

News Release

平成23年10月25日
消費者庁

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 指示処分について

消費者庁は、太陽熱温水器などの訪問販売業者である朝日ソーラー株式会社（本店：大分県大分市）に対し、本日、特定商取引法第7条の規定に基づき、次のとおり指示しました。

- ① 訪問販売に係る売買契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。（再勧誘の禁止）
- ② 訪問販売に係る売買契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘しないこと。（迷惑勧誘の禁止）

1. 朝日ソーラー株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、太陽熱温水器や石油給湯器などの訪問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、消費者が「お宅と契約するつもりはないので帰って欲しい。」「オール電化なのでソーラー（太陽熱温水器）は要らない。」などと、商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示しているにもかかわらず、「お宅にとって利益がある話なので、何時間かかっても話をしたい。」などと言って、引き続き勧誘を行っていました。

(2) 同社は、消費者が「こんな夜に説明を聞いても分からない。」、あるいは、「今すぐには決められない。」などと、勧誘を受けた当日中には返事ができないと言っているにもかかわらず、「今日しか来られないので即決していただきたい。」などと告げて、消費者を訪問した当日中に契約するよう執拗に勧誘を行ったり、あるいは、3～4時間の長時間にわたり勧誘を続けたり、また、夜中12時過ぎまで勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

【本件に関するご相談窓口】

本件に関するご相談につきましては、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ご相談ください。

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

朝日ソーラー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：朝日ソーラー株式会社
- (2) 代表者：代表取締役 林 武志
- (3) 所在地：大分県大分市大字古国府1003番地の2
- (4) 資本金：9,600万円
- (5) 設立：昭和55年8月7日
- (6) 取引形態：太陽熱温水器、石油給湯器、ヒートポンプ給湯器などの訪問販売

2. 取引の概要

朝日ソーラー株式会社（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、太陽熱温水器や石油給湯器などの訪問販売を行っていた。

3. 指示の内容

特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の事項を遵守すること。

- ① 訪問販売に係る売買契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約の締結について勧誘しないこと。
- ② 訪問販売に係る売買契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘しないこと。

4. 指示の原因となる事実

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、訪問販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれがあると認められた。

(1) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

同社は、消費者が「お宅と契約するつもりはないので帰って欲しい。」「オール電化なのでソーラー（太陽熱温水器）は要らない。」などと、商品の売買契約を締結しない旨の意思を表示しているにもかかわらず、「お宅にとって利益がある話なので、何時間かかっても話をしたい。」などと言って、引き続き勧誘を行っていた。

(2) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第4号、省令第7条第1号）

同社は、消費者が「こんな夜に説明を聞いても分からない。」、あるいは、「今すぐには決められない。」などと、勧誘を受けた当日中には返事ができないと言っているにもかかわらず、「今日しか来られないので即決していただきたい。」などと告げて、消費者を訪問した当日中に契約するよう執拗に勧誘を行ったり、あるいは3～4時間の長時間にわたり勧誘を続けたり、また、夜中12時過ぎまで勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Tは、平成22年6月頃、消費者Aの自宅を訪問し、「オール電化にするとガス代がかからなくなるので、その浮いた分でオール電化のローンが払えますからお得ですよ。」と言って、ヒートポンプ給湯器の勧誘を行った。営業員Tは、日々の電気代などがいくらかかるか分かった方がメリットが明確になると説明し、消費者Aの家族である消費者Bが帰宅する時間帯に改めて訪問することになった。その当日の夜8時頃再び訪問した営業員Tを消費者Aは居間に通して、消費者Bと2人で話を聞いた。営業員Tは電気代をいろいろと計算した後で、「全部オール電化になると電気代が千円程度上がるけれども、電気代が増えてもガス代が無くなることを考えれば得です。」などと説明し、ヒートポンプ給湯器の勧誘を行った。

消費者Aらが迷っているのを見て、営業員Tは、オール電化にするとメリットがあるという話を繰り返し言った。最初のうちは消費者Aも詳しい情報が知りたいと思っていたが、話が延々と続くのでいい加減に帰ってほしいと思うようになり、営業員Tが9時になっても帰らずに説明を続けるので不愉快だと感じていた。しかし、トラブルを恐れて何も言わなかった。その後も営業員Tは繰り返しオール電化が得だという説明を続けた。

夜11時を過ぎても営業員Tは延々と説明を続けたので、消費者Aたちは本当に迷惑だと思った。そして契約しないと帰らないのではないかと思うようになった。消費者Bが、「今日でないとダメなのか。」と聞いたところ、営業員Tから、「できれば今日の方が。」と言われ、契約を取るまでは帰らないという姿勢がはっきりと見てとれた。

営業員Tが消費者A宅に来てから4時間が経ち日付けが変わったが、営業員Tは帰らなかった。消費者Aはまさかそれほど遅い時間まで勧誘されるとは思っていなかったもので、疲れてしまった。契約しないと営業員Tが帰らないと考えた消費者Bが、夜中の12時半頃になって、「契約します。」と言った。

