

平成25年9月19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（3か月）について

- 消費者庁は、自費出版（役務提供）の電話勧誘販売を行っていた株式会社日本文学館（東京都新宿区）に対し、本日、特定商取引に関する法律第23条第1項の規定に基づき、平成25年9月20日から平成25年12月19日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、再勧誘、不実告知及び適合性原則違反です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 株式会社日本文学館は、「流通出版」と称する単行本の出版・販売支援の役務提供及び「ノベル倶楽部」と称する文庫本の原稿執筆・出版・販売支援の役務提供を行っていました。
2. 同社は、同社のウェブサイト、リスティング広告（※）又は月刊誌に、「自作の小説や詩を募る」とする広告を毎月掲載した上でコンテストを年間30回程度開催し、コンテストに応募した消費者に対して、特別に選ばれたかのような印象を与えるなどして、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供について電話勧誘販売を行っていました。

※インターネットで検索したキーワードと連動して表示される広告

3. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - (1) 同社は、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、消費者が「収入が一銭もない状態でローンを組むこともできない状態で、無理です。」「お断りすることにしましたので、これから手紙を送ることにしました。」などと、当該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、その電話で勧誘を続け、また、複数回に

わたり電話をかけて勧誘をしていました。

(再勧誘)

- (2) 同社は、ノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、当該役務の内容が添削から出版・販売までのトータルサービスであり費用が63万円するにもかかわらず、「我が社で添削だけをしてあげましょう。そうすれば21万円あればいいです。」などと、添削サービスだけを受けられるかのような不実のことを告げていました。

(役務の種類に関する不実告知)

- (3) 同社は、ノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、「印税が入ってくるので、支払いに充てられます。」、「他の方もそうしています。」、「選び抜かれた作品だけがノベル倶楽部の対象作になります。」と告げるなど、当該役務提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げていました。

(判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知)

- (4) 同社は、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、無職で年金や生活保護に依存して生活をしているような者に対し、財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていました。

(適合性原則違反)

【本件に関する御相談窓口】

本件に関する御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御相談ください。

| | | |
|--------------------|----|--------------|
| 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 |

(別紙)

株式会社日本文学館に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社日本文学館
- (2) 代表者：代表取締役 向 哲矢
- (3) 所在地：東京都新宿区新宿五丁目3番15号
- (4) 資本金：5,000万円
- (5) 設立：平成14年11月18日
- (6) 取引類型：電話勧誘販売（自費出版の役務提供）
- (7) 取扱役務：自費出版に係る二つの役務提供
 - ①「流通出版」…単行本の出版・販売支援
 - ②「ノベル倶楽部」…文庫本の原稿執筆・出版・販売支援

2. 取引の概要

株式会社日本文学館は、同社のウェブサイト、リスティング広告（※）又は月刊誌に、「自作の小説や詩を募る」とする広告を毎月掲載した上でコンテストを年間30回程度開催し、コンテストに応募した消費者に対して、特別に選ばれたかのような印象を与えるなどして、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘販売を行っていた。

※インターネットで検索したキーワードと連動して表示される広告

3. 行政処分（業務停止命令）の内容

(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) 業務停止命令の期間

平成25年9月20日から平成25年12月19日まで（3か月間）

4. 命令の原因となる事実

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等の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 再勧誘（法第17条）

同社は、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、消費者が「収入が一銭もない状態でローンを組むこともできない状態で、無理です。」「お断りすることにしましたので、これから手紙を送ることにしました。」などと、当該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、その電話で勧誘を続け、また、複数回にわたり電話をかけて勧誘をしていた。

(2) 役務の種類に関する不実告知（法第21条第1項第1号）

同社は、ノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、当該役務の内容が添削から出版・販売までのトータルサービスであり費用が63万円するにもかかわらず、「我が社で添削だけをしてあげましょう。そうすれば21万円あればいいです。」などと、添削サービスだけを受けられるかのような不実のことを告げていた。

(3) 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知

（法第21条第1項第7号）

同社は、ノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、「印税が入ってくるので、支払いに充てられます。」「他の方もそうしています。」「選び抜かれた作品だけがノベル倶楽部の対象作になります。」と告げるなど、当該役務提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、不実のことを告げていた。

