

2008年10月30日

株式会社USEN 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：西島

〒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

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP : http:// www.kc-s.or.jp

要 請 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体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、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、貴社は、CSデジタル放送「SOUND PLANET」に関し、2007年12月21日、総務省より「電気通信役務利用放送の業務の改善について（警告）」¹（以下総務省文書①という。）を受け、同日、「SOUND PLANET」一部契約約款変更について²（以下貴社文書①という）を公表して契約約款の変更と過去解約時に徴求した違約金の返金を表明すると共に、2008年1月17日に「総務省宛の再発防止措置報告書提出について」³（以下貴社文書②という。）を各公表しました。

その後、総務省は同年3月19日「株式会社USENに対する行政指導（警告）に係る再発防止措置の実施状況の報告の概要について」⁴（以下総務省文書②という。）を公表し、その中で貴社の違約金の返金状況等について一部明らかにしています。

当団体は、従前より「SOUND PLANET」の販売方法について、その問題点について注視してきたところであり、本年4月28日付で貴社に対し、質問書⁵（以下当団体文書①という。）を送付したところ、同年8月25日付で、貴社からの回答（以下貴社回答書という。）⁶がありました。しかし、当団体の質問に対し回答してもらえない事項が相当数存在する上、いわゆる「当選商法」について過去行っていた事実自体を否定しておられます。

今回の貴社の消費者に対する勧誘方法及び違約金を徴求した消費者に対する一連の対応について、当団体は問題があると考えておりますので、以下のとおり要請します。本書到着後3週間以内に要請に対する対応の有無及びその内容の概要について、当団体宛御回答下さい。

¹ http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/071221_6.html

² <http://www.usen.com/admin/corp/news/pdf/2007/071221.pdf>

³ <http://www.usen.com/admin/corp/news/pdf/2008/080117.pdf>

⁴ http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/080319_5.html

⁵ <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0606.pdf>

⁶ <http://www.kc-s.or.jp/report/report1/2008/img/0917a.pdf>

なお、本要請は公開の形式で行わせて頂きます。本書及び貴社からの回答（回答がなかった場合その事実を含みます。）は、当団体ホームページにおいて公開いたします。

第1 要請の趣旨

- 1 貴社（代理店を含む。以下同じ。）が電気通信役務利用放送法13条2項に違反して元契約者から違法に徴求し、貴社文書①において返金する旨表明した違約金について、①契約者数及び徴求済金額、②元契約者への返金実績（申出者数及び返金者数並びに金額）、③元契約者へ違約金を返還するための措置及びその実施状況について貴社ホームページ等で公表すること
- 2 貴社ホームページのトップページ⁷の見やすい場所に、上記違約金を徴求した元契約者に対し、返金を行う事及びその方法について表示すること、その他適切な方法により違約金の返金について周知広報すること。
- 3 2の措置を講じたにもかかわらず、元契約者の所在不明等により返金できなかった違約金相当額（いわゆる違法行為による利得）について、貴社の違法な営業活動による利得を解消するべく、返金に代わる措置を講ずること。
- 4 貴社が過去いわゆる当選商法（実際には他の契約条件と比べて有利でないにもかかわらず、商業施設の店頭等において、被勧誘者にくじを引かせ、当選した等と称し、加入金を無料にする等他の消費者に比べ有利であるかの如く勧誘して契約させるもの）を行っていたかどうかについて、その有無・期間・これにより契約に至った契約者数、元契約者に対する返金実績等を調査の上、貴社ホームページ等でその結果を公表すること。

第2 要請の理由

- 1 貴社の被害回復の措置の実施状況について

(1) 適格消費者団体と被害回復に関する監視活動

現行法上、適格消費者団体は、違法な契約条項を含む契約締結と違法な勧誘行為に関する差止請求権を有するものですが、これらは消費者被害の未然防止及び消費者被害の救済を目的とするものです。

したがって、当団体としては、今後の違法行為の差止のみならず、過去行われた違法行為による被害回復についても、任意の要請としてその実現を求める活動を行っています。

また、違法な勧誘や違法な契約条項に基づいて、事業者が収益をあげた場合、少額・大量という消費者被害の特性上、被害者の全てが被害回復を求めるとは限らないため、違法行為を行った事業者の下に利得が残ります。そして違法行為を行った事業者に残れば、事業者が法令に合致した活動を行うというインセンティブが働かないという問題があります。

