

平成23年6月17日  
消費者庁

## 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する 指示処分について

消費者庁は、電話勧誘により俳句、短歌等の作品を書籍へ掲載するなどのサービスを提供していた事業者である株式会社アートコミュニケーション（本社：東京都豊島区）に対し、本日、特定商取引法第22条の規定に基づき、次のとおり指示しました。

- ① 電話勧誘販売に係る役務提供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、当該役務提供契約の締結について勧誘しないこと。（再勧誘の禁止）
- ② 電話勧誘販売に係る役務提供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. 株式会社アートコミュニケーション（以下「同社」という。）は、全国の図書館から氏名、住所、電話番号などの情報が記載された作品集を収集するなどして、そこから得た情報に基づき消費者宅に電話をかけ、同社が発行する書籍である「Mahoroba（まほろば）」、「Lifework（ライフワーク）」などへの俳句、短歌等の作品の有料掲載、あるいは、作品展における俳句、短歌等の有料展示サービスについて、電話勧誘販売（有料役務提供）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「値段（書籍への掲載料）が高いので、できません。」と断っているにもかかわらず、「宣伝のために説明させていただきます。」と言って話を続けたり、「（同社に対して一旦考えておくと伝えた後、断りたいと言う意味で）やめるから。」と申し入れをしたにもかかわらず、「入会すると言ったではないか。」と言って、申し入れを受け入れず勧誘を続けるなど、契約の締結をしない旨の意思を表示している消費者に対し、引き続き勧誘を行っていました。

（2）同社は、消費者が明確に断って電話を切った後に、ごく短い間に立て続け

に4、5回もの電話をかけて勧誘を続けたり、あるいは、10日くらいの間にわたり、毎日のように消費者に対し電話をかけて勧誘を続けるなど、消費者が迷惑を覚えるような執ような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

## 株式会社アートコミュニケーションに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称 : 株式会社アートコミュニケーション
- (2) 代表者 : 代表取締役 清水 雅
- (3) 本社 : 東京都豊島区南大塚三丁目20番6号
- (4) 資本金 : 1000万円
- (5) 設立 : 平成6年11月30日
- (6) 取引形態 : 電話勧誘販売
- (7) 取扱役務 : ①書籍への俳句、短歌等の作品掲載  
②作品展への俳句、短歌等の作品展示  
(参考) 役務の対価(書籍への掲載料の価格)は、掲載する作品数、白黒/カラー等により異なる。例えば、「Mahoroba」への作品掲載は、1/2ページで俳句3句の場合8万円、など。
- (8) 売上高 : 約8億9000万円(平成22年9月期)
- (9) 従業員数 : 20名(平成23年5月現在)

### 2. 取引の概要

株式会社アートコミュニケーション(以下「同社」という。)は、全国の図書館から氏名、住所、電話番号などの情報が記載された作品集を収集するなどして、そこから得た情報に基づき消費者宅に電話をかけ、本件役務の提供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。)から当該役務提供契約の申込みを電話により受け、本件役務の提供を行っていた。

### 3. 指示の内容

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、次の事項を遵守すること。

- ① 電話勧誘販売に係る役務提供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、当該役務提供契約の締結について勧誘しないこと。
- ② 電話勧誘販売に係る役務提供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、電話勧誘販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける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17条）

同社は、消費者が「値段（書籍への掲載料）が高いので、できません。」と断っているにもかかわらず、「宣伝のために説明させていただきます。」と言って話を続けたり、「（同社に対して一旦考えておくと伝えた後、断りたいと言う意味で）やめるから。」と申し入れをしたにもかかわらず、「入会すると言ったではないか。」と言って、申し入れを受け入れず勧誘を続けるなど、契約締結をしない旨の意思を表示している消費者に対し、引き続き勧誘を行っていた。

##### (2) 迷惑勧誘（特定商取引法第22条第3号に基づく省令第23条第1号）

同社は、顧客が明確に断って電話を切った後に、ごく短い間に立て続けに4、5回もの電話をかけて勧誘を続けたり、あるいは、10日くらいの間にわたり毎日のように消費者に対し電話をかけて勧誘を続けるなど、消費者が迷惑を覚えるような執拗な勧誘を行っていた。

