

2015年(平成27年) 1月 22日

株式会社U-NEXT 御中

〒730-0017

広島市中区鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル3階D号室

Tel 082-962-6181 Fax082-962-6182

特定非営利活動法人消費者ネット

理事長 吉富啓一

担当(理事) 長井貴義



要 請 書

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人からの10月30日付申入書に対し、貴社から11月25日付で回答書面をいただき、また電話でのご連絡もいただきました。これらにより、貴社に「送付書面の改善、並びに販売員に対する指導を徹底」しようとする意向があることは理解しました。

したがいまして、当法人としても、その役割上可能な範囲で協力させていただきたいと思っております。

まず、寄せられている消費者相談では、「契約した覚えがないのに、契約完了のお知らせが届いた」という趣旨のものが数多く見受けられるようです。

そこで、契約締結前には、消費者はどのような文書を目にすることになるのか、貴社のパンフレット、ホームページの記載等、具体的なものをお示ください。

次に、契約成立後に、貴社から消費者に対して送付される書類をお示ください。

さらに、多く見受けられる相談が、「覚えがないのに映像配信サービスの請求がカード会社から来た／引落がされた」との内容です。

この点について、カード会社からの請求があることについて、貴社から消費者にはどのような書面を示して説明しているのか、上記と別の書面があるのであればお示ください。

また、カードでの引落がされるには、消費者本人が署名押印してこれを了承する旨の書面が作成されるのではないかとと思いますが、そのような書面があるのであればお示ください。あるいは、そのような書面がないのであれば、どのような手続を経てカード会社からの請求が可能となっているのかをお教えください。

以上のとおり、貴社の使用している書面等をお示しいただいたうえで、当法人において検討し、その問題点を具体的に指摘させていただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

敬具