

2014年（平成26年）3月10日

株式会社朝日新聞社

代表取締役社長 木村 伊量 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 山崎 省吾



〒650-0011 神戸市中央区下山手通5-7-1 1

兵庫県母子会館2階C

TEL : 078-361-7201 FAX : 078-361-7205

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

〔連絡先〕 圓山茂夫（明治学院大学法学部）

TEL : 03-5421-5209

## 申入書

当法人は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者被害防止・救済のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用の差止請求活動を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。

当法人は、新聞の訪問販売における契約書等について、調査、検討をしております。先般、貴社の新聞販売店が現在使用している購読契約書の送付を依頼したところ、快くご送付くださり、ありがとうございました。

そこで、この購読契約書及び当法人が会員から収集した貴社の購読契約書を検討したところ、下記の事項が見受けられますので、改善されるように申入れいたします。

ご回答は、本書面の到達後1ヶ月以内に文書にていただくようお願い申し上げます。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

### 記

#### 1. クーリング・オフ妨害の場合の記載の改善の申入れについて

「朝日新聞購読契約書」の「クーリング・オフのお知らせ」欄には、クーリング・オフ妨害が行われた場合の扱いについて、次のとおり記載されています。

クーリング・オフに関する事項について、営業員や販売所関係者が事実と異なる説明をしたため、もしくはお客様を威迫し困惑させたためにお客様が期限内にクーリング・オフできなかった場合は次の通りとなります。

当該契約書とは別に、お客様が改めてクーリング・オフをすることができる旨記載さ

れた書面を請求し受領することができます。その書面を受取った日を含めて8日間はクーリング・オフすることができます。

この記載では、営業員や販売所関係者がクーリング・オフを妨げるために、不実告知もしくは威迫困惑をした（以下、あわせて「クーリング・オフ妨害」という。）場合には、消費者が改めて「特定商取引法第9条第1項に基づくクーリング・オフ妨害の解消のための書面」（特定商取引法施行規則様式第一）を請求し、それを受領するとクーリング・オフを行うことができるという意味に読み取れます。すなわち、クーリング・オフ妨害の場合でも、クーリング・オフ期間は契約当初8日間でいったん終了するので、消費者がクーリング・オフ妨害の解消のための書面を請求する必要がある、それを受領することによりクーリング・オフ期間が8日間再開するという誤った意味が伝わるものと思われれます。

このため、クーリング・オフ妨害に関して、正しい意味が伝わるように改める必要があります。すなわち、営業員や販売所関係者がクーリング・オフ妨害をした場合は、クーリング・オフ期間は8日間で終了せずに継続する旨、並びに、販売業者がクーリング・オフ妨害の解消のための書面を交付し、その内容について説明をした日から8日を経過した時点でクーリング・オフ期間が終了する旨、が伝わる記載でなければなりません。よって、この記載を、特定商取引法施行規則第6条第1項の表の第1号の口に従ったものに改めるよう、申し入れます。

## 2. 「朝日新聞購読契約書」の旧版の使用中止の申入れについて

当法人が会員に呼びかけて「朝日新聞購読契約書」を収集したところ、平成22年から平成25年にかけて交付されたものが集まりました。

これらの契約書の中には、「訪問販売法という訪問販売」と記載され平成13年に訪問販売法が特定商取引法に改称される以前に印刷された契約書と推測されるものがあり、また、平成16年特定商取引法改正によりクーリング・オフの告知に追加されたクーリング・オフ妨害の記載がなくそれ以前に印刷された契約書と推測されるものもありました。

このほか、購読契約の期間中に中途解約した場合に「契約期間相当分の違約金が発生いたします」と記載して特定商取引法第10条第1項第2号の解約料の制限に違反する可能性がある条項や、購読料を3カ月未納の場合に「年14.6%の損害金を集金します」と記載して特定商取引法第10条第2項の代金延滞料の制限に違反する可能性がある条項を設けたものもありました。

これらの契約書は、貴社の最新版の契約書とは異なるとうかがいましたが、貴社が契約書を新版に切り換えた後も、販売店または勧誘担当者が旧版の契約書を使い続けている実態があるものと考えられ、この結果、特定商取引法に違反する契約条項が使用され続けている事態を招いていると思われれます。

