

平成24年11月6日

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（12か月）について

- 消費者庁は、業界新聞への名刺広告掲載に関する役務の提供を行っていた電話勧誘販売業者である「三報通信」又は「総和通信」こと星川善紀、福田雄繁、高橋康晴（拠点：東京都中央区、株式会社中央広告社内）に対し、本日、特定商取引法第23条第1項の規定に基づき、平成24年11月7日から平成25年11月6日までの12か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込み受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、氏名等の不明示、再勧誘、契約書面の虚偽記載、不実告知（解除に関する事項）、威迫・困惑です。

1. 「三報通信」又は「総和通信」こと星川^{よしのり}善紀、福田^{たけしげ}雄繁、高橋^{やすはる}康晴（以下「同事業者」という。）は、消費者の自宅や職場に電話をかけ、業界新聞への名刺広告掲載に関する役務（以下「本件役務」という。）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) 同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約締結の勧誘に先立って、消費者に対し、「三報通信の佐藤です。」「総和通信の加藤です。」と屋号や偽名のみを告げ、また、勧誘を行う者の氏名を告げていませんでした。
（氏名等の不明示）
 - (2) 同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約の締結について勧誘するに際し、消費者が「今回は駄目。」「今回はいいです。名刺広告は希望しません。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「以前、新聞に名刺広告を出すことを約束しているはずだ。今回は出してください。」などと言って、名刺広告の勧誘を続けて、あるいは再度電話をかけて勧誘を行っていました。
（再勧誘）

(3) 同事業者は、電話勧誘行為により本件役務提供契約を締結した際に電話勧誘顧客に交付しなければならない契約の内容を明らかにする書面に、法令で定める事項を正しく記載していませんでした。

① 特定商取引法第18条第4号で規定する役務の提供時期について、電話勧誘顧客と合意のない複数回の役務提供時期を交付書面に虚偽の記載をし、合意のあった役務提供時期を記載していませんでした。

② 特定商取引法第18条第6号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第17条第1号に規定する役務提供事業者の氏名及び同条第2号に規定する契約締結を担当した者の氏名に、屋号や偽名を用い、正しく記載していませんでした。

(契約書面の虚偽記載)

(4) 同事業者は、電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の解除について、電話勧誘顧客が契約の解除を申し出ているにもかかわらず、「契約書に書いてある以上、契約はやめられない。」「あんた、法律わかっているの。公務員はクーリング・オフできないことを知らないのか。」と告げていました。

(不実告知(解除に関する事項))

(5) 同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約の締結について勧誘するに際し、又は役務提供契約の解除を妨げるため、暴力的な口調で「載せないと大変なことになる。」「この野郎、何を考えているんだ。払うものは払え。」などと消費者を威迫し困惑させていました。

(威迫・困惑)

【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

「三報通信」又は「総和通信」こと
星川善紀、福田雄繁、高橋康晴に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：「三報通信」又は「総和通信」こと
星川^{よしのり}善紀、福田^{たけしげ}雄繁、高橋^{やすはる}康晴（以下「同事業者」という。）
- (2) 所在地：
①主たる事務所
東京都中央区築地二丁目9番2号 銀座大信ビル2階
株式会社中央広告社内
②郵便受取り及び電話転送のために利用していたレンタルオフィス
三報通信：東京都江東区森下二丁目17番7号(契約解除)
総和通信：東京都渋谷区桜丘町22番19号
- (3) 取引形態：電話勧誘販売
- (4) 役務内容：業界新聞への名刺広告掲載に関する役務提供
（業界新聞への1回当たりの役務の対価 3万5千円）

2. 取引の概要

同事業者は、東京都江東区森下二丁目17番7号又は東京都渋谷区桜丘町22番19号にあるレンタルオフィスにおいて、郵便の受取りや電話転送のサービスを利用し、実質的な拠点である東京都中央区築地二丁目9番2号銀座大信ビル2階 株式会社中央広告社内において、業界新聞への名刺広告掲載に関する役務（以下「本件役務」という。）の提供に係る電話勧誘販売を行っていた。

