

# 質 問 書

2008（平成20）年3月28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

## 第1．質問の趣旨

別紙質問事項に対して、ご回答下さい。

なお、本質問に対する貴社のご見解及び対応策について、本書面到着後1か月以内に文書にてご回答くださいますよう、お願いいたします（本書面並びにこれに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本質問書に関する経緯・内容については、今後の推移によっては公表させていただくこともありますので、予めご了承下さい）。

## 第2 質問の理由

### 1 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネットについて

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下、「当NPO法人」という）は、兵庫県神戸市に事務所を置く、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とする特定非営利活動法人です。

## 2 質問に至った経緯

貴社が関与している衛星デジタル放送サービスである「モバイル US EN クラブ」契約（以下、本件契約といいます。）については、当 NPO 法人が把握する限り、いわゆる「当選商法」を用いて消費者を勧誘するという不適切な取引勧誘行為がなされている疑いがあります。また、別紙質問事項記載のように、その契約内容及び契約後のサービス内容等については不明確な点が散見され、消費者からの苦情問い合わせも未だ相次いでいると認識しております。そして、平成19年12月21日には、総務省情報通信政策局長が、貴社が行なう CS デジタル放送「SOUND PLANET」に関し、一般消費者に対する加入勧誘行為に際して、利用料金（加入金、違約金及び視聴料割引）につき実態と異なる表示をしていたとして、電気通信役務利用放送法第13条第2項（届出契約約款遵守義務）に違反する行為であり直ちに是正措置を講ずるよう警告する行政指導をしております。

消費者契約法3条1項は、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮する…よう努めなければならない。」と定めているところです。

そこで、本件契約内容について、貴社に対し、ご確認並びにご検討いただきたく、本質問に至った次第です。

## 3 最後に

本質問が、貴社にとって、誠にお手数であることは重々承知しております。しかしながら、上記のような現状をご考慮いただき、本件契約内容を今一度再検討することは、コンプライアンスの観点からしても、貴社にとって有益なことであると確信致しております。

何卒、ご回答の程よろしくお願いいたします。

以 上

## 別紙

### 質問事項

#### 第1 契約内容及び規約に関する質問

##### 1 契約の当事者は誰か。

モバHO!の契約自体はモバイル放送(株)とのものであり、(株)USENの運営する「モバイルUSENクラブ」に加入することになります。この点、消費者には両者の区別・関係がよく分かりません。

(株)USENはモバイル放送(株)の業務委託先として放送契約申込の代行サービスを実施しているようですが、契約上、(株)USENとのみ契約をしているのか、それとも、モバイル放送(株)とも契約をしたことになるのか、判然としません。

この点、消費者が誤解しないような手当は施されているのでしょうか。

##### 2 いかなる契約類型に属するのか。

案内資料の「よくある質問Q&A, モバイルUSENクラブとは?」に、「モバイル放送株式会社が提供している、デジタル衛星放送を移動しながら受信できる端末を貸し出しするサービスです」とあります。クラブに入れば、買えば高い端末を毎月の会費で貸与してもらえらると思ひ契約したのに(モバイルUSENクラブ会員規約第7条)、「会員資格の有効期間内において本クラブを退会した場合、会員は受信装置を、その使用期間に応じ、別表3に定める買取金額で買い取る」こととなるという仕組み(同規約第17条)は、よく理解できません。クラブに入る特典は、端末機の貸与と保守サービスであって、毎月の会費でその対価を払っているわけなので、やめたら端末機を返すということによいと思われまひ。

この契約は、レンタル契約、リース契約、または割賦販売契約のいずれかに該当するのではないのでしょうか。貴社のご見解をお聞かせ下さい。

##### 3 契約の特典とは何か。

本契約は、(株)USENの運営する「モバイルUSENクラブ」に加入すると、モバイル放送(株)から提供されるデジタル有料放送サービス「モバHO!」の放送番組の受信につき特典を得られる、という内容ですが、その特典が本当に「特典」といえるものなのか甚だ疑問です。

すなわち、「モバイルUSENクラブ」に加入しても、モバイル放送(株)に対する加入料金2500円と、月々の基本料400円及びサービス利用料(580～2080円)は別途支払う必要がありますから、「モバイルUSENクラブ」に加入するメリットは特典にあるというほかありませんが、それが本当に特典といえるのでしょうか。以下、「モバイルUSENクラブ+デジタル有料放送サービスお申込確認書」「1 サービスについて」の「■サービス概要(モバイルUSENクラブ)」部分について、質問します。

