

過去に業務停止命令や勧告を受けていたにもかかわらず、勧誘目的を隠して寝具の販売や布団のリフォーム契約の勧誘を行い、また、断った消費者に引き続き勧誘を続けるなど、違反行為を繰り返していた個人事業者に対して、業務停止命令及び指示を行いました。

平成30年9月20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「スマイル」こと漆戸雅彦（札幌市中央区）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）及び北海道消費生活条例に基づく不当な取引行為（勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘）を認定し、平成30年9月18日付けで、同法の規定に基づき、業務の一部（訪問販売に係る売買契約及び役務提供契約についての「勧誘」、「申込みの受付」及び「契約の締結」）を同月20日から9か月間停止するよう命じました。
- また、当該事業者に対して、勧誘目的等不明示、再勧誘及び書面記載不備について当該事業者が講じた改善措置を、平成31年5月20日までに道知事あて文書で報告するよう指示を行いました。
- ついては、特定商取引法の規定に基づき本件処分の事実を公表します。
- 併せて、当該事業者は過去に同条例の規定に基づき勧告を受けているにもかかわらず、当該勧告に従わなかったことから、同条例の規定に基づき公表します。

1 事業者の概要

氏名：漆戸 雅彦（個人事業者。以下「事業者」という。）
使用している名称：スマイル
所在地：札幌市中央区南6条西9丁目
取引形態等：訪問販売（寝具販売、布団のリフォーム・クリーニング）
行政措置歴：平成22年10月8日付け勧告（当時の名称：日本寝具宅配便）
平成26年12月3日付け業務停止命令9か月（同上：全日本健康寝具）
平成26年12月4日、平成22年10月8日付け勧告に
従わなかった旨の公表（同上：同上）

2 取引の概要

事業者は、道内において、消費者の住居を訪問し、寝具販売や布団のリフォームの役務提供契約の締結について勧誘をし、当該消費者と売買契約及び役務提供契約（以下「売買契約等」という。）を締結して商品の販売及び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）

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、「布団屋ですけど。」などと告げるだけで、事業者の氏名、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当該勧誘に係る商品又は役務の種類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、「布団ならあるのでいいから」などと言って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、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条第1項）

事業者は、訪問販売により寝具の売買契約等を締結したときに消費者に交付した書面に、法令に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。

4 行政処分の内容

(1) 業務停止命令（特定商取引法※第8条第1項）、公表（同条第2項）

平成30年9月20日から平成31年6月19日までの間、次の業務を停止すること。

- ① 訪問販売に係る売買契約等の締結について勧誘をすること。
- ② 訪問販売に係る売買契約等の申込みを受けること。
- ③ 訪問販売に係る売買契約等を締結すること。

(2) 指示（特定商取引法第7条第1項）、公表（同条第2項）

勧誘目的等不明示、再勧誘及び書面記載不備について当該事業者が講じた改善措置を、平成31年5月20日までに北海道知事あて文書で報告すること。

5 勧告に従わなかった旨の公表

事業者は、平成22年10月8日付けで北海道知事から北海道消費生活条例第17条第3項の規定に基づく勧告（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。）を受けていたにもかかわらず、当該勧告に従っていなかった。

このため、同条例第51条第1項の規定に基づき公表する（平成26年12月4日に続き2回目）。

6 消費生活相談の状況

(1) 道内における消費生活相談件数

年度	27	28	29	30	計
件数	—	4	2	—	6

(2) 消費者の主な居住地域 石狩振興局管内4名

(3) 消費者の性別及び年齢 女性5名、男性1名、平均83歳

※ 特定商取引法（特定商取引に関する法律）は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成28年法律第60号）により改正され、平成28年6月3日に公布、平成29年12月1日から施行されているが、本件は改正前の法令違反行為に基づき業務停止命令を行ったため、改正前の特定商取引法を適用している。

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 28 年 4 月、A が自宅の庭で作業をしていたところ、事業者は、「久しぶりだね。一年ぶりだね。」と話しかけてきた。A は、事業者と面識はなかったが、自分が忘れていたのかもしれないと話をあわせて世間話をした。事業者は、「ここじゃなんだからお家のほうに行きましょう。」と言い、A は事業者を自宅の玄関に入れた。事業者は、氏名、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 A に告げることもなく、また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、玄関で A に寝具のカタログを見せた。その時 A は事業者が寝具の訪問販売員であることを知った。事業者は寝具の勧誘を行い、A が「高いね」、「買えない」と言っても、事業者は、「分割でもいいよ。分割なら払えるでしょ。」と言った。A は事業者と寝具の売買契約を締結し、A に契約書面を渡した。

同年 5 月と 6 月、事業者は A に販売した寝具の納品や集金のために A 宅を訪問した。そして、事業者は納品や集金をするとともに A に勧誘を行い、新たに寝具の売買契約を締結した。事業者は A に記載事項に不備のある契約書面を渡した。

【事例 2】

平成 29 年 2 月、事業者は B 宅を訪問した。事業者は、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当該勧誘に係る商品等の種類を B に告げることもなく、また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、最初に「布団を見てあげるよ。」と B に告げた。そして、事業者は、B の寝室に入り布団を見て、「この布団はだめだね」と言った。そして、事業者は B に布団をリフォームするよう勧誘をした。事業者は以前から B 宅に訪問しており、B は事業者を知人として信頼していたので、リフォームを承諾した。事業者は B に記載事項に不備のある契約書面を渡した。

【事例 3】

平成 29 年 4 月、事業者は C 宅を訪問した。C が玄関を開けると、事業者は玄関に入り、「こういう者です。」と言って、玄関の棚の上に名刺を置いた。C はその時は事業者の名刺を見ていなかった。事業者は、個人事業者である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当該勧誘に係る商品等の種類を C に告げることもなく、また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、「布団屋ですけど。」、「以前、〇〇町の方にたくさん布団を買ってもらったのですが。」、「もうそろそろ古くなってると思うので打ち直しはどうですか」と告げ、いきなり勧誘をした。C は、布団は必要ないと思っていたので、「布団ならあるのでいい」と断ったが、事業者は、布団の打ち直しを勧めてきた。そして、事業者は、打ち直しの料金を提示したところ、C は「高くて払えません。」、「いりません。」と再度契約を断った。それでも事業者は勧めてくるので、C は打ち直しを頼むこととした。事業者は C に記載事項に不備のある契約書面を渡した。

翌日、事業者と契約した代金が高すぎると思った C は、事業者との契約を取りやめたいと思い、C は事業者に電話をかけた。C は事業者に、「ずいぶん高いんじゃない。変じゃないの。」、「もう他のところをお願いする。」と言った。事業者は、「ちょっと待って欲しい。安くするから。」、「また何うので待って欲しい。」と言って電話を切った。

数日後、事業者は C 宅を訪問した。そして事業者は前の契約金額を下げた新たな契約書面を C に見せて、「〇〇円にするから、これなら払えるでしょ。」と言って、再度契約を勧めてきた。C はそれでも高いと思ったが、新しい契約を締結した。事業者は C に記載事項に不備のある契約書面を渡した。

【参考】

○特定商取引に関する法律（特定商取引に関する法律の一部を改正する法律（平成 28 年法律第 60 号）による改正前の特定商取引に関する法律）

（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

（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。）。

（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（昭和 51 年法律第 57 号）

（指示等）

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、当該違反又は当該行為の是正のための措置、購入者又は役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための措置その他の必要な措置をとるべ

きことを指示することができる。

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

○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。

（不当な取引方法による被害の防止）

第 17 条 （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。

（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つた者又は前条第 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つたものがあるときは、その旨を公表することができる。

○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

(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。