

令和元年12月13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）及び指示並びに当該業者の代表取締役等2名に対する業務禁止命令（3か月）について

- 消費者庁は、電話勧誘販売業者である株式会社広報堂（本社：東京都港区）（以下「同社」といいます。）に対し、令和元年12月12日、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第23条第1項及び特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第23条第1項の規定に基づき、令和元年12月13日から令和2年3月12日までの3か月間、電話勧誘販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引法第22条第1項の規定に基づき、今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証することなどを指示しました。
- また、消費者庁は、同社の代表取締役今泉信及び取締役桑原順に対し、特定商取引法第23条の2第1項の規定に基づき、令和元年12月13日から令和2年3月12日までの3か月間、同社に対して前記業務停止命令により業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を含む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。

### 1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社広報堂  
(法人番号：5010401009790)
- (2) 本店所在地：東京都港区虎ノ門一丁目5番8号
- (3) 代 表 者：代表取締役 今泉 信（いまいずみ しんじ）
- (4) 設 立：昭和42年6月29日
- (5) 資 本 金：1000万円
- (6) 取 引 類 型：電話勧誘販売
- (7) 提 供 役 務：新聞広告掲載

## 2 特定商取引法に違反する行為

- (1) 役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第17条）
- (2) 役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げる行為（旧法第22条第3号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する施行規則第23条第1号及び特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」といいます。）第23条第1号）
- (3) 顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘（特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく施行規則第23条第3号）

## 3 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、今泉信及び桑原順に対する業務禁止命令の詳細は別紙2及び3のとおりです。

### 【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共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連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

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

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）  
身近な消費生活相談窓口を御案内します。  
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。  
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

## 株式会社広報堂に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

株式会社広報堂（以下「同社」という。）は、消費者宅に電話をかけ、当該電話において、短歌、俳句、絵画等の作品を新聞の広告欄に掲載する役務（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）の締結について勧誘を行い、当該消費者（以下「電話勧誘顧客」という。）から本件役務提供契約の申込みを電話により受け、又は電話勧誘顧客と本件役務提供契約を電話により締結していることから、このような同社が行う本件役務の提供は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「旧法に規定する電話勧誘販売」という。）及び特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下単に「電話勧誘販売」という。）に該当する。

### 2 処分の内容

#### (1) 業務停止命令

同社は、令和元年12月13日から令和2年3月12日までの間、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 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 同社の行う電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示

同社は、特定商取引法第17条の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘並びに旧法第22条第3号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（以下「旧施行規則」という。）第23条第1号及び特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第23条第1号の規定に該当する電話勧誘販売に係る役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げる行為並びに特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく施行規則第23条第3号の規定に該当する顧客の

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る。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、同社は、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築して、これを同社の役員及び従業員に、前記（１）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第２２条第１項及び第２３条第１項並びに旧法第２３条第１項

### 4 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、旧法及び特定商取引法に違反する行為をしており、旧法に規定する電話勧誘販売及び電話勧誘販売「に係る取引の公正及び」「役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがある」と認定した。

#### （１）役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘（特定商取引法第１７条）

同社は、遅くとも平成３０年８月以降、電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、電話勧誘顧客が「とても出せる金額ではありません。」、「もう、電話をかけてこないでください。」などと言って、電話により勧誘された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、「作品を発表するいい機会ですので掲載しませんか。」、「３日後の●●新聞なのですが、掲載をお願いできませんでしょうか。」、「本当にこれが最後です。●月●日の新聞だけでも掲載をお願いできませんか。」と告げるなどして、続けて本件役務提供契約の締結について勧誘をしている。

#### （２）役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げる行為（旧法第２２条第３号の規定に基づく旧施行規則第２３条第１号及び特定商取引法第２２条第１項第５号の規定に基づく施行規則第２３条第１号）

同社は、遅くとも平成２９年１０月以降、旧法第２４条第１項及び特定商取引法第２４条第１項の規定に基づき、旧法第１９条又は特定商取引法第１９条の書面を受領した日から起算して８日以内（以下「クーリング・オフ期間」という。）に、適法に本件役務提供契約の解除（以下「クーリング・オフ」という。）を申し出た者に対して、「すでに新聞に載ってしまっている

のに、どういうことですか。」、「ちゃんと料金を振り込んでもらわないと困ります。」、「新聞に載った後ですから、お金は払ってください。払ってくれますよね。」などと言って、消費者が適法にクーリング・オフを申し出たことで、本件役務の対価を支払う義務が消滅しているにもかかわらず、既に新聞の広告欄に作品の掲載が終了したことを理由に本件役務の対価の支払を執ように求めるなどして、解除を思いとどませようとするなど、旧法に規定する電話勧誘販売及び電話勧誘販売に係る本件役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げている。

(3) 顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘（特定商取引法第22条第1項第5号の規定に基づく施行規則第23条第3号）

同社は、遅くとも平成30年11月以降、年金受給者である消費者に対し、その年間の収入等に比して高額に及ぶ本件役務提供契約の締結について勧誘をし、顧客の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る。

