

平成28年3月29日  
消費者庁

## 特定商取引法に基づく行政処分について

本日、北海道経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、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北海道経済産業局長が実施したものです。

平成 28 年 3 月 29 日  
経済産業省北海道経済産業局

## 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者（株式会社げんきの杜） に対する行政処分（業務停止命令 6 か月及び指示）について

○ 経済産業省北海道経済産業局は、健康食品の電話勧誘販売を行っていた株式会社げんきの杜（げんきのもり）（法人番号：7290001056246）（本社：福岡市博多区。以下「同社」という。）に対し、本日、特定商取引法第 23 条第 1 項の規定に基づき、平成 28 年 3 月 30 日から同年 9 月 29 日までの 6 か月間、電話勧誘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 22 条の規定に基づき、同社の販売する健康食品「ナチュラルプラセンタ W SUPER DX」又は「天然琉球鮫」を勧誘するに際し、これらを摂取することで、あたかも病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのように告げていたことがあるが、当該商品にはそのような効能はない旨を平成 28 年 5 月 2 日までに購入者に通知し、同日までにその通知結果について北海道経済産業局長まで報告することを指示しました。

○ 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、不実告知及び迷惑勧誘です。

○ 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北海道経済産業局長が実施したものです。

1. 同社は、消費者宅に電話をかけ、健康食品の「ナチュラルプラセンタ W SUPER DX」及び「天然琉球鮫」（以下、併せて「本件商品」という。）等の電話勧誘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、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、世間話をしてから勧誘を開始するなど、勧誘に先立ち、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げていませんでした。

（勧誘目的不明示）

(2) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「健康食品は要らないです。」などと、本件商品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、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客に対し、本件商品を摂取することで「うちのプラセンタは手のしびれによく効く。」、「天然琉球鮫を飲むと血液がさらさらになる。」、「これ(天然琉球鮫)を飲んでいたらがんにもならない。」などと商品の効能について不実のことを告げていました。

(商品の効能についての不実告知)

(4) 同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、「買わない。」などと売買契約を締結しない旨の意思表示を行った電話勧誘顧客に対して、電話を切ろうとするのを引きとめ繰り返し勧誘を続け、何度も断っているにもかかわらず商品の説明を繰り返すなど、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)

【本件に関する問い合わせ窓口】

本件に関するお問い合わせにつきましては、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お問い合わせください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

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

○消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口を御案内します。

※一部の PHS、IP 電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

## 株式会社げんきの杜に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社げんきの杜<sup>もり</sup>（法人番号：7290001056246）
- (2) 代表者：代表取締役 奥村 剛広（おくむら たけひろ）
- (3) 所在地：福岡市博多区博多駅前三丁目4番8号
- (4) 資本金：1億円
- (5) 設立：平成23年5月10日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売
- (7) 取扱商品：健康食品（ナチュラルプラセンタW SUPER DX、天然琉球鮫等）、化粧品

### 2. 取引の概要

株式会社げんきの杜（以下、「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、健康食品の「ナチュラルプラセンタW SUPER DX」及び「天然琉球鮫」（以下、併せて「本件商品」という。）等の電話勧誘販売を行っていた。

### 3. 行政処分の内容

#### (1) 業務停止命令

##### ①内容

特定商取引に関する法律（以下、「法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア. 電話勧誘販売に係る売買契約の締結について勧誘すること。
- イ. 電話勧誘販売に係る売買契約の申込みを受けること。
- ウ. 電話勧誘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28年3月30日から同年9月29日まで（6か月間）

#### (2) 指示

同社が電話勧誘販売により販売する健康食品「ナチュラルプラセンタW SUPER DX」又は「天然琉球鮫」を購入した者に対し、「営業員が、同社の販売するナチュラルプラセンタW SUPER DX又は天然琉球鮫を摂取することで、あたかも病気の治療若しくは予防又は病状の改善ができるかのよう

