

平成29年11月17日

特定商取引法違反の業務提供誘引販売業者に対する 取引停止命令（12か月）及び指示について

- 消費者庁は、家庭用永久磁石磁気治療器の業務提供誘引販売業者であるジャパンライフ株式会社（本社：東京都千代田区）（以下「同社」といいます。）に対し、特定商取引法第57条第1項の規定に基づき、平成29年11月18日から平成30年11月17日までの12か月間、業務提供誘引販売取引に係る取引の一部（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、特定商取引法第56条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。
 - 1 同社は特定商取引法第51条の2に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、特定商取引法第52条第1項第5号に規定する業務提供誘引販売取引に関する重要事項について故意に事実を告げない行為、特定商取引法第55条第2項に規定する契約書面の交付義務に違反する行為及び特定商取引法第56条第1項第4号の規定に基づく特定商取引法施行規則第46条第1号に規定する迷惑解除妨害行為を行っていた。かかる行為は、特定商取引法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、その検証結果について、平成29年12月18日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 - 2 前記違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制について、本件取引停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 - 3 平成29年3月16日以降に同社と業務提供誘引販売取引についての契約を締結した全ての相手方に対し、以下の事項を平成29年12月18日までに、当該契約の相手方にとって明確かつ平易な内容の十分に判読しやすい文書にて通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで文書（通知したことを証明するに足る証拠及び通知書面を添付すること。）にて報告すること。
 - ア 取引停止命令の内容
 - イ 上記1及び2の指示の内容
 - ウ 「平成29年3月16日付けの消費者庁からの行政処分を受けて、当

社の平成27年度の計算書類及びその附属明細書について公認会計士による監査を受けたが、公認会計士の監査意見は『意見不表明』というものであり、当社の計算書類及びその附属明細書は適正であるとの意見はもらえなかった。」こと。

エ 「当社の計算書類及びその附属明細書全体については改めて公認会計士とも相談し適法に修正する予定であるが、この作業にはなお時間を要する見込みであり、完了時期は早くても平成31年6月末となる予定である。」、「そこで当面の措置として、過去の決算整理仕訳のうち、仕訳の根拠を示すことができない仕訳を取り消した上で、決算への影響額等について公認会計士の確認を受けたところ、当社の平成28年度末時点での純資産額は338億円の赤字（債務超過）となった。」こと。

オ 「これらの事実は当社の業務提供誘引販売取引に関する重要な事項であるにもかかわらず、当社は顧客に勧誘を行うに際し、顧客に対して故意にこれらの事実を告げていなかった。」こと。

○ 認定した違反行為は、勧誘目的等不明示、故意による事実不告知、契約書面不交付及び迷惑解除妨害です。

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1 同社は、家庭用永久磁石磁気治療器（以下「本件商品」という。）の販売事業を行うに当たり、その販売の目的物たる本件商品を取引の相手方自らが使用して行う本件商品の拡販・宣伝に従事することにより得られる利益（以下「業務提供利益」という。）を収受し得ることをもって誘引し、その者と本件商品の購入という特定負担を伴う取引である業務提供誘引販売取引を行っていました。

2 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、平成29年3月16日以降、業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引をしようとするときに、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「エステやマッサージ」などと告げるのみで、特定負担を伴う取引についての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ませんでした。

(勧誘目的等不明示)

(2) 同社は、同社の過去の決算整理仕訳のうち、根拠を示すことができない仕訳を取り消した結果、大幅な債務超過となったことについて、平成29年7月に公認会計士から同社取締役会宛てにその旨を確認したこと等の報告がなされた後も、平成29年8月以降、その業務提供誘引販売業に関して提供される業務を事業所その他これに類似する施設（以下「事業所等」という。）によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引についての契約（以下「業務提供誘引販売契約」という。）の締結について勧誘をするに際し、その業務提供誘引販売業に関する事項であって、業務提供誘引販売取引の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに該当する、同社の正確な財務状況、なかんずく同社が大幅な債務超過である事実につき、故意に事実を告げない行為をしていました。

(故意による事実不告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項）)

(3) 同社は、平成29年3月16日以降、その業務提供誘引販売取引に関して提供される業務を事業所等によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約を締結しながら、遅滞なく、特定商取引法施行規則第45条に規定する所定の事項についてその業務提供誘引販売契約の内容を明らかにする書面を交付していませんでした。

(契約書面不交付)

(4) 同社は、平成29年3月16日以降、その業務提供誘引販売業に関して提供される業務を事業所等によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約について、解除の意思表示をした相手方に対し、上位職の者を含む複数の従業員との店舗での面接を事実上強い、その意思表示の撤回を執ように迫るなど、迷惑を覚えさせるような仕方解除を妨げる行為をしていました。

(迷惑解除妨害)

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、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御連絡ください。

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)

ジャパンライフ株式会社に対する行政処分の概要

1 事業者の概要

- (1) 名称：ジャパンライフ株式会社（法人番号 3010001070195）
- (2) 代表者：代表取締役 山口 隆祥
代表取締役 山口 ひろみ
- (3) 所在地：東京都千代田区西神田二丁目8番5号
- (4) 資本金：4億7640万円
- (5) 設立：昭和50年3月28日
- (6) 取引類型：業務提供誘引販売取引
- (7) 取扱商品：家庭用永久磁石磁気治療器等

