

勧誘目的を隠して「布団を見せて」などと言って勝手に住居に上がり込み、執ようで迷惑な勧誘を行い、寝具の販売や布団のリフォーム契約を締結していた会社に業務停止命令及び勧告を行いました。

平成 26 年 8 月 28 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株式会社日本総合投資（余市郡余市町）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8月27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3か月間停止するよう命じるとともに、同社に対し、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）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必要な情報を提供します。

## 1 事業者の概要

名 称：株式会社日本総合投資（以下「会社」という。）  
（屋号：「真心水産」又は「真心寝装」）

代 表 者：代表取締役 毛利 泰子（もうり たいこ）

資 本 金：100万円

所 在 地：余市郡余市町黒川町4丁目99番地（※）

設立年月日：平成25年10月25日

取引形態等：訪問販売（布団のリフォーム、寝具の販売、水産物の販売）

※ 「真心寝装」の屋号を用いている場合、消費者が保有する契約書面には「小樽市東雲町9番20号」等と記載されている場合があります。

## 2 取引の概要

会社は、道内の消費者の住居を訪問し、寝具の売買契約又は布団のリフォームの役務提供契約（以下「売買契約等」という。）の締結について勧誘をし、当該消費者と売買契約等を締結して商品の販売又は役務の提供（以下「商品の売買等」という。）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）

会社は、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、「前に買った布団を見せて。」「以前買っていた布団の業者です。点検に来ました。」などと告げ、会社の名称、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商品又は役務（以下「商品等」という。）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）

会社は、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、

「リフォームしないとダメだ。」などと告げるなどして、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）

会社は、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む、消費者が契約締結を断っているにもかかわらず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) 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)）

会社は、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と、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。

## 4 命令の内容

平成26年8月29日から同年11月28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

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。

## 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生活相談件数

(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	25	26	合計
相談件数	13	7	20

- (2) 消費者の居住地  
石狩管内 45%、胆振管内 25%
- (3) 消費者の性別  
女性 95%、男性 5%
- (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  
表示・取引適正化グループ  
電話 011-204-5213

### 【事例 1】

平成 25 年 11 月、会社従業員が A 宅を訪問し、会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類を A に告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会を A に与えることもなく、「前に買った布団を見せて。」と言い、A の承諾を得ずに、勝手に A 宅に上がろうとしたことから、A は「布団は必要ない。今忙しいから帰って。」と断った。

しかし従業員は、A の言うことを無視して強引に A 宅に上がろうとするので、A が「上がるんでない、忙しいんだから。」と何回も言ったが、従業員は強引に家に上がってきて、「8 年前にも来たよ。憶えていないの？ 布団を見せて。」と、執拗に布団を見せるよう、A に要求した。

A は、「あんたなんか知らない。」と従業員に言ったが、従業員は引き下がらず、A 宅に勝手に上がり込み、布団のある場所を探しては、「昔買った布団あるでしょ、見せて。」と A に要求した。

A は、従業員に帰ってもらいたかったことから「そんなものないよ。何もない。」と言ったが、従業員は勝手に押し入れを開けて「これだ、これだ。」と羽毛布団を取り出しては、当該羽毛布団を A の承諾なく外に持ち出そうとした。A は「どこに持って行くの。」と聞くと、従業員は、「今、目方量るから。湿気ってるから、乾燥するから。」と言った。A は、「目方量ると言たって、私に関係ないわ。なんも、そんなもの。私、お金ないんだからね。」と布団を持ち出さないように従業員に言ったが、従業員は当該羽毛布団を勝手に A 宅の外に持ち出してしまった。

従業員は、A 宅に戻ると寝具の購入について勧誘を始めた。A は「あんたたち、勝手にそういうことやったんだから、私はお金なんか出せないよ。勝手にあんた方やったんだからね。」と言うなど、契約を何度も断り続けたが、従業員は寝具のカタログを A に見せるなどして、執拗に勧誘を続けた。

従業員が A 宅を訪問するときまで、A は台所で火を使った料理をしていたが、従業員らの勧誘中に、その匂いが次第に A 宅内に立ちこめ始め、従業員は「おばさん、いい匂いするよ。大丈夫かい。」と A に聞いた。A は困惑して、「いや、大丈夫でない。匂いしてるよって言ったって、上がったらダメだというのにあんた方上がってきたでしょ。あんた方帰らないんだものどうしようもなんないしょ。」と従業員に言ったが、それでも従業員は A 宅を退去しなかった。A は台所の火を止めて、「なんぼ言われても、これから正月も来るし、お金も必要だし、いろいろとお金かかるでしょう。孫もいてお金かかるんだから。絶対私はお金出すつもりはないから。布団なんていらないんだから。」と何度も断った。それにもかかわらず従業員は執拗に勧誘を続けたので、A は、買うと言うまで従業員は絶対に帰らないと思い、恐ろしく感じたため、何とか帰ってもらいたい一心で、仕方なくフリースケットの購入に同意した。

### 【事例 2】

平成 25 年 12 月、会社従業員が B 宅を訪問し、会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類を B に告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会を B に与えることもなく、「お世話になっているのでカバーを持ってきました。」と言って、B 宅の未施錠の戸を勝手に開けて玄関に入り込んだ。

