

NEWS RELEASE

Chugoku Bureau of Economy, Trade and Industry
<http://www.chugoku.meti.go.jp>



皆さんの「チャレンジ」を応援します！
経済産業省
中国経済産業局

平成25年12月5日

消費経済課長 井上 正人
TEL (082) 224-5671

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（6か月）について

- 中国経済産業局は、家庭用温熱治療器及び健康食品の訪問販売を行っていた株式会社一心（山口県防府市）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25年12月6日から平成26年6月5日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、同法第7条の規定に基づき、同社の販売する家庭用温熱治療器「温寿」を使用し、又は健康食品「海龍源」を摂取すれば、あたかも病気の予防又は治療ができるかのように告げていたことがあるが、そのような効能を裏付ける合理的根拠はないことを購入者に通知するよう指示しました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、不実告知、迷惑勧誘です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 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中国経済産業局長が実施したものです。
- また、当該事業者については、岡山県、山口県においても本日付で業務停止命令（6か月）を行っています。

1. 株式会社一心は、消費者の住居を訪問し、家庭用温熱治療器「温寿（おんじゅ）」及び健康食品「海龍源（かいりゅうげん）」（以下併せて「本件商品」という。）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、「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、事前に電話をかけて訪問の許諾を得る際も、直接消費者宅を訪問した際も、商品の体験であるかのように告げるだけで、その勧誘に先立って、消費者に対し、「温寿」の売買契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。

（勧誘目的不明示）

(2) 同社は、「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が、「要らない。」「そんな高い物は買えん。」などと「温寿」の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、継続して勧誘を行っていました。

(再勧誘)

(3) 同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品にそのような効能を裏付ける合理的な根拠がないにもかかわらず、「万病に効きます。」「認知症にならない。」などと本件商品を使用し、又は摂取することで、あたかも病気の予防又は治療ができるかのように告げる行為をしていました。

(商品の効能についての不実告知)

(4) 同社は、本件商品の売買契約の締結後8日以内に、当該契約の解除を申し出た消費者に対し、「このマットは一度寝たら使ったことになるので、解約することはできません。」「一旦買ったものは返せません。」などと当該契約の解除について不実のことを告げていました。

(契約解除についての不実告知)

(5) 同社は、「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が「温寿」の売買契約を締結しないと帰ってくれないと思うくらいに長時間にわたり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行っていました。

(迷惑勧誘)

【本件に関する御相談窓口】

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

株式会社一心に対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社一心
- (2) 代表者：代表取締役 岡山 直樹（おかやま なおき）
- (3) 所在地：山口県防府市栄町二丁目3番1号 防府栄町ビル6F-C
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成23年2月9日
- (6) 取引形態：訪問販売
- (7) 取扱商品：家庭用温熱治療器「温寿（おんじゅ）」、健康食品「海龍源（かいりゅうげん）」

2 取引の概要

株式会社一心は、消費者の住居を訪問し、家庭用温熱治療器「温寿」及び健康食品「海龍源」（以下併せて「本件商品」という。）を購入するよう勧誘し、当該消費者の住居において本件商品の売買契約を締結していた。

3 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

①内容

特定商取引法（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. 同社の行う訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘をすること。
- イ. 同社の行う訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 同社の行う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25年12月6日から平成26年6月5日（6か月間）

(2) 指示

同社は、同社が販売する家庭用温熱治療器「温寿」又は健康食品「海龍源」を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売する家庭用温熱治療器『温寿』を使用し、又は健康食品『海龍源』を摂取することで、あたかも病気の予防又は治療ができるかのように告げていたことがあるが、当該家庭用温熱治療器、あるいは、健康食品を使用又は摂取することにはそのような効能を裏付ける合理的根拠はない。」旨を、平成26年1月6日までに通知し、同日までにその通知結果について中国経済産業局長まで報告すること。

4 命令の原因となる事実

同社は、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た。

(1) 勧誘目的不明示（法第3条）

同社は、同社の販売する「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、事前に電話をかけて訪問の許諾を得る際も、直接消費者宅を訪問した際も、商品の体験であるかのように告げるだけで、その勧誘に先立って、消費者に対し、「温寿」の売買契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 再勧誘（法第3条の2第2項）