#### 5. 勧誘事例

##### 【事例1】

同社の営業員Zは、平成23年2月ころ、短歌の愛好家である消費者A宅に電話をかけ、「短歌をシルクのスカーフにしてロンドンで展示します。展示後、スカーフにして飾ったところをパンフレットみたいな形にしてお送りします。」と1首約20万円の契約を勧めた。Aが「値段が高いので、できません。」と断ると、Zは「分割払いもできますよ。」などと話を続けた。Aは、改めて「私はしませんよ。」とはっきりと断ったが、Zは「宣伝のために説明させていただきます。」と言ってさらに話を続けた。Aは、値段が高いことや、展示会を見るために外国に行くこともないと思ったことから、申し込むつもりは全くなかったし、この電話で断ったつもりでいた。

後日、A宅に同社からパンフレットや申込書などの書類が届いた。Zは、それから10日くらいの間、毎日のようにA宅に電話をかけ、契約をするよう勧めた。Aは、そもそも申し込んでもいないのに申込書が届いたことを不信に感じており、電話でZから勧められるたびに「出しま

せん。」、「出品はしません。」と断り、契約したら家族に怒られるとも伝えたが、Zは毎日同じような説明を続けた。Aは体調が良くないこともあり、本当に困ってしまい、家族に状況を説明した。Aは、家族に協力してもらい、今回契約するつもりはないし、今後契約するつもりもないなどと記載した書面を作成し、同社に郵送した。それ以降、同社からAに電話は無くなった。

## 【事例2】

同社の営業員Yは、平成22年6月ころ、書道の愛好家である消費者B宅に電話をかけ、社名と氏名を名乗った後、Bの書道作品について触れ、「作品が気に入った。」、「有名な先生の目に留まった。」として、「自社が同年11月に発行する書籍に書道作品を載せないか。」、「(対価として)8万5000円必要ですが、出してもらえますか。」と勧誘した。Bは初めて聞く会社から8万5000円という高額な金額を勧誘されたことから、気をつけなければいけないと思った。Bは、とりあえず、Yに「考えさせてくれ。」と言った。

後日、B宅に同社から、パンフレットや申込書などの書類が届いた。Yは、B宅に再び電話をかけ、「書類は見てくれましたか。」、「申し込んで下さい。」と勧誘した。Bは、申し込むと言っていないにもかかわらず申込書が送られてきたことで、同社は一方的なことをする会社なのだと感じた。Bは、Yの勧誘を断りたいという気持ちで再び「考えさせてくれ。」と言って電話を切った。

その後もYはB宅に電話をかけ、申し込むよう勧誘した。Bは何とか断ろうと「書道の先生や仲間にも相談したい。」と言ったが、Yは勧誘を続けた。Bはあやふやな言い方ではYの勧誘を断れないのだと思った。そこで、Bは、「8万5000円のお金は出せません。」とはっきりと断った。Bは、家族に電話を代わり、断りたいとYに伝えてもらった。しかし、Yはさらなる勧誘を続けた。Yの勧誘は執ようだったが、Bはとにかく断り続け、やっとの思いで電話を切った。

BがYからの勧誘を断って電話を切ったのに、その後もYはごく短い間に4、5回も立て続けにB宅に電話をかけた。Bは初めの2回ほどは電話に出て同じように断ったが、もうらちがあかないと思い、電話に出ることを止めた。

BはYからの執ような電話を受け、不愉快だったし、迷惑だった。また、Yから一方的に申込書が送られてきたり、何度もBに電話をかけてきたことで、Bは、契約を承諾していないにもかかわらず、契約したことになる

ているのではないかと不安になった。

Bは消費者センターに相談し、Bが同社と契約したことにはなっていないことを消費者センターに確認してもらった。

### 【事例3】

同社の営業員Xは、平成22年3月ころ、短歌の愛好者である消費者C宅に電話をかけ、「歌を作っているね。」と言い、「本に歌を載せてやる。本は全国的なものだ。」と勧誘した。Xは、この勧誘の中で、本に短歌を掲載するためには10万円程度の費用がかかることも説明した。Cは、以前にも同社とは違う事業者から同じような電話勧誘を受けたことがあり、その時は容易に断ることができたので、Xからの勧誘も断ろうと思えばいつでも断れるのだと思った。そこで、「考えておきましょう。」と少しあいまいな答え方をして電話を切った。

