ったので、従業員を家の中に上げ、以前、訪問販売で別の事業者から買った羽毛布団を見せた。すると、従業員は「羽毛布団から毛がもそもそ出ている。リフォームした方が良い。リフォームは13万円です。」と告げた。Eは「リフォームはいいです。年金暮らしなので払えません。」と断ったが、従業員は勧誘を止めなかった。Eは従業員が帰ろうとしないので、「忙しいから、帰ってください。」と告

げた。すると、従業員は「それでは、明日また来ます。」と告げ、帰って行った。次の日、再び従業員がE宅を訪問した。Eはインターホンで「帰ってください。」と告げインターホンを切ったが、従業員はインターホンを切った後も何度もチャイム鳴らしていた。しばらくすると、従業員は帰って行ったが、Eは、また、従業員が来て契約を迫られるのではないかと心配になった。

○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 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、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

- 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。

（禁止行為）

第六条 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若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、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を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

一～五（略）

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七（略）

（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方でこれを妨げること。

二～七(略)

○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っ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)、(3) (略)

(4) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5)～(9) (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って、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。

○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）

（不当な取引方法）

第 3 条の 2 条例第 16 条第 1 項に規定する規則で定める不当な取引方法は、別表のとおりとする。

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。

2、3 (略)

4 条例第 16 条第 1 項第 4 号の規定に該当する不当な取引方法

(1)～(13) (略)

(14) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(15) (略)

5～9 (略)