

平成23年4月27日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、九州経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた九州経済産業局長が実施したものです。

平成23年4月27日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 業務停止命令（3か月）について

九州経済産業局は、学習教材の訪問販売業者であるPRO株式会社（本社：大阪府大阪市北区）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成23年4月28日から平成23年7月27日までの3か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込み受付及び契約締結）を停止するよう命じました。

認定した違反行為は、勧誘目的及び商品の種類の不明示並びに迷惑勧誘です。

なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた九州経済産業局長が実施したものです。

1. PRO株式会社（以下「同社」という。）は、主に高校生の子供のいる消費者宅に電話をかけ訪問の約束をとりつけた後、当該消費者宅を訪問し、学習教材（以下「本件商品」という。）の販売を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - （1）同社は、消費者宅を訪問する約束をとるための電話においても、また、その後、消費者宅を訪問した際においても、「お子さんの勉強は怎么样了か。最近の受験事情をお話ししたいので聞いてください。」、「大学受験について勉強の仕方など説明したい。」、「大学受験の情報をいっぱいもっているので、聞くだけでいいので一度話を聞いてください。」などと告げるだけで、その勧誘に先だって、消費者に対し、本件商品の販売について勧誘する目的である旨及び商品の種類を告げずに勧誘を行っていました。
 - （2）同社は、消費者に対し、本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、4時間ないし6時間といった長時間にわたり勧誘を行ったり、前日の夜から翌日午前2時ころまで不適切な時間帯に勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていました。

【本件に関する御相談先】

本件に関する御相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御相談ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

PRO株式会社の事業に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：PRO株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 高松 やよい
- (3) 所在地：大阪府大阪市北区東天満一丁目11番15号
- (4) 資本金：100万円
- (5) 設立：平成20年4月17日
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 商品：学習教材（以下「本件商品」という。）
（参考）本件商品の価格
単価2万5千円から21万円（平成22年9月時点）のものを複数
組み合わせてセットで販売。
- (8) 売上高：約10億円（平成21年12月期）
- (9) 従業員：約100名（平成22年9月）
- (10) 支店等：本社のほか12か所に営業所（茨城、栃木、千葉、東京、愛知、岐阜、
三重、大阪、兵庫、岡山、香川、福岡）

2. 取引の概要

PRO株式会社（以下「同社」という。）は主に高校生の子供のいる消費者宅に電話をかけ、訪問の約束をとりつけた後、消費者宅を訪問し、消費者宅において、本件商品の販売を行っていた。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

①内容

特定商取引法第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停止命令の期間

平成23年4月28日から平成23年7月27日（3か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引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害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的及び商品の種類の不明示（特定商取引法第3条）

同社は、消費者宅の訪問の約束をとるための電話においても、また、その後消費者宅を訪問した際においても、「お子さんの勉強は怎么样了。最近の受験事情をお話ししたいので聞いてください。」、「大学受験について勉強の仕方など説明したい。」、「大学受験の情報をいっぱい持っているので、聞くだけでいいので一度話を聞いて下さい。」などと告げるだけで、その勧誘に先立って、本件商品についての販売について勧誘する目的である旨及び商品の種類を明らかにしていなかった。

(2) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、特定商取引法施行規則第7条第1号）

同社は、消費者に対し、本件商品の売買契約の締結について勧誘するに際し、例えば、4時間ないし6時間といった長時間にわたり勧誘を行ったり、あるいは、前の日の夜から翌日午前2時ころまで不適當な時間帯に勧誘を行うなど、顧客に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Zは、平成21年10月ころ、消費者A宅に会社名と氏名を名乗り、「学習方法について説明をしたい。」、「勉強のコツを教えます。」などと電話をかけ、Aは子供の大学受験に関心があったため、自宅でZの話聞く約束をした。約束の日の午後8時ころにZはA宅を訪問し、Aは配偶者と子供と3人でZの話聞いた。Zは「大学受験に向けて3年間サポートします。」、「3年間プログラムを作って、計画的に勉強します。」、「勉強だけでなく、精神面でも支えます。」などと告げた。Aは、商品代金が高額だったため、契約を躊躇していたが、Zは、「140万円は、3年間塾に行くより安い。」などと告げ、勧誘は深夜まで及んだ。Aの配偶者が「何もこんなに遅くまで。」、「塾に行かせるかどうか考えたい。」と言ったが、それでもZの勧誘が続いたため、Aは「またにしてほしい」と告げたが、Zの勧誘は終わらなかった。結局、Aは子供がやる気になっており、3年間通じてプログラムがあり、計画的に学習ができ、有名講師のDVDがあれば、塾に行かなくてもよいと考え、契約を締結した。契約書面を記入した時は、日付が変わっており、Zが帰ったのは午前2時ころでAは疲れていた。翌日、Aは冷静になり、商品代金が高額なことを理由に消費生活センターに相談し、クーリングオフを行った。