(4) 適合性原則違反（法第22条第3号、省令第23条第3号）

同社は、流通出版又はノベル倶楽部の役務提供契約について電話勧誘をするに際し、無職で年金や生活保護に依存して生活をしているような者に対し、財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成24年2月上旬、同社は、「ノベル倶楽部」の案内書を過去のコンテストに短編作品を応募してきた消費者Aに郵送した。

同年4月上旬、同社の営業員ZはAに電話をかけ、Aがコンテストに送った詩を褒め、「詩を幾つも書いて詩集を本にしませんか。」とノベル倶楽部への勧誘を行った。Aは、今書いている途中の長編作品があることをZに告げたところ、Zは「そういったものも歓迎です。短編だけじゃなく、長編も書いているのであれば、最後まで書いてそれを我が社で添削してあげましょう。」とAに言った。

それからのAは、黙々とZとの約束の日までに100枚の原稿を書く努力をした。しかし、Aは91枚目までしか書くことができなかつたので、添削を受けることを諦めることにした。

同月下旬、AはZに電話をかけ、「今までありがとうございました。」と断つたところ、Zは「有名になりたいんでしょ。もう少し考えてみてください。あなたの気持ちが変わったらよろしくお願いします。」と言った。

その電話から数日後、Aは100枚の原稿を書き上げた。Aは、Zに電話をかけ、「最初お断りしたのですが、100枚書き終えたので、何とかいかせないかと思ひ送ってみてよろしいですか。」と言ったところ、Zは「是非、Aさんの作品を見させてください。」と言ったので、Aは作品をZに送ることにした。

Aの作品を同社が受け取った後、ZはAに電話をかけ、「Aさんの原稿は思ったよりなかなか面白かったので、高い評価をした人が二人もいました。」「作品を添削して、自費出版してみてもいかがですか。」と言った。Aは「余裕のあるお金がありません。他人の名前で出してもいいから、預かって作品にしてもらうことはできないでしょうか。」とZに伝えたところ、Zは「それでいいんですか。有名になりたいんでしょ。」と言った。再度、Aは「お金がありません。」とZに言うと、Zは「それならば、添削代として21万円入金すれば添削してあげましょう。」と言って、電話を切った。

同年5月上旬、Aは21万円で添削ができるかどうかを確認するため、Zに電話をかけた。Zは、「お金に余裕のない方は、我が社で添削だけをしてあげましょう。そうすれば21万円あればいいです。」と言った。それを聞き、Aは21万円なら契約できると思って電話を切った。その2日後、同社から契約書がA宅に届いた。ZからAに電話がかかり、AがZに「契約書は届いています。本当に21万円でいいんですね。」と尋ねると、Zは「21万円で添削ができます。」と言った。Aは思いを込めて書いた原稿なので添削してくれればもっと良い作品になると思ひ、契約をすることに了解した。

同月中旬、Aはノベル倶楽部契約書に署名押印したものと現金21万円を入れた現金書留を同社に郵送した。

しかし、Aが現金書留を郵送した後、家族と契約書を良く見ると、契約額は21万円ではなく63万円と記されていることに気付いた。Aは、Zの言葉を信じていたため、Zが言ったことと異なる契約書が送付されてきたことに気付くのが遅くなった。Aは、「これはまずいことになった。」と思い、慌てて近隣の消費生活センターに相談した。

【事例2】

平成24年3月中旬、消費者Bは、自宅でインターネットを閲覧していた際、「作品を送れば、出版のチャンスが得られる」という同社のPR広告に気付き、「自作の詩を本にして出したい」というB自身の願望をかなえるため、この広告内の応募フォームを使って自作の詩を同社に送った。

同年4月中旬、同社の営業員YはBに電話をかけた。Yは、Bが送った詩に可能性を感じるというような言い方で褒め、「出版してはどうですか。」とBが書いた詩を本にすることを勧めた。Bは、金額次第では検討したいと思い、Yに「金額はどうか。」と尋ね、見積りを依頼した。その数日後、YはBに電話をかけ、本を出すための費用として、90万円という金額を提示した。Bは、とても払えないと思い、「無理です。」と断った。Bが断ってから、Yからの電話は無くなった。

