

平成 29 年 8 月 31 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 29 年 8 月 31 日
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に対する 業務停止命令（3 か月）及び指示について

- 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島田製薬（法人番号：1011201002477）（本社：東京都中野区）（以下「同社」という。）に対し、本日、特定商取引法（以下「法」という。）第23条第1項の規定に基づき、平成29年9月1日から同年11月30日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 併せて、同社に対し、法第22条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示しました。
 1. 同社は、同社が電話勧誘販売により販売する健康食品の「プラチナ深海鮫エキス α 」又は「シマダの深海鮫エキス100」を購入した者に対し、「同社の営業員が、同社の販売するプラチナ深海鮫エキス α 又はシマダの深海鮫エキス100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症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29年9月30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。
 2. 同社は、法第16条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、法第17条に規定する再勧誘、法第19条第1項に規定する書面の交付義務（記載不備）に違反する行為、法第21条第1項第1号に規定する不実告知（商品の効能）を行っていた。今回のこれらの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9月30日までに、北海道経済産業局長まで文書にて報告すること。
 3. 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、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、北海道経済産業局長まで文書にて報告すること。
- 認定した違反行為は、勧誘目的の明示、再勧誘、不実告知及び契約書面の記載不備です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、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「プラチナ深海鮫エキス α 」及び「シマダの深海鮫エキス 100」（以下、併せて「当該商品」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当該商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話をかけた直後に、当該商品のパンフレットを送ったかのように告げて勧誘を行うきっかけ作りをしたり、世間話をしてから勧誘を開始するなど、勧誘に先立って、当該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当該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「要りません。」などと、契約をしない旨の意思を表示したにもかかわらず、再度電話をかけるなどして、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当該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、「シマダの深海鮫エキス 100 を飲むと血液が入れ替わって、健康を増進し、血液をさらさらにして、3 か月もしたら完全なきれいな血液になる。」、「プラチナ深海鮫エキス α は糖尿病に効きます。」、「薬の効果が早くなります。」などと、商品の効能について、その裏付けとなる合理的な根拠がないにもかかわらず、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ました。

(商品の効能についての不実告知)

(4) 同社が電話勧誘販売により当該商品の売買契約を締結した電話勧誘顧客に対して交付した契約書面には、書面記載不備がありました。

(契約書面の記載不備)

【本件に関するお問い合わせ】

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 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>

株式会社島田製菓に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称 : 株式会社島田製菓 (法人番号 : 1011201002477)
- (2) 代 表 者 : 代表取締役 菅原 徹男 (すがはら てつお)
- (3) 本社所在地 : 東京都中野区中野 5 丁目 32 番 4 号
- (4) 資 本 金 : 3,000 万円
- (5) 設 立 : 平成 3 年 12 月 18 日
- (6) 取 引 形 態 : 電話勧誘販売
- (7) 取 扱 商 品 : 健康食品 (プラチナ深海鮫エキス α 、シマダの深海鮫エキス 100 等)
化粧品

2. 取引の概要

株式会社島田製菓 (以下、「同社」という。) は、消費者宅に電話をかけ、健康食品の「プラチナ深海鮫エキス α 」及び「シマダの深海鮫エキス 100」 (以下、「当該商品」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 29 年 9 月 1 日から同年 11 月 30 日まで (3 か月間)

(2) 指示

① 同社は、同社が電話勧誘販売により販売する健康食品の「プラチナ深海鮫エキス α 」又は「シマダの深海鮫エキス 100」を購入した者に対し、「同社の営業員が、同社の販売するプラチナ深海鮫エキス α 又はシマダの深海鮫エキス 100 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症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 29 年 9 月 30 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。

② 同社は、法第 16 条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為、法第 17 条に規定する再勧誘、法第 19 条第 1 項に規定する書面の交付義務 (記載不備) に違反する行為、法第 21 条第 1 項第 1 号に規定する不実告知 (商品の効能) を行っていた。今回のこれらの行為の発

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 9 月 30 日までに、北海道経済産業局長まで文書にて報告すること。

- ③ 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、本件業務停止命令に係る業務を再開する 1 か月前までに、北海道経済産業局長まで文書にて報告すること。

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当該商品の売買契約の締結について勧誘をするに際し、電話をかけた直後に、当該商品のパンフレットを送ったかのように告げて勧誘を行うきっかけ作りをしたり、世間話をしてから勧誘を開始するなど、勧誘に先立って、当該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当該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「要りません。」などと、契約をしない旨の意思を表示したにもかかわらず、再度電話をかけるなどして、継続して勧誘を行っていた。

(3) 不実告知（商品の効能）（法第 21 条第 1 項第 1 号）

同社は、電話勧誘販売に係る当該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、「シマダの深海鮫エキス 100 を飲むと血液が入れ替わって、健康を増進し、血液をさらさらにして、3 か月もしたら完全なきれいな血液になる。」、「プラチナ深海鮫エキス α は糖尿病に効きます。」、「薬の効果が早くなります。」などと、商品の効能について、その裏付けとなる合理的な根拠がないにもかかわらず、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。