【事例2】

同社の営業員Yは、平成22年2月ころ、消費者B宅に「PRO株式会社のYと言います。」、「お子さんの勉強は怎么样了。最近の受験事情をお話ししたいので聞いてください。」と電話をかけ、その電話の中で、教材の販売を勧誘する目的で訪問の約束をしたい旨を告げなかった。Bが「勉強しないので困っていますが、まだ子供が帰って来ていないので、話を聞くかどうか分かりませんよ。」と言うと、Yは「子供さんが帰られたころまた電話します。」と言い、再度、子供の帰宅後に電話をかけた。Yが子供と話したところ、子供は、「話を聞いてみる」と言い、勉強に対して積極的になっていたため、Bは自宅でYの話聞く約束をした。約束の日の午後7時30分ころにYはB宅を訪問し、会社名と氏名を名乗ったが、訪問の目的が教材の販売であるとは告げなかった。Bは

、子供と配偶者の3人で話を聞いていると、Yは「ポイントをしばって勉強すれば、今からでも十分間に合う」などと告げ、大学に関する説明を午前0時過ぎまで続け、Bは、眠気で意識がもうろうとなり、子供も居眠りするようになった。Yは、「当社の学習教材を買って勉強してください。」「DVDの教材ですので反復して勉強ができます。」「販売価格は、100万円くらいですが、浪人生活すれば300万円くらいかかりますので、100万円で国公立に行けるならば安いですよ。」「1週間くらいなら、クーリングオフもできます。」と告げ、教材の勧誘を始めた。Bは、子供が途中で勉強をやめることを危惧し、「途中でやめることができますか。」などと尋ねたが、Yは「それはできません。お母さん子供を信じてください。」などと告げ、居眠りしている子供に「じゃあやるか」と大声で問いかけ、寝ている子供を起こし、「勉強して絶対大学に合格する」といった内容の誓約書を子供に書かせた。Bは2時間くらいの話で帰ると思っていたが、5時間に及ぶ勧誘をされ、迷惑と感じていたものの、子供の将来を考えると、途中で断ることもできず、子供もやる気になっていたため契約を締結した。Yが帰ったのは翌日の午前1時ころだった。その後、Bは冷静になり、PROの評判や勧誘方法が気になり、消費生活センターに相談し、クーリングオフを行った。

【事例3】

同社の営業員Xは、平成22年2月ころ、消費者C宅に「大学受験について勉強の仕方など説明したい。」と電話をかけ、その電話の中で、教材の販売を勧誘する目的で訪問の約束をした旨を告げなかった。Cの配偶者は、大学受験に関心があったため、自宅で話を聞く約束をした。約束の日にCは帰宅が遅れたが、すでにXは、配偶者と2人の子供の3人に話をしていた。Cの帰宅後、Cも加わり4人でXの話を聞いていたが、Xは教材の話はせずに大学についての話や、センター試験についての情報を話したため、Cは通信教育か予備校の勧誘と思った。勧誘は午後11時30分ころまで続いたため、Xに一度帰ってもらい翌日話を聞くことにした。翌日、午前10時にXがC宅を再び訪問すると、有名予備校を例に出しながら「予備校に通わせると費用が高い。」「英語を115講座受けると845万円になる。」「これが英語・数学・国語の3教科だと大変な金額です。」「自宅でできる勉強方法があります。」と告げたが、なかなか本題に入らず、方法もはっきりしなかったため、Cが「結論はどういう事なのですか。」と尋ねたところ、Xはそこで初めてパンフレットを提示し、「DVDとテキストの販売です。」と告げ、「色々なコースがあります。」「基本プランは英・数・国の3教科で81万6千円です。」と説明した。Cは予備校に行かなくて良いにしても、教材が81万円とはあまりにも高額と思った。Xは、説明中も子供とよく話しをし、希望を聞き出してやる気を起こさせるよう、上手く誘導し、子供に「必ず現役で希望大学に合格します。」と決意表明を書かせ、Cたちの前で読み上げさせた。Cは学習教材が高額なので、Xには一旦引き取ってもらい考えてから契約しようと思っていたが、Cの配偶者は、子供がやる気を出しているのを見て、教材を購入する契約書に記入した。Cは、一度契約書の書面に記入してしまったものを、子供の目の前で止めますとも言えず、後でクーリングオフすることもできるので、その場はそのまま契約書の控えをもらった。Xが帰ったのは午後1時頃だった。

