

平成 29 年 3 月 28 日（火）
富山県生活環境文化部
県民生活課消費生活班
電話：076-444-3129

特定商取引に関する法律に違反した訪問販売業者に対する指示について

富山県は、水フィルター式掃除機（以下「本件商品」という。）の訪問販売業者である株式会社フロンティアに対し、本日付で、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第7条の規定により指示を行いましたので、その内容を公表します。

なお、国（経済産業省中部経済産業局）及び石川県においても同日付で行政処分（業務停止命令6か月）を実施しています。

1 事業者の概要

- (1)事業社名 株式会社フロンティア
- (2)代表者 代表取締役社長 久鍋 康史（ひさなべ やすふみ）
- (3)所在地 新潟県新潟市中央区鑑西二丁目 28 番 22 号
- (4)資本金 1,000万円
- (5)設立 平成16年1月29日
- (6)取引形態 訪問販売（特定商取引法第2条第1項第1号）
- (7)取扱商品 水フィルター式掃除機（商品名「レインボー」）

2 取引の概要

株式会社フロンティア（以下「同社」という。）は、本件商品の売買契約の締結について勧誘する目的である旨を告げないまま、アポインターが消費者宅に電話をかけ、「エアコンの掃除を1台、無料です。」等と告げて、無料又は安価なクリーニングのために訪問する旨の了解を取り付け、その後同社の営業員が消費者宅を訪問し、クリーニング作業中又は作業後に本件商品の勧誘をし、訪問販売を行っていた。

3 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、売買契約の締結について勧誘をする目的である旨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たときは、法令で定める事項を記載した書面を交付すること。
- (3) 上記(1)と(2)について、役員及び従業員に周知徹底を図ること。
- (4) 上記(1)から(3)に対して同社が講じた措置の内容について、処分日から1か月の日までに富山県知事まで文書にて報告すること。

4 違反行為の内容

- (1)勧誘目的の明示義務違反（特定商取引法第3条違反）

同社は、消費者の住居を訪問するに際し、事前にアポインターを使って電話をかけ、

「クリーニングする。」「エアコンの掃除を1台、無料です。」などと告げ、訪問の約束を取り付け、その後、同社の営業員が消費者宅を訪問し、「布団のクリーニングに来た。」「エアコンの掃除に来ました。」などと告げるのみで、消費者の住居に上がり、本件商品の売買契約の締結について勧誘を行っており、その勧誘に先立って、本件商品の売買契約の締結について勧誘をする目的である旨を告げていなかった。

(2)契約書面の交付義務違反（不備記載）（特定商取引法第5条第1項違反）

同社は、本件商品の売買契約を締結した際、その売買契約の内容を明らかにする書面に商品の引渡時期、商品の型式を記載せず、同書面を交付した。

5 勧誘事例

【事例1】

平成27年11月、同社はアポインターを使い消費者A宅に電話をかけ、「クリーニングする」と言った。このとき、電話をかけてきた女性に、Aが「絶対何か売りつけるのでしょうか。」と聞くと、「絶対そんなことはないです。」と答えたため、Aは訪問を了解した。電話の際に掃除機の話は一切なく、もし、掃除機の販売が目的であるとわかっていればAは断っていた。

その後、同社の営業員がAの自宅を訪問し、「布団のクリーニングに来た。」と言ったので、Aはクリーニングのため部屋に案内した。部屋に入ってから、同社の営業員は、会社の概要や掃除機について説明をした後、携帯で同社へ電話をかけ、Aに電話に出るように言った。Aが電話に出ると、同社の男性従業員は「当社の〇〇が伺っていますか。」などと聞いたため、Aは「はい」と答えた。実演が終わるまで、同社の営業員は、掃除機の良い点を色々と説明し、掃除機の販売の話はなかったが、突然、掃除機を買ってくれというような話を始めた。

【事例2】

平成28年8月、同社はアポインターを使い消費者B宅に「エアコンの掃除を1台、無料です。」という電話をかけ、Bは無料でエアコンの掃除をしてもらうために訪問を承諾した。アポインターは電話の際に掃除機の販売についてBに告げなかった。同社の営業員がB宅を訪問し、「エアコンの掃除に来ました。」と言ったので、Bはエアコンのある部屋に案内した。同社営業員は掃除の準備を終えると、同社に電話をかけ、Bに電話をかわった。Bは同社の従業員から「エアコンを掃除しますがよろしいですか」と言われ、その時Bは「本当に掃除は無料か。」と確認し「はい。」と返されたので納得して電話を切った。掃除は5分から10分くらいで終わり、Bは「案外早く終わったな。これで営業員は帰るのだろう。」と思った。しかし、同社営業員は掃除しながら、真っ黒になった掃除機のフィルターや掃除機の中にたまった水を見せて「こんなに汚い。ダニがいっぱいいる。この掃除機を使えばこんなにきれいになるよ。」などと掃除機について説明し始めたため、Bは掃除機を売るために来たのだと思った。そのうち、同社営業員は掃除機の価格の話をはじめた。同社営業員は掃除機の説明を始めるまでに、掃除機を販売するための訪問であることについてBに告げなかった。