電話勧誘販売の勧誘を行うに当たり、同事業者は、国立国会図書館を利用し、又は自ら全国紙の地方版を購読し、「祝〇〇周年〇〇高等学校」などの新聞広告から、個人名、出身高校及び卒業年次や勤務先情報を入手し、さらに名簿事業者や電話番号案内を利用して消費者の個人情報を集め、これに基づき消費者の自宅や職場に電話をかけていた。

3. 行政処分の内容

・業務停止命令

①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、次の業務を停止すること。

- ア. 電話勧誘販売に係る役務提供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役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ. 電話勧誘販売に係る役務提供契約を締結すること。

②停止命令の期間

平成24年11月7日から平成25年11月6日まで（12か月間）

4. 命令の原因となる事実

同事業者は、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消費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) 氏名等の不明示（特定商取引法第16条）

同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約締結の勧誘に先立って、消費者に対し、「三報通信の佐藤です。」、「総和通信の加藤です。」と屋号や偽名のみを告げ、また、勧誘を行う者の氏名を告げていなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第17条）

同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約の締結について勧誘するに際し、消費者が「今回は駄目。」、「今回はいいです。名刺広告は希望しません。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「以前、新聞に名刺広告を出すことを約束しているはずだ。今回は出してください。」などと言って、名刺広告の勧誘を続けて、あるいは再度電話をかけて勧誘を行っていた。

(3) 契約書面の虚偽記載（特定商取引法第19条第1項）

同事業者は、電話勧誘行為により本件役務提供契約を締結した際に電話勧誘顧客に交付しなければならない契約の内容を明らかにする書面に、法令で定める事項を正しく記載していなかった。

- ① 特定商取引法第18条第4号で規定する役務の提供時期について、電話勧誘顧客と合意のない複数回の役務提供時期を交付書面に虚偽の記載をし、合意のあった役務提供時期を記載しなかった。
- ② 特定商取引法第18条第6号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第17条第1号に規定する役務提供事業者の氏名及び同条第2号に規定する契約締結を担当した者の氏名に、屋号や偽名を用い、正しく記載していなかった。

(4) 不実告知(解除に関する事項) (特定商取引法第21条第1項第5号)

同事業者は、電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の解除について、電話勧誘顧客が契約の解除を申し出ているにもかかわらず、「契約書に書いてある以上、契約はやめられない。」「あんた、法律わかっているの。公務員はクーリング・オフできないことを知らないのか。」と告げていた。

(5) 威迫・困惑 (特定商取引法第21条第3項)

同事業者は、電話勧誘販売に係る役務提供契約の締結について勧誘するに際し、又は役務提供契約の解除を妨げるため、暴力的な口調で「載せないと大変なことになる。」「この野郎、何を考えているんだ。払うものは払え。」などと消費者を威迫し困惑させていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成24年1月、同事業者は消費者Aの自宅に電話をかけ、「昨年、Aさんは高校の創立100周年の祝福メッセージを新聞に載せていますよね。以前、新聞を発行したところから依頼があったので、100周年に関係した書類を送付します。書類送付にはお金がかかります。」と言って勧誘を始めた。Aは、「書類の送付は要りません。結構です。」とはっきり断ったが、同事業者は、「先方から依頼を受けている。相手の立場もある。要らないと言われても、そうはいかない。こちらは、送るものは送って、もらうものはもらうのが仕事だ。」と勧誘を続けた。

同事業者とAとの間で「送付する。」「要らない。」といった押し問答が30分ほど続いた。Aが何度断っても、同事業者は「送付する。」としか言わなかった。このままではらちが明かないと思ったAは、電話勧誘についてクーリング・オフできるということを知っていたので、「送付したければ、送付すればいい。書類が届いたらクーリング・オフしますから。」と言った。すると、同事業者はそれまで以上に声を荒らげ、暴力的な口調になった。クーリング・オフという言葉を出すと同事業者が怒り出すので、本意ではないが、書類の送付を承諾した。30分程度の電話であったが、途中で気持ちも悪くなり非常に長く感じた。