2 取引の概要

ジャパンライフ株式会社（以下「同社」という。）は、家庭用永久磁石磁気治療器（以下「本件商品」という。）の販売業者である。同社は、本件商品の販売事業を行うに当たり、その販売の目的物たる本件商品を取引の相手方自らが使用して行う本件商品の拡販・宣伝に従事することにより得られる利益（以下「業務提供利益」という。）を收受し得ることをもって誘引し、その者と本件商品の購入という特定負担を伴う取引である業務提供誘引販売取引を行っていた。

3 行政処分の内容

(1) 取引停止命令

① 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第51条第1項に規定する業務提供誘引販売取引に関する取引のうち、次の取引を停止すること。

ア 同社の行う業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引について勧誘を行うこと。

イ 同社の行う業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引について契約の申込みを受けること。

ウ 同社の行う業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引について契約を締結すること。

② 停止命令の期間

平成29年11月18日から平成30年11月17日まで（12か月間）

(2) 指示

同社に対し、法第56条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示した。

- ① 同社は、法第51条の2に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為、法第52条第1項第5号に規定する業務提供誘引販売取引に関する重要事項について故意に事実を告げない行為、法第55条第2項に規定する契約書面の交付義務に違反する行為及び法第56条第1項第4号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「省令」という。）第46条第1号に規定する迷惑解除妨害行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証し、その検証結果について、平成29年12月18日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- ② 前記違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制について、本件取引停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- ③ 平成29年3月16日以降に同社と業務提供誘引販売取引についての契約を締結した全ての相手方に対し、以下の事項を平成29年12月18日までに、当該契約の相手方にとって明確かつ平易な内容の十分に判読しやすい文書にて通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで文書（通知したことを証明するに足る証票及び通知書面を添付すること。）にて報告すること。

ア 取引停止命令の内容

イ 上記①及び②の指示の内容

ウ 「平成29年3月16日付けの消費者庁からの行政処分を受けて、当社の平成27年度の計算書類及びその附属明細書について公認会計士による監査を受けたが、公認会計士の監査意見は『意見不表明』というものであり、当社の計算書類及びその附属明細書は適正であるとの意見はもらえなかった。」こと。

エ 「当社の計算書類及びその附属明細書全体については改めて公認会計士とも相談し適法に修正する予定であるが、この作業にはなお時間を要する見込みであり、完了時期は早くても平成31年6月末となる予定である。」「そこで当面の措置として、過去の決算整理仕訳のうち、仕訳の根拠を示すことができない仕訳を取り消した上で、決算への影

響額等について公認会計士の確認を受けたところ、当社の平成28年度末時点での純資産額は338億円の赤字（債務超過）となった。」こと。

オ 「これらの事実は当社の業務提供誘引販売取引に関する重要な事項であるにもかかわらず、当社は顧客に勧誘を行うに際し、顧客に対して故意にこれらの事実を告げていなかった。」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、業務提供誘引販売取引の公正及び業務提供誘引販売取引の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的等不明示（法第51条の2）

同社は、平成29年3月16日以降、業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引をしようとするときに、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「エステやマッサージ」などと告げるのみで、特定負担を伴う取引についての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かった。

(2) 故意による事実不告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項） （法第52条第1項第5号）

同社は、同社の財務状況に関し、上記3（2）③ウ及びエに記載の経緯があるにもかかわらず、平成29年7月に公認会計士から同社取締役会宛てに、過去の決算整理仕訳のうち、根拠を示すことができない仕訳を取り消した結果、平成27年度末時点で同社が債務超過状態にあることを確認したこと等の報告がなされた後も、平成29年8月以降、その業務提供誘引販売業に関して提供される業務を事業所その他これに類似する施設（以下「事業所等」という。）によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売取引についての契約（以下「業務提供誘引販売契約」という。）の締結について勧誘をするに際し、その業務提供誘引販売業に関する事項であって、業務提供誘引販売取引の相手方の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに該当する、同社の正確な財務状況、なかんずく同社が大幅な債務超過である事実につき、故意に事実を告げない行為をしていた。

(3) 契約書面の不交付（法第55条第2項）

同社は、平成29年3月16日以降、その業務提供誘引販売取引に関し

て提供される業務を事業所等によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約を締結しながら、遅滞なく、省令第45条に規定する所定の事項についてその業務提供誘引販売契約の内容を明らかにする書面を交付していなかった。

(4) 迷惑解除妨害（法第56条第1項第4号、省令第46条第1号）

同社は、平成29年3月16日以降、その業務提供誘引販売業に関して提供される業務を事業所等によらないで行う個人を相手方として、その業務提供誘引販売業に係る業務提供誘引販売契約について、解除の意思表示をした相手方に対し、上位職の者を含む複数の従業員との店舗での面接を事実上強い、その意思表示の撤回を執ように迫るなど、迷惑を覚えさせるような仕方解除を妨げる行為をしていた。