(4) 契約書面の記載不備（法第 19 条第 1 項）

同社が電話勧誘販売により当該商品の売買契約を締結した電話勧誘顧客に対して交付した契約書面には、書面記載不備があった。

5. 勧誘事例

【事例 1】（勧誘目的不明示、不実告知（商品の効能））

平成 27 年 12 月、同社の勧誘員 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たあとに A が返事をすると「元気そうなお声ですね。」などと言って世間話をしながら

ら、Aの年や仕事などを聞いた。Aは、最初は何の電話なのかわからなかったので適当にごまかしながら返事をしていた。Zに「体でご不自由を感じることはありませんか。」と聞かれ、製薬会社が体調を確認するので配置薬や薬の勧誘員と思ったAは、「年を取ると目が疲れやすくなって、かすんでものがはっきり見えないことがある。」と答えた。すると、Zは、「うちの会社には天然の深海鮫エキスが入っているので何にでも効き、体にとっても良い商品があるのです。」「目のかすみや痛みにも効果がありますのでいかがでしょうか。」などと勧誘を始めた。

平成28年2月中旬、同社の勧誘員Yは、消費者A宅に電話をかけた。Yは「前回お勧めした試供品を飲まれていかがでしたか。」と聞いたので、Aは「効果は感じませんでした。」と答えた。するとYは「そうですね。半年くらい続けると効果があるので続けましょうよ。」と勧誘を始めた。Yは「続けていれば効果が現れて目のかすみや痛みが取れますよ。」「この商品には天然鮫のエキスが入っていますので、何にでも効きます。」「体にとっても良い物なので続けていれば本当に体が楽になります。」「まとめて買うと安くできますので続けましょう。」などと説明して深海鮫エキスカプセルのまとめ買いを勧めた。

【事例2】（勧誘目的不明示、再勧誘、不実告知（商品の効能））

平成27年4月、同社の勧誘員Xは、消費者B宅に電話をかけた。Bが電話に出ると、Xは「静岡県に本社がある島田製薬のXと申します。」「以前に深海鮫の肝油のパンフレットを送りましたが見られましたか。」と言った。Bはそのようなパンフレットは見えていないので、「届いていないと思いますよ。」と答えると、Xはプラチナ深海鮫エキスαの説明を始めた。Xは「島田製薬の深海鮫の肝油は他の会社の鮫の肝油と違って、サプリメントよりもランクが上で、薬に近い商品である。」と言った。そして、XはBの体調を尋ねた。Bは「どこも悪いところはないけれど、物がかすんで見えるようになり目が少し見えづらい。」と言うと、Xは「深海鮫の肝油を飲むと効き目の早い人なら3日くらいでかすみ目が良くなって物がきれいに見えるようになります。」「お試しなので10日分で千円なんですがいかがですか。」と言って勧誘をし、Bは千円くらいなら捨ててもいいかなと思って買うことにした。

同年5月、Xは消費者B宅に2回目の電話をかけて、Bに「深海鮫の肝油を飲んでみてどうですか。」と尋ねた。Bは「10日分飲んでみたけれど全然効果が感じられなかったし、1か月分で1万なんぼもする健康食品は高くて買えないので、深海鮫の肝油は要りません。」と断った。するとXは、プラチナ深海鮫エキスαを飲むと「体調が良くなる。」「肌がきれいになる。」「便秘や肩こりにもいい。」という説明をしたが、Bは再び「体で特に悪いところはないし、他の健康食品も飲んでるので、深海鮫の肝油は要りません。」と断った。その後もXは「今なら半年分で、3万円ほどで買えます。他の健康食品も半年分サービスで付けますので、いかがですか。」と勧誘した。

【事例3】（勧誘目的不明示、不実告知（商品の効能））

平成27年2月、同社の勧誘員Wは、消費者C宅に電話をかけた。Cが電話に出るとWは「先日、プラチナ深海鮫エキスαのカタログを送りましたが見られましたか。」と言った。Cはカタログが届いていたかどうかなんて覚えていないので「来ていたかどうか分かりません。」と

答えると、Wは「いろいろなサメ軟骨の健康食品があるけれど、うちのプラチナ深海鮫エキスαはとても体に良い。」などと言って勧誘を始めた。そしてWはCに「体で何か気になっていることはないか。」と尋ね、Cは肩こりがひどいことや網膜剥離を患ってからブルーベリーのサプリメントを飲んでいることなどを話した。するとWは「うちのプラチナ深海鮫エキスαはそんなのに効くからね。肩こりにも効くし、目にも良いし。もうみないけますよ。」「うちのプラチナ深海鮫エキスαを飲めばブルーベリーのサプリメントは飲まなくてもよくなりますよ。」などと言って、Cに「プラチナ深海鮫エキスαのお試しが千円なんでどうですか。」と勧めた、Cは千円ならいいかなと買うことを承諾した。

