

平成30年3月28日

## 特定商取引法違反の通信販売業者に対する 業務停止命令（3か月）及び指示について

- 消費者庁は、家庭用電気機械器具（以下「本件商品」といいます。）を販売する通信販売業者である「家電のBigOnion」こと飯田 伸一（横浜市西区）（以下「同事業者」といいます。）に対し、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第15条第1項の規定に基づき、平成30年3月29日から同年6月28日までの3か月間、通信販売に関する業務の一部（販売条件についての広告、売買契約の申込受付及び締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同事業者に対し、特定商取引に関する法律第14条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。
  - 1 同事業者は、次の事項を遵守すること。
    - （1）同事業者が締結した通信販売に係る売買契約に基づく債務又は当該売買契約の解除によって生ずる債務を、法令及び契約に従い適切に履行すること。
    - （2）上記の業務停止命令期間の経過後、通信販売をする場合の商品の販売条件について広告をするときは、同事業者の氏名又は名称及び確実に連絡が取れる電話番号を正しく表示すること。
  - 2 同事業者は、旧法第11条第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（以下「旧施行規則」といいます。）第8条第1号の規定に違反する行為及び旧法第14条第1項第1号に規定する債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させる行為を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止するところであり、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30年4月28日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
  - 3 同事業者は、前記違反行為の再発防止策及びコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務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。
- 認定した違反行為は、販売業者の氏名又は名称及び電話番号の表示義務違反並びに売買契約の解除によって生ずる債務の履行の不当な遅延です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1 同事業者は、同事業者が運営するインターネット上のウェブサイト（以下「当該サイト」といいます。）を通じて家庭用電気機械器具（いわゆる「家電製品」）の商品を通信販売するための広告を行い、売買契約の申込みを受けて商品の販売を行っていることから、同事業者の行う当該販売は、旧法第2条第2項に規定する通信販売に該当するものと認められます。

2 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同事業者は、旧法第11条第5号の規定に基づく旧施行規則第8条第1号に規定する販売業者の氏名又は名称について、当該サイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページ内において、「販売業者」欄には屋号である「家電のBigOnion」と、「運営統括責任者」欄には実在しない人物の氏名である「大田 正一（インターネット通販事業部）」と表示していました。

（販売業者の氏名又は名称の表示義務違反）

(2) 同事業者は、旧法第11条第5号の規定に基づく旧施行規則第8条第1号に規定する電話番号について、当該サイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページ内の「電話番号」欄に「045-514-7810」と表示していましたが、当該電話番号は確実に連絡が取れるものではありませんでした。

（販売業者の電話番号の表示義務違反）

(3) 同事業者は、ウェブサイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページ内の「商品の引渡し時期」欄に、「原則ご入金確認後 5~9 営業日前後までに発送させていただきます。ただし、繁忙期やメーカー事情により入荷が遅れた場合は、入荷次第発送させていただきます。また、発送予定が遅れた場合は、他種への変更、もしくはキャンセルお受け致します。その際、仕入れ先へのキャンセル処理依頼後、7 営業日前後までにご指定の口座あてにご返金致します。」と表示していました。

しかしながら、同事業者は、遅くとも平成26年2月以降、当該サイトを運営して通信販売に関する業務を行っていた際、新規注文による入金を、当該注文とは別の注文により既に発生していた返金債務の弁済に充当していた結果、平成27年4月1日以降に同事業者が締結した通信販売に係る全契約件数のおおむね半数において債務不履行（返金遅延）を発生させていました。

また、売買契約の解除から返金までの期間については、前述の欄に「キャンセル処理依頼後、7 営業日前後まで」と表示していたにもかかわらず、

実際には債務不履行（返金遅延）を発生させていた契約の大半において、当該表示を大幅に上回る、90日を超えていました。

（売買契約の解除によって生ずる債務の履行の不当な遅延）

### 【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)

## 「家電のBigOnion」こと飯田 伸一に対する行政処分の概要

### 1 事業者の概要

- (1) 名称：「家電のBigOnion」こと飯田 伸一（個人事業者）
- (2) 所在地：神奈川県横浜市西区藤棚町二丁目178番33-102号
- (3) 取引類型：通信販売
- (4) 取扱商品：家庭用電気機械器具（家電製品）（以下「本件商品」という。）