に告げていたことがあるが、当該商品にはそのような効能はない。」旨を、平成28年5月2日までに通知し、同日までにその通知結果について北海道経済産業局長まで報告すること。

### 4. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり法に違反する行為を行っており、電話勧誘販売に係る取

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16条）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、世間話をしてから勧誘を開始するなど、勧誘に先立ち、本件商品の売買契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げていなかった。

(2) 再勧誘（法第17条）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「健康食品は要らないです。」などと、本件商品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21条第1項第1号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客に対し、本件商品を摂取することで「うちのプラセンタは手のしびれによく効く。」「天然琉球鮫を飲むと血液がさらさらになる。」「これ（天然琉球鮫）を飲んでいたらがんにもならない。」などと商品の効能について不実を告げていた。

(4) 迷惑勧誘（法第22条第3号）

同社は、電話勧誘販売に係る本件商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、「買わない。」などと売買契約を締結しない旨の意思表示を行った電話勧誘顧客に対して、電話を切ろうとするのを引きとめ繰り返し勧誘を続け、何度も断っているにもかかわらず商品の説明を繰り返すなど、迷惑を覚えさせるような仕方で行っていた。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成27年1月、同社営業員Zは、消費者A宅に電話をかけた。Zは会社名や自分の名前を名乗ってからいきなり「お体の調子はどうですか。」「お体でどこか痛いところはないですか。」などと言った。薬の勧誘かと思ったAは「足も痛いし、手がしびれていのかんや。」と答えると、Zは「手のしびれにはうちのプラセンタが一番いい。」「手のしびれにはプラセンタがよく効く。」と言った。Aは「家にある健康食品を飲んででも手のしびれには効かない。」と言うと、Zは「うちのプラセンタは手のしびれによく効く。」「1週間分1,980円だから試しに飲んでみて。」と言った。Aは1,980円だったので飲んでみようかなと思ってプラセンタ特別お試しパックを送ってもらうことにした。

A宅にプラセンタ特別お試しパックが届いて5日ほど後、同社の別の営業

員Yからの電話がかかってきた。Yは自己紹介した後、いきなり自分の祖母の話 시작했다。Yは「私のおばあちゃんは足が痛くて手術をしたけれど良くならなくて、また痛くなってね。足が痛いのが治らないから『うちのプラセンタを飲め。』』と言って飲ませたら、おばあちゃんは犬の散歩もできるようになった。」と言い、「プラセンタを飲んだら、手のしびれは絶対に良くなるから続けて飲んでくれ。」と言った。Yは「プラセンタは1年分だと8万なんぼもする。」と言うので、Aは「お金が無いから要らない。」と言って断った。するとYは「貯金はないんかい。」と言って来た。Aが「年金を少しもらっているだけだから、そんなにない。」と言うと、Yは「それなら半年分ではどうか。」、「私のところもおばあちゃんがプラセンタを飲んでから足の痛いのが良くなったんだから、あなたもこれを飲んだら手のしびれが絶対に良くなる。」と無理に勧めてきた。Aは「半年分でも要らない。」と断ったが、Yは「半年分買えば、1回目は頭金として12,300円払って、その後からは毎月10,500円ずつ払えばいい。」、「いつでもいらなくなったら取消しできる。」と言ったため、1箱だけ買うつもりで承諾した。

#### 【事例2】

平成27年3月、同社営業員Xは消費者B宅に電話をかけた。Xは会社名や自分の名前を名乗ってから天然琉球鮫の勧誘 시작했다。そして「天然琉球鮫は体にとってもいいもので、いろいろなところに効く。」、「試供品は1,980円です。」などと言った。Bは試供品の値段が安かったので買うことを承諾した。

