

株式会社エスティーサポートシステムに対する行政処分の概要

第1 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社エスティーサポートシステム
- (2) 代表者：代表取締役 板倉 豊志朗（いたくら とよしろう）
- (3) 所在地：栃木県宇都宮市中央一丁目 11 番 10 号
- (4) 資本金：300 万円
- (5) 設立：平成 13 年 7 月 9 日（平成 20 年 4 月 1 日に有限会社から株式会社へ商号変更）
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 商品：学習教材（小中学生用）

第2 営業実態

株式会社エスティーサポートシステムは、主に小学校 6 年生のいる消費者宅に電話をかけ、「中学校で使用する教科書を無料でお送りします。」等と言って、学習教材販売の勧誘が目的であることを告げずに、教科書を回収に自宅を訪問した営業員が教材販売の勧誘を行い、「教科書に沿った教材はうちだけ。」「値段の一覧表はない。」「30 人位しか担当出来ない。」などと不実のことを告げ、消費者が「一旦考えてから決めたい。」「主人に相談してから決めたい。」などと言っても聞き入れず、「もう来られません。」「旦那さんは絶対反対しますよ。子供の成績が上がったら、言えばいい。」などと言って、長時間にわたって執拗に勧誘を行っていました。

第3 行政処分の内容と期間

(1) 内容

特定商取引に関する法律（以下、「法」という。）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 売買契約の締結について勧誘すること。
- イ 売買契約の申込みを受けること。
- ウ 売買契約を締結すること。

(2) 業務停止の期間

平成 27 年 6 月 25 日から平成 27 年 9 月 24 日（3 か月間）

(3) 業務停止命令の根拠となる条項

法第 8 条第 1 項

第4 行政処分の原因となる事実

同社が行ってきた平成 26 年 3 月以降の訪問販売について調査を行ったところ、栃木県内で行われた販売行為において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ました。

なお、事実認定に際して参酌される事例は、別紙のとおりです。

(1) 勧誘目的等の不明示（法第3条）

同社は、訪問販売をするに際し、消費者宅に訪問の約束を取り付ける電話において、「教科書を無料で送付します。」などと告げるだけで、勧誘に先立って、学習教材の売買契約の締結について勧誘をするという目的及び商品の種類を明らかにしていませんでした。

(2) 不備書面の交付（法第5条）

同社は、消費者と売買契約を締結するに際して、商品の数量について記載不備のある契約書を消費者に交付していました。

(3) 不実告知（法第6条第1項第7号）

同社は、学習教材の売買契約の締結について勧誘するに際し、購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、次のように不実のことを告げていました。

(ア) 同社は、自宅学習用の教科書準拠教材は他社からも様々な教材が販売されているにもかかわらず、「教科書に沿った教材はうちだけ」などと不実のことを告げていました。

(イ) 同社は、消費者から教材の価格を尋ねられても、教材の価格一覧表があるにもかかわらず、「値段の一覧表はありません。」「詳細はないです。」などと不実のことを告げていました。

(ウ) 同社は、同社の営業員が担当する人数枠を設定していないにもかかわらず、「この地区で30人位しか担当出来ない。」などと不実のことを告げていました。

(4) 迷惑勧誘（法第7条第4号、特定商取引に関する法律施行規則第7条第1号）

同社は、消費者が食事を出来ないなど長時間にわたる勧誘を行ったり、消費者が「一旦考えさせてほしい。」「主人に相談してから決めたい。」などその場での契約を断っても、「もう来られませんか。」「旦那さんは反対しますよ。子供の成績が上がったら、その時言えばいい。」などと言って当日中の契約を執拗に勧めるなど、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を行っていました。

第5 栃木県内の相談状況（H27年6月1日現在）

年 度	H23年度 以前	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	合計
件 数	18	6	4	13	0	41

別紙

【事例 1】

平成 26 年 6 月、(株)エスティーサポートシステムの従業員 P は、消費者 A 宅に電話をかけ、「6 年生の子をお持ちのお母さんですか。今度、入学する中学で使う教科書をあらかじめ見ていただくために、無料で送っています。」と言い、さらに「教材の販売とは違うんです。」と言った。A は、教材の販売でないなら教科書を見せてもらおうと思い、教科書の送付を了承した。教科書は後で回収されるということだったので、A は、回収日を決めて電話を切った。

約 1 週間後、同社の営業員 X が自宅を訪問したため、A は教科書を返すだけだと思い玄関先で応対しようとしたが、X は「中に入れて下さい。」と玄関の上がり口に座り込み、中学校の授業内容や高校受験のことなどを話し始め、そのうち持参した教材を取り出し、「うちの教材は、教科書の著作権を得て作られているので、教科書とまるっきり同じ内容の教材なんです。この教材を扱ってのはうちだけです。」と教材の勧誘を始めた。

