

平成19年10月4日(木)

愛知県県民生活部県民生活課

消費生活相談・商品テストグループ

担当 原・渡辺 内線5031・5032

(ダイヤルイン)052 954-6165

愛知県・岐阜県・三重県3県による 特定商取引法に基づく初の同時行政処分

～ 高額な教材を家庭教師とセットで契約させる事業者に業務停止を命じました ～

補習用教材の販売目的を隠して消費者宅を訪れ、契約内容や解約条件について虚偽の内容を告げて勧誘するなど悪質な取引行為を繰り返す事業者に対し、平成19年10月4日付で特定商取引に関する法律(以下「法律」という。)に基づく業務停止命令及び県民の消費生活の安定及び向上に関する条例(以下「条例」という。)に基づく勧告を行いましたので、その内容を公表します。

なお、今回の業務停止命令は、東海地域悪質事業者対策会議(4参照)の相互連携において、愛知県・岐阜県・三重県が同時に実施するもので、三県同時に特定商取引法に基づく行政処分を行うのは、今回が初めてとなります。

また、同一事業者に対する複数県同時の業務停止命令は、全国で初めてとなります。

1 事業者の概要

- (1) 事業者名 インヴィーオ株式会社(個別指導イブレ) 代表取締役 佐々木照美
- (2) 所在地 京都市中京区六角通柳馬場東入大黒町72番地1
- (3) 事業概要 訪問販売による家庭教師派遣及び補習用教材販売

2 営業員が行っていた勧誘の主な手口

教材販売の目的を隠し、消費者宅に「子どもさんに家庭教師はいかがですか。無料体験もできます。」などと電話をして訪問の約束を取る。

契約書類の教材部分は販売員が勝手に記入し、消費者が見定めると「これはセットになっているだけで、書く決まりになっている。さんには関係ない。」などと不実なことを告げ、家庭教師派遣のみの契約をしたものと消費者に思い込ませる。

家庭教師派遣期間終了後に、継続しない旨を伝えると「契約上、中途解約となる」「中途解約するなら50万円払って下さい」と言い、契約の一方的成立を主張する。

3 業務停止命令・勧告の内容

業務停止命令	<p>特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売及び特定商取引法第41条第1項に規定する特定継続的役務提供として行う次の業務を、平成19年10月5日から平成20年1月4日までの3か月間停止すること。</p> <p>a) 訪問販売 売買契約及び役務提供契約について勧誘すること。 売買契約及び役務提供契約の申込を受けること。 売買契約及び役務提供契約を締結すること。</p> <p>b) 特定継続的役務提供 特定継続的役務提供契約の締結について勧誘すること。 特定継続的役務提供契約の申込を受けること。 特定継続的役務提供契約を締結すること。</p>
勧告	<p>(1) 商品を販売し、又は役務を有償で提供する意図を明らかにせず、若しくは商品を販売し、又は役務を有償で提供すること以外の方が主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為をしないこと。(条例施行規則第2条第1号)</p> <p>(2) 消費者の契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべき事項について消費者に事実と異なることを告げ、若しくは誤信させるような情報を提供し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為をしないこと。(条例施行規則第2条第4号)</p> <p>(3) 消費者が購入することとした主たる商品又は提供を受けることとした主たる役務と異なるものを記載して、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約書等を作成させる行為をしないこと。(条例施行規則第3条第4号)</p> <p>(4) 契約の成立又はその内容について消費者が争っているにもかかわらず、契約の成立又はその内容を一方的に主張して、債務の履行を求め、又は債務の履行をさせる行為をしないこと。(条例施行規則第4条第2号)</p>

勧告の内容は、各県の条例に基づくため、各県で異なります。

4 東海地域悪質事業者対策会議について

広域で活動する悪質な取引行為を行う事業者に対応するため、愛知県、岐阜県、三重県の東海地域3県による連携体制の強化を図り、特定商取引に基づく行政措置等の効果的な実施により、消費者被害の未然、拡大防止の消費者保護に資することを目的とし、平成17年11月に発足した。(構成：愛知県県民生活部県民生活課、岐阜県環境生活部県民生活相談センター、三重県生活部消費生活室、中部経済産業局産業部消費経済課(オブザーバー))

