

2023年（令和5年）1月30日

株式会社読売新聞大阪本社

代表取締役 柴田 岳 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉久



〒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

電話 078-361-7201 FAX 078-361-7205

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

〔連絡先〕 間瀬・鈴木法律事務所 弁護士 鈴木 尉久

電話 0797-61-5215 FAX 0797-61-5216

通知書

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、貴社の2022年12月22日付け「回答書」を拝受いたしました。

当法人が2020年1月21日付け「申入書」及び2022年12月6日付け「再申入書」
において要請した事項について、ご検討、ご対応くださったことに謝意を表します。

当法人の要請内容と、貴社のご回答内容について、骨子を別紙に記しました。

貴社の新聞購読契約書に記載されている「購読料の改定が行われた場合は新購読料
とします」との条項（本件契約条項）を削除する点に関しては双方の見解が相違して
おりますが、一方、新聞販売店等に対して、今般の購読料の値上げに関して購読者の
理解と同意を得るよう努めているかに関しては「販売店向けの会議等で弊社から説明
するとともに、弊社担当者が販売店を訪問した際などに個別に要望しています」とご
回答され、また、購読者からの解約を不当に制約することのないように要望されてい
るかに関しては「2019年の改定の直後、お客様から解約の要望があり、本社から
販売店に要請し、ご要望を踏まえて解約したケースが数件ありました。今後とも丁寧
かつ適切に対応します」とご回答をいただきました。

後者は、継続的売買契約である新聞購読契約の代金値上げ（消費者契約の対価の一
方的な変更）が行われる場合に消費者がその契約から離脱する自由を認め、新聞販売
店が解約を拒絶しないよう指導されている旨を明らかにされたと評価いたします。

当法人は、本件契約条項は消費者契約法10条に該当すると考えており、引き続き
その削除を要望したく存じますが、貴社は今般の購読料値上げにおける本件契約条項
の運用に関しては消費者利益の保護に向けた一定の措置をとられているものと判断
し、いったん交渉を終了いたします。

【別紙】

1. 申入れの経緯

- (1) 2020年1月21日 当法人から貴社に対して「申入書」を送付。
- (2) 2020年2月25日 貴社の「回答書」を拝受し、協議。
- (3) 2020年12月22日 貴社と協議。
- (4) 2021年3月30日 貴社と協議。
- (5) 2022年12月6日 当法人から貴社に対して「再申入書」送付。
- (6) 2022年12月22日付け 貴社の「回答書」を拝受。

2. 申入れに対する回答の骨子

	当法人の申入れの骨子	貴社からの回答の骨子
条項の削除に関して	<p>新聞購読契約書から「購読料の改定が行われた場合は新購読料とします」(本件契約条項)との契約条項を削除することを求める。</p> <p>本件契約条項は一方的対価変更許容条項であり、消費者契約法10条に該当する。</p> <p>(以上、2020年1月21日付け申入書)</p>	<p>①購読料の改定に際し、新聞購読者の解約を認めない取り扱いをしていないこと。</p> <p>②不特定多数の購読者との間の約款は、一定の場合、必要に応じて合理的な範囲において変更されることが契約上予定されており、顧客の個別の合意がなくとも約款を変更できる場合があることは約款法理として確立しており、本件契約条項は消費者契約法10条前段に該当しないこと。</p> <p>③コストの上昇により改定前の購読料では新聞の戸別配達を維持することが困難になったことからやむを得ず行ったものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとはいえず、本件契約条項は同法10条後段にも該当しないこと。</p> <p>以上のとおり、本件条項は消費者契約法10条の不当条項に該当しない。</p> <p>(以上、2020年2月25日付け回答書)</p>
新聞販売店への助言に関して		<p>購読料値上げを承服できないとする購読者が新聞購読契約を解約することを認めないとの取り扱いはしていない。購読料改定の20日前に改定を周知し、購読者から解約の申し出があった場合は、購読料改定の趣旨が理解されるよう丁寧に説明を尽くすことを読売新聞販売店に要請するとともに、それでもご理解いただけない場合には、購読者の要望に応じて解約に応じるよう助言している。</p> <p>(以上、2020年2月25日付け回答書)</p>
	<p>2020年2月25日の回答について、以下の5点について再説明を求める。</p> <p>①新聞販売店等に対し、「本件契約条項が</p>	<p>以下のとおり回答する。</p> <p>①その通りです。</p>

	<p>あるので、購読料は当然に値上げされ、その改定に関して購読者の理解を同意を得る必要はない」旨を過去に伝達したことはないし、今後もするつもりはないか？</p> <p>②新聞販売店等に対し、「本件契約条項があるので、購読料は当然に値上げされ、その改定に不服のある購読者が新聞購読契約を解約することは認めなくてよい」旨を過去に伝達したことはないし、今後もするつもりはないか？</p> <p>③新聞販売店等に対し、今まで、今般の購読料の値上げに関して購読者の理解と同意を得るよう努めるよう要望し、また、購読者からの解約を不当に制約することのないよう要望したことがあるか？ ある場合には、その時期、方法、内容等について、具体的に説明ください。将来、要望する予定があるなら、それについても説明ください。</p> <p>④購読者が、新聞販売店等との間の新聞購読契約における苦情を申し出る苦情相談窓口を設置しているか？</p> <p>⑤購読者が、今般の購読料の改定に同意できず新聞購読契約の解約を希望して、新聞販売店等に対し解約を申し入れたが、新聞販売店等がこれを拒み、購読者から苦情が寄せられたという事例を現時点までに把握しているか？ 苦情事例がある場合にはその件数と貴社の対応を、苦情事例がない場合は苦情を把握したときどのように対応される予定なのかを、説明ください。 (以上、2022年12月6日付け再申入書)</p>	<p>②その通りです。</p> <p>③2019年1月の購読料改定以前から、販売店向けの会議等で説明するとともに、担当者が販売店を訪問した際などに個別に要望しています。</p> <p>④当社のお客様センター（購読料改定時の名称は読者センター）で、新聞購読に関する相談、苦情を受け付けています。</p> <p>⑤2019年の改定の直後、お客様から解約の要望があり、本社から販売店に要請し、ご要望を踏まえて解約したケースが数件ありました。今後も丁寧かつ適切に対応します。 (以上、2022年12月22日付け回答書)</p>
--	---	---