数日後に、同事業者からの封書がAの自宅に届いた。Aは、電話のやりとりで恐怖を感じていたので、封書を怖くて開封できず、そのまま消費生活センターに持参した。消費生活センターでは、「契約解除通知書」につ

いてアドバイスを受け、Aは、これを同事業者宛て郵送した。以後、同事業者からの書類は郵送されなくなった。

【事例2】

平成23年11月、同事業者は、消費者Bの自宅兼店舗に名刺広告の新聞への掲載を勧誘する電話をかけた。Bが「今回は駄目。またの機会に。」と勧誘を断ると、同事業者は「以前、新聞に名刺広告を出すことを約束しているはずだ。今回は出してください。」と言った。さらに、同事業者は「Bさんが断るといろんな人に迷惑がかかる。」「男の約束だ。」「どうするつもりだ。」などと矢継ぎ早にBに言った。広告を載せる約束をした覚えのないBは、「そんな約束は知らない。」と強く言い返すと、同事業者は「載せないと大変なことになる。」と強い口調で言い、さらに強く「どうするんだ。分かっているんだろう。」と名刺広告を新聞に載せるよう勧誘を続けた。

Bは、一方的に電話を切っても、相手がしつこく電話をかけてくることが予想され、営業時間中でもあり早く電話を切りたい一心で、1回なら仕方がないと思い、新聞に名刺広告を掲載する契約を承諾した。

電話勧誘があった数日後、同事業者からの封書がBの自宅に届いた。中には、「最終原稿確認書」と契約内容を記した「特定商取引法 電話勧誘販売」と題する書類が入っていた。封書が届いてすぐ、今度はBの氏名が掲載された業界新聞、請求書及び現金書留封筒の入った封書がBの自宅に届いた。Bは、業界新聞を見て初めて、受験生を応援する内容の名刺広告だったことを知った。すぐに同封の現金書留封筒を利用して、掲載料3万5千円を送金した。

送金から数日後、同事業者はBの店舗に電話をかけ、「掲載料はもう送ったか。」と言った。Bが「もう支払った。」と言うと、同事業者は「次の週も掲載がある。」と、2回目の掲載を告げた。Bが1回なら仕方がないと思い契約したのは、暴力的な口調で繰り返し勧誘されたからで、2回目と言われても何のことも分からなかった。Bが「2回目の掲載を契約した覚えはない。1回だけの契約のはずだ。」と反論すると、同事業者は「そんなことはない。最初から2回の話だ。」と1回目のときよりも強い口調で言った。Bは2回目の掲載について説明は全く受けておらず、1回なら仕方がないと思って契約したので、最初に2回掲載と聞いていれば、契約を承諾しなかった。Bは、営業時間中の店内に電話の会話が聞こえるのも困るし迷惑だと思ったので、同事業者が「これで終わりだ。おしまいにする。」と言ったので、2回目の掲載を承諾した。2回目の掲

載料も後日郵送された現金書留封筒を利用して3万5千円を送金した。

2回目の掲載料を送金した後に、同事業者から3回目の名刺広告を掲載する電話がBの店舗にあった。Bは、2回目の掲載のときに同事業者が「これで終わりだ。」と言ったのに、3回目の掲載を持ち掛けてくることを不審に思った。説明も嘘ばかりで詐欺のようなものだと思い、「これは詐欺でしょう。」と言うと、「詐欺じゃない。新聞に掲載しているだろう。」と声を荒らげて言った。Bが反論すると、さらに声を荒らげ、脅すような口調で話すので、Bは怖いという印象しか持たなかった。

Bは、このままではBの意思とは関係なく、掲載料を支払い続けなければならなくなると思い、役場へ相談に行った後、クーリング・オフのはがきを同事業者へ送った。以後、同事業者からの電話はなくなり、書類も郵送されなくなった。

