

株式会社 A P C に対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社 A P C (以下「A P C」という。)は、消費者宅等に電話をかけ、履物及び古着等の物品(ただし、後述する本件物品②に該当するものを除く。以下「本件物品①」という。)の売買契約(以下「本件売買契約①」という。)の締結について勧誘し、引き続き本件売買契約①の締結について勧誘するために消費者宅を訪問することについての承諾を取り付けるなどした上で、消費者宅を訪問し、同所において、本件売買契約①並びにブランド品、アクセサリ、貴金属類及びこれらに類する物品(以下「本件物品②」という。)の売買契約(以下「本件売買契約②」という。)の一方又は双方の締結について勧誘を行い、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方の申込みを受け、又は当該消費者との間で本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結して本件物品①、本件物品②の一方又は双方の購入を行っていることから、同社が行う本件物品①及び本件物品②の購入は、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)第 5 8 条の 4 に規定する訪問購入(以下「訪問購入」という。)に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

A P C は、令和 3 年 3 月 2 4 日から同年 6 月 2 3 日までの間、訪問購入に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア A P C が行う訪問購入に関する売買契約の締結について勧誘すること。
- イ A P C が行う訪問購入に関する売買契約の申込みを受けること。
- ウ A P C が行う訪問購入に関する売買契約を締結すること。

(2) 指示

A P C は、特定商取引法第 5 8 条の 6 第 1 項の規定により禁止される勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、同条第 2 項の規定により禁止される勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘、同条第 3 項の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、同法第 5 8 条の 8 第 2 項に規定する書面の交付義務に違反する行為(記載不備)及び同法第 5 8 条の 9 に規定する物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為をしている。かかる行為は、特定商取引法の規定に違反するものであることから、当該行為の発生原因

について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらをA P Cの役員及び同社の業務に従事する者に、前記（１）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第58条の12第1項及び第58条の13第1項

4 処分の原因となる事実

A P Cは、以下のとおり、特定商取引法の規定に違反する行為をしており、訪問購入に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

（１）勧誘の要請をしていない者に対する勧誘（特定商取引法第58条の6第1項）

A P Cは、遅くとも令和2年5月以降、訪問購入に係る本件売買契約①の締結について勧誘をする承諾のみ取り付けた上で消費者宅を訪問したにもかかわらず、同所において、訪問購入に係る本件売買契約②の締結についての勧誘の要請をしていない者に対し、当該売買契約の締結について勧誘をしている。

（２）勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘（特定商取引法第58条の6第2項）

A P Cは、遅くとも令和2年5月以降、訪問購入をしようとするとき、本件売買契約①の締結についての勧誘に先立って、その相手方に対し、当該勧誘を受ける意思があることを確認せずに、当該勧誘を行っている。

また、A P Cは、遅くとも令和2年5月以降、訪問購入をしようとするとき、本件売買契約①の締結について勧誘をする承諾のみ取り付けた上で消費者宅を訪問したにもかかわらず、同所において本件売買契約②の締結について勧誘しているところ、その本件売買契約②の締結についての勧誘に先立って、その相手方に対し、当該勧誘を受ける意思があることを確認していない。

（３）契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第58条の6第3項）

A P Cは、遅くとも平成31年1月以降、本件物品①又は本件物品②について、「なにもない。」「売りません。」などと訪問購入に係る本件売買契約①又は本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示した消費者に対し、「何かないですか。」「他に何かないですか。」「1個でも譲って下さい。」などと告げて、引き続き本件売買契約①又は本件売買契約②の締結について勧誘をしている。

(4) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第58条の8第2項）

A P Cは、遅くとも平成31年1月以降、消費者宅において、訪問購入に係る売買契約を締結した際に、代金を支払い、かつ、物品の引渡しを受けたとき、その売買契約の相手方に交付することが義務づけられている契約の内容を明らかにする書面を交付しているが、当該書面には、特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）第48条第5号に規定する物品の特徴が記載されていない。

(5) 物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為（特定商取引法第58条の9）

A P Cは、遅くとも令和2年5月以降、訪問購入に係る売買契約（本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方）の相手方から直接物品の引渡しを受けるとき、その売買契約の相手方に対し、特定商取引法第58条の8第2項に規定する売買契約の内容を明らかにする書面を受領した日から起算して8日以内（以下「クーリング・オフ期間」という。）は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていない。

5 勧誘事例

【事例1】（勧誘の要請をしていない者に対する勧誘、勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）

令和2年5月上旬、A P Cの電話勧誘員（以下「アポインター」という。）Zは、消費者Aに電話をかけ、Aに対し、「あの、出番のなくなったあの一靴とか洋服。」「1個2個とかでもお値段聞いてもらえないですかねー」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行い、Aは、本件物品①の買取りについてA P Cの訪問営業員（以下「クローザー」という。）がA宅を訪問することを承諾した。

