

2008年8月5日

総務省 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、株式会社USENは、CSデジタル放送「SOUND PLANET」に関し、2007年12月21日、貴省より「電気通信役務利用放送の業務の改善について（警告）」¹（以下貴省文書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USEN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USEN文書②という。）を各公表しました。

その後、貴省は同年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（以下貴省文書②という。）を公表し、その中でUSENの違約金の返金状況等について一部明らかにしておられます。

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、貴省文書①②に関し、本年4月にすでにお問い合わせさせて頂いたほか、同年4月28日付でUSENに対し、質問書⁵（以下当団体文書①という。）を送付しました。しかし、本日現在同社からの回答はありません。

そこで、貴省に対し以下のとおり要請します。本書到着後1ヶ月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。

なお、本要請書及び貴省からの回答は当団体ホームページにおいて公開します。

第1 要請の趣旨

1 株式会社USENに対し、同社が電気通信役務利用放送法13条2項に違反し

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>

て、元契約者から違法に徴求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報告させた上、これを貴省ホームページ等で公表するとともに、

- 2 同社に対し、同社ホームページのトップページ⁶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、返金を行うこと及びその方法について表示することを義務づける行政処分を行うこと。
- 3 同社に対する従前及び今後の調査の結果、違法行為（とりわけいわゆる「当選商法」による勧誘方法を行った点について精査されたい。）を確認したときは、貴省の権限に属するものについては速やかにこれを処分し、貴省の権限に属しないものについては、関係省庁にこれらの事実を報告すること。
- 4 貴省における、電気通信役務利用放送法違反事業者に対する行政処分の行使基準を公表されたい。また、これら基準の作成に当たり、とりわけ消費者契約分野に関し、特定商取引法等における処分基準との均衡について考慮したかについても併せて回答されたい。

第2 要請の理由

1 要請の趣旨第1項について

- (1) 株式会社USENは、同社が電気通信役務利用放送法13条2項に違反して、契約者から違法に徴求した違約金について、返金する旨公表しているが、解約者の個人情報などを抹消したなどと称しており、実際には、解約済の元契約者に対する意向確認等行っていない疑いがあります。

そもそも、違法な契約条項を使用して営業活動を行っていた場合、単に指摘を受けて約款内容を改善しただけでは、業務内容が改善したとはいえず、被害者に対し必要な被害回復を行って、初めて違法状態が除去されたといえます。

- (2) 貴省は、同社が返金申出者で契約内容の確認がとれたもののうちの約80%に違約金を返金した事実を貴省文書②で公表しています。

しかし、被害回復の状況は①契約者数及び徴求済金額、②契約者への返金実績（申出者数及び返金者数並びに金額）が明らかにならない限り、上記事実だけをもって、同社が誠実に被害回復にあたったかを判断することは困難です。これら事項を確認することなく、上記「約80%」云々の事実を貴省ホームページで公表するのは、事業者の報告を鵜呑みにしたという批判は免れがたいところではないでしょうか。

- (3) また、③契約者への返還するための措置及びその実施状況についても回答を求め、その結果を公表すべきです。これらの措置が不十分であれば、改善のための措置が不十分であるとして、業務停止処分を含め必要な行政処分を行うべきです。

「記録を廃棄した」との主張は、違法な収益の被害者への返金を事業者が免れようとする際の常套句となっています。

例えば、いわゆるグレーゾーン金利の返還請求時における貸金業者が「取引記録を廃棄した。」と主張していたのに実際には取引経過を保持していたという例は枚挙にいとまがありません。

⁶ <http://www.usen.com/index.php>

事業者からこのような主張があった場合には、所管省としてその真否を精査する必要があることはいうまでもありません。

また、元契約者が把握できないのであれば、テレビ、新聞、インターネット上などで広告する等して、返金を行うことを告知することも可能ですが、当団体が知る限り、株式会社USENがこれらの告知を行った形跡は全くありません。

同社に対し、被害者が被害の事実を知るために必要な措置を執らせるよう早急に、行政処分ないし指導を行うべきです。

2 要請の趣旨第2項について

現在、株式会社USENのホームページでは、確かに返金措置について掲載はされているものの、トップページをみても同社が違約金の返金を行っている事実を閲覧者が認識することは不可能です。

通常企業の違法行為が判明した場合、ホームページのトップページ等でわかりやすく被害者に被害回復方法を周知するのが通例であり、上記株式会社USENの対応は意図的に返金請求を抑制しようとの意図があるのではないかとの疑いすら抱かせるものといわざるを得ません。

要請の趣旨第2項所定の措置であれば、同社の経済的負担も微少であり、かつ一定の広報効果も期待できますから、直ちに措置を執るよう指導し、これに従わなければ行政処分等に踏み切るべきです。

3 要請の趣旨第3、4項

(1) 貴省は、①衛星放送事業者の加入勧誘行為に関する苦情が約1000件という多数に上っており、そのほとんどが、株式会社USEN若しくはその代理店に関するものか又はその可能性が高いこと、②苦情中にいわゆる「当選商法」にあたるケースが相当数含まれていたということを把握しておられました。

これら勧誘行為は有利誤認（景品表示法4条1項2号）に該当することが疑われるほか、仮に特定商取引法における訪問販売（特定顧客を含む。）規制の対象になると考えた場合、不実告知等の禁止行為（同法6条）に該当する疑いが強いものと思われます。

(2) 貴省の前記問い合わせに対する御回答によると、貴省の行政指導は契約約款遵守義務違反に対するものであり、「くじ引き」による加入勧誘行為の手法に対するものではなく、加入勧誘行為に関する個々の苦情について行政指導にあたって貴省として事実認定をしたものではないとのことでした。

(3) しかし、ご指摘のとおり、これだけの多数の苦情が寄せられている以上、監督官庁としてかかる勧誘が行われていたかどうかについて、必要な事実認定を行い、貴省の所管する法令に違反するのであれば必要な処分を行い、貴省の所管しない法令に違反する疑いがあるのであれば、所管庁に事実の申告等を行うべきです。いわゆる「当選商法」について、事実認定をしないまま同社に対する指導を終了されたことは甚だ疑問といわざるを得ません。

(4) また、貴省は過去1年間の全国の衛星放送事業者の加入勧誘行為に関する苦情が約1000件という多数に上っており、そのほとんどが、株式会社USEN関連の苦情（疑い例も含む。）であることを把握しておられながら、今回任意の行政指導に留め、当団体からの問い合わせにも、任意の行政指導であることを理由に、同社から得た報告内容の一部について回答できないとしておられます。

しかし、経済産業省が公表している近時の特定商取引法違反事例に対する行政処分の内容と比較しても、同社に対しこれだけの苦情が寄せられていながら、なぜ任意の行政指導に留めているのか理解しがたい部分があります。

つきましては、貴省の処分基準について公表を求めると共に、他の官庁との関係でどのような措置をとられたのか回答をお願いする次第です。

以上