このため、今後、貴社が契約書を新版に改める都度、販売店または勧誘担当者から旧版を回収するなどして、それ以後は旧版の使用を中止させる措置を取られるよう、申し

入れます。

### 3. このほかの改善要望について

#### (1) 記入漏れのない購読契約書を交付する件について

(ア) 「朝日新聞購読契約書」には、特定商取引法第4条第4号で書面に記載すべき「商品の引渡時期」を記載する欄が設けられていないため、この記載が欠落した契約書が交付されています。特定商取引法に従った記載を要望します。

(イ) 当法人が会員から収集した「朝日新聞購読契約書」に、特定商取引法の必要事項が記入されて交付されているかを検討しました。その結果、購読契約書に、商品の販売価格（月極購読料）が記入されていないもの、商品の代金の支払時期・方法が記入されていないもの、契約年月日が記入されていないもの、契約の締結を担当した者の氏名が記入されていないものが見受けられました。

このため、販売店または勧誘担当者に対して、契約書への記入を徹底するよう改善指導をされることを要望します。

(ウ) 当法人が会員から収集した「朝日新聞購読契約書」の販売業者欄を見ると、販売店である朝日新聞サービスアンカー（ASA）の屋号・住所・電話番号・所長氏名のゴム印が押されているものが多く見受けられ、ASAが個人経営なのか法人なのか判別できませんでした。特定商取引法施行規則第3条第1号は、販売業者が個人経営の場合は、個人の氏名・住所・電話番号を記載するように、販売業者が法人の場合は、法人の名称・住所・電話番号・法人代表者の氏名を記載するように求めています。

このため、販売店または勧誘担当者に対して、特定商取引法に従った記載をするよう改善指導されることを要望します。

#### (2) 日本新聞協会と新聞公正取引協議会の「新聞購読契約に関するガイドライン」の徹底の件

2013年11月21日、一般社団法人日本新聞協会と新聞公正取引協議会は「新聞購読契約に関するガイドライン」を作成し、下記のとおり発表しました。

記

#### 新聞購読契約に関するガイドライン

日本新聞協会および新聞公正取引協議会は、新聞の途中解約に関する指針として2013年11月21日に「新聞購読契約に関するガイドライン」を策定しました。読者にやむを得ない正当な理由があれば、解約できることを定めています。

平成25年11月21日

日本新聞協会販売委員会

新聞公正取引協議会

新聞公正取引協議委員会

日本新聞協会、新聞公正取引協議会の会員各系統は、読者の新聞販売に対する信頼を維持・向上させるため、新聞公正競争規約、特定商取引法、新聞訪問販売自主規制規約を厳守するとともに、読者から解約の申し出があった場合は読者の利益を一方的に害することのないよう、以下のとおり

対応するものとする。

#### 【解約に応じるべき場合】

以下に該当する場合は、読者の解約申し出に直ちに応じなければならない。また、新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供が行われていた場合、解約にあたって景品類の返還を請求してはならない。

##### ルールに基づく解約申し出である場合

- ・クーリングオフ期間中、書面による解約申し出があったとき

##### 不適切な契約が行われていた場合

- ・威迫や不実告知など、不適切な勧誘を行ったとき
- ・新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供など、同規約に沿わない販売方法を行ったとき
- ・契約期間が自治体が定める条例等の基準を超過していたとき
- ・相手方の判断力が不足している状態で契約したとき(認知症の方など)
- ・相手方が本人や配偶者以外の名前で契約したとき

##### その他考慮すべき事情がある場合

- ・購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき
- ・未成年者との契約であったとき

#### 【丁寧に話し合い解決すべき場合】

上記に該当しない、読者の都合による解約申し出があった場合、話し合いによって解決するものとする。申し出に応じる場合、解約の条件は両者の合意により決定する。ただし、契約事項を振りかざして解約を一方的に断ったり、過大な解約条件(損害賠償や違約金の請求など)を要求してはならない。読者の申し出の理由を丁寧に聞き、申し出の応諾や購読期間の変更など、お互いが納得できる解決を図らなければならない。

以上

このガイドラインに関連して、下記の事項を要望します。

- (ア) 今後、貴社は、貴社の新聞販売店がこのガイドラインを遵守するよう徹底されて、勧誘や解約に関するトラブルの発生を防止されるように要望いたします。
- (イ) 「朝日新聞購読契約書」の「クーリング・オフのお知らせ」欄に、「上記クーリング・オフ期間経過後、お客様のご都合による一方的な解約は承りかねます。」と記載されているので、この記載を、ガイドラインに沿って改めるよう要望いたします。