同社は、同社の販売する「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が、「要らない。」、「そんな高い物は買えん。」などと「温寿」の売買契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、継続して勧誘を行っていた。

(3) 商品の効能についての不実告知（法第6条第1項第1号、省令第6条の2第1号）

同社は、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、本件商品にそのような効能を裏付ける合理的な根拠がないにもかかわらず、「万病に効きます。」、「認知症にならない。」などと本件商品を使用し、又は摂取することで、あたかも病気の予防又は治療ができるかのように告げる行為をしていた。

(4) 契約解除についての不実告知（法第6条第1項第5号）

同社は、本件商品の売買契約の締結後8日以内に、当該契約の解除を申し出た消費者に対し、「このマットは一度寝たら使ったことになるので、解約することはできません。」、「一旦買ったものは返せません。」などと当該契約の解除について不実のことを告げていた。

(5) 迷惑勧誘（法第7条第4号、省令第7条第1号）

同社は、同社の販売する「温寿」の売買契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が「温寿」の売買契約を締結しないと帰ってくれないと思うくらいに長時間にわたり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行っていた。

5 勧誘事例

【事例1】

平成24年9月、同社の電話アポインターは、デイサービスを終えて自宅に帰った消費者A宅に電話をかけ、「灸をしたことがありますか。」「熱くない灸です。試しにやってみませんか。」「一度、試しにやってみてはどうですか。会社の者を行かせます。寄らせてもらっていいですか。」と言った。

数日後、Aがデイサービスを受けて自宅に戻ったら、ちょうど自宅の前で、隣人と同社の営業員Zが立ち話をしていた。Zは、Aの顔を見ると「Aさんですか、先日電話でお灸の話をしていただきました。それで伺いました。」と言った。Aは灸の体験をするだけと思って、Zを家の中に入れた。

Aは、Zを玄関から入った六畳の間に案内すると、ZはAの体調について色々尋ねてきたので、AはZに体調や病気の症状等を教えた。すると、Zはこの温熱治療器は「医療器具で、お灸でも熱くないお灸です。電気で患部を温めるお灸です。」と言い、その効き目について、「万病に効く。」「手足の痺れが治る。」「神経痛が治る。」「認知症にならない。」などと話した。Zは、「値段は、46万8千円ですが、値引きします。どうですか。」と言って、Aに温熱治療器を買うように勧めた。Aは値段を聞いて驚いた。

Aは、効き目が疑わしく、買うつもりがなかったので、「要らん。持って帰れ。」と言ったが、Zは「20万円ほど値引きします。」と言い、先ほど話したような効き目を何度も繰り返して言った。Aは、Zに何度勧められても「金がない。要らない。買わない。持って帰れ。すぐ帰ってくれ。」と言って、何回も断ったが、Zは諦めることなく、それはしつこく同じことばかりを繰り返し話して勧誘を続けた。Aは、途中で頭にきて「あんた、これじゃあまるで押し売りじゃないか。」と言うと、Zは「どこが押し売りですか。」と言い、口喧嘩のようになった。

こんなことが延々と続き、辺りは暗くなり、Aが何回も「要らない。買わない。持って帰れ。帰ってくれ。」と断っても、Zは引き下がる気配がなかったので、Aは付き合っているのが段々しんどくなり、契約しないとZは帰らないと思った。Zは、Aの目の前に書面を出して、住所や名前を書くように言った。Aが、「手が震えて書けない。」と言うと、ZはAの右手にボールペンを持たせ、ZがAの右手を握って、Zが書面に住所や名前を書いた。

Zが自宅に来たのは午後4時ころだったが、帰ったのは午後8時ころで、辺りは既に暗くなっていた。Aは、高齢で、Zが4時間も居座ったので、くたびれ果てた。Aは、Zが帰った後で、やっとデイサービスで受け取った夕食の弁当を食べることができたが、いつも寢床に入る午後8時に寝ることができなかった。

【事例2】

平成24年10月、消費者Bが昼食を済ませると、「こんにちは。」と声が出たので玄関に行くと、同社の営業員Yが一人立っていて、「灸の良いのがあります。灸の話をお聞きませんか。」と言った。Yは、B宅を訪問した際、お灸の話をお聞きしたいというだけで、何かを売りに来たという話はしなかった。

