

要 請 書

2008（平成20）年10月9日

株式会社 USEN

代表取締役 宇野康秀 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 清 水 巖

〒655-0022 神戸市中央区元町通6丁目7番10号

元町関西ビル3階 かげやま司法書士事務所内

TEL : 078 - 361 - 7234

FAX : 078 - 361 - 7228

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔本件に関する連絡先〕

姫路総合法律事務所 弁護士 土居由佳

TEL : 079 - 222 - 0684 ・ FAX : 079 - 281 - 3907

拝啓

盛夏の候、貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。

さて、当NPO法人の貴社に対する「モバイル USEN クラブ」契約に関する質問書に対し、ご回答くださりありがとうございます。

貴社は平成20年4月28日付「回答書」において、貴社は「モバイル USEN クラブ」事業につき本年2月末日をもって販売を終了したこと、「モバイル USEN クラブ」の利用を継続している顧客に対しては、「モバイル USEN クラブ利用中の顧客に対するカスタマーセンターの一元管理化」、「受信障害等、外部的要因での解約申し出に対する早期円満解決」、「過去販売時において顧客への契約内容の説明が不足していたことが発覚した場合の対応に関する代理店への指導徹底」をはじめとした改善施策を実施する旨を回答されました。

ところが、モバイル放送株式会社は2008年7月29日付で、2009年3月31日をもって放送サービスを終了する旨を発表しました。これを受けて、貴社はホームページ上において「現在モバイル放送サービスをご利用いただいております、引き続きサービスのご利用を希望されるお客様に対

しましては、当社の代替サービスへの移行も含め、今後も誠心誠意ご対応させて頂きたいと考えております。」とプレスリリースし、また「モバイル放送株式会社の放送サービス終了に伴う弊社対応のご案内」として、2008年10月以降の「モバイルUSENクラブ会員費」「解約時の退会手数料・端末買取料」を無料とする旨を表明されております。

なお、総務省は、モバイル放送株式会社に対し、同日「有料放送サービスの終了に伴う加入者保護の観点からの取組の実施について（要請）」と題する書面にて「貴社の提供する有料放送サービスについては、現時点で相当数の加入者が存在することから、同サービスを終了するに当たっては、あらかじめ十分な期間をもって周知を行うなど、加入者への説明を適切に実施し、加入者の理解を得ながら事業整理を円滑に進めていただきたい。」と要請しているところです。

モバイル放送サービスの終了にあたりましては、今後の顧客の経済的負担を無料とすることは勿論のこと、特に「過去販売時において顧客への契約内容の説明が不足していた」事案や不当な勧誘行為が存した事案においては、過去に遡った契約解除に応じることを含めて誠心誠意の顧客対応をなされることを本書面をもって要請する次第です。

敬 具