【事例3】

平成24年1月、同事業者は消費者Cの自宅に電話をかけ、「3、4年前にも新聞に名前を出しているでしょう。また今回もお願いします。」と言って名刺広告の新聞への掲載を勧誘した。Cは、以前の名刺広告は新聞に名前が掲載されただけで、意味のないものだったので、同事業者に「前回出したから、今回はいいです。名刺広告は希望しません。」と勧誘を断った。しかし、同事業者は「そんなこと言わないで、またお願いします。」とCに言って、勧誘を続けた。何度も勧誘されるうちに、1回だけなら協力してもいいと思うようになり、Cは受験生を応援する内容の名刺広告の掲載を承諾した。

数日後、同事業者からの封書がCの自宅へ届いた。中には、Cの名前が掲載された業界新聞と現金書留封筒などが入っていた。Cは、聞いたことのない業界新聞に「がんばれ受験生！来たれ我が母校！」という見出しの名刺広告を見つけ、Cの名前を確認した。名刺広告は、母校名もなく意味のない広告だと思った。しかし、Cの名前が掲載されているのも事実なので、掲載料は払わなければならないと思い、同封されてきた現金書留封筒を利用して、掲載料3万5千円を送金した。

Cが掲載料を送金した翌日か翌々日の夜に、同事業者はCの携帯電話に電話をかけ、「2回目の広告をまた出すから、現金書留の封筒にお金を入れて送るように。」と言った。広告掲載は1回だけの契約と思っていたCは、驚いて「1回限りの掲載だから承諾した。2回目の掲載があることは知らない。」と反論すると、同事業者は「契約書をよく読め。」と、強い口調で言い返した。Cは、外出先であったため、手元に契約書がなかったが、

同事業者に「2回目のことは聞いていません。勘弁してください。」と言って電話を切った。この電話があった日の前後に、同事業者から2回目の掲載料を請求する現金書留の封筒が入った封書がCの自宅に届いた。

Cが改めて契約書を確認したところ、平成24年〇月〇日のほか、〇月〇日、〇月〇日と3週にわたって新聞に氏名を掲載することになっていた。Cは1回だけのつもりで掲載を承諾したので、2回目以降の掲載についてお金を払おうとは思わなかった。

同事業者は、その後Cの携帯電話に番号非通知で電話をかけ、「契約書をよく読んで、ちゃんと払い込まなきゃ駄目だろう。」と、強い口調で掲載料の支払をCに求めた。Cが「2回目以降の掲載は知らない。契約をやめたい。」と言うと、「契約書に書いてある以上、契約はやめられない。」とすごみ、「この野郎、何を考えているんだ。払うものは払え。」「警察に行こうと、俺なんかに警察は関係ない。行きたきゃ行け。」と、一方的に話した。Cは、まるで脅迫されているように感じて、このままではどうなるか分からないと思って、消費生活センターに相談し、契約解除通知を同事業者へ郵送した。以後、同事業者からは、自宅にも携帯電話にも電話がかかなくなり、書類も郵送されなくなった。

【事例4】

平成24年4月、同事業者は消費者Dの職場に電話をかけ、「三報通信の佐藤です。」「以前にお約束した件ですが。」と告げた。Dは、「どんな約束でしたっけ？」と聞くと、「母校への応援メッセージの件です。」と、新聞に名前を載せる名刺広告の勧誘を始めた。

Dは、10年ほど前に全国紙の紙面に母校を応援する名刺広告を掲載したことはあったが、同事業者とは無関係だと思い、「そんな約束したでしょうか。」と再度確認したところ、「ちょっと待ってください。そんなこと言わないでください。以前にも電話で話したことがあるでしょう。」などと言った。同事業者はDに、「私どもも頑張っています。下準備もしていますから、1回だけ掲載に協力してください。」と勧誘を続け、Dは勤務時間中で長話もできないし、同事業者から「断られても困る。」などと言われたので、1回限りの名刺広告掲載を承諾した。

勧誘の電話から数日たったある日、同事業者からの封書がDの自宅に届いた。中には「最終原稿確認書」と契約内容を記した「特定商取引法 電話勧誘販売」という書面が入っていた。「最終原稿確認書」には、「※今回の企画で終了です。」という手書きのメッセージが記されていた。

