

2008年4月28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

0MM 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

ご 質 問

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。）を各公表しておられます。

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」の貴社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、消費者保護の観点から以下のとおりご質問致します。

貴社のご回答を、来る2008年5月19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、本件に関しましては、貴社御回答後に本質問書と貴社の回答とを当団体ホームページで公開致しますのでご承知置き下さい（御回答頂けなかった場合には、本質問書と貴社から御回答がなかった旨を公開致します。）。

敬具

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

記（質問事項）

第1 違約金の返金について

- 1 総務省文書②4(1)に「平成20年3月11日までに返金請求があった契約」とありますが、返金請求があった件数は何件ですか。また、4月30日現在での返金件数は何件でしょうか。
- 2 貴社が把握している違約金の徴收件数（総務省の指導及びその趣旨に反して徴求したもの）について、代理店から報告を受けているものも含め、その件数、徴収金額をお教え下さい。
- 3 貴社ないし代理店は、2の違約金徴収の相手方に対し、どのような方法で、返金可能である旨の告知を行ったのでしょうか。また、代理店の告知方法について報告を受けておられますか。受けておられる場合、その内容をお教え下さい。
- 4 契約内容の確認がとれている返還請求に対して、返金率が未だ80%に留まっている理由及び完済の目処について御回答下さい。また、契約者から徴求した違約金について、いつまでに、どのような方法でご返還される予定でしょうか。
- 5 貴社文書①によると、貴社及び代理店は違約金を徴求した相手方の個人情報を抹消しているとのことですが、個人情報の抹消はいかなる基準・規定に基づき行われておりますでしょうか。具体的規定の写しも合わせてご送付頂けると幸いです。また、抹消の根拠となった規定の運用開始時期について御回答下さい。
- 6 仮に貴社の個人情報の取り扱いが原因となって、貴社が過去に徴求した違約金に関する被害回復が困難となった場合、貴社の手元には総務省から指導を受けた変更前の約款に基づく、いわば法的根拠のない「利得」が残存することになりますが、この「利得」に関し、貴社は何らかの措置を検討しておられますか？

第2 貴社の販売方法について

貴社の「SOUND PLANET」販売に関しては、単に電気通信役務利用放送法（平成13年法律第85号）第13条第2項の規定に違反するのみならず、総務省文書①によると、その販売方法に関し、相当数の苦情が寄せられているとのことですが、この点に関し以下のとおりお聞きします。

- 1 2005年ないし2007年の各年、貴社及び代理店の「SOUND PLANET」販売に関し、寄せられた苦情・問い合わせの件数及びその内容の概要について御回答下さい。
- 2 総務省文書①の指導までの間、貴社は相談に対し、どのような対応をしておられたのでしょうか？
- 3 2008年2月16日の販売再開（総務省文書②による）後の、「SOUND PLANET」販売に関し、寄せられた苦情・問い合わせの件数及びその内容の概要について御回答下さい。
- 4 貴社ないし代理店が勧誘に使用していた「くじ」ですが、ほぼ全てが「当たり」（「SOUND PLANET」が無償で入手できる。）だったとの指摘があるようですが、これは事実でしょうか。かかる商法の妥当性に関する貴社のご見解、当時使用していたくじの内訳と併せて御回答下さい。
また、当たりくじによる販促方法を考案し、また、代理店にこれらくじ等の販売用の資材を供給していたのは貴社なのでしょうか。

以上