

2008年1月17日

各 位

株式会社 USEN

## 総務省宛の再発防止措置報告書提出について

平成19年12月21日付【「SOUND PLANET」一部契約約款変更について】でお知らせいたしましたとおり、平成20年1月17日付で総務省宛に再発防止措置報告書を提出いたしましたので、お知らせいたします。本件に関しましては、お客様にご迷惑をおかけしました事を、改めて深くお詫び申し上げます。

総務省へ提出いたしました再発防止措置報告書の要旨は以下の通りです。

### 記

総務省宛提出「再発防止措置報告書」の要旨

#### 1. 加入金免除行為

加入金を無料とする内容の契約約款変更の届出を平成20年1月16日行い、総務省にて受理されました。

#### 2. 違約金徴収行為

2007年3月以前の視聴契約者様に対する違約金徴収行為について、各代理店に対し違約金の徴収を撤廃するよう要請し、各代理店の了解を得ると共に、過去解約済みのお客様に対し、所定の確認書類のご提出を頂き、お客様との契約内容を確認の上、担当代理店に対し、違約金を返金するよう要請しております。

#### 3. 視聴料割引行為

割引条件等を契約約款に明記する為、契約約款変更の届出を平成20年1月16日行い、総務省にて受理されました。

再発防止に関して

今後の代理店の営業活動につきましては、法令遵守はもとより、以下の施策により各代理店の販売手法の改善を徹底してまいります。

1. 不定期に行っておりました各催事会場への当社社員による巡回を、定期的かつ計画的な巡回とすることにより、販売手法の確認体制をより強化し、もって改善状況を

より確かに把握いたします。

2. 従前より販促物（パネル、パンフレット等）に関しましては、当社が各代理店の意見を集約した上で統一したものを作成する事を行っていましたが、更に監理を徹底し、当社が事前に承認しない販促物の使用を禁止する等により、誤解を招くような告知の根絶を図ります。
3. 当社社員による各代理店の支店臨店（商品知識・販売手法等の研修）を4ヶ月毎から、2ヶ月毎へ変更し、販売スタッフへの教育を強化徹底いたします。
4. 代理店及び当社カスタマーセンター（コールセンター）に対しては、クレーム等につながるような回答を共有化し応答に対するレベルの向上を図ると共に、早急な対応及び早期解決に繋げてまいります。
5. 上記指導に対し代理店が従わない場合は、代理店契約を解除する等、厳正に対処いたします。

弊社といたしましては、今回の件を重く受け止め反省するとともに、改めて社員一同お客様サービスを第一と考え引き続きコンプライアンスを遵守しつつ、顧客満足度向上に努めてまいります。

以 上