

勧誘目的を隠して「布団を点検させて」「雪による被害の状況について、この辺りの家を回って確認しています」などと言って消費者に近づき、執ようで迷惑な勧誘を行い、寝具の販売や住宅リフォームに係る契約を締結していた会社に対して、業務停止命令及び勧告を行いました。

平成 26 年 1 2 月 4 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セレクト（札幌市北区）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、書面記載不備及び迷惑勧誘）を認定し、平成26年12月3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第17条第3項の規定に基づき、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：株式会社セレクト（以下「会社」という。）

代 表 者：代表取締役 佐藤 浩司（さとう こうじ）

資 本 金：100万円

所 在 地：札幌市北区北31条西4丁目2番5号

設立年月日：平成23年3月17日

取引形態等：訪問販売（寝具の販売並びに布団及び住宅のリフォーム（※））

※ 住宅のリフォームは、主に、消費者に代わって火災保険の申請を行い、下りた保険金をリフォーム代に充てる形で受注するもの。

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若しくは住宅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、「布団屋だけど、ちょっと布団見せてください。」「私たちは、雪による被害の状況について、この辺りの家を回って確認しています。」などと告げて、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当該勧誘に係る商品又は役務（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、「布団のクリーニングをサービスしてやるよ。」「布団が湿気るよ。乾燥ボックスは絶対にあった方がいいよ。」などと告げて、引き続き当該売買契約等の締結について勧誘

をした。

(3) 書面記載不備（特定商取引法第5条）

会社は、訪問販売に係る売買契約等を締結したときに消費者に交付した当該売買契約等の内容を明らかにする書面に、特定商取引法において定められた事項の一部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) 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に、勝手に消費者の住居に上がり込む、消費者が契約締結を何度も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。

(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)）

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。

4 命令の内容

平成26年12月5日から平成27年3月4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) 道内における会社の消費生活相談件数

(P I O-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）による)

年 度	2 3	2 4	2 5	2 6	合 計
相談件数	1 2	1 0	2 4	9	5 5

- (2) 消費者の居住地域

石狩地域 30%、空知地域 17%、上川地域 13%

- (3) 消費者の性別

女性 73%、男性 27%

- (4) 消費者の年齢

平均 78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 6 月、会社の従業員が A 宅を訪れた。A が玄関に出ると、従業員は、会社の名称を名乗り、「布団を見せてください。」と言ってきた。A は、それまで色々な訪問販売業者が来て、高価な布団を買わされたことがあり、従業員も訪問販売業者で、「布団を見せてください。」と言いながら、最後には「布団を買って欲しい。」と言い出すと思い、「お金がないので、買う余裕はありません。」と断った。従業員は、断られたにもかかわらず玄関に入り、また、「布団を見せてください。」「入らせてください。」と言いながら、勝手に茶の間に入った。A は、「お金がないので、買う余裕はありません。」と何度も断ったが、従業員は、「布団を見せてください。」と繰り返し言うので、仕方なく、寝室から茶の間に布団を出した。すると、従業員は、「湿気がある。」「これは打ち直しをしなければならない。」と言うので、A は、「打ち直しはしません。」と断った。それでも従業員は、「これは打ち直しをしなければならない。」と言うので、A は、「打ち直しはしません。」と断ったが、何度も断ったのに従業員は全く引き下がらず、A は、仕方なく、打ち直しよりもクリーニングの方が安く済むはずと思い、「クリーニングでもいいんでしょ。」と従業員に伝えたところ、従業員は、「これはクリーニングじゃ済みませんよ。」「これは、打ち直しですから。」と打ち直ししかないと勝手に決めつけ、高額な打ち直しを勧めた。このようなことが 1 時間か 1 時間半も続き、A は、本当はこのようにお金をかけたくなかったが、契約しなければ従業員は引き下がらないと思い、打ち直しの契約をすることにした。その際、従業員は、A に、書面の内容を十分に読むべき旨が記載されていない契約書面を交付した。

【事例 2】

平成 25 年 3 月、B は、訪問販売で、会社と住宅リフォームに係る工事請負契約を締結した。その際、会社の従業員は、B に、書面の内容を十分に読むべき旨が記載されていない契約書面を交付した。

