

平成18年 5月 1日

株式会社FORTRESS, JAPAN

代表取締役 山渡 雄二郎 殿

特定非営利活動法人消費者支援機構関西 (KC's)

理事長 榎 彰 徳

<連絡先>

〒540-6591

大阪府中央区大手前1-7-31

OMMビル1階大阪府消費生活センター内

特定非営利活動法人消費者支援機構関西事務局

TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730

メール qqrx66s39@star.ocn.ne.jp

ホームページ http://www.kc-s.or.jp/

## お 問 い 合 せ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、平成17年12月3日に結成された消費者団体です。(組織概要についてはホームページをご参照下さい)

さて、今般当団体に、貴社の勧誘方法及び契約条項に関する相談が複数寄せられているとの情報があり、当団体に貴社の契約書約款及び勧誘方法につき検討したところ、数点、貴社に法令違反行為があるのではないかと疑義を生じる事項が確認できました。そこで、下記質問事項について、貴社のご意見をお伺いし、本書を送付する次第です。つきましては、貴社のご回答を、来る平成18年5月22日までに、当団体事務局まで書面にてご送付頂きますようお願いいたします。なお、一度当団体の担当者と面会の上協議を行ないたいというお考えの場合も、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

### 記 (質問事項)

- 1 貴社が現在使用している「契約書約款」について、改訂の予定があるかどうか。ある場合、その予定している時期及び改訂の内容。
- 2 貴社の勧誘行為又は契約書約款の記載事項について、顧客から寄せられている苦情をどの程度把握しているか。また、苦情への対応策として、現在どのようなものを検討しているか。
- 3 貴社の勧誘行為に関する社員への教育、指導はどのようになされているか。
- 4 貴社の勧誘行為に関するマニュアルがあるかどうか。ある場合、その内容。
- 5 貴社に関する相談事例の中で、「就職アンケートと称して学生に連絡先を記載させた上で、その連絡先に架電を繰り返し、来訪した学生が『他と相談したい。親と相談したい。』などと言って退去の意思を見せたにもかかわらず、貴社従業員は『決心が鈍る。親は絶対に反対するから、親に話しても仕方がない。』などと申し述べてこれを引き止めた」という事例が報告されている。そのような勧誘行為についての貴社の見解はどうか。また、前項で質問した勧誘行為に関するマニュアルがある場合、そのような勧誘はマニュアルに反していないか。

以上

なお、当該お問い合わせを機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約条項の改訂等、一定の解決に至った場合には、その協議の結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。また、本書に対し貴社から何らご回答がない場合、又は、協議においても一定の解決が得られない場合、別紙申入書案記載のとおりのお申入れを公開にて貴社に対し行う予定であります。その場合は、申入書内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降のすべての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。