

平成 21 年 8 月 25 日
経 済 産 業 省
東 北 経 済 産 業 局

特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 業務停止命令（3か月）について

経済産業省は、電話勧誘販売業者である株式会社エフ・ティー・シー（宮城県）に対し、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成21年8月26日から平成21年11月25日までの3か月間、電話勧誘販売に関する勧誘、申込みの受付及び契約の締結を停止するように本日命じました。

また、あわせて同社に対し、同法第22条の規定に基づき、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在しその義務を終了させるためには同社の販売する書籍を購入しなければならない、又は同社の販売する書籍を購入することで今後の電話勧誘がなくなると告げたことは虚偽であることを当該書籍を販売した者に対し通知することを指示しました。

認定した違反行為は、不実告知、氏名・勧誘目的等不明示及び契約書面の虚偽記載等です。

1. 株式会社エフ・ティー・シー（以下「同社」という）は、ハイパーシスアド教材（以下、「本件商品」という）と称する書籍（39万9千円）を過去に資格教材を購入した消費者や通信教育を受講したことがある消費者等が記載された名簿を入手し、消費者の勤務先に電話をかけ、本件商品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、電話勧誘顧客に対し、あたかも過去の契約に関連して本件商品を購入する義務があるかのように、あるいは契約するとあたかも以後他社からの勧誘がなくなるかのように不実を告げていました。
 - （2）同社は、電話勧誘顧客に対し、本件商品に係る売買契約の勧誘に先立って、正式な会社名称及びその勧誘を行う者の氏名、並びにその電話が本件商品の売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げていませんでした。
 - （3）同社は、電話勧誘顧客に対し、売買契約を締結した際に交付している当該売買契約の内容を明らかにする書面において、売買契約の解除に関する事項、売買契約の締結を担当した者の正しい氏名及び書面の内容を十分に読むべき旨を記載していませんでした。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話	03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室		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

株式会社エフ・ティー・シーに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社エフ・ティー・シー
(屋号) エムエスエー研修センター、エスエスエー研修センター
- (2) 代表者：代表取締役 武田 幸男(たけだ ゆきお)
- (3) 所在地：宮城県仙台市青葉区本町二丁目17-21(セリザワビル2階)
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成3年11月25日
- (6) 取引形態：電話勧誘販売
- (7) 商品：ハイパーシスアド教材(以下、「本件商品」という。)
税込39万9千円
(教材セット内容：らくらく合格シリーズ「初級・上級システムアドミニストレータ」パソコン入門ガイド2枚、「パーソナルコンピュータ利用技術認定試験」教本5冊、「パーソナルコンピュータ利用技術認定試験」問題集2冊、重要用語集1冊、問題集1冊)ほか
- (8) 売上高：平成17年11月～平成18年10月 約13百万円
平成18年11月～平成19年10月 約17百万円
平成19年11月～平成20年10月 約14百万円
(以上、直近3期分の決算報告書による。)
- (9) 従業員：3名(内、事務員1名)

2. 取引の概要

株式会社エフ・ティー・シー(以下、「同社」という。)は、過去に資格教材を購入した消費者や通信教育を受講したことがある消費者等の氏名、住所、勤務先、勤務先電話番号等が記載された名簿を入手し、当該名簿に記載されている情報に基づき消費者の勤務先に電話をかけ、本件商品の売買契約の締結について勧誘することにより、当該消費者(以下「電話勧誘顧客」という。)から当該売買契約の申込みを電話により受け、本件商品の販売を行っていました。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

内容

特定商取引法第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. 売買契約の締結について勧誘すること。

イ. 売買契約の申込みを受けること。

ウ. 売買契約を締結すること。

停止命令の期間

平成21年8月26日から平成21年11月25日までの間(3ヶ月間)。

(2) 指示関係

同社は、あたかもかつての契約に関連する何らかの義務が現在も存在しその義

務を終了させるためには同社の販売する書籍を購入しなければならないと告げ、又は同社の販売する書籍を購入することで今後の電話勧誘がなくなると告げて当該書籍を販売した者に対し、当該告知内容は虚偽であることを、平成21年9月25日までに通知し、同日までにその通知結果について東北経済産業局長まで報告すること。

4. 業務停止命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引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ました。

(1) 契約の締結を必要とする事情に関する不実告知（特定商取引法第21条第1項第6号）

同社は、勧誘する際に、「前に さんが契約した勉強が終わっていない。」「この講座は、生涯教育になっているのでこのまま続けるか、終了してやめるか決めないといけません。」などとあたかも過去の契約に関連して本件商品を購入する義務があるかのように、あるいは「パソコン関係の教材を購入する契約をすればこれを最後に勧誘はなくなります」「ほかの会社の勧誘の電話を止める手続きをしますので書類を送ります。」などと契約するとあたかも以後他社からの勧誘がなくなるように対処するかのように、不実のことを告げて勧誘をしていました。