Bは、当時すねが痛かったので、聞いてみたいと思い、「火をつけたら熱いでしょう。」と言うと、Yは「今は良いものがある、熱くもないです。」

と言った。Bが、「よもぎをするのか。」と聞くと、Yは「よもぎと枇杷の葉をつぶして干したものです。」と言った。Bは、自分でよもぎを取って、擦ったものをお風呂に入れてつかったりもするので、「どこも痛くないからいいです。」と言って話を止めようとした。しかし、Yは「今日持ってきてるので、ちょっと試してみませんか。」と言った。Bは、「いいです。」と何度か断ったが、Yは「ちょっと待ってください。」と言って外に出て、マットが入った小さなトランクのようなバックを持って来た。

Yが、マットを出して広げようとするので、BはYを玄関から中に入れて、応接間に通した。そこでYが、マットを広げて、「ちょっと寝てみなさい。」「何にでもよく効きます。」「腰も、肩も良くなる。」「血液のめぐりが良くなる。」などと言って、Bにマットに寝るように何度も勧めてきた。

Bは、年金暮らしでお金がなく、何か買うと、また子供にしかられてしまうという思いが強く、「どこも痛くない。」「お金がないから買えない。」などと言って断り続けた。また、Bは身体の不調について、どこかが悪いとYに伝えたと、付け込まれて買わされると思ったので何も言わなかった。このようなやりとりが長々と続き、2時間位は経過した。Bは、ずっと断り続けたが、Yが「とりあえず試してみたら。良かったらその時考えれば良いんやから。」と言うので、試しに寝てみることにした。

Bがマットの使用を試した後に、Yは大きなマット1枚と小さなマット2枚合わせて40万円程度の金額だと言い、「安くしてあげるけー。」と言って、20数万円に値段を下げきて、何とかBにそのマットを買わせようとした。Bは、「月5万円程度の生活費しかないのに、どうして買えるんか。」と言って断った。こんな高いものを買うと、子供に怒られると思って、Yにマットの購入を勧められる度に、「子供に相談してから連絡します。」と言って断り続けた。Yが、「お子さんと話がしたいので、お子さんの連絡先を教えて欲しい。」と言うので、Bは、「今は、分からない。」と言い、後日、Bから連絡をするので、Yの連絡先を尋ねたところ、Yは会社名と連絡先、自身の名前、マットの値段をメモに書いて、Bの家から出て行った。

YがB宅に来たのは午後1時過ぎか2時頃で、帰ったのは5時頃だったので、Yは3時間以上の長い時間B宅に居たことになり、BはYが帰りほっとした。

【事例3】

平成24年12月、同社の電話アポインターは、消費者C宅に電話をかけ、「どこかお身体の悪いところや、痛いところはありませんか。」と尋ねた。Cは、「年もとったし、あちこち悪うなってきた。」と答えると、電話の相手方は、「良い物があるんですよ。」「熱くないお灸です。枇杷の葉とモグサを使った温熱治療器です。悪いところを温めると、痛みがとれて楽になります。体験してみてください。」などと言った。Cは、そんな良い物があるなら、是非体験してみたいと思い、「お願いします。」と言った。

その日の午後3時頃、玄関チャイムが鳴ったのでCが玄関に出ると、同社の営業員Xが一人で立っていて、「先ほど電話をしました。一心です。」と言って、会社名を言った。Cが「どこから来たのですか。」と尋ねると、Xは「〇〇市内です。」と答えた。Cは、Xが同じ〇〇市内の人だったので安心した。

Cは、Xを自宅一階の六畳の間に案内すると、XはCの身体の症状を尋ねることなく、手元にあるパンフレットを見せながら、「この治療器はすごい良い物なんです。」と言った後で、「厚生労働省が効果を認めています。」、「万病に効きます。」、「膝の痛みが治ります。」、「血液がサラサラになって、身体を健康に保ちます。」などと言った。Xは、マットのようなものを持ってきて、畳の上に広げ、Cに「仰向けに寝てください。」と言い、Cをマットの上に寝かせた。Xは、Cがマットを体験していると、先ほど話した内容と同じ効果を何度も話しながら、「良い物ですが、ちょっと値段が高いんですよ。」と言って、初めて商品の値段の話題を出した。Cが「いくらするのかねー。」と尋ねると、Xは「46万円です。」と言った。Cは値段を聞いて「そりゃあ高いねー。」と言うと、Xは「厚生労働省が効果を認めた商品です。値段は高いです。でも、今日契約してくれたら、18万円値引きします。いかがですか。お得ですよ。いい物ですよ。」と言った。Xは、膝の痛みが治るとか、厚生労働省が効果を認めていると言い、Cに更に約20分温熱治療器を体験させた。Cは、暖かくて気持ちがいいので、Xが言うように効果が期待できるのではないかと思えてきた。そして、値段は高いが値引きしてくれるので、買ってもいいかと思い、買うことに決めた。