B が驚いて立ち尽くしていると、従業員は当初、B 宅をうろうろと歩き回り、突然に B に「どんな布団着て寝てるの。」と聞いた。

Bが布団の特徴などを答えると、従業員は「じゃあ、ちょっと見せて。」と寝室に入っていこうとした。Bは寝室に従業員を入れたくなかったので、「いいから、いいから、自分で持ってくるから。」と言って、自分で布団を持ち出し、従業員に見せた。

従業員は、Bの承諾なく当該布団のカバーを勝手に剥がすと、とたんに羽毛が周囲に飛散した。Bはその様子を見て驚き、それらの羽毛は当該布団から出てしまったものだと思い込んだ。従業員は、「こりゃあ大変だ。これはこのままじゃいけないよ。大きなビニールの袋を持ってきて。」とBに指示し、Bがビニール袋を持って来ると、Bが布団の破損状況を確認する前に、従業員はそのビニール袋に羽毛と当該布団を入れてしまった。Bは布団を打ち直さなければならぬのだと思い込んでしまったので、従業員に「いつ頃できますか。何月くらいまでかかるの。」と尋ねると、従業員は「すぐできるよ。」と言い、契約書面を書いたは、ビニール袋に入れたBの布団をその場で縛って外に持ち出してしまった。

その直後、従業員は代替の布団や、Bが頼んでいないムートンについてもB宅に運び込み、「これ敷いたら暖かいよ。」と、ムートンの購入を勧誘した。Bが「ええ？ いらないよ。」と言っても、従業員は引き下がらず、リフォームとムートン代金の合計金額について、「〇〇万円です。」とBに告げた。その金額の高さにBは驚き、啞然として何も言えなくなり、困惑していると、従業員は黙って座り込んでいつまでも帰らないでいた。Bは「いらない。勝手にこんなお金払ったら子供に叱られる。」と従業員に言ったが、従業員は「もう書類に書いてあるから。」と取り合わなかった。Bは従業員が退去しないのでどうしてよいかわからなくなり、支払わなければ従業員が帰らないと思い、怖くなって、従業員に代金の全額を現金で支払った。

従業員はBの承諾を得ることなく、勝手にB宅の床にムートンを敷くと、ようやくB宅を退去した。

### 【事例3】

平成26年1月、会社従業員がC宅を訪問した。従業員は、C宅の玄関の呼び鈴を押すと、会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類をCに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をCに与えることもなく、「以前買っていたいただいた布団の業者です。点検に来ました。」と言った。Cが玄関の扉を開けると、従業員は、Cに何の承諾を得ることなくC宅に上がり込み、勝手に押し入れを開け、布団を見つけると、「この布団だ、この布団だ。」と言って、勝手にC宅の外に運び出してしまった。

その布団のリフォームを従業員に勧められたCが、「お金がないから。」と従業員に契約の締結を断ったが、従業員はそれを聞き入れずに、「年金が出るでしょ。年金はいつ。」と、年金が出る期日をCから聞き出し、次の年金が支給される日の直後の日を勝手に支払日に指定して、「この日に集金に来るから。」と言い、契約書に記入して、Cに署名押印を求めたので、Cは怖くなり、契約しなければいけないように感じ、従業員から言われるままに契約書面に署名押印した。

### 【事例4】

平成26年2月、会社従業員がD宅を訪問し、会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類をDに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をDに与えることもなく、「昔、お世話になった者です。前にも伺っていますよね。布団を見せてください。」と言い、Dの承諾を得ることなく勝手

に玄関から家に上がり込んだ。

従業員が布団のある部屋に入ると押し入れから羽毛布団を2枚取り出し、布団に掛けてあったファスナーのカバーを、Dの承諾を得ることなく勝手に剥がしたところ、多くの羽毛が周囲に飛散した。

従業員は、「布団から羽毛が出ていて、こんなのを着ていると、そのうち気管支喘息になりますよ。」と、Dに布団の売買契約等の締結を勧誘した。

Dは、「お金ないんです。」と言って契約締結を断ったが、なおも従業員に「気管支喘息になる」と言われ、羽毛が飛散するところを目の当たりにしたこともあり、当該布団を使用し続けることに限界を感じ、従業員の勧める売買契約等を締結することにした。

#### 【事例5】

平成26年3月、会社従業員はEに架電し、貴社の名称、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勧誘に係る商品等の種類をEに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をEに与えることもなく、「お世話になってますから、布団のカバーを持って、別の者が行きますから。」と告げた。

電話の後まもなく、会社従業員がE宅を訪問し、会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類をEに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をEに与えることもなく、「カバー持ってきました。」と言い、Eの承諾を得ることなく、玄関からE宅に上がり込んだ。

従業員は、「おばさん、ちょっとお布団見せて。」と言い、Eの承諾を得ることなく寝室に入り、たんで置いてあった掛布団を見つけ、掛けてあったカバーをEの承諾を得ることなく勝手に開けると、周囲に羽毛が飛散した。