(2) 氏名・勧誘目的等不明示（特定商取引法第16条）

同社は、本件商品に係る売買契約の勧誘に先立って、電話勧誘顧客に対し、申込書の商品名に「ハイパーシスアド教材」と書いてあったが教材販売について一言も説明しなかったり、また、資格教材の販売であることをしばらくしてから説明をするなど、本件商品の売買契約の締結について勧誘目的であること告げていませんでした。

また、「エムエスエー研修センターの 」などと屋号を告げるのみで、同社の正式名称を告げていませんでした。

さらに、その勧誘を行う際に担当者は、本名ではなく偽名を名のっていました。

(3) 契約書面の虚偽記載等（特定商取引法第19条第1項）

同社は、その電話勧誘販売業に係る取引についての契約を締結した場合において、その売買契約の相手方に、その売買契約の内容を明らかにした「F・T・C CORPORATION エムエスエー研修センター 購入申込書（契約書）」と題する書面（以下「契約書」という。）を交付しているが、契約書には、下記からの記載不備が認められました。

担当者の氏名の虚偽記載（特定商取引法施行規則第17条第2号）

同社が電話勧誘顧客に交付していた契約書面には、売買契約の締結を担当した者の氏名として、同社に実在しない氏名（偽名）を記載していました。

書面を十分に読むべき事項の未記載（特定商取引法施行規則第19条第2項）

同社は、書面の内容を十分に読むべき旨の記載がない契約書面を電話勧誘顧客に交付していました。

契約解除に関する事項の記載不備（特定商取引法施行規則第20条第1項第1号、ロ）

同社は、不実を告げられて誤認したこと等により電話勧誘顧客がクーリング・

オフを行わなかった場合に、クーリング・オフの権利が留保される旨の記載がない契約書面を交付していました。

5. 勧誘事例

【事例1】

(株)エフ・ティー・シーの勧誘員は、平成20年10月ごろ、消費者Aの勤務先に電話をかけてAを電話口呼び出して「エムエスエーケンシュウセンターのQと申します。」と名のり、「Aさんですか。」と消費者の名前を確認した。Aは、過去に電話勧誘により他社から資格取得のための教材を購入した経験があり、それ以来、勤務中にたびたび電話勧誘を受けて迷惑していた。このため、初めての会社からの電話を警戒して、相手の名前をメモしながら話を聞いた。

同社の勧誘員Qを名のる者は「Aさんは国家民間資格修了まで行っていませんね。」

「修了証を発行します。」「今回で最後になります。」などと言い、「シスアド教材をもって修了証を発行し、今後費用がかかることはありません。」とAに告げた。Aは、職場で電話を受けると、周りの耳が気になってはっきりと断ることができないため、なぜシスアド教材を買わなければならないのか、などと尋ねることもできずに話を聞き、頃合いをみて「書類を送ってください。」と言った。勧誘員Qは、「それでは管理課の方に許可を取ります。15分後に管理課の方から電話をかけます。」と言って電話を切った。

15分くらい経って、今度は同社の勧誘員がエムエスエー研修センター、管理課のRを名のってAの勤務先に電話をかけ、Aに対して、なにやら番号を伝え、金額は399,000円になりますが支払い方法は一括と分割のどちらにしますか、とAに尋ねた。Aが、分割払い、と答えると、勧誘員Rは「こちらでも費用をかけてやっているの、後になってからやめるなんて言わないでくださいね。」と告げた。翌々日、Aの自宅に同社から、「ごあいさつ」、「内容確認通知」、「購入申込書(契約書)」、ショッピングローンの契約書などの書類が届いた。Aに電話をかけた勧誘員のQもRもエムエスエー研修センターと名のっていたが、書類によっては「F・T・C CORPORATION」と書いてあったり、「エムエスエー研修センター」と「F・T・C CORPORATION」の連名だったり、「エムエスエー研修センター」と「(株)エフ・ティー・シー」との連名だったり、名称はまちまちであった。

Aは、過去にクーリング・オフの通知を出した経験があったが、念のため、経済産業局消費者相談室に電話をかけて、経緯を説明し、書類を受け取った日から8日間は無条件で契約解除できることを確認してから、契約申込をクーリング・オフした。

【事例2】

(株)エフ・ティー・シーの勧誘員Sは、平成20年5月ごろ、過去に他社から資格取得のための教材を購入したことがある消費者Bの職場に電話をかけ、Bに対して「前にBさんが契約した勉強が終わっていない。」と告げ、「試験に合格するまで

教育を受けるかパソコン関係の資格教材を買って終わりにするかどっちにしますか。」と尋ねた。Bは、いつもかかってくる勧誘の電話だと思い、仕事で忙しい、契約しない、と言って断ったが、勧誘員Sが話を続けるためタイミングが取れず電話を切ることができなかった。勧誘員Sは、電話の最初に資格教材の販売であることを告げず、しばらく会話をしてからそのことを告げた。

