

特定商取引に関する法律に基づく業務停止命令(6か月)及び指示について

石川県は、不適正な取引行為により、水フィルター式掃除機及びスチームクリーナーの訪問販売を行っていた株式会社フロンティアに対し、本日、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第8条第1項の規定に基づき、平成29年3月29日から平成29年9月28日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（契約勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じるとともに、同社に対し、法第7条の規定に基づき、違反行為の是正等を指示しました。

なお、同社については、中部経済産業局及び富山県が平成29年3月28日付けで行政処分を行っています。

1. 事業者の概要

名 称：株式会社フロンティア(法人番号 4110001008829)

(1) 名 称：株式会社フロンティア

(2) 代 表 者：代表取締役 久鍋 康史（ひさなべ やすふみ）

(3) 所 在 地：新潟市中央区鏡西二丁目28番22号
(金沢支店) 金沢市西都二丁目163

(4) 資 本 金：1000万円

(5) 設 立：平成16年1月29日

(6) 取引類型：訪問販売

(7) 取扱商品：水フィルター式掃除機（商品名「レインボー」）
スチームクリーナー（商品名「プロビータ」）

2. 取引の概要

株式会社フロンティア（以下「同社」という。）は、アポインターが消費者宅に電話をかけ、「無料でクリーニングしますが、いかがですか。」、「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」等と告げて、水フィルター式掃除機及びスチームクリーナー（以下「本件商品」という。）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、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. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

① 内容

法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

② 期間

平成29年3月29日から平成29年9月28日まで（6か月間）

(2) 指示

同社に対して法第7条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

① 同社は、法第3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、法第5条第1項に規定する書面の交付義務（不備記載）に違反する行為及び法第6条第1項第2号に規定する商品の販売価格に係る不実告知を行っていた。かかる行為は、法の禁止するところであり、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について平成29年4月28日までに、石川県知事まで文書にて報告すること。

② 前記違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、石川県知事まで文書にて報告すること。

4. 行政処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的の明示義務違反（法第3条）

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、「綺麗にできるので、お試ししませんか。」「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」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、「クリーニングに来ました。」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明らかにしていなかった。

(2) 書面の交付義務違反（不備記載）（法第5条第1項）

同社は、訪問販売に係る本件商品の売買契約を締結した際に消費者に対して交付すべき当該売買契約の内容を明らかにする書面について、商品の引渡時期や売買契約締結の年月日等について記載不備があった。

(3) 商品の販売価格に関する不実告知（法第6条第1項第2号）

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、本件商品の販売価格について、「普段は47万円する商品だけど、今なら37万円で購入できます。」などと、実際には47万円での販売実績は存在せず、同社の実際の通常販売価格は38万円台であったにもかかわらず、価格差のある47万円などを比較対象に掲げて購入を勧め、商品の販売価格について不実のことを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成28年10月、同社はアポインターを使い消費者A宅に電話をかけ、「綺麗にできるので、お試してみませんか。」と言い、Aは、今回の掃除がお試しであるとしか聞いていなかったのので、訪問を承諾した。この電話の後、同社の男性従業員は、A宅に電話をし、「約束の時間よりも早く行けるので、早い時間帯にお伺いしてもいいですか。」と訪問時間を調整して、何処をクリーニングするかについても確認した。Aはエアコンの掃除を依頼した際、掃除がお試しであるとしか聞いておらず、もし電話の時点で水フィルター式掃除機の販売をされるとわかっていたら依頼はしなかった。

後日、同社の営業員は大きな機械を持ってA宅を訪れ、名刺を出して挨拶し、「なにをお掃除、試してみますか。」と言ったので、Aは同社の営業員を部屋に案内した。同社の営業員は掃除が終わると、水フィルター式掃除機の説明を行う中、「空気清浄機にもなるんですよ。いいですよ」と言った。この時Aは、この掃除機を売ろうとしているのかと感じ、水フィルター式掃除機の販売の流れになっていった。

【事例2】

平成27年10月、同社はアポインターを使い消費者B宅に電話をかけ、「布団やカーペットなどを1枚100円でクリーニングします。」と言った。その電話の中で、アポインターは「クリーニングに伺った際、掃除機の説明をさせてもらってもいいですか。」「説明を聞いたからといって買う必要はありません。」と言ったため、Bは訪問を了承した。Bはこの時点では、今回の訪問が水フィルター式掃除機の販売のためのものであるとはわからなかった。

約束した日時に、同社の営業員は「クリーニングに来ました。」と言ってB宅を訪問した。Bはクリーニングを行う布団を準備していた部屋に同社の営業員を案内した。クリーニング終了後に同社の営業員は、「これだけ汚れが取れました。」と言いながら汚れた水を見せて、水フィルター式掃除機について、「値段は高いけれど一生使える、一生物です。高いけど価値があります。」と言った。Bは、この掃除機が高いけれどとても良い掃除機だと思っていたところ、同社の営業員は、「今キャンペーン中なので、普段は47万円する商品だけど、今なら37万円で購入できます。」と告げたので、Bは今なら安く買えると思い、その場で契約することを決めた。