【事例2】

同社の営業員Vは、平成22年7月頃の昼に消費者C宅を訪問し、「今出ている新しい温水器の話をお聞きだけでもいいから聞いてください。」と告げた。

消費者Cから、「お金がかかることだと、私では分からない。」と言われ、営業員Vは、消費者Cの家族である消費者Dが帰宅する時間帯に再度訪問することになった。

夜6時か7時頃、営業員Vが再度消費者C宅を訪問し、居間で消費者Cと消費者Dの二人に太陽熱温水器の勧誘を行った。営業員Vは、消費者C宅の屋根にある古い太陽熱温水器について、取り替える時期が来ており、修理するよりは買い換えた方がいいと勧め、「この地区で1番最初に温水器をつけると宣伝になるので、モデルになってください。」と言った。消費者Cは、「うちはモデルになるつもりはない。今すぐには決められない。」と断ったが、営業員Vは、「モデルとしてならお値段の方は勉強します。工事料を全部含めて140万でやってあげます。」と言った。消費者Cと消費者Dは、古い太陽熱温水器を取り替えようと思っていたが、安くなったとしても100万円以上もするとのことだったので、簡単には決められないと思った。

消費者Cは夕食時であったので早く帰ってほしいと思った。消費者Dが、「今日来て今日決めるというのはちょっと無理ではないか。明日もあるのだから。」と言ったところ、営業員Vは、「そこをなんとか。うちも宣伝をしたいから。」と言って、地区のモデルになれば、価格も安くするという話を再度始めた。まるで、その日のうちに契約をしないと帰らないような感じであった。

夕食後、消費者Cたちは再び営業員Vの説明を聞いたが、話は宣伝のために地区のモデルになってほしい、価格も安くするということの繰り返しだった。消費者Dが再度「今すぐに決めなくてもいいのではないか。そんなに早く契約しなくても良いのでは。」と言っても、営業員Vは、「いや、是非。」としつこく勧誘を続けた。夜10時を過ぎても営業員Vは帰らずに勧誘を続けた。消費者Cは、このままずっと勧誘を続けられるのは困ると思ったが、営業員Vが夜10時を過ぎて11時頃になってもずっと勧誘を続けていたため、消費者Cは根負けしてしまい新しい温水器を契約することにした。契約の手続きをして営業員Vが帰ったのは、11時半頃だった。

【事例3】

同社の営業員Wは、平成22年12月の夜8時頃、消費者Eの自宅を訪問し、「今、特別なキャンペーンをしています。選ばれたご家庭だけがモニターとして新しい朝日ソーラーの温水器を設置できます。」などと告げた。消費者Eは食事中であり早く帰ってほしかったため、「うちはこれ以上お金はかけられないので、要らないです。」と断った。しかし、営業員Wは、「この機会でないところのサービスを受けられません。」などと告げて帰らずに勧誘を続けた。

1時間ほど経った夜9時頃になっても営業員Wが帰らなかったため、消費者Eは家族の消費者Gを呼び、一緒になって勧誘を断った。消費者Gが「お宅と契約するつもりはないので帰ってほしい。」と断ると、営業員Wは、「なんで内容も聞かないのに追い返すのか。お宅に利益があるから、僕はこうやってセ

ールスしているのに、なんでそういう言い方をするのか。」と少し強い口調で言った。消費者Gが、「こんな遅い時間にセールスに来るなんて、とても失礼でしょう。」と言い返したところ、営業員Wは、「でも、お宅にとって、とても利益がある話なので、何時間かかっても話をしたい。」と言い、勧誘を続けた。営業員Wと話しているうちに、夜10時を過ぎてしまい、消費者Eと消費者Gはもう帰ってほしいと思った。しかし、営業員Wが、「風呂場とお勝手の機種を見せてほしい。」、「見せるだけならいいではないか。」、「うちにあがらせてもらって話を聞いてほしい。」としつこく言ったため、消費者Gは、「うちはお宅と契約するつもりはないので、機種を見せるつもりもないです。お帰りください。」と何回も言った。しかし、営業員Wは、「なんでそういう風に頑なに拒否するのか。」と言って帰らなかった。このようなことの繰り返しなので、消費者Gは疲れて来て、室内の操作パネルなどを見せなければ営業員Wは帰らないと思い、10時半頃になって、自宅にあげて風呂場などを確認させた。

その後も 営業員Wが帰らなかったため、11時過ぎぐらいになって、消費者Eは、かなり遅い時間になっており営業員Wに早く帰ってほしいという気持ちが強かったため、契約することに決めた。営業員Wが帰ったのは11時半ぐらいであった。