A は半信半疑ながらも、一緒に話を聞いていた子供がすっかりやる気になったため、X に勧められるままに教材を 3 年間分まとめて買うことになってしまった。A が「いくらになるんですか。」と聞いたところ、X は「月々〇円位です。」と言うだけで、教材の価格表があるにもかかわらず、教材がいくらするのかについては、一切答えなかった。

A は、契約書を見て初めて各教材の金額や支払総額を知り、支払額が高額になることに驚いた A が「契約する前に、主人に確認したいんです。」と言ったが、X は「旦那さんは絶対反対しますよ。子供の成績が上がったら、その時言えればいいんじゃないですか。」と聞き入れず、さらに、「私達は担当制になっていて、この地区で 30 人位までしか担当出来ないんです。私は、残りがあと 6 人分しか無いので、早くしないと埋まっちゃいますよ。」と勧めてきたため、A は迷ったが、既に午後 7 時を過ぎており、仕事から帰った後、夕飯も食べずに 3 時間以上勧誘をされて疲れていたため、とりあえずその場で契約することにした。

【事例 2】

平成 27 年 1 月、(株)エスティーサポートシステムの従業員 Q は、消費者 B 宅に電話をかけ、中学校で使う教科書を無料で送ると言った。B は教科書の送付を了承し、回収日を決めて電話を切った。

約 1 週間後、同社の営業員 Y が自宅を訪問したが、会社の概要などを話した後、教材を取り出し、「こういう教材を作れるのはうちだけなんですよ。」と教材の勧誘を始めた。

B は、説明を聞いて教材の内容は良いと思ったため、「おいくらなの。」と教材の料金を聞いたが、Y は「詳細はないです。」と詳しくは教えてくれず、料金表も一切見せなかった。B は、教材の料金を知ることは出来ないまま、Y に勧められるままに教材を選び、教材を選んだ後に、Y から「月々払いだと〇円。一括払いだと〇円。」「もう 3 月まで日がないから、この値段でいい。」と言われ、その場で契約した。

なお、契約書は、複数の教材を購入しても数量は「1」と記載されたものだった。

B は、午前 10 時からずっとお昼も食べずに説明を聞き続け、Y が帰ったのは午後 2 時 30 分だった。

【事例3】

平成 27 年 1 月、(株)エスティーサポートシステムの従業員 R は消費者 C 宅に電話をかけ、「今度、お子様が入学する中学の教科書を、無料でお送りします。」と言った。C は、中学校の教科書に興味があったため、教科書の送付を了承し、回収日を決めた。R は、「これから勉強方法が大変になるので、教科書を取りに伺った時に少しお話させてください。」と言ったが、教材の販売をするという話は一切なかった。

約 1 週間後、同社の営業員 Z が自宅を訪問し、中学校の授業内容などを話し始め、そのうち持参した教材を取り出しパラパラとめくって見せながら、「うちの教材は、教科書と同じ内容のものが作れるんです。よその会社では同じものは出せません。うちの教材なら、テストの問題も、より学校のテストに近いものを出せます。」と教材の勧誘を始めた。C は、説明を聞いているうちに、教科書がわかりやすいなら良いかな、と思い、とりあえず試しに 1 年分位やってみようと思った。

どの教材にするかは Z に言われるままに決め、C が教材の値段を聞いたところ、Z は「ローンを 3 年で組むと、月々〇円。」と言ったが、それぞれの教材がいくらするのかは、一切答えなかった。

C は、教材を決めた後で Z が書いた契約書を見て、初めて各教材の金額や支払総額を知り、支払額が高額であることに驚いたが、さらに Z から、「今なら安いんです。」と勧められ、その場の雰囲気ですべて契約をしてしまった。

なお、契約書は、複数の教材を購入しても数量は「1」と記載されたものだった。

【事例4】

平成 26 年 3 月、(株)エスティーサポートシステムから消費者宅 D に女性の声で電話があり、子供が入学する中学校で使う教科書を無料で送ると言われたため、D は教科書の送付を了承し、回収日を決めた。

約 1 週間後に、同社の営業員 Y が自宅を訪問し、中学校の学習内容や高校入試の説明をし、その後、持参した教材の勧誘を始めた。一緒に話を聞いていた子供が乗り気になり、D も教材内容は良いと思ったため、教材の値段を聞くと、Y はいきなり「どれをやりますか。」と言って、値段も示さずに教材のコースについて説明を始めた。D は値段を見ないと選ぶことが出来ないと思い、「いくらですか。」と重ねて聞いたが、Y は、「教材は学校で使用する教科書によって違うので、値段の一覧表はありません。」と言った。そのため、D は値段がわからないまま、Y に勧められるままに教材を決めた。教材を決めた後、Y から、「36 回分割で、月々〇万円になります。」と言われ、教材がそれぞれいくらするのかは教えてもらえず、D は、最後に契約書を見て初めて、各教材の金額や支払総額を知った。なお、契約書は、複数の教材を購入しても数量は「1」と記載されたものだった。

