

平成24年7月10日

## 特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 指示処分について

消費者庁は本日、学習教材などの訪問販売業者であるエルフレーム株式会社（本社：石川県金沢市）に対し、特定商取引法第7条の規定に基づき、次のとおり違反行為の是正を指示しました。

- ① 訪問販売に係る売買契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。
- ② 訪問販売に係る売買契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘しないこと。

1. エルフレーム株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、学習教材（以下「本件商品」という。）などの訪問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、消費者が、「教材は要りません。」、「学力診断テストだけで、教材は結構です。」などと本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、「教材は断っても構わないので説明だけさせていただく。」、「1回話だけでも聞いてください。」などと言って、学習教材の勧誘を行っていました。

（再勧誘）

(2) 同社は、3、4時間の長時間にわたり勧誘を続けたり、午後10時や11時過ぎまで深夜に及ぶ執拗な勧誘を行ったりしていました。また、訪問したその当日中に契約するよう迫るなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

（迷惑勧誘）

【本件に関するご相談窓口】

本件に関するご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ご相談ください。

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

## エルフレーム株式会社に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：エルフレーム株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 稲垣 育男
- (3) 所 在 地：石川県金沢市広岡1-1-10 駅西ファーストビル7階
- (4) 資 本 金：900万円
- (5) 設 立：平成21年9月7日
- (6) 取 引 形 態：訪問販売

### 2. 取引の概要

エルフレーム株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、学習教材（以下「本件商品」という。）などの訪問販売を行っていた。

### 3. 指示の内容

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、次の事項を遵守すること。

- ① 訪問販売に係る売買契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。
- ② 訪問販売に係る売買契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘しないこと。

### 4. 指示の原因となる事実

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) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

同社は、消費者が、「教材は要りません。」、「学力診断テストだけで、教材は結構です。」などと本件商品の売買契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、「教材は断っても構わないので説明だけさせていただく。」、「1回話だけでも聞いてください。」などと言って、学習教材の勧誘を行っていた。

#### (2) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、省令第7条第1号）

同社は、3、4時間の長時間にわたり勧誘を続けたり、午後10時や11

時過ぎまで深夜に及ぶ執拗な勧誘を行ったりしていた。また、訪問したその当日中に契約するよう迫るなど消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成21年12月、同社の営業員Z Aが消費者Aの自宅を訪問した。Z Aは、「学力診断テストをやってみませんか。」と勧誘し、Aは子供Bに学力診断テストを受けさせることにし、2,900円を支払った。

後日夕方、同社の営業員Z Bがテスト結果を持参し、A宅を訪問した。Z BはBのテスト結果とそれを基にした分析データの説明をした。Z Bは「ベスナビというお勧めの教材があるんですよ。」と言ったので、Aは「テストだけで教材の説明は結構です。」と断った。Z Bは「教材の話は実際に使うお子さんも一緒に聞いていただいた方が良いと思いますので、改めてお子さんのいる時に伺いますね。電話で日時を決めます。」と言って帰った。

平成22年1月、同社のZ Kから「教材のご紹介をしに伺いたい。」と電話があった。Aは興味が無かったので「教材の話はいいです。」と断ったが、Z Kは「1回話だけでも聞いてください。」と言ったので、Aは来訪を受けることにした。

後日夜8時頃同社の営業員Z CがA宅を訪問した。Z Cは教材の見本を持参しており、1冊ずつAに見せながら説明を始めた。Z Cは「要点マスター指導書は学校の先生が使う指導書に書いてある重要ポイントや解き方が書かれてあるんですよ。」「これを読めば学校の先生が指導する重要ポイントがわかるんです。」と言った。

Aはその場で一人では決められないし、乗り気ではなかったので、「主人に相談しないと決められませんから。」とZ Cに言うと、Z Cは「それではご主人と実際に使うお子さんにも一緒にお話を聞いていただきましょう。改めて皆さんがいらっしゃる時に伺いますので、また電話します。」と言って帰った。Z Cが帰ったのは夜10時頃だった。