(2) 貴社の姿勢

- ① 貴社は、前記のとおり、元契約者から徴求した違約金の返還を表明しておられますが、当団体文書①における前記質問に対し、契約者違約金の徴収の総数や、これに対する返還の実績等を全く明らかにしておられません。貴社は、総務省に対する報告において、返還実績が約80%であると答えておられるとのことですので、これらの実態については、正確に把握しておられる

⁷ <http://www.usen.com/index.php>

ものと思慮致します。

- ② また、貴社は、インターネット事業等も行っておられるため、大々的にホームページを展開しておられますが、消費者向けホームページのトップページ（前記）を見ても、貴社が違法に徴求した違約金を返還する旨の表示は全く見当たりません。貴社は、ホームページ内のプレスリリース等でこれらの措置をとることを表明しておられるものの、一般消費者がこれらのページを発見することは著しく困難といわざるを得ません。

通常、企業が消費者に対し当該企業への権利行使を求める場合、当該企業が把握している該当消費者に対して個別の通知をおこなうことは当然として、テレビ・新聞等の広告を行ったり、少なくともホームページ上の見やすい場所に表示を行います。

- ③ また、貴社は過去の契約者の個人情報をも抹消したため、個別の告知が困難であるとしていますが、継続的な契約関係を予定している貴社のような業態の事業者が、過去の契約者の契約情報を契約終了後直ちに抹消すること自体、どのような意図に基づいているのか甚だ疑問ですし、仮に貴社が、契約者の個人情報についてそのような措置をとられているのであれば、契約者に対し、上記テレビCM等を含む、権利行使を行う機会を確保するための措置をとることは当然と思われまます。

- ④ 以上、貴社の対応は、表面上は消費者の返金請求に誠実に対応するかの様に見えますが、消費者が権利行使をする機会を確保するための措置は甚だ貧弱であり、実際には消費者の権利行使を困難にし、違法な契約約款に基づいて徴求した違約金を保持しようとしているという疑いを抱かざるを得ません。

- (3) つきましては、かかる疑いを払拭して頂きたく、要請の趣旨第1項ないし第3項記載の措置の実施を要請します。

2 貴社の「当選商法」について

(1) 被害実態

貴社の有線放送端末「SOUND PLANET」販売に関しては、実際には他の契約条件と比べ有利でない（くじのほとんどがあたりである、また、インターネット等の他の申込み手段でも同様の特典がある）にもかかわらず、商業施設の店頭等において、くじ引きをしないかと声をかけ、くじを引き、当選すると、「当選です。おめでとうございます。」ともてはやし、「当選したので、プレゼントとして、本来ならば31,500円のSOUND PLANET加入金を無料にします」等の勧誘を受けた、他方、契約から2年以内に解約しようとするや違約金を徴収されたとの趣旨の苦情・相談が全国の消費者センターに寄せられており、平成19年12月現在での相談件数は累計1000件近くに達しており、かつ、全国の苦情・相談件数の約96%を貴社に関するものが占めているとのこと⁸です。

(2) 消費者契約法違反

① 不利益事実の不告知

仮に上記苦情内容が事実であるとするれば、上記勧誘は「加入金無料」等の消費者に利益になる事実を告げる一方で、「2年以内に解約すると違約金を

⁸ なお、これら相談は消費者からの言い分を聴取したもので、事業者からの反論等を経たものではないことは承知しています。

徴求する」等の、それに関連する不利益事実を告知しないものであり、消費者契約法4条2項に違反します。

② 不実告知，有利誤認

また、くじを使用することによって、契約条件（加入金の有無）について、他の契約者に比べ著しく有利であるとの誤解を消費者に生じさせて契約させることは、消費者契約法4条1項1号、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）4条2号に違反します。

(3) 貴社は、当団体に対する回答書で、くじの「ほぼ全てが『当たり』というものではない」として、いわゆる当選商法を行っていたことを否定しておられます。

しかし、上記のとおり、相当数の苦情・相談が全国の消費者センターに寄せられていること、実際に勧誘を行った代理店等に対する実態調査の実施の有無やその具体的内容（例えば、くじに占める当たりくじの割合や、貴社に寄せられた苦情の件数・その処理の結果等）が全く明らかにされていないこと等からすれば、貴社が代理店等に対しいかなる調査を実施し、かかる結論に至ったのかの説明なくしては、貴社のご主張をそのまま受け入れがたいといわざるを得ません。

また、過去の違法な勧誘行為を一切否定し、従って、何らの改善策も講じていないとすれば、貴社ないし代理店が今後同様の勧誘を行う「おそれ」（消費者契約法12条1項）も払拭しがたいところです。

つきましては、要請の趣旨第4項記載のとおり、必要な調査とその結果の公表を要請する次第です。

以上