勧誘員Sは、Bがいろいろな会社から勧誘されて困っていることを知っているような口ぶりで「契約すれば、よその会社から勧誘されたときにエフ・ティー・シーの名前を出せば断ることができます。」と言って、教材を買うようさらに勧め、10分から15分くらい経って、Bが断りの返事をしてようやく電話を切った。勧誘員Sが話していた時間は10分か15分だったが、Bは工作中に一方的に電話がきて、断っているにもかかわらず同じ話を繰り返し聞かされて迷惑を感じた。

電話で断ったにもかかわらず、二日後、同社からBの自宅に申込書などが届いた封筒が届いた。そのため、Bは、翌週仕事を休んで、消費生活センターに相談に行った。そして、消費生活センターのアドバイスに従ってクーリング・オフした。

【事例3】

(株)エフ・ティー・シーの勧誘員Tは、平成19年10月ごろ、過去にビジネス教材の購入契約をしたことがある消費者Cの勤務先に電話をかけて、電話口にCを呼び出し、「Cさんが契約しているのが中途半端になっています。完全に終わらせなければいけません。」「終わらせるのに 十万円払って下さい。」「支払いは原則一括なんですけどどうしますか。」と、具体的に何の契約を終える手続きか説明をせずに、3、40万円を払って手続きするよう告げた。Cが「そんな無理や、払えない。」と答えると、勧誘員Tはローンも組めると言って話を続けた。Cは、同社の勧誘員Tが言うような中途半端になっている契約にその時点では心当たりがなかったことからそのことを言うと、勧誘員Tは「いろんな勧誘の電話がきて困っていませんか。」「ほかの会社の勧誘の電話を止める手続きをしますので書類を送ります。」と話を変えた。Cは、勧誘員Tに「断ります。」と言って電話を切った。

ところが翌日、Cの職場に同社から宅配便が届いた。中には、エスエスエー研修センターとF・T・C CORPORATION名の「内容確認通知」と「購入申込書(契約書)」、「振込依頼書」、「教育・ショッピングローン」の申込書兼契約書、「初級・上級システムアドミニストレータ養成講座」の案内書などが入っていた。同社の勧誘員TはCに、教材について電話で一言も説明しなかったが、申込書の商品名には「ハイパーシスアド教材」と書いてあり、内容確認通知書には、「上記日付を持ちまして、貴殿承諾の上、手続きのすべてが滞りなく完了した事をここに書面にて通知いたします。」と、Cが契約を承諾したようなことが書いてあった。また、契約の手続きが完了した、期日までに契約書を書いてポストに投函するように、というようなことが書いてある書類も入っていた。

【事例4】

(株)エフ・ティー・シーの勧誘員は、平成21年1月ごろ、過去に資格取得のための教材を購入したことがある消費者Dの職場に電話をかけ、「Dさんですか。」と確認した後、「エムエスエー研修センターのUです。」と名をつた。そして「今日、電話を差し上げたのは、Dさんは、以前、通信教育を受講していますが、途中で辞めていますね。この講座は、生涯教育になっているのでこのまま続けるか、終了してやめるか決めないとはいけません。」と告げた。Dは「なぜですか。」と聞き返したが、勧誘員UはDの言葉を無視し、「このまま続けてもよいが高くなります。」「ハイパーシスアド教材を399,000円で購入し、簡単な添削問題をやることでこちらから修了証を出すので、それで終わりにできます。」「中途半端にしておく、いろいろな会社から勧誘の電話が職場にきて迷惑するでしょう。そんなときは、まわしてもらえば当社で対応するので安心して下さい。」などと一方的に早口で30分くらいまくし立てた。Dは、同僚の目もあり迷惑に感じたため、仕方なく「それでは書類を送って下さい。」と答えた。その後、30分くらい経ってからエムエスエー研修センター、管理課のVと名のる男性がDあてに電話をかけ、「申込を承諾したのは間違いありませんか。」と確認した。Dは、また長電話になると思い、「ハイ間違いありません。」と返事をした。この時点でDは電話してきた会社は、エムエスエー研修センターだと思っていた。

数日後、Dの自宅に貴社から書類が届いた。Dは、書類を見て初めて勧誘してきた相手の会社が、株式会社エフ・ティー・シーという社名であることを知った。書類にはこの社名のほか、F・T・C CORPORATION、教育訓練施設エムエスエー研修センター、教育訓練施設エスエスエー研修センターなどとも記され、さらに一括で代金を支払った際の振込用紙の受取先がキャリアデータサービスになっていた。複数の社名があり、書類を見ただけではそれぞれの関係が分からないため、Dは取引の相手先が誰になるのかわからなかった。