【事例 3】

平成 25 年 7 月、会社の従業員から C 宅に電話があった。C が電話に出ると、従業員は、「去年は、大雪で、大変だったでしょう。」「私たちは、雪による被害の状況について、この辺りの家を回って確認しています。」などと言って、「お宅に、雪の被害はありませんでしたか。」と聞いてきた。C は、「(家庭菜園用の) ビニールハウスが潰れた程度です。」といった内容を答えると、従業員は、「火災保険には入っていますよね。」と聞いたので、C は、「入っていますよ。」と答えると、従業員は、「それでは何って、被害の状況を確認したい。」「いつが都合が良いか。」と言うので、C は、保険業者が、この辺りを調査していると思い、都合の良い日時を伝えたところ、従業員は、「では、その日時に伺います。」と言って電話を切った。その後、C が指定した日時に、会社の従業員 3 名が、C 宅を訪れた。C は、まず、ビニールハウスを案内したが、その後、従業員らが「ハシゴがあれば貸してほしい。」と言うので貸したところ、他に被害がないか確認するようなことを言って、従業員のうち 1 名が、C 宅の屋根に上がっていった。その 1 名が屋根などを調べている間、他の 2 名を家に入れて、茶の間で話を始めたところ、当該 2 名は、火災保険の申請を代行して、下りた保険金を使って、住宅のリフォームをする会社であること、その勧誘で回っていることなどを話した。C は、この時初めて、従業員らが保険業者ではなく、住宅のリフォームの勧誘に来たことを知った。

【事例 4】

平成 25 年 9 月、会社の従業員 2 名が D 宅を訪れた。D が玄関に出ると、従業員らは、自ら玄関の戸を開けて、すぐに、「壁がへこんでますが、これは屋根の雪でなったのですか。」と D に聞いてきた。D が「はい。」と答えると、従業員らは、「火災保険で直せるんですよ。」「保険会社から、70 万円から 80 万円はお金が下りますよ。」と話し出した。D は、当初、何のために従業員らが来たのかわからなかったが、このような話を始めたので、初めて、従業員らが住宅修理関係の業者とわかった。

【事例 5】

平成 26 年 3 月、会社の従業員が E 宅を訪れた。E が戸を開けると、従業員は、「布団屋です。7 月の布団の打ち直しの際、一緒にいた〇〇といいます。部屋に上がってもいいですか。」と言ってきた。E は、従業員の顔を覚えていなかったが、一度、来たことがあるようだったので、部屋に入れることにした。従業員は、部屋に入るなり布団を確認して、「湿気っている。スノコの乾燥ボックスや竹炭のマットがあるので、買わないか。」と勧めた。E は、「前に買った竹炭マットを布団の間ごとに入れていた」と言うと、従業員は、「乾燥ボックスは、絶対にあった方がいいよ。これは 30 万円だ。」と更に勧めた。E は、「こんな高い物は買えない。」と断ったが、従業員は、「布団が湿気るよ。乾燥ボックスは絶対にあった方がいいよ。」と、繰り返し繰り返し、乾燥ボックスを勧めた。E は、無職の年金暮らしで、お金もないので、何回も買えないと伝えたが、従業員が 1 時間半以上にわたり、しつこく勧めてくるので、結局、購入することにした。従業員は、「5 日後に配達するので、代金は、その時に払っていただければいいから。」と言って、契約書面を置いて帰ったが、この契約書面には、商品の代金の支払の時期及び方法並びに書面の内容を十分に読むべき旨の記載がなかった。なお、E は、従業員が 7 月の布団の打ち直しの時に来たと言っていたので、当時契約した別の訪問販売業者の従業員だと思っていたが、この契約書面を見て初めて、当該業者ではなく会社の従業員だったことを知った。