- (1) まず、特典のうち、①端末の3年無料保証(破損、盗難)については、「異常が会員の行為に起因するときは、本クラブが故障原因の調査、修理または交換の必要な措置に要した費用は、会員の負担となります。」との除外規定が置かれています(モバイルUSENクラブ会員規約第9条)。しかし、特に破損については、「会員の行為」を伴わずに破損することはほとんどないと言わざるを得ず、結局のところ、クラブ側が「会員の行為に起因する」として、費用を会員負担にする事例が多くなるのではないかと考えられます。具体的に、無料保証をする基準をどのように設定しているのかを説明してください。
- (2) 次に、②の「3年後はモバイルUSENクラブの基本料金が無料、さらに、同じ端末での利用であれば会費が半額」については、④の「3年後に最新機種に無料交換」という特典を受けると、②の会費半額は適用外になり、結局、モバイルUSENクラブの基本料金400円が無料という特典を受けられるに過ぎず、モバイルUSENクラブの会費2120円は支払い続けなければならないこととなっています。加えて、③で初期端末購入費5万2290円は不要とされていますが、無料で使用できるわけではなく、

3年契約で端末の貸与を受けているに過ぎず、消費者に誤解を与える表示です。さらに、3年未満で解約をする場合には、退会手数料5250円を必ず支払うほか、契約期間に応じて（1年未満であれば4万5000円、2年未満であれば2万8000円、3年未満であれば1万円、それ以上であれば5250円）、買取金額を支払うこととなっています（別欄に記載）。5万2290円の初期端末購入費を3年分割で支払うとすると、1か月1452.5円を支払えばすむところ、「モバイルUSENクラブ」に加入すれば基本料及び会費を毎月2520円支払うこととなり（3年合計9万0720円）、むしろ不利です（3年後に最新機種を交換してしまうと、3年後以降も400円引きにしかならず、やはり不利。）。

実際のところ、どのようなメリットがあるのか、明らかにしてください。「モバイルUSENクラブ」の基本料及び会費は何の対価で、これら二つの違いは何なのでしょう。

(3) また、このように、「特典」とされている複数の項目につき、1つを選択したら他の特典が受けられなくなったり、「特典」の記載部分とは別に、解約手数料等のクラブに加入しなければ負担しなくても良かったはずのデメリットが記載されていたりしており、一読しただけでは、消費者が正確な判断をすることは不可能といわざるを得ません。いたずらに誤解を与えるような記載になっている点につき、改善策を講じる必要があると考えますが、貴社のご見解をお聞かせください。

(4) なお、3年以降も同じ端末を利用すれば1060円を支払うだけですむこととなりますが、3年後も同じ端末を利用するということは、實際上、想定できるのでしょうか。3年経てば、端末は陳腐化するのではないのでしょうか。この点、一つの端末の耐用年数、新しい端末の開発頻度について、明らかにしてください。

#### 4 キャンセルについて

「モバイルUSENクラブ+デジタル有料放送サービスお申込確認書」「5 注意事項」には、「お申込日から起算して8日以内のキャン

セルはお受けできますが商品受領後は契約成立となり、キャンセルはお受けできません。」とされています。これは、契約書裏面の赤字によるクーリングオフに関する説明内容（「本書面を受領した日を含めて8日間は、お客様は、書面により無条件で申込みの撤回を行うことができます。（括弧は省略して引用）」）と矛盾しているのではないのでしょうか。

また、商品を受領して確かめてみないと、有用なものか否かの判断ができませんから、この条項は、結局、キャンセルを拒絶する根拠として事業者側に有利な条項といわざるを得ません。特に、本契約では、端末受領後も、端末発送から14日以内であれば、デジタル有料放送が無料で視聴できるのであり、にもかかわらず、その無料視聴期間内でもキャンセル不可とするのは、消費者にとっては不意打ちとも受け取れるものではないのでしょうか。

さらに、「ご家庭で御利用いただく際は、建物の中での受信になりますので若干感度が悪い場合や受信ができない場合がございます。」「受信端末の取り付けは、車種によって簡単に取付できない車がありますので、ご了承下さい。」「沖縄県および、一部の離島においては、電波が弱くなります。」など、受信ができない、あるいは困難である場合も想定されています。にもかかわらず、端末を受領した後はキャンセルできないというのであれば、仮に受領後に視聴して初めて受信困難であることが分かった場合、消費者はそれでも解約手数料を支払わなければ解約できないこととなるのではないのでしょうか。

