

「特定商取引に関する法律」に基づく行政処分について

岡山県は、寝具類等の訪問販売業者であるミラノ・リビングに対し、特定商取引に関する法律の違反行為を認定し、平成22年1月7日付けで同法第8条に基づく行政処分（業務停止命令12ヶ月）を行いましたので公表します。

当業者の代表者は、過去に他県から行政処分を受けた別会社において営業所長を務め、同様の違反行為を行っていました。

なお、本県が同法に基づいて行う行政処分は5件目となります。

記

1 事業者の概要

- (1) 事業者名 ミラノ・リビング
- (2) 代表者名 長瀬則博
- (3) 本店所在地 岡山市北区幸町8-13 大西ビル2階
- (4) 取扱商品 羽毛布団、ムートンシート、家庭用電位治療器等

2 取引の概要

ミラノ・リビングは、岡山県内の高齢者の自宅を訪問した際に「要らない布団はないかな」等と告げるだけで、商品の販売の勧誘目的があることを告げなかったり、「要らない」と断られているにもかかわらず「ちゃんと説明して、納得したかな」と怒鳴りつけたり、断り無く商品を家屋内に持ち込んで勧誘したりしていた。

3 業務停止命令の期間と内容

平成22年1月8日から平成23年1月7日までの間（12ヶ月間）特定商取引法第2条第1項第1号に規定する「訪問販売」に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (1) 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘すること
- (2) 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- (3) 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

4 行政処分の対象となる行為の状況

(1) 法第3条（勧誘目的等不明示）

同社営業員は、消費者宅を訪問するにあたり「要らない布団はないかな」等と、不要な布団を回収に来たように告げるだけで、訪問の目的である商品の販売及び商品の種類についてはその後に告げており、訪問販売をしようとするとき、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及び当該勧誘に係る商品の種類を明らかにしていない。

(2) 法第6条第3項（威迫・困惑）

同社営業員は、訪問販売に係る売買契約の締結をさせ、又は売買契約の申し込みの撤回若しくは解除を妨げるため、消費者が「要らない」と断っているにもかかわらず「ちゃんと説明した」と怒鳴りつけたり、クーリング・オフを申し出た消費者に対し「そういう訳にはいかない」とコタツ板を握り拳で何回も激しく叩くなど、消費者を威迫して困惑させている。

(3) 法第7条第4号、法施行規則第7条第1号（迷惑勧誘）

同社営業員は、訪問販売に係る売買契約の締結について、消費者への断り無く商品を家屋内に持ち込んで勧誘したり、消費者が再三断っているにもかかわらず執拗に勧誘を続けるなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしている。

5 行政処分の対象となった違法な取引の事例

[事例1]

同社営業員Aは、平成20年4月、甲の自宅を突然訪問し、甲が学校の廃品回収用に置いていた古新聞を見て、「新聞が沢山ありますが、要らないのでしょって帰ってあげます。」「古い布団もありませんか、持って帰ってあげます。」と、廃品回収に来たように告げ、甲が「布団の要らないものは一応処分したけど、まだ少しはある。」と答えたところ、Aは倉庫から、敷布団や掛け布団などを玄関先まで持ち出した。すると、男3～4人がその布団類を手際よく何処かへ運び出し、折り返しに手に手にビニールの布団袋の様なものを提げて戻って来て、甲の了解を得ないまま勝手に家に上がり込み、ベージュの薄いマットを取り出して、それにシーツを掛けたり、契約書の様な書類を書き始めた。

A達が廃品回収に来たのではなく布団類を売り付けようとしている事に気づいた甲は、布団を新たに買う気は全くなく、「そんな物は買わない、ただ、要らない物を取ってもらおうと出しただけです。」と、布団など一切買う気はないと、はっきり断ったが、Aは「これは買ってもらわないといけない。」「どうしても取ってもらわなければいけない。」と、書類を書く手を止めなかった。

甲が「身内に警察官もいるから。」と言うと、Aは「そんな事を言ってもらったら困るから、言わないでくださいよ。」と、断っている甲の話を聞き入れず、甲が買うものと勝手に決めつけて話を続けた。

甲は「女一人で男達に太刀打ち出来ないし、出した布団類は既に手元から無くなっている。要らない物をたくさん持って帰ってもらったので買わないといけない。」と思うようになり、あきらめの気持ちから買うことにした。

[事例2]

同社営業員Bは、平成21年3月、乙の自宅を突然訪問し「布団の要らない物はないかな、高く買うから。」と廃品回収に来たように告げ、乙が古い重い布団を廃品に出すと言ったところ、Bは2階や倉庫から布団等を運び出し玄関にまとめて揃えた。