平成25年4月、同社の従業員はCに電話をかけ、「以前、温熱治療器を買っていただきありがとうございました。その後、使われて機械の調子や体調の方はどうですか。」、「膝とか、腰はどうですか。」と話した。Cが、「余り変わらない。」と返事をする、電話の相手方は、「今日は、いい話をお届けしようと電話しました。」、「海藻のヌルヌルをご存じでしょう。その海藻から取り出した成分で作った健康食品があります。これはいい商品です。是非、詳しい話をお宅でさせてください。」と言った。その話を聞いて、Cは身体に良い物なら、話を聞いてもいいと思っ、訪問することを承諾した。

電話を切って、しばらくして玄関チャイムが鳴ったので、Cが玄関に出ると、同社の営業員Wが一人で立っていた。Wが、「先ほど電話させていただきました。」と言ったので、CはすぐにWを一階の六畳の間に案内した。Wは、「今日は、健康食品のいいのを持ってきました。」と言って、健康食品の箱を取り出すと、「海藻のヌルヌル成分から作ったもので、免疫力を高めます。」、「これを飲むと、病気にならずに健康を保ちます。」、「万病に効きます。」、「コレステロールが下がります。」、「血液をサラサラにします。」などと続けざまに身体に効果があるという話をした。また、Wは、「但し、継続して飲まないとも効果はありません。」、「最低3か月は続けて飲む必要があります。」と言って、3か月継続して飲むことを強調した。そして、商品について、「1瓶120粒入りで、1日に4錠ずつ飲み、1瓶が1か月分です。効果が出るまで、3か月続けて飲むと3瓶が必要です。」などと話し、さらに、「単品では販売していません。3瓶一セットでの販売です。」と話した。

Wの話は、良いことづくめの話であり、Cがその説明を聞き入っていると、Wは、「ちょっと値段が高く、3瓶で17万円です。今日決めてくれたら3万円値引きします。」と言った。Cは、Wが病気にならないとか、血液がサラサラになると言うので、健康な身体を維持するために飲んでみようかと思い、買うことに決めた。

Cは、Wが帰った直後、早速1箱開けて、瓶の中から4粒出して飲んだが、

その後、冷静になってみると、高額な健康食品を買ったのはいいが、本当にWが話したような効き目があるのかどうか疑問に思い、買わなければ良かったと、少し後悔した。その日の夕方、たまたまWから残金振込みの念押しの電話がかかり、Wが「明日、必ず振り込んでください。」と言ったので、Cは丁度いい機会だと思って、「値段も高いし、今回は止めときます。商品を返したい。」と言うと、Wは「一旦買ったものは返せません。」と言った。Cは、断られたので、これ以上Wに話したところで受け入れてくれないと思い、「分かりました。振り込みます。」と言って、電話を切った。

【事例4】

平成25年7月、同社の電話アポインターは消費者D宅に電話をかけ、Dの身体の調子などを聞いた。Dが、腰や膝が痛くて、以前手術をしたことなどを話すと、電話アポインターは、「ビワの葉が入ったものでお灸のようなもので、足や腰の痛みにも効くいいものがあるので、試してみませんか。」という様なことを言ったので、Dは電話アポインターの話しに引き込まれ、翌日の訪問を了承した。