その後、アポインターYが、同日中にAに電話をかけ、Aに対し、「今日用意してもらえるのは靴ですよ。」などと告げた。それを受けてAは、靴が2足ある旨を伝えた。すると、Yは、「今ね、男物の腕時計とか、女性だったらアクセサリもお買取りやってるんですね。」などとAに告げたが、Aは「ないないない」、「宝石ないの」などと答えた。

さらに、アポインターXが、同日中にAに電話をかけ、Aに、Wという男性スタッフが間もなくA宅を訪問する旨告げた。

そして、同日、クローザーWは、A宅を訪問し、Aに対し、A P Cの名称とWの名前を名乗り、Aが用意していた本件物品①について値段を付けた。ここまでの時点で、

Aが、Z、Y及びXに対し、本件売買契約②についての勧誘の要請をしたことはなく、Z、Y及びXが、Aに、本件売買契約②に係る勧誘を受ける意思があることを確認したことはなかった。しかし、Wは、Aに対し、「他に何かないですか。」、「貴金属はないですか。」などと告げて、本件売買契約②に係る勧誘を行った。

Aは、Wに対し、「何もない」などと言い、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したが、Wは、「何かないですか。見せるだけでいいんです。」、「一つぐらいはあるでしょう。」、「壊れていてもいいですから。」、「見せるだけでいいですから。」などと告げて、続けて本件売買契約②の締結について勧誘をした。

同日、Aは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

Aは、その場で本件物品①及び本件物品②の一方又は双方をWに引き渡したが、その際、Wは、Aに対し、クーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げなかった。

【事例2】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘）

令和2年5月中旬、アポインターVは、消費者Bに電話をかけ、「恐れ入ります。A P CのVと申しまして」、「突然すいません、今ですね、おうちの方で履かなくなった古い靴の買い取りをしまして」、「みなさんね、お値段が良かったら、1点からお買い取りして回ってるんでね」、「靴とか服とか、みなさん、簡単に出しやすいものをもう、ほんとに処分してもいいかなーっていうものを出していただいているんです。お値段次第でみなさん出していただいているので」などと告げて、Bに本件物品①の買取りについて、勧誘を受ける意思があることを確認せずに本件売買契約①の締結について勧誘を行った。

同日、Bは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

【事例3】（勧誘を受ける意思があることを確認することをしないで行う勧誘）

令和2年5月中旬、アポインターUは、消費者Cに電話をかけ、「私、A P CのUと申しまして」、「この度のお電話なんですけれども、今、ご近所を回っておりまして、あのご家庭で履かなくなった靴なんですけどね、あのうちが今1足からお値段次第でお譲りいただいております」、「古い物でよかったんですけど」、「一回、お値段聞いていただいて、良かったらお買い取りさせていただきませんか」などと告げて、Cに本件物品①の買取りについて、勧誘を受ける意思があることを確認せずに本件売買契約①の締結について勧誘を行った。

同日、Cは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方（合計買取金額5,000円以上）を締結した。

【事例4】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

令和2年5月中旬、アポインターTは、消費者Dに電話をかけ、「一応以前にねー〇〇市の方で一洋服類の買い取りで一ってご案内させていただいたんですけど、覚えてくださってますかね？」、「一応紳士もん、婦人物、季節柄も問わないんですけど一婦人物の洋服なんかかねー」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行った。これに対し、Dは、「処理してしまったからもういいです。」と言ったが、Tから、「さっきの方なんかも古ーいもんやったらって言ってね」、「スカート2枚ほど出してもらってて一」、「奥さんもそなんやったら、まだ残ってるのってあることありますかかねー？」などと告げられたため、「もう大分整理してしまったわ」、「ごめんね。」などと言い、さらに、Tから「履かんような靴なんかやったら下駄箱に置きっぱなしやな一っていうものってありますか？」などと告げられたため、「もういいです。」、「もういいわ。」などと言って、本件売買契約①を締結しない旨の意思を表示した。

しかし、Tは、「1足くらいやったら奥さんあることありますかー？」などと告げて、更に本件売買契約①の締結について勧誘を行い、これに対しDが「もうそなんええわ」、「もうそなんうるさく言わないで一」などと言って、繰り返し本件売買契約①を締結しない意思を表示したが、Tは、「奥さん1足だけーご無理言ってるの重々承知なんですけど」などと告げた。これに対し、Dは、「もういいわ。もうそなんもう一、そなんもん出したってお金にもならへんやん。」、「もーあんまりしつこー言わんといて、しんどいわーもうほんと」などと言って繰り返し本件売買契約①を締結しない旨の意思を表示したが、Tは、「奥さん1足だけ、ご無理言ってるの分かってるんですけど一置きっぱなしやったら、もったいないんで一1個だけお願いします。」などと告げ、本件売買契約①の締結について続けて勧誘を行った。