【参 考】

1 三県での相談受付状況

(1) 受付件数

	合 計	愛知県	岐阜県	三重県
平成18年度	53件	7件	27件	19件
平成19年度(4~8月)	42件	6件	20件	16件

(2) 契約者年齢

	合 計	愛知県	岐阜県	三重県
30歳代	19名	2名	9名	8名
40歳代	68名	10名	33名	25名
50歳代	4名	1名	2名	1名
不明・その他	4名		3名	1名
平均年齢		42.6歳	42.2歳	41.9歳

(3) 契約金額

	合 計	愛知県	岐阜県	三重県
最大値	約152万円	144万円	152万円	145万円
平均値	約72万円	81万円	75万円	63万円
合計金額	約6,510万円	約1,060万円	約3,320万円	約2,130万円

2 業務停止命令・勧告の対象となる不当な取引行為の例

不当な取引行為	根拠法令
教材販売の目的を隠し、消費者宅に「子どもさんに家庭教師はいかがですか。」などと電話をして訪問の約束を取る。	法第3条 (氏名等の不明示) 条例施行規則第2条第1号 (販売目的の隠匿)
契約書と概要書面の商品名欄には、商品の種類や数量が明確に記載されておらず、書面からは商品の特定ができないものとなっている。	法第5条 法第42条第1項 法第42条第2項 (書面記載不備)
契約書類の教材部分は販売員が勝手に記入し、消費者が見咎めると「これはセットになっているだけで、書く決まりになっている。さんには関係ない。」などと不実なことを告げ、家庭教師派遣のみの契約をしたものと消費者に思い込ませる。	法第6条第1項 法第44条第1項 条例施行規則第2条第4号 (不実告知)
家庭教師派遣契約をしたつもりが、契約書面上、教材を購入していることになっていた。(書面の教材部分は販売員が記入した)	条例施行規則第3条第4号 (契約書等への虚偽記載)
家庭教師派遣期間終了後に、継続しない旨を伝えると「契約上、中途解約となる」「中途解約するなら50万円払って下さい」などと言い、契約の一方的成立を主張する。	条例施行規則第4条第2号 (契約成立の一方的主張)

3 勧誘事例

【事例1】

平成18年9月、「子どもさんに家庭教師はいかがですか。」と消費者甲宅に架電があり、甲は従業員の自宅への来訪を承諾した。

約束の日に従業員Aが甲宅を訪問した。A自身が家庭教師となり子どもの学力を試し、子どもも、「分かりやすい」と言っていたので、甲は、5ヶ月間の家庭教師派遣契約を交わすことにした。甲はAが差し出した契約書に住所・氏名等を記入し、書き終わると、Aが書類に「勉強試太郎 63万9000円」等と記入した。甲は、家庭教師の派遣のみの契約をしたのに、高額な教材について記入していることに納得がいかないで、「家庭教師だけの契約だけで教材は要らない。」と言った。それに対しAは家庭教師派遣契約終了後も継続するのであれば教材が必要と説明した。更にAはクレジットの申込書についても、家庭教師の派遣契約が終了後のことであり、甲には直接関係のない書類と説明した。甲が、「個別指導期間終了後に退会すれば、クレジットの契約は発生しないですね。」と念を押したところ、Aは、はっきりと「そうです。」と返事をした。また、甲が退会時の金銭について尋ねたところ、Aは月謝の1ヶ月分の解約金を支払い、教材を返還すれば退会できると説明した。

なお、契約書と概要書面の商品名欄には、商品の種類や数量が明確に記載されておらず、書面からは商品の特定ができないものとなっている。

10月に甲宅に宅急便で段ボール箱が届いた。甲は、家庭教師派遣のみの契約であったのに、段ボールの中身は教材であったためAに連絡したところ、「その教材は家庭教師の先生が指導する上で必要な教材である。費用は月謝に含まれているので使って下さい。」と説明を受けた。

家庭教師派遣契約期間終了後の3月始め頃、甲が継続して契約しない旨を従業員に伝えたところ、中途解約金を振り込むようにと指示してきた。甲は、従業員に契約時の内容について何度も説明したが、「契約上中途解約となる。中途解約するなら関連商品の半額と1ヶ月分の月謝を支払え」と言われた。

