

2008年8月25日

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳 殿

株式会社USEN

時下ますますご清祥の段お慶び申し上げます。

さて、貴法人より本年4月28日付けにてお送りいただきましたご質問につきまして、下記の通りご回答申し上げます。

記

第1 違約金の返金について

貴法人からご質問をいただきました違約金の概要についてご説明させていただきます。違約金が問題とされた従前の取り扱いにおいては、お客様は、弊社の衛星音楽放送サービス SOUND PLANET(以下、「本件サービス」という。)のご利用を開始されるに際して、本件サービスに関する約款に基づき、弊社に対して加入金をお支払いいただくこととされておりましたが、お客様と代理店との間で覚書を締結することにより、お客様が本件サービスを2年間以上継続していただくことを条件として、代理店が加入金を負担する取り扱いは行われておりました。このような取り扱いに基づき本件サービスを購入されたお客様が、本件サービスの提供開始から2年以内に本件サービスを解約された場合、代理店がお客様に対して加入金相当額の返金をご請求させていただいていたものが違約金です。

このような取り扱いにつきましては、総務省から、本件サービスの約款に記載されていない提供条件で本件サービスの提供を行うことは電気通信役務利用法放送法に抵触することのご指摘を受け、弊社と致しましても、法令を明確に遵守し、お客様へより良いサービスを提供する観点から、代理店に対して違約金の徴収を中止し、お客様からのご請求に応じて過去に受け取った違約金を返金するよう要請し、了解を得ております。

具体的な対応と致しましては、関係各所とご協議をさせていただいた上で、弊社 HP ニュースリリースにて代理店からお客様に対する違約金の返金についてお知らせをすると共に、代理店からお客様への返金処理が円滑に行われるよう、弊社に受付窓口を設置して御対応させていただいております。実際に弊社にお問い合わせいただきましたお客様につきましては、手続に多少のお時間を頂戴する場合がありますが、最終的には違約金の支払い

が確認できた全てのお客様について、代理店から違約金の返金がなされている旨の報告を受けております。

既に違約金の返金に関する告知がなされてから半年以上の期間が経過し、お客様からのお問い合わせ自体もなくなって久しい状況ではございますが、弊社と致しましては、今後もお客様からのご要望に誠実に対応させていただく所存です。

第2 本件サービスの販売方法について

弊社の商品の販売方法につきましては、代理店が自主的に行っているものも含めて、法令遵守という観点のみならず、お客様により快適にご利用いただけますよう、日々改善を重ねております。

店頭でお客様にくじを引いていただき、当選された方に無料で本件サービスにご加入いただける権利を提供させていただく方法につきましては、ご指摘のような「ほぼ全てが『当たり』（『SOUND PLANET』が無償で入手できる）」というものではなく、弊社としましては、関連法規等に抵触するものではなかったと理解しております。しかしながら、お客様にご満足いただけるよりよいサービスを提供させていただくという観点から、くじを利用した販売促進方法については、現在では行われておりません。

弊社といたしましては、上記のような方針に鑑み、本サービスの販売方法についてお問い合わせいただきましたお客様に対しても、真摯に対応させていただいております。

以上