後日、C宅に同社からパンフレットや申込書などの書類が届いた。Cは、Xから電話があったことや、同社から書類が送られてきたことについて、友人に相談した。友人が、「大丈夫か、詐欺ではないか。」と言ったのでCは早く断らなければならないと思った。

Cは、Xに電話をかけ、「やめるから。」と断りたい旨を申し入れた。しかし、Xは「(Cは)入会すると言ったではないか。」と言い、Cの申し入れを聞き入れずに勧誘を続けた。その後、Xは、3日おきくらいにC宅に電話をかけ、お金を払えという意味で、入会しろということを繰り返し言い、勧誘をやめなかった。

Cは家族に相談した上、Xに改めて「やめるから。」と伝えたが、Xは勧誘の電話を止めなかった。Cは何度も繰り返しXからの電話を受け、Cは電話の対応が負担となった。また、Xからの電話は、Cの体調が良くないときや、忙しい時にもかかってきたので、Cは迷惑だと思い、消費者センターに相談した。その後、CがXから電話を受けた際に消費者センターに相談したことを告げると、電話はこなくなった。

### 【事例4】

同社の営業員Wは、平成22年8月下旬、川柳の愛好家である消費者D宅に電話をかけ、社名と氏名を名乗った後、「句集に載っていた3句がとてもいいので本に出したい。」と勧誘した。この際、「著名な俳人の孫にあたる方が選評する。その方が(その作品を)気に入っている。」「本は小学校や図書館にも配付しますから。」と説明した。

Wは、Dに対し川柳を本に載せるには6万円かかると説明した。Dは6

万円という高額な金額がかかるとは思っていなかったのに、驚いてしまった。DはWに「そんなにお金がかかるのですか。」と聞くと、Wは、「偉い先生に選評してもらうのだから、それなりの経費はかかる。」と答えた。Dは、「6万円という金額は出せません。」と断った。しかしWは、「作品を本に載せるのはいいことだからお願いします。」と言った。Dはなおも断ったが、Wは、「来年3月まで少しずつ払ってもらえばいいですから。」と分割払いを勧めた。Dは、それでも難しいということは伝えたが、Wは勧誘をやめることなく、しつこく勧誘を続けた。Dは、この電話でWの勧誘を断るのは難しいと思った。そして、仕方なく、Wに「1万円くらいなら出せないこともないけれど。」と言った。ただし、これはDの本心ではなく、実際には、1万円でも支払いが困難だった。Dは、Wが勧誘を断ってもしつこく勧誘を続けるので、やむを得ず勧誘をのむようなことを言ったのだった。

後日、同社からD宅にパンフレットや申込書などの書類が届いた。Dはパンフレットを見て、川柳を3句掲載するのに6万円もかかるというのは高いと思った。だまされているのではないかと思った。

Wは再びD宅に電話をかけた。この際、Dは、Wに「これで6万円もするのですか。」と尋ねた。Wは、「選評の先生への謝礼もありますから。」と言った。

Dは、同社と契約したようになっているが、これをやめたいと思い、消費者センターに相談し、契約をやめるために必要なはがきの書き方を教えてもらい同社に郵送した。その後、同社からDに電話はかかってきていない。

#### 【事例5】

消費者Eは、俳句の愛好者であり、以前、同社の書籍に俳句を掲載した経験がある。

平成22年11月、同社の営業員Uは、E宅に電話をかけ、「また、作品を載せませんか。今度は3句で8万円です。」と勧誘した。Eは、「お金もないし、もう無理です。」などと何度も断った。Uから「どうして。」と聞かれたので、Eは、「私、お金ないから。」と言うと、Uが「8万円くらい。」と言うので、Eは、「Uさんの8万は小遣いかもしれんけれど、私にとっては大金ですから。」と言いつつ断ったが、Uは勧誘をやめなかった。さらにUは、「前回、評判が良かったから、また載せて下さいよ。」などと勧誘を続けた。Eは、「信じられません。」、「そんなはずないじゃな

いですか。」と言いつ返したが、Uは「そんなことはありませんよ。」とEの作品を褒めて勧誘を続けた。EはUの言葉に断ることができなくなり、「Mahoroba」に8万円で俳句3句を掲載する契約をした。

支払いは数回に分けて振り込むことになったが、Eは、一部支払い始めたところで、今後の支払いが不安になり、消費者センターに相談し、消費者センターによるあっせんが行われた。