【事例2】

平成18年10月、「子どもさんに家庭教師はいかがですか。」と消費者乙宅に架電があり、乙は従業員の自宅への来訪を承諾した。

約束の日に従業員Aが乙宅を訪問した。Aは、しばらく子どもの学力をテストしていたが、「家庭教師がつけば、必ず学力は向上します。」と言い、子どももやる気になっているのが感じられたため、乙は5ヶ月間の家庭教師の派遣契約を交わすことにした。乙はAが差し出した契約書に住所・氏名等を記入し、書き終わると、Aが書類に「勉強試太郎 101万1000円」等と勝手に記入した。乙は、家庭教師の派遣みの契約をしたのに、高額な教材について記入していることに納得がいかないで、「家庭教師だけの契約ですよ。教材は要りませんからね。」と言ったところ、Aは、「これはセットになっているだけで、一応書く決まりになっている。3月に契約が終わる乙さんには関係ありません。将来、高校へ入ってからの教材です。一応、支払いは来年の4月からにしておきます。」と説明した。乙は契約は3月で終了することから、自分には関係ないと思い、家庭教師派遣のみということで契約が成立した。

なお、契約書と概要書面の商品名欄には、商品の種類や数量が明確に記載されておらず、

書面からは商品の特定ができないものとなっている。

10月の下旬、乙宅に宅急便で段ボール箱が届いた。段ボールの中身は教材であったため乙はAに連絡し、「教材は送り返す。」と言ったところ、Aは「それは困ります。家庭教師に教材に沿って勉強するようにお願いしている。使った分だけお金を請求しますが、月にせいぜい3000円以内で済みます。使わなかった教材は、契約が切れた後に送り返してもらえれば結構です。契約が終わった時に、教材費が月3000円として5ヶ月分の1万5000円位と教材を送り返してもらうだけです。いつでも退会できます。」と説明したので、乙は仕方なく引き取ることにした。

家庭教師派遣期間終了後の3月になり、ほとんど使用していない教材が乙宅にあったため、当社に連絡を取ったところ、従業員は「中途解約するなら教材の半額を払って下さい。」と言った。乙は納得がいかないため、何度も電話で掛け合ったが、「契約書がある。」の一点張りであった。

【事例3】

平成18年10月、「子どもさんに家庭教師はいかがですか。無料体験もできます。」と消費者丙宅に架電があり、丙は従業員の自宅への来訪を承諾した。

約束の日に訪問した従業員Aは、早速子どもの体験学習を始めた。丙が金銭や派遣してくれる日数について、質問したところ、Aは「月々 週4回 90分で1万7400円であるが、最初の4ヶ月はお試し期間として1万5000円でいいです。」と説明した。丙は家庭教師の相場としては、安く感じたので、4ヶ月の家庭教師派遣契約をすることにした。

契約の段となると、Aは、契約書類を差し出し、丙に契約書の左側部分に、住所、氏名等を書くよう指示した。丙が書き終えた後、Aが用紙の右側部分に記入しており、商品名や100万くらいの数字が見えたので、丙は「お金を払うものなら要らない。」と言ったところ、Aは、「これは家庭教師についているものです。」と答えただけで詳しい説明をしなかった。子どもたちも「ただなの」と聞くと、「はい。そうです。」と言っていたので、その件については、イプレと家庭教師との関係であり、丙には関係ないものだと思った。「退会后、残金は残らないですね。」と念を押したところ、Aは「いつ辞めても大丈夫です。」とはっきりと答えた。

なお、契約書と概要書面の商品名欄には、商品の種類や数量が明確に記載されておらず、書面からは商品の特定ができないものとなっている。

10月中旬ころ、クレジット会社から、支払い明細が届き、「月々1万7400円 60回払い」で支払い時期は、「平成19年3月から開始」という内容になっていた。Aの説明では、4ヶ月間はお試し期間で1万5000円、以後は、1万7400円と聞いており、金額も合致していたので、丙は平成19年3月からの家庭教師派遣代金と思い込んだ。

丙は、家庭教師派遣期間終了後の2月に退会することに決め、電話を入れたところ、退会を認めないばかりか、教材費をクレジットで組んでいるので、100万円もの教材費が残ると言ってきた。丙は家庭教師代と教材は別個であるとその時初めて知ることとなった。