翌日、同社の営業員VがD宅を訪問した。Dは、Vが前日に訪問することを約束したと言ったので、足や腰の痛みにも効く物を持って、試してくれるためにやって来たと思い、Vを家の中に入れた。Dは、玄関を入った土間のところでしばらくの間、Vと世間話などをした。その後、Vが電話アポインターと同様に、Dの身体の調子などを尋ねるので、Dは「両膝が痛くて、数年前に手術をしたことと腰も痛い。」などと話した。Vが、「ビワの葉が入ったもので、当てるだけで足や腰の痛みにも効く物が有りますよ、ちょっと試してみましよう。」と言ったので、Dは試すだけという軽い気持ちで、Vを玄関左手の応接間に上げ、30分くらい両膝や腰にマットみたいな物を当てた。その間に、Vは、「これは、ビワの葉が入ったもので、足や腰などの身体の痛みによく効く。」とか「毎日15分くらい当てていると、痛いところがよくなる。」という説明をした。

Dがマットの使用を試した後、VはDにパンフレットを見せて、ビワの葉は身体に良いこと等を説明し、更にその使い方も説明した。VがD宅を訪問して、1時間くらい経ったところに、Vが「これは、大きい物と小さい物全部で、49万円するものです。」と値段を言った。それを聞いてDは、あまりの値段の高さに驚いた。Dは、すぐに「そんな高い物は買えん。」と断った。Dがきっぱり断った後も、Vは「高い物ですが、これはよく効きますよ。」、「〇〇のおじいちゃん、これを使って腰がよくなったと喜んでいて、私が行くのを楽しみに待っていていますよ。」、「値段のことは、会社と相談してみますから。」などと言った。Vは、一旦外に出てどこかに連絡して、また戻って来て、「〇〇万円まで値引きしてもいいということでした。」と言った。Dは、値段を聞いてなおも断ったが、Vは全く帰るそぶりを見せずに、「ビワの葉やマットの効能、他のお客さんもよくなってどこかへ旅行に行った。」というようなことを長々と説明した。Vは、Dが一度断ってから更に4時間くらい居続けて、しつこく勧誘した。Dは、Vが5時間以上も居続けたので、Dが買うと言うまでVは帰らないだろうなあと思うようになり、仕方なく「買うわ。」と言ってしまった。

【事例5】

平成25年5月、消費者Eが自宅にいと、玄関のチャイムがなったので、玄関に出ると、同社の営業員Uが立っていた。Uは何か言いながら部屋に上がってきたので、Eは家に上がることを拒む間もなく、勝手に入ってきたUの後に付いて部屋に入る感じだった。Uが入った一階六畳間には、Eの妻が居て、UはEとEの妻に健康についての話をし、持って来ていたマットのようなものを出して、「これを使えば、暖まって痛いところが良くなります。服の上から灸ができます。すねに当てれば足の痺れが取れます。」と言った。Uは、Eに「寝てください。」と言うので、Eが畳の上に仰向けに寝ると、UはEの胸の上にマットを置き、両手を拝むように組ませて両手にマットを巻き、電気を入れて体験させた。約10分体験したが、暖かくならないので、Eは「熱うならんが。」と言った。

Uは、「毎日夫婦で仲良く30分ずつ使えば、身体が良くなります。痺れが取れます。痛みが取れます。治ります。」と言って、Eの足の関節炎の痺れやEの妻の腰痛が無くなる、治るといった話をした。さらに、Uは「お金の問題ではありません。痛みが取れて二人に幸せになってもらうのが私の願いです。」と言った。UがEの自宅に来て3時間くらい経った後、Uは「このマットは40万円です。今日頭金を入れてください。」と言った。Eは、別に欲しいとは思わず、買うつもりはなかったが、Uのペースで話が進み、Uが出した書類に、Uに言われるままの日付け、住所、名前等を書き、印鑑を押した。代金の支払は、当時たまたま生活費が手元にあったので、その中から現金をUに渡した。Uは、残金は、また集金に来ると言った。Uが来てから帰るまでの時間は約3時間だった。Uは、「このマットは一度寝たら使ったことになるので、解約することはできません。」、「この商品は良いものなので近所の人や家族の人に話さない方がいいですよ。」と言った。

その2日後、UがEの自宅に集金に来たので、Eは代金を支払ったが、もともと電気を通して暖かくならなかったことを急に不信に思い、金額が高かったこともあり、もしかしたら騙されたのではないかと心配になった。Uが帰った後、Eは報告も兼ねて近くに住む家族に電話を入れた。Eの話を聞いた家族は、「それは騙されてるわ。」と言い、「クーリング・オフすればいいわ。」と言ったが、Uから一回使ったものは返せないと言われたので、Eはその通りを家族に伝えた。