D は、契約をする前に、「一旦考えさせて下さい。夜、よく考えてから返事をしたいんです。」と言ったが、Y は「塾じゃ、この値段で出来ませんよ。」「今日はもう来られません。明日からの土日は別の人に説明があって、連絡が取れないんです。」などと言い、執拗に教材の購入を勧めてきた。D は仕事から帰った後で疲れており、子供もずっと同席していて夕飯時でもあったので、とにかく Y に早く帰って欲しいと思い、後でクーリング・オフも出来ると思い、とりあえず契約書に記入した。

【事例5】

平成26年5月、(株)エスティーサポートシステムの従業員Sは、消費者E宅に電話をかけ、「中学校で習う内容は難しくなりますので、今度実際に入学する中学で使う教科書を保護者の方やお子様にも見ていただきたいと思って、無料で送らせていただいています。」「教材を勧める会社ではありませんので、ご安心してください。」と言った。Eは、教材の販売ではないなら良いと思い、教科書の送付を了承し、回収日を決めて電話を切った。

約1週間後、同社の従業員Xが自宅を訪問したため、Eが玄関先で教科書を返そうとすると、Xは、「お母さん、ちょっとお話だけいいですか。」と、玄関の上がり口に座り込み、中学校での勉強内容のことを話し始めた。その後、Xは持参した教材を持ち出し、「うちの教材は教科書会社と提携していて、教科書を教材に使うことが許されているので、うちだけが教科書を教材に使うことが出来るんです。この教材を扱っているのは、どんな所を探しても他にありません。」と教材の勧誘を始めた。

Eは、説明を聞いて教材内容は良いと思ったが、契約する前に主人に確認したいと思い、「主人に聞いてみたいんですけど。」と言ったが、Xは、「そういうお宅が多いのですが、お母さんがすごく良いと思っても、たいていのお宅でご主人が反対されて、買えないんですよ。もし、契約した後にご主人に反対されたら、私が説得してあげますよ。」と言い、聞き入れてもらえなかった。

さらに、Xは「私達は担当制で、1人1人を勉強の面や心の面からサポートしていきます。ですから、1人で担当できる数は決まっているんです。」「私が担当出来る枠はあと1軒です。この後、2～3軒訪問するお約束が入っているのですが、もし、この後枠が埋まってしまったら、残念ですがEさんとはご契約はできません。」と言ったため、Eはとりあえず契約しておこうと思い、その場で契約した。

なお、契約書は、複数の教材を購入しても数量は「1」と記載されたものだった。

Xが帰ったのは午後1時を過ぎており、Eは教科書を返すだけだと思っていたが、お昼も食わずに3時間以上も勧誘を続けられた。

【事例6】

平成26年6月、エスティーサポートシステムの従業員Pは、消費者F宅に電話をかけ、「今度、お子様が入学する中学で実際に使う教科書を、無料で送っています。」と言った。Fは、無料と聞いたため教科書の送付を了承し、回収日を決めて、電話を切った。

約1週間後、同社の従業員Yが自宅を訪問したため、Fが教科書を返そうとすると、Yは玄関先で中学校での勉強の話をはじめた。そのうち、Yは、「資料を見せたいので、ちょっといいですか。」と、玄関の上がり口に座り込み、「うちの教材は、高いお金を払って教科書の著作権を得ているから教科書に沿ったものが作れるんです。他の会社には、この教材と同じものは出来ませんよ、うちだけです。」と教材の勧誘を始めた。さらにYは、「塾に行くより、この教材の方が安いですよ。」と勧誘を続け、Fは断れない雰囲気になり、Yに勧められるままに教材を購入することになった。

Fが教材の値段について聞くと、Yは、「1教科だと月〇円、2教科だと月〇円。」と1か月あたりの支払額を答えたが、それぞれの教材の金額については、一切教えてくれなかった。

Fは、契約書を見て初めて各教材の金額と支払総額を知り、その金額の高さに驚いたため、契約

する前に、「少し考えてからにしたいんです。」と言ったが、Yは、「またお願いしますと言っても、もう来ません。」と言った。Fは、教科書を返すだけのつもりだったのに、午後7時を過ぎて夕飯の準備もあるのになかなかYが帰ってくれないことに困り果て、Yに早く帰ってもらうためにとりあえず契約をすることにした。

Fは、契約の翌日に、高校生の子供がいる友人に相談したところ、教科書に沿った教材は本屋にたくさん売っており、値段も手頃なものがあることを知った。