【事例4】

同社の営業員Wは、平成22年4月ころ、消費者D宅に「ハイパーゼミのWと言います。」と名乗り、「能力を伸ばす方法を教えます。」、「国公立の受験の仕方を教えます。大学によって勉強の方法が違うので、そのノウハウを教えます。」、「大学受験の情報をいっぱい持っているので、聞くだけでいいので一度話を聞いて下さい。」などと電話をかけ、その電話の中で、教材の販売を勧誘する目的で訪問の約束をしたい旨を告げなかった。Dは教材の話が出たが、塾か何かが付随して必要なものと理解し、大学受験に関心があったため、自宅で話を聞く約束をした。約束の日の午後8時半ころにWはD宅を訪問した。Dは玄関先で話を聞くつもりだったが、子供にテストをすと言われたため、リビングに上げ、子供と2人で説明を聞いた。WはDに名刺を渡したが、この時も訪問の目的が学習教材の販売だとは告げなかった。Wは、子供に簡単なテストを行い、「このままでは必ずどこかで躓いてしまって、先に進めなくなります。」と告げ、大学受験について延々と話し、学習教材のパンフレットを提示しながら説明した。Dはこの時も教材はあくまでも勉強を教えてもらうにあたって、付随するものと考えていた。また、パンフレットに「PRO」と記載があったため、Dが「ハイパーゼミでなくPROですか。」と尋ねたところ、Wは「そうです。」と答え、この時初めて会社名がPROだと認識した。Wは商品代金については話さず、Dが尋ねようと思っても、矢継ぎ早に情報が出てくるので、何も言えなかった。勧誘は午後11時半ころまで続き、子供は居眠りを始め、Wが商品代金を説明した時には午前0時を過ぎていた。Dは商品の代金に驚くと同時にすぐには購入できないと思い、はっきりと「無理です。そんなお金は払えません。」と言った。しかし、Wは執拗に、「今日契約しないと、次には他の土地に行きます。」、「うちが生徒を選んでいるので、人数が埋まれば終わりです。」と何度も言い、Dは強引と感じた。Dは金額が提示されてからのWの勧誘をしつこいと感じ、Dが「今日は契約できません。帰って下さい。」と言ったが、Wに「今日契約しなければ、他に行きます。」、「契約するなら、今日しかありません。」と繰り返し言われ、契約書面を出し「こことここに名前を書いて下さい。」とも言われた。Dは契約書面には何も記載せず、「夫に相談してから決めます。」という、Wは「ご主人は今日は遅いのですか。」、「ご主人に会わせて下さい。」、「ご主人のいらっしゃる時にもう一度来ます。」と言った。Dは「とにかく改めて返事したい。」、「今日は帰って下さい。」と何度も言い、Wが諦めて帰ったのは、午前1時を過ぎていた。

【事例5】

同社の営業員Vは、平成22年4月ころ、消費者E宅に「私は、PROの△△と言います。」と名乗り、「息子さんは勉強の方はどうですか。」、「PROという会社で、大学受験のための通信教育を行っている会社です。」、「息子さん帰って来られていますか。」などと電話をかけ、その電話の中で、教材の販売を勧誘する目的で訪問の約束をしたい旨を告げなかった。Vは子供とも電話で話し、E宅を訪問する約束をした。約束の日の午後8時ころにVはE宅を訪問した。Eは玄関先で話を聞くつもりだったが、Vに「玄関先では、資料を広げて説明できませんので、テーブルのある部屋に通してください。」と言われたため、仕方なく座敷に案内した。Vは大学受験の課題、センター試験の傾向などの説明を行い、この時も訪問の目的が教材の販売だとは告げなかった。その後、Vは、「当社の教材は、志望校に応じた教材です。」、「当社は、通信教育ですから

、交通費もかからず、雨の日も、風の日も通う必要がありません。」「当社の教材を使って家庭で勉強ができます。」などと告げ、Eはこの時初めて、教材の販売が目的であることが分かった。Eは子供の意欲があれば契約しようと思っていたが、子供は話に最初から乗る気がなく、Vに「お母さん、息子さんと2人にさせてください。少し席をはずしてください。」と言われたため、2人きりにした。その後、EはVに呼ばれ、子供がやる気になっていたのも、契約しても良いと考えていた。その後、Eの配偶者も加わり、教材等の説明を受けた。Eと息子は疲れて、眠気を感じ、こんなに説明が長いとは思っていなかったため、内心では迷惑と思っていたが、子供の将来のことが心配だったため、我慢して何も言わなかった。また、Vは、口を挟む余地がないほど、一方的に話し、Eは圧倒されて黙って話を聞くのが精一杯の状態だった。Eは、子供と2人で席を外すと、子供ができないと言ったため、Vに「すみません。息子は無理なようです。」と言って断った。Vはまた子供と話したいと言い、EはVと子供を2人きりにした。その後、VはEと配偶者に「やっぱり、息子さんは頑張るそうです。」と告げ、後日、契約書を持参する約束をして帰った。Vが帰った時は午前0時を過ぎていた。Vが帰った後、Eは子供にVから何を言われたのか確認したところ、Vは子供に「今日決めてよ。今日決めなければ縁が途切れる。」などと契約締結を迫っており、子供は「その人に悪い」と思って「やります。」と言ったと答えた。