それから何度か同社から訪問日程調整の電話があり、その都度断っていたが、Aはいつまでも都合が悪いと逃げ続けることはできないと思い、1回だけAの夫CとBと一緒に話を聞き、断わるつもりで同社の来訪日を決めた。

約束の日の夜8時、Z Cともう1人の営業員の2人がA宅を訪ねた。Z Cがテーブルを用意してほしいと言ったので、Aは玄関先にテーブルを運

びそこで5人が向かい合って座った。Z Cは教材の説明を始めた。Z CはBにプリントを見せ、「1日1枚プリントを解けば良いんだよ。問題の中でよく試験に出る問題には星印が付いているから、試験前は星印の付いたところをもう一度やりなおすと良いんだよ。」と言った。

BはZ Cの説明を聞きながら、やる気になっていた。また、Z Cは他校の実際のテストを見せて、「ほら、テスト問題とドリルにある問題と全く同じでしょ。毎日このドリルを1枚やればテストの点数も上がるよ。」と言った。

AもCも2時間以上Z Cの話を聞いて、だんだん疲れてしまい、Aは本人がやる気になっているのだから、契約しても良いかと思い始めた。Z Cは「ご本人がやりたいって言っているんですから。どうですか。」と言った。Z Cはようやくこの時点で教材の総額が81万6千円であると説明した。AもCもZ Cの説明が長く疲れてしまい、教材は高額だったが契約することにした。Z Cが帰ったのは夜11時を過ぎていた。

## 【事例2】

平成22年10月頃、同社の営業員Y Aが消費者D宅を訪問した。Y Aは「学力診断テストは2,900円で簡単なテストですが、現在のお子さんの学力や、今後の進路についても分かります。」と言って、チラシを3枚見せながら学力診断テストを勧めた。Dは子供Eがテストを受けることを承諾し、Y Aに2,900円を支払った。Y Aは「後日診断テストの結果を持ってくる時には、少し説明をしたいので広いテーブルを用意してください。その時には教材の案内もありますから。」とDに言った。

後日、同社の営業員Y Kから診断テスト結果を持参したいと電話があった。Dは仕事があるので夜7時過ぎに来てもらうことにした。

指定された日の夜7時半に同社の営業員Y CがD宅を訪問した。Y Cはテスト結果について説明し、「1年生でできない箇所があると、2年生ではこの部分、3年生ではこの部分ができなくなるのです。お子さんの場合は正と負の単元が弱く、ここをしっかりと勉強していかないと後で他の部分ができなくなります。今の学力で何もしなければ、私立高校しか行けなくなりますよ。」と言い、DもEも不安になった。

Y Cは、「12月初めの期末テストは内申書を左右するテストなので点数を上げておきたいよね。」とEに言った。Dは内申書が今度の期末テストで決まるということをその時知った。Y Cは、「塾に行った場合、1科目、週1回、月に1万円かかるとすると、3科目3年間で108万円、下のお子さんと2人分で216万円になります。3年生になって5科目にな

ると2人で300万円になります。」「この教材は5科目とその他の教科のテスト対策も入って72万円です。」と言った。

DはEがやりたいと言うならやらせたいと思ったが、教材が72万円だったので、「考えさせてください。同居している母に相談しないと決められません。」とYCに言ったが、YCは「次にこちらに来ることができるのは11月後半になってしまうのです。それからの指導になりますが、よろしいですか。」と言った。Dは、先ほど12月のテストは内申書に影響があると聞いたばかりだったので、親の都合で子供に何もしてあげられないということに責任を感じた。

すでに夜11時近くになっており、DもEも疲れてしまった。Dは、取りあえず12月の試験に間に合うようにした方が良くと考え契約することにした。YCが帰ったのは夜11時15分頃で、YCは4時間近く家にいた。

後日、教材が届き、DはEがこのまま教材を使い続けることはできないと思い、また、高額な教材費を支払うこともできないと思い、消費生活センターに相談し、解約した。

### 【事例3】

平成23年1月頃、同社の営業員WAが消費者Gの自宅を訪問した。WAは「学力診断テストを受けてみませんか。お子さんも一緒に聞いていただきたいのでお子さんも呼んでもらえませんか。」とGに言った。子供Hは、今まで英語の塾に通っているだけで、高校入試の準備は全くしていなかったため、GはHに学力診断テストを受けさせても良いと思い、代金2,900円をWAに支払った。WAは「その際、教材の話もさせていただきますが、それは断っても良いし、差し支えなければ聞いてください。」と言った。