【事例 6】

平成 26 年 3 月、会社の従業員が F 宅を訪れた。F が玄関に出ると、従業員は、会社の名称は告げずに、「布団屋です。」と言った。F は、従業員が布団屋と言ったので、布団の訪問販売で来たかと思い、話を聞きたくもなかったため、すぐに「帰ってください。」と言って、玄関の戸を閉めようとしたが、従業員は、閉まらないように力を入れて戸を押さえ、「布団の点検をさせてください。」と言ってきた。また、従業員は、何故か前年 2 月に F が布団の訪問販売業者〇〇〇に布団のリフォームを頼んだことを知っており、「〇〇〇に出した布団を見せてください。どんな風に直したか点検に来ました。」「布団がへたっているかどうか見せてください。」と言った。F は、それでも従業員とは話したくなかったため、「帰ってください。」と言って断ったが、従業員は、玄関の中まで入ってきた。F は、困ったなと思っていたら、従業員は、〇〇〇の悪口を言いながら、再度、「〇〇〇に出した布団、どんな風に直したか点検させてください。」と言った。F は、従業員が布団屋と言ったので、最後には布団を買わせたり直させたりすると思い、何度も布団を見せることを断ったが、従業員は引き下がらず、点検に来たと帰らなかった。このようなやり取りが続き、F は、仕方なく、〇〇〇でリフォームした羽毛布団を玄関まで持ってきて、従業員に渡したところ、従業員は、F の目の前で、羽毛布団のカバーをはぎ取った。そして、従業員が布団を広げるとたん、羽毛布団から羽毛が舞い上がった。従業員は、「穴が空いているのではないかな。明るい所で良く見たい。」と言ってきたので、F は、従業員を玄関から茶の間に入れた。茶の間で、従

業員は、布団の生地を見ながら、「穴は空いていないが、この生地が悪いんだ。」「○○○はでたらめな仕事しているな。」と言いながら、Fに対して、「シルクでなくて『超長綿』だから。シルクに直すといいから。」と布団の生地を綿からシルクに替えるように、リフォームを勧めた。Fは、「布団のリフォームは終わっているから、もういいですから。」と断ったが、従業員から、「○○○は、ひどい会社だ。でたらめな仕事しているから。」と○○○の悪口を聞かされ、引き続きリフォームを勧められているうちに、羽毛布団から羽毛が舞い上がったのも見ていたので契約をすることにし、その旨を従業員に伝えた。その後、従業員は、契約書面を作成し、Fに渡して帰ったが、この契約書面には、書面の内容を十分に読むべき旨の記載がなかった。

【事例 7】

平成 26 年 4 月、会社の従業員が G 宅を訪れた。G が玄関に出ると、従業員は「布団屋だけど、ちょっと布団見せてください。」と言ったので、G は、すぐに、従業員が布団の訪問販売で来ていると思った。G 宅には、それまで色々な布団の訪問販売業者が来て、G は、断り切れないで何度も布団を買っており、前年も羽毛布団を買ったばかりで、従業員の話を知りたくもなかったもので、すぐに「何しに来たの。もう布団なんて要らないから、帰ってよ。」と言ったが、従業員は、勝手に家の中に入ってきた。そして、従業員は、「布団を見ていいかい。」と言ってきた。G は、従業員はもう家の中に入っているの、仕方なく、前年、別の布団の訪問販売業者から買って、一度も使わずにケースに入れたままの羽毛布団を見せた。従業員は、その布団が入ったケースを開け、「これ、羽毛がもう出ている。」と言ったので、G は、「一度も使っていない布団なんだよ。布団屋が持ってきたままなんだよ。」と言うと、従業員は、「布団カバーを掛けておかなければ駄目なんだ。」と、布団カバーの勧誘を始めた。G は、本当に布団カバーが必要なら値段だけでも聞こうと思い、「それ、幾らなの。」と聞くと、従業員は、「15 万円する。」と言った。G が値段が高い理由を聞くと、従業員は「絹だから。」と答えたので、G は「木綿のなら幾らするの。」と聞くと、従業員は「7 千円ぐらいかな。」と答えたので、G は「それならば、安い方がいいでしょ。そんな高いもの要らないよ。」と断ったところ、従業員は、「絹の羽毛布団に木綿のカバーはないでしょう。」「柄もいいよ。」「布団のクリーニングをサービスしてやるよ。」などと勧めた。このようなやり取りが 1 時間ほどあり、結局、G は、使ってもいない布団に 15 万円の布団カバーなどほしくないのに、従業員に粘られ、断り切れなくなり買ってしまった。その際、従業員は、G に、書面の内容を十分に読むべき旨が記載されていない契約書面を交付した。

○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）

2～4（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。

（訪問販売における書面の交付）

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、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の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

一及び二（略）

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四及び五（略）

六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

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。）。

二及び三（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。

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）

第五条 法第四条又は法第五条の規定により交付する書面（以下この条において「書面」という。）は、次の表（略）の上欄に掲げる事項について、それぞれ同表の下欄の基準に合致したものでなければならない。

- 2 書面には書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載しなければならない。
- 3（略）

（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も勧誘をし、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もこれを妨げること。

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)