### 2 取引の概要

「家電のBigOnion」こと飯田 伸一（以下「同事業者」という。）は、同事業者がインターネット上で運営する「家電のBigOnion」と称するウェブサイト（以下「当該サイト」という。）を通じ、本件商品を通信販売するための広告を行い、消費者から売買契約の申込みを受け付け、本件商品の通信販売を行っていた。

### 3 行政処分の内容

#### (1) 業務停止命令

##### ア 内容

特定商取引に関する法律第2条第2項に規定する通信販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ① 同事業者の行う通信販売に関する商品の販売条件について広告を行うこと。
- ② 同事業者の行う通信販売に関する商品の売買契約について申込みを受けること。
- ③ 同事業者の行う通信販売に関する商品の売買契約を締結すること。

##### イ 停止命令の期間

平成30年3月29日から同年6月28日まで（3か月間）

#### (2) 指示

ア 同事業者は、次の事項を遵守すること。

- ① 同事業者が締結した通信販売に係る売買契約に基づく債務又は当該売買契約の解除によって生ずる債務を、法令及び契約に従い適切に履行すること。
- ② 上記3(1)の業務停止命令期間の経過後、通信販売をする場合の商品の販売条件について広告をするときは、同事業者の氏名又は名称

及び確実に連絡が取れる電話番号を正しく表示すること。

- イ 同事業者は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第11条第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（以下「旧施行規則」という。）第8条第1号の規定に違反する行為及び旧法第14条第1項第1号に規定する債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させる行為を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止するところであり、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30年4月28日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- ウ 同事業者は、前記違反行為の再発防止策及びコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務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。

#### 4 処分の原因となる事実

同事業者は、以下のとおり、旧法に違反する行為を行っており、通信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) 販売業者の氏名又は名称の表示義務違反（旧法第11条第5号・旧施行規則第8条第1号）

同事業者は、旧法第11条第5号の規定に基づく旧施行規則第8条第1号に規定する販売業者の氏名又は名称について、当該サイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページ内において、「販売業者」欄には屋号である「家電のBigOnion」と、「運営統括責任者」欄には実在しない人物の氏名である「大田 正一（インターネット通販事業部）」と表示していた。

##### (2) 販売業者の電話番号の表示義務違反（旧法第11条第5号・旧施行規則第8条第1号）

同事業者は、旧法第11条第5号の規定に基づく旧施行規則第8条第1号に規定する電話番号について、当該サイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページ内の「電話番号」欄に「045-514-7810」と表示していたが、当該電話番号は確実に連絡が取れるものではなかった。

(3) 売買契約の解除によって生ずる債務の履行の不当な遅延（旧法第14条第1項第1号）

同事業者は、当該サイト内の「商品の引渡し時期」欄に「原則ご入金確認後5～9営業日前後までに発送させていただきます。ただし、繁忙期やメーカー事情により入荷が遅れた場合は、入荷次第発送させていただきます。また、発送予定が遅れた場合は、他種への変更、もしくはキャンセルお受け致します。その際、仕入れ先へのキャンセル処理依頼後、7営業日前後までにご指定の口座あてにご返金致します。」と表示していた。

しかしながら、同事業者は、遅くとも平成26年2月以降、当該サイトを運営して通信販売に関する業務を行っていた際、新規注文による入金を、当該注文とは別の注文により既に発生していた返金債務の弁済に充当していた結果、平成27年4月1日以降に同事業者が締結した全契約件数のおおむね半数において債務不履行（返金遅延）を発生させていた。

また、売買契約の解除から返金までの期間については、当該サイトには「キャンセル処理依頼後、7営業日前後まで」と表示していたにもかかわらず、実際には債務不履行（返金遅延）を発生させていた契約の大半において、当該表示を大幅に上回る、90日を超えていた。

以上