【事例4】（再勧誘、不実告知（商品の効能））

平成28年1月、同社の勧誘員Vは、消費者D宅に電話をかけた。VはDの名字などを確認してから会社名や自分の名前を名乗った。Dが「ああ、そうですか。」などと返事をする。「体にとっても良い鮫のサプリメントはいかがですか。」「このサプリメントは深海鮫のエキスなので何にでも効果があります。」「体にとっても良い物です。」「ぜひ試してください。」などと勧誘を始めた。

Dは電話勧誘を受けないために知らない番号の電話には出ないようにしていたので、すぐに「要りません。」と断った。Vは、Dが断っても「ぜひ、試してください。」「体で不自由を感じていることはありませんか。」などと勧誘を続け、DはVが話をしている途中で一方的に電話を切ることも出来なかった。

Dは断ろうと思って「脊柱管狭窄症という病気で通院して治療を受けていますので、要りません。」と言った。するとVは「私が勧めるサプリメントはその病気にも効果があります。」「お送りしますので試してください。」などと続けた。Dは病院の先生から「サプリメントで病気が治るなら医者は要らない。」と言われていたので、Vに「サプリメントは一切飲んでいません。」「病院の先生に相談してからでないと思いませんから要りません。」と断った。それでもVは諦めずに「健康食品ですから薬と一緒に飲んでも大丈夫です。」「薬の効果が早くなりますのでお送りします。」などと勧誘を続けた。

何度も断ったが聞いてもらえなかったので、電話を切るために「わかりました、送ってください。」と返事した。

【事例5】（再勧誘）

平成29年1月、同社の勧誘員Uは、消費者E宅に電話をかけた。Uは以前にも数か月に1度くらいの間隔で2、3回プラチナ深海鮫エキスαを勧誘する電話をかけた。その度にEは「サプリメントは一切飲まないのだから要りません。」などと言ってはっきりと断っていた。

Uは、Eに「お年の割にはお声が若いんですね。何かなさっているのですか。」とか「九州にいらしたことはありますか。」などと世間話を交えながらプラチナ深海鮫エキスαの勧誘を続けたが、Eは「体質的にサプリメントは合わないのだから要りません。」「サプリメントはどこの会社の物も飲んでいないのだから要らないです。」「サプリメントは飲まないんですよ。」などと言って何度も断った。しかし、Uは断る度に「千円だけですから試してください。」とか「1回

だけでいいですからお願いします。」と勧誘を続けた。Eは1回だけなら買ってもしいいかなと思ひ、購入を決めた。

【事例6】（不実告知（商品の効能））

平成27年7月、同社の勧誘員Tは、消費者F宅に電話をかけた。Tは会社名や自分の名前を名乗ったあとに「サプリメントにもランクがあってうちのプラチナ深海鮫エキスαは普通のサプリメントよりランクが上なので、そのご紹介です。」というようなことを言って話を始めた。そしてTは「白内障は大丈夫ですか。」「血圧は高くないですか。」などとFの健康状態について尋ねた。Fが血圧の薬を飲んでいることや血糖値が高いことを気にしていることなどを話すと、Tは「プラチナ深海鮫エキスαは血糖値や血圧の高い人に効きますよ。」「そのような症状の方はこれを飲むといいですよ。」などと言った。

数日後、F宅の郵便ポストに小さな箱が入っていた。Fが箱を開けるとアルミのような小さなパウチ袋に入った5日分くらいの量のプラチナ深海鮫エキスαとこの商品を紹介するパンフレットの他に千円の振込用紙が入っていた。しかし、契約書のようなものは入っていなかった。

Tは、7月下旬のお昼過ぎに再度F宅に電話をかけた。Tは「プラチナ深海鮫エキスαを飲んでみてどうですか。」「プラチナ深海鮫エキスαは糖尿病に効きますよ。」「5日分くらい飲んでも効果は分からないので続けて飲んでみるといいですよ。」「今なら半年分申し込んでいただければ、半額の39,800円で買えますのでいかがですか。」と言った。Fは高いなと思ったが、断らずに「それじゃ、お願いします。」と言って購入を決めた。

【事例7】（不実告知（商品の効能））

平成28年2月、同社の勧誘員Sは、消費者G宅に電話をかけた。Sは「以前にシマダの深海鮫エキス100の試供品を送っていますが飲まれてみえましたか。」と言ったが、Gには全く記憶がなかった。Sは「シマダの深海鮫エキス100を飲むと血液が入れ替わって、健康を増進し、血液をさらさらにして、3か月もしたら完全なきれいな血液になる。」などと説明を続けた。Gはシマダの深海鮫エキス100を飲むと健康を増進するというSの言葉を信じて、買うことを決めた。