以上の点について、貴社の見解及び運用実態を明らかにしてください。

## 5 解約事由について

契約者が、仕事（例、海外への転勤）、家庭での事情（例、長期の入院、死亡）等のやむを得ない状況でモバイルU S E Nクラブの解約を申し出た時の対応について記載がありませんが、どうなっていますか。

## 6 解約手数料

3年未満の解約については、退会手数料及び契約期間ごとに区別された買取金額を要求しています。このそれぞれの金額の算定根拠は何でしょうか。「平均的な損害額」（消費者契約法9条1項1号）の範囲内と考えられる理由を明らかにしてください。あわせて、受信端末の製造費用を明らかにしてください。

3年を超えて契約を継続した場合、その後に解約をする際にも、退会手数料や買取金額を請求されることとなるのでしょうか。この点、契約書から判断できるのでしょうか。

## 7 会員規約改定の経緯

2007年8月1日改訂の「モバイルUSENクラブ会員規約」では、第7条（「1. 加入申込者が受信装置を受領しない、あるいはできない状態が一定期間継続した場合、本クラブは、第5条に基づく加入申込みの承諾を撤回することがあります。2. 加入申込者は、加入申込者が第5条に基づき本クラブの加入申込みを行った日から8日以内に本クラブ所定の方法で手続きを行うことにより、本クラブの加入申込みを撤回することができます。」）が新設されていますが、このような条項を新設した理由をご回答下さい。

上記条項第2項の「本クラブ所定の手続き」とは、どのような手続きを指すのでしょうか。この手続きは、上記規約のうち、どこに記載されているのでしょうか。

## 第2 契約後のサービス内容に関する質問

### 1 受信できない場合

受信が良好でない場合、無償交換は受けられるのでしょうか。また、衛星放送の電波が受信できない地域でも、会費や視聴料を支払わなければならないのでしょうか。

自宅では受信できなくても車で移動すれば受信可能とされているようですが、山間部に住んでいるなど生活圏内で電波が受信できない地域でも、解約理由として認められず買取りになるのでしょうか。

### 2 受信環境の調整について

受信装置は、モバイル放送の有料サービスを受信する以外には、テレビやラジオ受信、インターネット接続等の機能がなく、モバH O専用の受信装置であり、受信機器の貸与、保守等のサービスを契約内容とするモバイルUSENクラブ会員契約は別個の契約ではなく、一体の契約と考えるのが適当と解されます。「自宅でも楽しめる」としてホームキットセットのコースを設けているにもかかわらず、案内資料の中に「環境によっては自宅でお楽しみいただけない場合がございます」「順次モバイルUSENの受信環境を整えて行く予定です」との記載があります。受信環境を整えるために、貴社は、具体的にいつ頃、どのような対策を講じられましたか。

受信環境を整える以外に契約者の為にとられている方策として、携帯電話会社では受信可能か試すことができる無料貸出しを契約前に行っていますが、貴社では、そのようなサービスを行っていますか。

### 3 コースの変更がなぜできないのか。

自宅でも受信可能なコースで契約したものの、自宅では電波が入らなかった場合であっても、途中からのコース変更を認めていない理由は何ですか。

### 4 苦情問い合わせ先について

他店舗の店先で契約した場合、モバイルUSENクラブ+デジタル有料放送サービス申込確認書に代理店名、USENカスタマーセンター、モバイル放送カスタマーセンター3社の連絡先が併記されており、契約者は自分がどこで契約したのか、苦情や問い合わせがあった場合にどこに連絡すればよいのかわかりにくいと思われます。実際に苦情があった場合、解決や代理店への指導は、どこが行っていますか。主たる責任会社はUSENですか。モバイル放送ですか。

## 第3 監督官庁等からの指導の有無等について

### 1 貴社に対し、総務省から行政指導がなされたことは、質問書本文に記載したとおりですが、この他にも、監督官庁、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体などから、「モバイルUSENクラブ」



契約の勧誘方法等について、過去に指導や申し入れ等がなされたことはありましたか。指導等がなされたことがある場合、その時期、内容はどのようなものでしたか。

- 2 前項で指導等がなされた事実があるにご回答された場合、それに対して、どのような対策を講じられましたでしょうか。また、その対策の効果の事後的な検証は行なわれたのでしょうか。

以 上

なお、別紙として、

「モバイルUSENクラブ+デジタル有料放送サービスお申込確認書」

「契約書裏面」

「モバイルUSENクラブ会員規約」

を添付します。