

各 位

会 社 名 株式会社 ベルーナ
代表者名 代表取締役社長 安野 清
(コード番号 9997 東証第 1 部)
問合せ先 管 理 本 部 長 須藤 滋
(TEL. 048-771-7753)

当社の展示会販売事業に対する業務停止命令及び指示に関するお知らせ

当社は、平成 20 年 7 月 9 日付で、経済産業省より「特定商取引に関する法律」(以下、特定商取引法)第 8 条第 1 項の規定に基づき、特定商取引法第 2 条第 1 項に規定する訪問販売(以下、訪問販売)に関する業務の一部を停止すべき命令、及び同法第 7 条の規定に拠る指示を受けました件で、下記の通りご報告いたします。

なお、当社は今回の処分及び指示を厳粛に受け止め、原因となった問題点に対して社内調査委員会を強化・拡充し、第三者調査委員会を設置して調査結果に客観的視座から検討を加えるとともに、当社グループ全体として再発防止の取組みを進めてまいります。お客様、お取引先様、投資家の皆様並びに各関係先の皆様には、多大なご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

記

1. 対象となる事業の内容

当社グループは、「カタログ事業」「単品通販事業」「アドバンスド・ファイナンス事業」「BOT 事業」「カレーム事業」「プロパティ事業」「その他の事業」の 7 つの事業セグメントにて事業を展開しております。今般の業務停止命令及び指示は、特定商取引法第 2 条第 1 項に既定する訪問販売に対して為されたものであり、当社の展開する事業で対象となるのは「カレーム事業」セグメントに属する「展示会販売事業」であります。同事業では、カタログだけではなく実物を確認して購入を検討したい呉服・和装品や宝飾品等、比較的高価格帯の商品を、お客様を展示会にお招きして紹介し、販売してまいりました。

2. 処分の内容

(1) 業務停止命令関係

1) 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、次の業務を停止すること。

- ① 訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘をすること。
- ② 訪問販売に係る売買契約の申込みを受けること。

③ 訪問販売に係る売買契約を締結すること。

2) 期間

平成 20 年 7 月 10 日から平成 21 年 1 月 9 日までの 6 ヶ月間

(2) 指示関係

- 1) 特定商取引法に規定する指定商品の販売を行う場合には、店舗であるか展示会であるかを問わず、消費者を店舗あるいは展示会に勧誘するに際し、指定商品の販売契約について契約を締結するための勧誘である旨を明確に告げること。
- 2) 店舗あるいは展示会場において消費者に指定商品の販売を勧誘するに際しては、当該消費者が、自由に販売スペースを出入りし、商品を見て回ることができるようにすること。

3. 処分の原因となった事実

(1) 勧誘目的の不明示

訪問販売に係る売買契約の締結について勧誘をするに際し、その勧誘に先立って、その相手方に対し、商品に係る売買契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしておらず、特定商取引法第 3 条の規定に違反する行為。

(2) 申込書面の交付義務違反

展示会にお客様を勧誘する際、商品等の申込み受付時の申込書面を交付しておらず、特定商取引法第 4 条の規定に違反する行為。

(3) 契約書面の記載不備

展示場で商品の契約を行ったお客様に対して交付する契約書面において、特定商取引法施行規則に定められた通りに記載しておらず、同法第 5 条の規定に違反する行為。

(4) 不実告知

商品の売買契約の解除を申し出たお客様に対し、不実のことを告げており、特定商取引法第 6 条第 1 項第 5 号の規定に違反する行為。

(5) 公衆の出入りする場所以外の場所における勧誘

訪問販売に係る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ずに、お客様を「公衆の出入りする場所以外の場所」である公共施設、ホテル等の展示会場に来訪を要請し、当該展示場で販売契約締結に係る勧誘を行っており、特定商取引法第 6 条第 4 項の規定に違反する行為。

(6) 迷惑勧誘

訪問販売に係る売買契約の締結について、お客様に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っており、特定商取引法第 7 条第 3 号の規定に基づく施行規則第 7 条第 1 号の規定に該当する行為。