【事例4】

同社の営業員Xは、平成23年6月の午前中に消費者Hの自宅を訪問し、その後家族がそろそろ夜8時頃に再度消費者H宅を訪問した。営業員Xは、「この辺では消費者Hさんのお宅の立地条件が一番良いです。太陽が一番当たりやすい。」、「パネルをつけることによって太陽熱でお湯を沸かすので、灯油代が浮きます。」などと言って太陽熱温水器の購入を勧誘した。

そして、営業員Xは、「工事を1日で済ませるので安くできます。今日しか来られないので即決していただかないと、もうここに来るという保証はありません。」と告げた。しかし、金額が100万円を超えるものだったため、消費者Hはすぐに返事ができなかった。一緒に話を聞いていた消費者Hの家族の消費者Jが、「こちらから連絡するというところでどうでしょうか。」と聞くと、営業員Xははっきりと返事をする事なく、「メーカー価格ですので、一般の朝日ソーラーよりは安くできます。」、「今決めてもらえれば、安い工事価格でできます。」、「絶対損はさせないです。疑り深い方も、契約してからはそれなりに良かったと言ってもらっています。」と言い勧誘を続けた。

営業員Xが熱心に説明したものの、高額な商品なので消費者Jも消費者Hも契約を決めることはなかなかできず、よく考えてから返事をしたかったため、消費者Hが、「明日連絡するとかではダメですか。」と言うと、営業員Xは、「それはちょっとできないですね。」と言った。11時過ぎぐらいになると、消費者Hたちが何も返事をしていないのに営業員Xはテーブルにクレジットの

申込書を出した。その時間になると消費者Hたちも早く寝たいという気持ちであったが、はっきりと断ることもできなかった。消費者Hたちはしばらく悩んだが、営業員Xが「絶対損はさせません。」「今日しか来られない。」などと繰り返し言うので、消費者Jは契約することに決めた。契約後、営業員Xが帰ったのは夜12過ぎであった。

【事例5】

同社の営業員Yと営業員Zは、平成23年6月頃、消費者Kの自宅を訪問し、「今CMを流していますがなかなか周知してもらえないので、こうやって案内に来ました。」「トラブル対応ができるようになりましたのでご案内に来ました。」と告げた。営業員がそのように説明したので、近くで話を聞いていた消費者Kの家族の消費者Lは、既に自宅の屋根に取り付けてある太陽熱温水器の点検に来たのかと思った。営業員Yは消費者Kに対し、「今度新商品が出ました。お宅は目立つ場所にあって見本になるから、取り付けさせていただきますか。」「目立つところに朝日ソーラーの太陽熱温水器がついていれば、他へ営業に行った時にあそこにもついてますよねと話がしやすい。」と言いだめた。

その後、消費者Kを心配した消費者Lと消費者Mも一緒に同社の営業員Yたちから説明を受けた。消費者Lが「見本と言ったって結局お金がかかりますよね。初めにいくらぐらいかかるとか言ってもらえないと、良い商品の説明をされても無駄なので、先に金額を教えてくださいませんか。」と言うと、営業員Yが、「お金はかかります。今から説明します。」と言ったが、なかなか金銭の説明を始めなかった。消費者Lは屋根につけてある太陽熱温水器がまだ充分使えるため買い換える必要はないと考えていたので、「新しいものは必要ありません。今のが壊れたら考えます。」と言って断った。しかし、営業員Yは「今の商品の方が良い物です。冬でも壊れません。冬でも日が照ればお湯が沸きますよ。」などと説明を続けた。消費者Lは、「新しい商品が良いものなのは分かるけど、うちは今度工事を予定しているのでお金がないし、もし買うのだとしてもその時に合わせて考えたいから、すぐに返事はできない。」と、営業員Yが勧誘した新商品を買うつもりはないと言った。しかし、営業員Yは新商品の太陽熱温水器がどんなにいいものかということの説明を続けた。

営業員Yたちが訪問して1時間ほど経った頃、営業員Yは、「このエリアの工事を×月×日ぐらいに予定しています。その工事と併せてやりたいので今日返事をしてほしい。」「本来は180万しますけれど、見本になってもらうので50万値引きします。」「直接メーカーから来ているので安くできる。」とも説明した。しかし、50万値引きしたとしても100万を超える高額な商品であったため、消費者Lは自分でいろいろと調べてからでないとその場で決めたくないと考え、消費者Lは、「いきなり来られて百何万の商品の契約はできないから、考えさせてください。いきなり来られて今日返事は無理です。」、

「今のを使うことができるから、買うとしても工事をするときまとめて検討したい。」と断った。消費者Mも「今日の返事は無理。」と言った。しかし、営業員Yは消費者Lたちが断っても同じ説明を繰り返すばかりであった。初めは家族全員で勧誘を断り続けたが、いくら言っても営業員Yの勧誘が終わらないので、営業員Yたちが来て3時間半ほど経った頃、消費者Kが、「お宅には負けました。」と言って契約することになった。消費者Kたちが勧誘を受けた時間は3時間30分ほどであった。