

2014年4月10日

〒650-0011

神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 山崎 省吾様

株式会社朝日新聞社
大阪本社販売局長 吉良 信明



ご 回 答

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は新聞事業にご理解、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

貴法人から弊社代表取締役宛に送付されました2014年3月10日付「申入書」につきまして、担当部門である大阪本社販売局から下記の通り回答させていただきます。なお、今回のお申し入れは、独立した経営主体である朝日新聞販売所（以下、「ASA」といいます）が行う取引に関する事項が含まれますが、併せて弊社からお答えいたします。

敬具

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』（以下、「購読契約書」といいます）中の「クーリング・オフのお知らせ」には、クーリング・オフ妨害が行われた場合について「(略) 当該契約書とは別に、お客様が改めてクーリング・オフ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。その書面を受けとった日を含めて8日間はクーリング・オフすることができます」との記載があります。

ご指摘の通り、クーリング・オフをすることができる旨の書面を請求する義務がお客様にあるような誤解を招きかねない表記となっております。また、併せて「その書面を受けとった日を含めて8日間はクーリング・オフすることができます」という点につきましても、「特定商取引に関する法律」及び同法「施行規則」の規定に添ってお客様にわかりやすい表記とします。すでに購読契約書の改訂作業を開始しましたので、刷了次第、できるだけ早く旧版との交換を進めてまいります。

2. 購読契約書の旧版の使用中止の申入れについて

弊社では、ASAに対し、最新の購読契約書を使用するよう繰り返し申し入れをしてきました。今後も引き続き徹底を要請します。

3. その他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) 「商品の引渡時期」は、朝日新聞の「配達開始日」と同義と認識しています。

(イ) ASAや営業員等に対し、従来から定期的に注意喚起してきましたが、引き続き徹底を求めてまいります。

(ウ) 法人経営の場合には法人の名称および代表者氏名を表示するよう、ASAに対し注意喚起してまいります。

(2) 「新聞購読契約に関するガイドライン」の徹底の件

(ア) 引き続き勧誘や解約に関するトラブルの発生を防止するようASAに求めてまいります。

(イ) 「上記クーリング・オフ期間後、お客様のご都合による一方的な解約は承りかねます」との記載は、ガイドラインで「解約に応じるべき場合」に該当しないような事由による解約に関し、契約の原則を示したものです。そのうえで各ASAでは、解約を申し出られたお客様から個別にご事情をお聞きして、ガイドラインを踏まえた対応に努めておりますので、弊社としてはただちに表記を変更することは考えておりません。

なお、契約内容等についてご不明な点は各ASAにお問い合わせいただく旨を、よりわかりやすく表示してまいります。

以上