翌週になって、同事業者からの封書がDの自宅に届いた。中には、Dの

氏名が掲載された業界新聞、請求書及び現金書留封筒が入っていた。業界新聞の「めざせ甲子園！母校を応援します！」という名刺広告の欄にDの名前を確認したので、新聞が届いた翌日に、Dは現金書留封筒にて掲載料を送金した。

Dが掲載料を送金した4日後、同事業者はDの職場に電話をかけ、「三報通信の佐藤です。入金ありがとうございました。」「次号と請求書を送付しますので、よろしく願います。」と2回目の掲載があるかのようなことをDに告げた。Dは、「1回だけと約束したでしょう。次は勘弁してください。」と2回目以降の掲載を断った。すると、同事業者は、「書面をちゃんと読んでないんですか。事前通知に書いてありますよ。」と言った。

Dは、契約内容が記された「特定商取引法 電話勧誘販売」を見たときには、複数の掲載日が書いてあったように思ったが、掲載日が1回分しか記されていない「最終原稿確認書」には、「※今回の企画で終了です。」と手書きで記載されていたので、Dは1回限りの契約だと思っていた。

しかし、同事業者は「日本語で書いてあるんだから読めないことはないだろう。断られても困る。」などと、2回目以降の掲載があると引き下がらなかった。Dが何度も「勘弁してください。」と断ると、同事業者は「課長に連絡するからな。」などと脅すように語気を荒らげた。職場にかかってきた電話にこれ以上付き合う必要もないと思ったDは「ごめんなさい。」と言って、電話を切った。

Dは、一方的に電話を切ったことで、後でもめるようなことになってはいけないと思い、消費生活センターに相談し、契約解除通知を同事業者宛てFAXするとともに特定記録郵便でも同事業者宛てに送った。

DがFAXを送信した翌日、同事業者はDの職場に電話をかけ、Dに「あのFAXはなんだ。」「あんた、法律分かってるの。公務員はクーリング・オフできないことを知らないのか。」と、声を荒らげた。Dが消費生活センターに相談していることを伝えたところ、「法的措置に訴える。」などと言って、電話を一方的に切った。その後、同事業者からの電話はなくなり、書類も郵送されなくなった。

【事例5】

平成24年7月、同事業者は消費者Eの職場に電話をかけ、「総和通信の加藤です。」と名乗り、「以前にも掲載していただきましたが、今回は受験生を応援する企画です。」と言った。

Eは、総和通信という会社名に聞き覚えがなく、何のことか理解でき

なかったが、総和通信は「協力してください。」とあまりにも強い口調で言うので、1回くらいなら協力するのもやむを得ないと思い、Eは、名刺広告の掲載を承諾した。

電話から数日後に、同事業者からの封書がEの自宅へ届いた。中には「最終原稿確認書」と契約内容を記した「特定商取引法 電話勧誘販売」と題する2種類の書面が入っていた。さらにその数日後、Eの名前が掲載された業界新聞、請求書及び現金書留封筒が入った封書が届いた。Eは、掲載料の3万5千円を現金書留封筒にてすぐに送金した。

送金の翌日、同事業者はEの職場に電話をかけ、「1回やってもらったので、次回の新聞にも載せます。またよろしく。」と、2回目の掲載があるかのようなことをEに言った。Eは、2回目の掲載については何も聞いていないし、誰が読むか分からないような新聞に名前を載せても意味がないと思ったので、はっきり「嫌だ。」と掲載を断った。しかし、同事業者は「そんなこと言わないでください。新聞送りますから。」と、2回目の名刺広告の掲載があると行って引き下がらなかった。Eが「2回目は聞いていない。」と言うと、同事業者は、少しイライラしたような高圧的な言い方で、「そんなこと言わないで。こうして2度も電話しているんだからお願いします。」と言って、電話を切った。

Eは、職場に何度も電話されて迷惑だったので、最寄りの消費生活センターに電話で相談後、クーリング・オフの手紙を同事業者宛てに送った。以後、同事業者からの電話はなくなり、書類も郵送されなくなった。