(7) 判断力不足に乗じた契約締結

認知症等の症状が現れ、判断力が不足している高齢のお客様に対し、その判断力の不足に乗じて商品に係る契約を締結させており、特定商取引法第 7 条第 3 号の規定に基づく施行規則第 7 条第 2 号の規定に該当する行為。

(8) 知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘

高齢であって、商品に係る契約について知識、経験及び支払い能力に照らして不相当と認められるお客様に対して勧誘を行っており、特定商取引法第7条第3号の規定に基づく施行規則第7条第3号の規定に該当する行為。

4. 処分に至った経緯

平成 12 年	展示会販売事業開始
平成 18 年 7 月 6 日	東京都生活文化局消費生活部による指導
平成 19 年 3 月 29 日	神奈川県県民部消費生活課指導班による指導
平成 20 年 2 月 14 日	経済産業省商務情報対策局消費経済対策課による立入検査
平成 20 年 4 月 1 日以降	当社主催催事の自粛
平成 20 年 4 月 8 日	展示会販売事業の拠点を 5 拠点到縮小
平成 20 年 6 月 20 日以降	全ての催事の自粛
平成 20 年 7 月 9 日	経済産業省による業務停止命令及び指示公表
〃	社内調査委員長を代表取締役社長とする組織的強化・拡充を決定
〃	第三者調査委員会の発足を決定

5. 当社の対応

(1) 展示会販売事業の展開

当社は、平成 20 年 2 月 14 日の経済産業省による立入検査を受け、同年 4 月 1 日以降は当社主催催事を、また同年 6 月 20 日以降は全ての催事の開催を自粛しております。現在、展示会販売事業の 5 拠点では、既存のお客様のアフターフォローのみを行っており、新規のお客様に向けた催事は行っておりません。

(2) 展示会販売事業のお客様への対応

展示会販売事業のお客様からのお問合せは、以下の専用窓口にて対応いたします。また販売代金対応等の要請にもお取引状況を確認し、適切に対応いたします。

【お客様相談室】 電話番号：0120-374-963（フリーダイヤル）

営業時間：平日 9：00～19：00

(3) 再発防止策（第三者調査委員会の設置）

当社は、お客様相談室を通じたクレーム等の内容把握や会議等を通じたコンプライアンスマインドの徹底、また社内での内部通報窓口の設置等による問題行為の早期発見等、事業運営の是正に対する取組みを行ってまいりました。しかし結果として、指摘を受けた事例を根絶するには至らず、今回の行政処分を受けることとなりました。

また当社は、経済産業省の立入検査以降、社内調査委員会を設置し、指摘事例に関する事実関

係の確認及び原因究明を行い、事業規模を縮小してまいりました。しかし、処分の内容を鑑み、当社に対する社会的信頼に係る重大なものであると真摯に受け止め、信頼の回復には社内調査委員会の調査方法や結果の信頼性・十分性を客観的立場から実証し、徹底した調査分析結果に基づいた再発防止策の立案実行及び厳正な処分の実施が必要不可欠であると判断し、本日の取締役会において第三者調査委員会の設置を決定いたしました。またそれに伴い、社内調査委員会を強化・拡充し調査を鋭意継続すべく、当社代表取締役社長を委員長とすることを決定いたしました。なお、今後の調査結果につきましては、調査の進捗に従って速やかに開示いたします。

今回、当社の展開する一部事業において行政処分を受ける結果となりました事態を重く受け止め、コンプライアンス教育の実施、内部監査機能の強化等、内部管理体制の徹底的な見直しを最重要施策と位置付け、当該事業に限らずグループ全体として再発防止に努めてまいります。

6. 業績に与える影響

本件が業績に与える影響につきましては、現在算定中です。今後、業績予想の修正が必要になった場合は、速やかにお知らせいたします。

以 上

この件に関するお問い合わせは、下記までお願い致します。

株式会社ベルーナ 経営企画室 (TEL 048-771-7753)