Bは、しばらく雑談した後、「毛の長いムートンが1枚残っている。決算月で整理したいから買ってくれませんか。」と言って、ビニールケースの布団袋を手に提げて戻ってきたかと思うと、乙の断りも無く布団袋を部屋に持ち込もうとした。

廃品回収というのは口実で、Bの本当の目的は布団を売り付けることだと、この時初めて気付いた乙は、布団を買う必要もなくその気も無かったので、部屋に入ると断り切れないと思い部屋の前に立ち塞がったが、Bは乙を押しつけるようにして部屋に入り込み、布団袋から出したムートンシーツを広げた。

乙は、買う気もなく、その品物も全く気に入らなかったで、「こんな重い物は要らない。私は重たい物がいけないと言ったでしょう。」と、買う気が無いときっぱり断った。すると、Bは「説明して、納得してくれたらう。」と、乙に布団を買う気があるような話で、納得したものだという言い振りをし、終いには「こうこうしてちゃんと説明したろう、納得したかな。」と怒りだした。

その頃、いつの間に来たのかBの上役と思われる男も部屋に入り込んでいて、乙とBの間を取り持つように話し掛けていたが、「要らない。」と言っている乙の話は聞き入れず引き下がらなかった。乙は近所で耳にしていた「近所のお婆さんが、こんなのに布団の押し売りでかかったのだなあ。」と言ったところ、Bは「わしらがヤクザかオレオレ詐欺の様な事を言うのか。」と、太いドスの効いた声で言い、前にも増して怒りだした。乙は恐ろしくなって何も言えなくなり、「相手は見知らぬ男が二人で、一人は食って掛かり恐ろしいし、ムートンシーツは既に部屋に敷き込まれており、買わないと帰ってくれない。」と思うようになり、仕方なく諦めて言いなりに買うことにした。

[事例3]

同社営業員Cは、平成21年4月、丙の自宅を突然訪問し「要らない布団があったら、高く買います。」と廃品回収に来たように告げ、丙が「古い布団を買い取ると言っても、何か他の物を買わないといけないのでしょうか。」と問い返したが、Cは何も答えず、丙から水を飲ませてもらった後、「古い布団はどこにある。」と丙が布団を買い取りに出すものと決めつけて、丙に断りもせず座敷に上がり、押し入れの戸を勝手に開けた。丙は、使わない布団を高く買い取ってくれるのならと思い布団を指さすと、Cは押し入れから布団を出して広げ「これは良い布団だ。」と言って、携帯電話でどこかに電話した後、外に出て行った。

30分程後、Cは上司らしい男Aと一緒に、ナイロンの布団袋を持ってきて家に上がり込み、丙に断りもなくベッドの上の布団を剥がし、布団袋から電気マットの様な布団と清涼敷き布団を出して敷き、カバーを掛けた。そして、Cが、古い布団を丙の知らない間に玄関まで持ち出していたので、丙が「まだ買うか買わないか分からないのに、持って帰ってもらったら困る。」と言うと、Cは「うちの布団をもう敷いているから、持って帰らなければいけない。」と、丙の言うことは聞かず、Aは丙が買うものと決めつけて契約書を書き始めた。

その後、健康の話になると、Aが「これに寝てごらん、一ヶ月位かかるけど薬なしで寝られるようになる。」と、敷き込んだ電気マットの様な布団にすごく効き目があるような事を言うので、丙は「本当に寝られるようになるのなら、高いけど仕方ないか」と思い、言われるままに契約書に名前や住所などを書き印を押した。

翌日になり、丙は布団が体に合わなかったので、電話でクーリングオフを告げたところ、その翌日、Aが一人で訪れた。丙は電気マットの様な布団は返すつもりでいたが、清涼敷き布団とカバーはサービスでくれたものと思っていたところ、Aは「電気マットの様な布団を買えば、清涼敷き布団とカバーはサービスするが、そうでなければ別売」のように言ったので、丙は「もう要らないから持って帰ってください。全部返すから、私の布団と手付け金を返してください。」と言うと、Aは急に怒りだし「そういう訳にはいかない。」と、コタツ板を握り拳で何回も激しく叩きながら「息子と話しをしないといけない、お母さんじゃ話にならない。」と言いだし、さらに大声で「Cが泣いている。返品されたらCは会社から買い取らされる。」と、「丙が解約することでCに迷惑が掛かるがどうしてくれるのか」というような口ぶりで脅した。さらに「僕らも商売だからな。」と、一向に収まりそうにないので、丙はますます怖くなって、「清涼敷き布団だけは買い取らなければ承知してくれそうにない」と思い、仕方なく「もう買います」と言ってしまい、契約書に名前を書き印も押した。