同月下旬を迎える頃、同社の別の営業員Xは、Bに電話をかけた。Bは、Yの勧誘を断ったのに再び同社から電話がかかってきたので、「日本文学館は、なぜ、また電話をかけてきたのだろう。」と思った。Xは、Bに対し「Yが上の方に相談したところ、本にしないと駄目なということになった。」と言い、「ノベル倶楽部」という文章の添削をし、本も出版する自費出版のサポートサービスを勧めた。さらに、Xは「どうしても、Yが勧めるから。」とBに言い、ノベル倶楽部は誰でも受けられるサービスではなく、推薦を受けた選ばれた人だけが受けられるサービスである旨を言った。Bは、金額によってはノベル倶楽部に入ってもいいかなと思い、Xに対し「金額に応じて考えます。どれくらいになるんですか。」と言って、見積りを出すように求めた。Xは、「見積りは送ります。うちは、少人数で対応しているので、ちょっと安くなります。」とBに言った。

翌日、同社が送った「ノベル倶楽部」についての案内資料がB宅に届いた。この資料を見て、Bは63万円という金額は想像よりも高額だったため、自分には払えないと思った。その後、BにXからの電話があった。Xは、Bに対しノベル倶楽部の契約を勧めた。Xは、「ノベル倶楽部に入れば、作家として登録でき

る。編集者も付いて、専属の作家としてオムニバスの書籍に作品を載せられる。」「推薦優遇措置がある。」などと言った。Xの言うことを聞いて、Bは断りづらくなった。しかし、Bにはお金がなかったので、Xに「63万円は無理です。」と言って断ったところ、Xは「21万円を払ってもらえたら、後の42万円は、いずれ、おいおいでいいですよ。」、残りの42万円については、「印税が入ってくるので、支払いに充てられます。」「他の方もそうしています。」などと言った。Bは、印税収入が得られるのであれば容易に支払えるような気がして、Xにノベル倶楽部に入ることを伝えた。

同月下旬、同社からの契約書がB宅に届いた。Bは、契約書に必要事項を記入して同社に返送し、代金の一部の21万円を銀行から同社の口座に振り込んだ。

この翌日、Bは契約をしたことを後悔し始め、裕福ではないのに大変なことをしてしまったと思い、同社に対しクーリング・オフのはがきを出した。

【事例3】

平成24年4月、消費者Cは30作前後の詩を同社のコンテストに応募した。応募から2週間くらいたった日、同社の営業員Wは、Cに電話をかけ、自費出版の勧誘をした。しかし、Cは「出版したい気持ちはあるけど、お金もないし、仕事もしていないし、とにかく収入が一銭もない状態でローンを組むこともできない状態で、無理です。」と言って断り、電話を切った。その後、同社は、5月某日付けの自費出版の案内書をCの自宅に郵送した。

C宅に自費出版の案内書が届いた頃、WはCに電話をかけて自費出版を勧めた。Wの勧誘に対して、Cが「生活的に無理です。」と断ったところ、その後、Wからの電話はなくなった。

同年7月初旬、同社の営業員Vは、Cに電話をかけ、「ノベル倶楽部に入りませんか。」と勧誘した。Vは、ノベル倶楽部について、「添削を受けるのにまず21万円払ってもらって、その後、文庫を出版するのであれば42万円払うってことで、もし出版をしなければ、残りのお金は払わなくてよいです。」と言った。続けて、Vは「選び抜かれた作品だけがノベル倶楽部の対象作になります。」と言い、「ノベル倶楽部は、1年に1回しか募集していないもので、入りたくても望んで入れるものではないんですよ。また入りたいと思ったら、原稿を一から応募してそこにノミネートされない対象になるかどうか分からない。」と言った。そして、VはCに2週間くらいで答えを出すように言った。このとき、CはVに対し「私はお金もないし、仕事もしていないし、とにかく収入が一銭もない状態でローンを組めない事情がある。」と説明したが、Vは余り気にも留めずに、Cに対して、「これをやることで、収入につながるかもしれないじゃないですか。」

と言い、Cが「お金はないので、借金しなければいけない。」と言っても、Vは「だったら、余計やったほうがいいですよ。ノベル倶楽部に入ると執筆依頼もありますし、チャンスを逃さないほうが良いと思います。」とCにノベル倶楽部へ入るよう勧めた。その後も、VはCに何度も電話をかけた。

同月下旬、VはCに電話をかけた。Cは、Vの話によって自分がどんどん追い詰められ、推薦枠の受付期限まであと1日しかない、今日答えを出さなければ、チャンスは巡ってこないと思うようになった。Vは、「どうしても明日の御飯が食べられなくなったら、言ってくればお金を返してあげます。」とCに言った。Vがそこまで言うのだったら、今後原稿料が入るような執筆の機会があるだろうと思い、Cはノベル倶楽部に入った。