同日、Dは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

【事例5】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

平成31年1月、アポインターSは、消費者Eの勤務先に電話をかけ、電話に出たEに対し、「不要品ありませんか」、「要らない古着、瀬戸物、何でも結構です」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行い、Eは、本件物品①の買取りについてクローザーがE宅を訪問することを承諾した。

そして、同日、クローザーRは、E宅を訪問し、Eに対し、A P Cの名称とRの名前を名乗り、Eが用意していた本件物品①について値段を付けた。すると、Rは、Eに対し、「宝石や貴金属はないですか」などと告げて、本件売買契約②に係る勧誘を行った。

これに対し、Eは、「売るような物はありません」などと言い、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したが、Rは、「指輪はしないんですか」、「使っていない指輪はないですか」、「指輪を見せてください」などと告げて、続けて本件売買契約②の締結について勧誘を行った。

同日、Eは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

【事例6】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）

令和2年6月中旬、アポインターQは、消費者F宅に電話をかけ、Fに対し、「今から買取りにお伺いしたいんですけど」、「何か不要な物はないですか」、「履かなくなった靴はないですか」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行い、Fは、本件物品①の買取りについてクローザーがF宅を訪問することを承諾した。

そして、同日、クローザーPは、F宅を訪問し、Fに対し、A P Cの名称とPの名前を名乗り、Fが用意していた本件物品①を見るやFに対し、「何か他にないですか」などと告げ、これに対し、Fは、「靴だけということだったでしょ。他にはありません」などと言った。しかし、Pは、「金色の物はないですか。銀色の物はないですか。持ってきて下さい。」などと告げて、本件売買契約②に係る勧誘を行い、Fが「そういった物に興味がないので、持っていないんです。」、「ないんです、うちには」などと言って本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示しても、「何でもいから、持ってきて下さい。」、「見せるだけでいいですから。」などと告げて、続けて本件売買契約②に係る勧誘を行った。

同日、Fは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方（合計買取金額1,000円以下）を締結した。

Fは、その場で本件物品①及び本件物品②の一方又は双方をPに引き渡したが、その際、Pは、Fに対し、クーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げなかった。

【事例7】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）

令和2年6月中旬、アポインターOは、消費者G宅に電話をかけ、Gに対し、「要らない靴ありますか。」、「あれば売って下さい。」、「古い物でも大丈夫です。」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行い、Gは、本件物品①の買取りについてクローザーがG宅を訪問することを承諾した。

そして、同日、アポインターNは、G宅に電話をかけ、Gに対し、「ちょっと、待っていて下さい。」、「他にブランドのバッグやアクセサリーで、要らない物があつ

たら一緒に出しておいて下さい。」などと告げた。

その後、同日、クローザーMは、G宅を訪問し、Gに対し、A P Cの名称とMの名前を名乗り、Gが用意していた本件物品①について写真を撮った後、Gに対し、「他に貴金属はないですか。」などと告げて、本件売買契約②に係る勧誘を行った。

Gは、Mに対し、「売るような貴金属はない」などと言い、本件売買契約②を締結しない旨の意思を表示したが、Mは、「見せるだけでいいから」、「他に何かないですか、他に何かないですか」、「ダイヤはないですか」などと告げて、続けて本件売買契約②の締結について勧誘を行った。

同日、Gは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

Gは、その場で本件物品①及び本件物品②の一方又は双方をMに引き渡したが、その際、Mは、Gに対し、クーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げなかった。

【事例8】（物品の引渡しの拒絶に関する告知義務に違反する行為）

令和2年6月、アポインターLは、消費者H宅に電話をかけ、Hに対し、「何か不要品ないですか」、「履かなくなった靴とかあるでしょう」、「あれば売ってください」などと告げて、本件売買契約①の締結について勧誘を行い、Hは、本件物品①の買取りについてクローザーがH宅を訪問することを承諾した。

そして、同日、クローザーKは、H宅を訪問し、Hに対し、A P Cの名称とKの名前を名乗り、Hが用意していた本件物品①について査定をした後、Kは、Hに対し、「貴金属はないですか」などと告げて、本件売買契約②に係る勧誘を行った。

同日、Hは、A P Cとの間で、本件売買契約①及び本件売買契約②の一方又は双方を締結した。

Hは、その場で本件物品①及び本件物品②の一方又は双方をKに引き渡したが、その際、Kは、Hに対し、クーリング・オフ期間に当該物品の引渡しを拒絶した場合には当該物品の買取金額の再査定が必要となるなどと告げるのみで、クーリング・オフ期間は当該物品の引渡しを拒むことができる旨を告げていなかった。