その数日後、XはBに電話をかけ、今度は1か月分で12,000円の天然琉球鮫の商品を勧めた。しかし、Bには高額であったため、Bは「高くて買えません。」と断ると、Xは、「天然琉球鮫を飲むと血液がさらさらになる。」、「これから先、健康でいるためにも飲んだほうがいい。」、「これを飲んでいたらがんにもならない。」などと言った。Bは「買わない。買わない。」と断ったが、Xは「私も天然琉球鮫を飲んでいて効果を感じている。」、「サメの肝油は深海鮫でなければ効き目がなく、当社の天然琉球鮫は沖縄で一本釣りした深海鮫を使用しているからとてもいいものなんです。」などと勧誘を続けた。Bが何度も「高いので買えない。」、「買わない。」と断っていると、Xは「1年分まとめて買ってくれば安くします。プレミアムも付けます。」、「代金は分割払いもできるけど、一括で払ってくれるなら11万円にします。」と言って、その後も勧誘を続けた。Bがいくら買わないと断っても言うことを聞かずしつこく話を続けるので、買うと言わなければXが電話を切ってくれないと思い、Bは仕方なく買うことを承諾した。Xとは2、30分も話していた。

#### 【事例3】

平成27年5月、同社営業員Wは、消費者C宅に電話をかけた。Cは、「サメの肝油には興味がないし、栄養素は食べ物から取るようにしているので、サメ

の肝油とか健康食品は要らないです。」と断った。するとWは「食べ物から取るのが一番いいんだけどね。」と一旦はCの言うことを肯定したが、「でも、取れない栄養素もあるでしょう。だから、サメの肝油は飲んだ方がいいですよ。」と勧めた。それでもCが断ると、Wは「御主人は何歳。」「御主人に飲むように勧めたらどうですか。」「御主人の体調はいいんですか。」などと言った。Cは「夫は以前、健康食品の試供品を飲んで、湿しんが出たことがあるので健康食品は飲まないのだから要りません。」とさらに断ると、Wは「奥さんはハキハキしているからお友達が多いでしょう。」「社交的だったら、外に出て元気にしていなくちゃね。」「サメの肝油は本当に体にいいですよ。」などと、Cがサメの肝油は「要らない。」と断るたびに話題を変えて勧誘を続け、なかなか電話を切ろうとしなかったため、Cは1回だけ買うことにした。

#### 【事例4】

平成27年2月、同社営業員Vは、消費者D宅に電話をかけた。Dが電話に出ると、Vは、「どうも、こんにちは、福岡から電話しております。」と言って自分の名前を言って世間話をしながらサメのサプリメントの勧誘を始めた。

Dは以前からサメのサプリメントを飲んでいたので、勧誘の電話と分かった時点で「要りません。」と断った。ところがVは「あら、どうしてですか。体に良い物なので博多から電話しているのですよ。」などと言ってDの断りを聞き入れずに説明を続けた。Dが「サメのサプリメントは別の会社のものを飲んでますので要りません。」と断ってもVは諦めずに「うちの会社独自で特許を取っているのだから、ほかの会社の商品とは違うのですよ。」などとしつこく勧めた。Dは幾ら勧められても今まで続けているサメのサプリメントを変える気は無かったので「遠い所から電話代もかかるでしょう。」などと何とか電話を切れるような話をした。しかし、Vは「サンプル品なら定価2,000円までしないので、ぜひ試してください。」「サメが良いことは御存じですよ。ほかの会社と違うことがわかります。」など同社のサメのサプリメントは特別なものであるとの説明を続けた。Dは、Vが勧めるサメのサプリメントを「買います。」と返事をするまで勧誘が続き電話を切らせてもらえないと感じた。Dは思い切って「電話、切りますよ。」と言うと、Vは「あー、待ってください。」と言って、また「サメのサプリメントは特許を取っている特別なもの。」などと同じ説明を繰り返した。Dはサメのサプリメントを買うと返事しなければ電話が続くことは間違いないと実感したため、2,000円を捨てる覚悟でVに「送ってください。1回だけですよ。」と契約することに同意した。