5 勧誘事例

【事例1】（勧誘目的等不明示）

平成29年9月中旬頃、消費者Aは、同社と既に契約関係のあった知人Bから、電話で「〇〇温泉でただでマッサージやエステをしてもらえから一緒に行こう。」と誘われた。数日後、消費者Aは、知人Bと〇〇温泉に一緒に行った。〇〇温泉の施設に着くと、高齢者が多く集まっており、参加している人たちの会話を聞いているうちに、この集まりが、同社の集まりで、参加している人も、同社の磁気治療器を購入したり、同社と契約をしている人たちだということが分かった。〇〇温泉の帰りに、知人Bは、「マッサージは3回まで無料だし、9月〇日と〇日にも集まりがあるから、ジャパンライフの××店に来てよ。」と、消費者Aを誘った。

その数日後、消費者Aは、無料でマッサージをしてもらうために、同社の××店に行った。消費者Aは、自分が〇〇〇万円の契約を結んで、活動手当として月に〇万円をもらえる他に、誰かを同社の店舗や大会に連れてくるだけで、ポイントをもらえたり、連れてきた人が契約すれば、お金ももらえるということと同社の従業員から聞いて、それなら〇年くらいならやってみようかなという気持ちになった。

【事例2】（故意による事実不告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項））

平成29年8月中旬頃、消費者Cは、既に同社と契約関係にある知人Dと同社の××店に行って、足湯をしてもらったり、磁気治療器の説明をもらったりして、購入を勧められた。そして、〇〇〇万円の契約をすることにした。

平成29年8月及び9月に、同社から顧客宛てに送付された通知によれば、同社は、平成27年度末時点で、純資産額が約266億円の赤字で債務超過の状況にあり、また、平成28年度末時点で、同約338億円の赤字で債務超過の状況にあったが、消費者Cは、そのことについては、全く、説明されたことはなかった。また、その通知も、消費者Cには届いていなかった。

消費者Cは、「もし、契約の時点で、同社が債務超過の状況にあることを知っていたとしたら、契約していない。」と述べている。

【事例3】（故意による事実不告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項））

消費者Eは、平成29年9月中旬に同社の××店で、チラシの内容について説明を受けたときには、赤字とか債務超過についての説明は一切なかった、と述べている。消費者Eが、同社の財産の状況について知ったのは、その後、9月下旬に、〇〇市消費生活センターに相談に行った際、相談員から教えてもらった時だった。

消費者Eは、「もし、同社に数百億もの赤字があり、債務超過の状況であることを知らされていれば、絶対に契約をしようとは思わなかった。」と述べている。

【事例4】（迷惑解除妨害）

平成29年8月中旬、同社の契約者である消費者Fは、同社の××店に電話をしたが、担当者がなかなか電話に出てくれなかった。ようやくある担当者につながって〇〇〇万円の解約を求めたところ、後から連絡すると言われた。

翌日、同社の担当者から電話があり、解約するためには、同月の20日が締め切りであること、さらに、エリアマネージャーとの面談を受けないと解約できないと言われた。消費者Fは、いつでも自由にお金を下ろせるということで契約していたつもりだったのに、締め切りの日があることや面談を受けなければ解約できないことを知って心配になった。その後、消費者Fは、同社の本社にある、お客様相談室に電話をして、〇〇〇万円の解約をしたいと伝えると、お客様相談室の担当者から、解約は店舗扱いになるので、店舗に申し出て下さいと言われた。

数日後、消費者Fは、同社の××店に解約手続に行ったところ、店長のZが来ていて、消費者Fが〇〇〇万円を下ろしたいと言うと、Zは、「どうしてそんなにお金がいるのか。〇〇〇万円もいらないでしょ。」と言った。消費者Fは、色々話すうちに、結局半分の△△△万円を解約することとなった。

【事例5】（迷惑解除妨害）

同社の契約者である消費者Gは、平成29年9月上旬に、消費者Gを同社に誘った、同社の契約者である知人Hに「いろいろ考えて、やっぱり解約することにします。とにかく、ジャパンライフ、やめます。」と伝えた。知人Hは「××店のYさんに連絡しておきます。」と答えた。その後、従業員Yから連絡があり、本社の人と話をしてほしいというので、平成29年9月中旬頃、消費者Gは××店に行った。本社からは従業員Xが来ていて、従業員YとYの上司である従業員Wも同席していた。そして、従業員Yは「三人で伺ったのですが、お留守だったのでお話できませんでした。」と言ってきた。消費者Gは、この取引はいつでも解約できるはずだったのに、「解約したい」と伝えただけで、家にも来られるなんて、留守にしていたよかったです、消費者Gが「解約したいと思います。」と言うと、本社従業員Xは、解約の理由を聞き、「会長が、私のところに、夜の11時を過ぎてから、かんかんに怒って電話をしてきた。」などと言ってきて、言い合いを余儀なくされた。消費者Gは「とにかく、解約したいと思います。ことの次第によっては、私は警察に行きますよ。」と言った。