## 6 勧誘事例

### 【事例1】（役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

同社の従業員Zは、平成30年8月、消費者Aの自宅に電話をかけ、Aに対し、本件役務提供契約の締結について勧誘をした。Aは、Zに対し、本件役務の対価が高額であったことから、「とても出せる金額ではありません。」などと回答し、本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したが、Zは、「分割払いならいかがですか。」などと勧誘を継続した。Aはこれも断ったが、Zが、「作品を発表するいい機会ですので掲載しませんか。」などと言って、本件役務提供契約の締結について勧誘を継続したため、Aは、本件役務提供契約を同社と締結するに至った。

### 【事例2】（役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

同社の従業員Yは、平成30年10月、消費者Bの自宅に電話をかけ、Bに対し、本件役務提供契約の締結について勧誘をした。Bは、Yに対し、「もう、電話をかけてこないでください。電話で、もう電話してこないと言われても、信用できないのでそのことを書面にしてくれませんか。」などと言って、今後、本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示していた。ところが、Yは、平成31年4月頃、Bの自宅に再度電話をかけ、Bに対し、「3日後の●●新聞なのですが、掲載をお願いできませんでしょうか。」、「本当にこれが最後です。●月●日の新聞だけでも掲載をお願いできませんか。」などと言って、本

件役務提供契約の締結について勧誘をし、Bがこれを断るも、その後も勧誘を続けたため、Bは、本件役務提供契約を同社と締結するに至った。

【事例3】（役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げる行為）

同社は、平成29年10月、消費者Cとの間で旧法に規定する電話勧誘販売に係る本件役務提供契約を締結した後、新聞の広告欄に作品を掲載した。その後、Cがクーリング・オフ期間中に、書面により、同社に対して適法にクーリング・オフを申し出たことを受け、同社の従業員Xは、Cに対し、「すでに新聞に載ってしまっているのに、どういことですか。」、「ちゃんと料金を振り込んでもらわないと困ります。」、「新聞に載った以上、料金を払ってもらわなければ困る。」などとCに言い、Cが適法にクーリング・オフを申し出たことで、本件役務の対価を支払う義務が消滅しているにもかかわらず、既に新聞の広告欄に作品の掲載が終了したことを理由に本件役務の対価の支払を執ように求めた。

【事例4】（役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げる行為）

同社は、平成30年9月、消費者Dとの間で電話勧誘販売に係る本件役務提供契約を締結した後、新聞の広告欄に作品を掲載した。その後、Dがクーリング・オフ期間中に、書面により、同社に対して適法にクーリング・オフを申し出たことを受け、同社の従業員Wは、Dに対し、「新聞に載った後ですから、お金は払ってください。払ってくれますよね。」などと言い、Dが適法にクーリング・オフを申し出たことで、本件役務の対価を支払う義務が消滅しているにもかかわらず、既に新聞の広告欄に作品の掲載が終了したことを理由に本件役務の対価の支払を執ように求めた。

【事例5】（顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘）

同社は、年金受給者である消費者Eとの間で、平成29年9月から平成30年8月までの間に、本件役務提供契約についての勧誘を複数回行い、同期間内に合計3回、契約総額にして72万円の本件役務提供契約を分割払による方法で締結させており、同年11月時点で、Eには相当額の未払料金が存在していた。Yは、同月、かかるEの未払状況からすれば新たな契約をしても支払が滞る可能性があるにもかかわらず、Eに対し、更に本件役務提供契約の締結について勧誘を行った結果、Eは、当該契約を締結するに至った。

**【事例6】（顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘）**

同社は、年金受給者である消費者Fとの間で、平成29年6月から平成30年8月までの間に、本件役務提供契約についての勧誘を複数回行い、同期間内に合計3回、契約総額にして72万円の本件役務提供契約を分割払による方法で締結させており、平成31年1月時点で、Fには相当額の未払料金が存在していた。Yは、同月、かかるFの未払状況からすれば新たな契約をしても支払が滞る可能性があるにもかかわらず、Fに対し、更に本件役務提供契約の締結について勧誘を行った結果、Fは、当該契約を締結するに至った。



今泉 信に対する行政処分の概要

1 名宛人

株式会社広報堂 代表取締役 今泉 信 (以下「同人」という。)

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

特定商取引に関する法律 (以下「特定商取引法」という。) 第2条第3項に規定する電話勧誘販売 (以下「電話勧誘販売」という。) に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること (当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。) を禁止する。

ア 電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

令和元年12月13日から令和2年3月12日まで (3か月間)

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第23条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社広報堂 (以下「同社」という。) に対し、特定商取引法第23条第1項に基づき、同社が行う電話勧誘販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた電話勧誘販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。

桑原 順に対する行政処分の概要

1 名宛人

株式会社広報堂 取締役 桑原 順（以下「同人」という。）

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第3項に規定する電話勧誘販売（以下「電話勧誘販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

ア 電話勧誘販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 電話勧誘販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 電話勧誘販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

令和元年12月13日から令和2年3月12日まで（3か月間）

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第23条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社広報堂（以下「同社」という。）に対し、特定商取引法第23条第1項に基づき、同社が行う電話勧誘販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた電話勧誘販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。