後日同社のWKから電話があった。WKは「学力診断テストの結果ができました。結果をお持ちしますのでご都合の良い日をお知らせください。結果を説明する際、お子様も一緒に聞いていただきたいので、勉強部屋におじゃまさせていただきますが、良いですか。」とGに言った。それでGはGの夫Iにも一緒に聞いてもらおうと思い、Iが帰宅する夜6時か7時頃に自宅に来てもらうことにした。

同社の営業員WCは約束の日時にG宅を訪問した。Gは夕食前だったが、すぐ話は終わるだろうと思い、WCをリビングに案内した。IとHとともにHの弟や妹も一緒に話を聞いた。WCは、テストの診断結果をGたちに見せながら、Hは今の程度の実力かななどを説明した。その説明の流れで

いつの間にか教材の話になっていた。Gは教材の説明は断ろうと思っていたが、WCの話のペースに乗せられていた。

WCは、「この教材は教科書には書いていない重要ポイントが書いてある指導書のような参考書です。普通は何冊にも分かれた参考書をあちこち見ながら勉強しなければなりません、この教材は試験に出やすいところなどがポイントで書かれてあるので、1冊でぱっと探せます。この教材は1教科1冊、それが5教科5冊、3年分で15冊だけです。」と言った。WCは、「先生にも教えるポイントがあり、そこを押さえることができる教材なのです。試験に出る確率の低いところばかり勉強して、試験に出る確率の高いところは手を抜いている場合があります。それでは困りますので、試験に出る確率の高いものを重要ポイントとしてしっかり勉強してもらえるようになっているのです。」と話した。

Hはだんだんやる気になっていた。しかしWCから教材の値段が80万だと聞いて、Gは高額で驚いた。WCは、「塾に行くと大体1年で〇〇円、それを5教科通ったら〇〇円かかることを考えたら、5教科3年分だから安いものですよ。弟さんにも使えますし。」と言った。Gは良い教材だとは思ったが、あまりに高額なのでよく考えてから決めた方が良かったと思った。

GはWCに「今契約しなければいけないのですか。」と聞いたところ、WCは「後でもよいですが、できれば今日契約して欲しいですね。」と答えた。それでGは、「売買及び役務提供契約書」にIの名前を記入した。

WCの話が予想以上に時間がかかったので、結局WCが帰ったのは10時近くになっていた。GとIはそれから遅い夕食をとった。

契約してから約一週間後、教材が送られてきた。Gは、こんなにたくさんHが一人でできるだろうかと思った。Gはやはりこの教材は要らないと思ひ、消費生活センターに相談し、解約料金を支払って解約した。

#### 【事例4】

平成23年4月、同社の営業員VBがJ宅を訪問した。VBは、「学力診断テストを受けてみませんか。」とJに言った。VBは「塾とは別に今の現状を知りたくないですか。知りたいよね。このテストを受けると弱点が分かるから、弱点を改善していけば、ぐんと成績が上がるよ。」と言った。Jは子供Kがテストを受けたいというのであれば、受けさせても良いと思ひ、承諾した。2,900円をその場で支払い、VBから領収書もらった。

数日後、同社の営業員VKから学力診断テストの結果を説明したいと電話があった。VKは「テスト結果の説明に伺った際、教材の説明もさせて

いただきます。」と言ったので、Jが「教材は要りません。」と断ったところ、V Kは「教材は断っても構いませんので、説明だけさせていただきますと思います。」と言った。

約束の日の夜7時半、同社の営業員V CがJ宅を訪ねた。V Cは、まず「J. DATA」という学力診断テストの診断結果が一覧表になった資料を見せて説明した。志望校の判定が全て「可能圏」ではなく、「努力圏」あるいは「かなり努力を要す」という判定だと知らされると、Kはショックを受け、Jも不安になった。