従業員は、「あー、おばさん、これはひどいわー。」とEに言い、カバーの中の羽毛をEに見せ、布団の破損箇所などをEに示して説明することもせず、「おばさん、これは毛が出ていてひどいから、リフォームしなきゃダメだわ。」と言い、Eに布団のリフォームを勧めた。

Eは、「今すぐって言われても、そんなお金もないし、年金でやっと暮らしているんだから。」と契約締結を断ったが、従業員は、「それなら、年金が4月、6月、8月と出るから、分割払いにして、支払いは年金が出たときで良いし、特別に会社に頼んで、身内の人と契約したということにしてあげるから。それでサービスで〇〇万まで安くできるから。」と言い、リフォーム契約を勧め続け、Eは最終的に契約を締結した。支払いは4月からの分割払いとすることにし、その後、リフォームされた布団がE宅に配送された。

平成26年4月、会社従業員がE宅を訪問したが、その際、従業員は会社の名称、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勧誘に係る商品等の種類をEに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をEに与えることもなかった。

Eが従業員に先日契約したリフォームの代金を支払っている最中、別の従業員が、Eの承諾を得ることなく、E宅の至る所を歩き回り、「この家のお風呂は大きい。」「トイレも大きい。」などとEに言った。Eが「やめてください。」と何度言っても従業員はそのような行為をやめず、別の部屋に立ち入っては勝手に押し入れを開け、中にあったEの娘の所有する布団を見つけると、Eの承諾なく押し入れの外に出し、「あー、おばさん、これもひどいわー。これもひどいわー。」とやった。

Eは、「それは娘のだから、そのままにして。構わないでください。」と、勝手に布団を見たり出したりするのをやめるよう言ったが、従業員は全く聞き入れず、「いや、これはひ

どいわ。これもリフォームしないとダメだわ。」と、当該布団もリフォームするよう勧めた。

Eは、「それは娘の布団だから。いくら親子でも、娘に言わなければ私は何もできないから。ダメです。」と断ったが、従業員は、「リフォームしないとだめだ」と執拗に勧誘するので、Eは困惑してしまい、Eは娘に架電し、状況を説明したところ、Eの娘は「お母さん、それはダメだから。それだけはやめて。」とEにリフォーム契約をしないように求めた。

このため、Eがその旨を従業員に伝えたと、従業員は、Eの娘と直接話をさせてほしいとEに要求した。従業員は電話を替わると、Eの娘が契約締結を断っていることを承知しながら、Eの娘に、「お宅に伺って、説明した上で、リフォームしてあげますよ。住所と連絡先の電話番号を教えてください、僕、会いますから。」と勧め続け、Eの娘は契約締結も従業員と会うことも断り続けたが、それでも従業員は引き下がらず、Eの娘に連絡先を教えるよう執拗に迫り、Eの娘は仕方なくこれに応じた。

電話を終えると、従業員は、「娘の布団を勝手に持って行ったらダメです。」とEが何度もやめるよう懇願しているのも聞かずに、「この布団はひどいから。」と言って、Eの娘の布団をE宅から勝手に持ち出して、従業員の車に積み込んでしまった。

従業員はEに書類を示し、「これにお母さんの名前を書いてください。」と指示した。Eは仕方なくその書面に署名押印した。

#### 【事例6】

平成26年4月、会社従業員はF宅を訪問し、玄関に入ると、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等の種類をFに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をFに与えることもなく、「布団の番号を見せてください。」とFに言った。

Fは何のことかわからず「わからない。」と答えたが、Fが過去に購入した布団に何か番号がついているのかもしれないと思い、従業員に言われるままに、自分で玄関まで掛布団を持って行き、従業員に見せた。

従業員は、「これは良い布団だ。綿もすごく良いから、2枚の布団が作れるよ。」と言い、Fに対し、「郵便貯金の通帳を見せて。どんなになっているの。」と、郵便貯金の通帳を見せるよう要求した。Fは従業員の真意が理解できなかったが、郵便貯金の通帳を従業員に見せたところ、従業員は「代金として〇〇万円かかるけれども、値引きして〇〇万〇千円でいい。」と言い、Fに売買契約等の締結を求めた。

Fはその値段を聞いて、「そんな高いのなら、いらない。」と断ったものの、従業員が「2枚の布団になる。」「新しい布団は暖かい。」などと勧め続け、Fは当該布団に寝てみたくなり、また、「2枚の布団になる」というのは「1枚の布団を2枚に作りかえる契約」であると思い、契約を締結することとし、4月中の代金の支払いをすることを約束した。

平成26年4月、会社従業員がF宅を訪問し、その際、従業員は、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等の種類をFに告げることもなく、そのような勧誘を拒絶する意思表示の機会をFに与えることもなかった。

Fが契約の代金の支払いを終えると、従業員は「前回2枚の布団のうち1枚の契約をしたが、今回はもう1枚分の契約をするから。」とFに言った。Fはその説明がよく理解できず、釈然としなかったが、そういうものなのかと思い、従業員から「サインして。」と言われたとおりに、契約書に署名、押印した。

○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 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。

（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  
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）

## ○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)～(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。

(3)（略）

2～9（略）