後日、同社はノベル倶楽部の契約書をCに送った。これを見たCは、Vが「添削を受けるのにまず21万円払ってもらって、その後、文庫を出版するのであれば42万円払うってことで、もし出版をしなければ、残りのお金は払わなくてよい。」と言っていたことが、契約書には書かれていないことに気付いた。そこで、Cは契約内容に問題がないか最寄りの消費生活センターに問い合わせたところ、同社から送られた契約書には、原稿添削のみの契約とは書かれていないことが分かった。

現在も、Cは契約額の21万円を払うため銀行から借りたお金の返済のために、月1万円ずつ返している。

【事例4】

平成24年4月、消費者Dは初めて公募雑誌を買い、同社が主催するコンテストを見つけた。このコンテストは、大賞に選ばれると無料で本を出版できるというものだった。Dは、大賞に選ばれることを願って、原稿用紙50枚程の作品を同社に投稿した。Dの頭の中には、大賞で無料出版という思いしかなかった。コンテストの結果発表は同年7月で、大賞の受賞者には同社から直接連絡が入ることになっていた。同年8月に入ってもDには同社からの連絡はなく、Dは「ああ、駄目だったな。」と諦めていた。

同年12月初旬、同社の営業員TからDに電話が入り、Tは「4月に出された原稿が入賞しましたよ。」とDに告げた。Dは、「え、本当に。」とTに喜びを伝えた。しかし、Tは何の賞に入賞しましたとの説明もなく、「入賞しました。」とだけDに言った。

同月中旬、TはDに頻りに電話をかけ、「Dさん、本を出すには会員になってもらわないと前に進まないんです。」「手続を進めていくには、21万円が必要でこれがないと進んでいけません。」とDに言った。しかし、Dは、遺族

年金だけで生活しているためお金に余裕がなく、「お金が全くないので、お金を出すのでしたら、お断りしなければいけません。」とTに言って、電話を切った。その後、お金のない中で21万円を用意することは無理と判断したDは、断りの手紙をTに書こうと思い、その手紙を書いているところに、Tから電話がかかってきた。Dは、Tに「実は、お断りすることにしましたので、これから手紙を送ることにしました。」と告げると、Tは「いやいや、そんなの絶対戻しますから、戻りますから、一旦お金を振り込んでもらえたら戻るんですから。」、「今書いている手紙は、破いて捨ててください。」とDに言った。その後もTは、「戻ります。」と何度もDに言った。Dは、「大賞は無料ということ。」のみが頭の中であり、Tから「入賞しました。」と告げられた後は、お金の振込みをするつもりはなかった。そのため、Tからお金の振込みを求められたとき、Dはこれは絶対駄目という気持ちがあったため、Dが「やっぱり、お金を振り込むことは無理です。」とTに言ったが、Tは何度も「戻りますから。」と言った。

また、DはTに対し「私の貯金残高が30万円しかないんです。」と現状を告げても、Tは「30万円じゃないです。21万円がいいんです。」と言い、さらに、「とにかく振り込んでもらえたら戻りますから。」、「戻すときのためにちゃんと口座番号も書いてください。」と言った。

同月下旬、DはTを信じて、Dの銀行口座の番号も書いて、同社宛てに21万円を振り込んだ。このとき、Dの手元にはまだ契約書や他の書面もなく、DはTに言われるがままの対応をした。それから、Tからの電話はなくなり、同社からノベル倶楽部権利書ほかファイル一式と契約書がD宅に届いた。

平成25年1月、Dは文章添削のため、同社編集部宛てに原稿用紙50枚程の原稿を送った。それを受けて、同社の編集担当Sは、Dに「追加であと50枚原稿が書けますか。」と追加原稿を要求する電話をかけた。Dは、それに応えようと同年3月中旬までに原稿を書き上げ、同月下旬に追加原稿を同社に送付した。

同月下旬、同社からD宅に追加の21万円を請求する手紙が届いた。Dは、追加の請求書にとても驚いた。Dは、請求書が到着するまで、以前振り込んだ21万円は戻るものと信じていた。あれほど何度もTが「戻りますから。」と言っていたため、その言葉を信じ切っていた。