V Cは「入試の出題傾向は難しくなっているのに、学校の授業は簡素化されていき、もっと深く学習しなければならなくなっている。」「これから勉強すればどんどん成績が上がるよ。」と言った。V Cの説明は、いつの間にか教材の説明にかわり、JもJの夫Lもその教材が良いものなのだと思い始めた。更にV Cは、「1日5分、2問か3問解けば良いんです。たくさんやる必要はありません。少しずつ毎日やることです。」と説明した。以前他社の教材を使い、量が多く重荷になった経験のあるKも、1日5分でたくさんやる必要がないという説明でやる気になっていた。V Cは、中1から中3まで塾にかかる費用を試算し、中3になれば家庭教師代などで更に費用がかかると言った。その費用と比較すると教材費62万3千円は決して高い金額ではないと言った。この時、Jは初めてV Cが勧める教材が62万3千円であると知った。LはKがやる気ならば購入しても良いと言った。Jは高額であることがどうしても気になったが、LとKが前向きだったので、仕方なく承諾することにした。

V Cが帰ったのは夜11時半だった。教材の説明だけでなく、契約書を記入したり支払方法を決めたりする時間もあつたが、V Cの勧誘は4時間にもなり、Jは大変疲れ、迷惑に感じた。10時過ぎには2、3回同社からV Cに「早く話を切り上げて帰るように。」という電話があつた。その電話に対し、V Cも「遅くまですいません。」と言っていたが、Jも早く終わってほしいと思った。

Jは高額な教材を契約してしまったことに不安を感じ、翌日消費生活センターに相談し、クーリング・オフの手続きをした。

#### 【事例5】

平成23年10月、夜7時頃、同社の営業員T Aが消費者M宅を訪問した。T Aは「学力診断テストがあるので。」と2,900円の学力診断テストを勧めた。Mは2,900円であればMの子供Pにテストを受けさせても良いと思い、契約することにした。後日、T Aが置いていった問題

の答案をPが郵便で送った。

それから約10日後、同社の営業員TCがM宅を訪問した。Mは夫のNとPを含めた3人で話を聞いた。TCはまず、学力診断テストの結果を説明し、テスト結果と志望校とを絡めながら、弱点を説明した。TCは「塾に通えば、月〇円程度かかる。」、また、通信添削の教材の例を出して、「それに比べれば安い。この教材をやっていれば間違いない。」と言った。次に、TCは、学校の先生が使う教材のようなものをM、N、Pに見せ、「先生は皆こういうものを持っていて、重要なところには印がついている。そこが重要だからテストはここから出している。」と言った。また、よその学校のテストの写しを出して、先ほどの教材のようなものと比較して「一緒でしょう。」と言った。

TCの説明は長く、午後9時過ぎ頃、Mは「9時なので子供を寝かせたい。そろそろいいですかね。」とTCに伝えたが、TCは、それには答えず、「お子さんがいる前でなんですけど。」と教材の費用などの説明を始めた。その後も他社の教材と金額や内容の比較など勧誘は続き、既に10時近くになっており、TCが来てから3時間近く経っていた。MはTCの説明が長過ぎて嫌になってきた。ちょうどその時、同社から電話があり、Mが対応した。電話は「うちの営業員はいますか。10時過ぎてはいけないのですが、大丈夫ですか。すみませんね。」などと言っていた。Mはこの電話がやらせのようだなと感じたが、本人が目の前にいるので、はっきりと文句が言えず、「ええ、まあ。」と言葉を濁した。

TCは総額70万円ほどのコースを勧めてきた。他社の教材と金額や内容の比較など説明が続き、Mは疲れてしまった。MはNと相談しながら、塾と比べると確かに安いのではないかと、70万円であれば何とか払える金額なのではないかとだんだんこの値段ならいいかなあという気持ちになってしまい、結局N名義で契約することになった。

TCが帰ったのは午後10時半で、訪問してから3時間以上経っていた。後日、Mは冷静になって考えると値段が高いと思い、Nと相談し、クーリング・オフすることにした。