

2008年10月27日

株式会社ジェイコムウエスト 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：西島

〒540-6591 大阪市中央区大手前 1-7-31

OMM ビル 1 階大阪府消費生活センター内

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP : [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

### 申入書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

当団体は、貴社ら及びグループ会社並びに代理店が「J:COM」のブランド名で展開するケーブルテレビ、インターネット、IP電話等の一連の契約の勧誘及び契約内容について、調査・検討を行ってきたところ、2008年5月23日付で貴社に対し、お問い合わせを送付しました。貴社から2008年6月11日付で、回答がありました。当団体は、貴社からの回答について、対応等を検討してきました結果、下記の点に関して問題点があると認識するに至りましたので、貴社の約款の改定の申入書を送付します。

本申入れに対する貴社のご回答を、来る2008年11月10日までに、書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既にご連絡してありますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

### 記

#### 第1 消費者契約法第12条に基づく請求の要旨

- 1 貴社の「J:COM TVサービス加入契約約款」7条1項の最低利用期間を定める部分、及び、同条2項の最低利用期間（加入月を含む6ヶ月）内の解約・解除の場合に、加入者から解除料（残余期間の利用料全額）を徴収する旨定める部分の使用を停止し、当該規定を削除することを求める。

貴社「J:COM TVサービス加入契約約款」

7条

J:COM TV デジタルサービス、J:COM TV デジタル コンパクトサービス、デジタルベーシックサービス、ライトサービス、およびエコノミーサービスには、6か月間の最低利用期間があります。

- 2 加入者は、サービス提供を開始した日の属する月を1と起算して6ヶ月の加入契約期間内に解約もしくは加入契約の解除があった場合には、当社が定める期日までに、料金表の定めにより解除料を支払っていただきます。

第2 消費者団体としての申し入れの要旨（消費者契約法12条に基づくものではない）

- 1 貴社が行っている加入促進業務について、訪問による勧誘活動を行う場合に、地上デジタル放送を視聴するための工事や点検の訪問日時を利用して加入促進活動を行うことを禁止されたい。
- 2 以下の点について、従業員・代理店等貴社の契約の勧誘を行う者に周知徹底されたい。
  - (1) 勧誘に際し、高齢者などの判断能力の低下した消費者が、勧誘員の説明行為では契約内容を十分に理解できない場合には、契約締結させる行為を禁止すること。
  - (2) 勧誘に際し、「今なら工事代が安くなる。無料。」等と利益（メリット）になる情報を殊更に強調し、他方で消費者に契約内容について誤解を抱かせるような説明を行わないこと。
  - (3) 勧誘に際し、消費者が契約を締結しない旨の意思表示を示した場合、直ちに勧誘行為を中止し、さらに、消費者を翻意させることを期待して、勧誘行為を継続する等の行為を行わないこと。
  - (4) 契約締結後、消費者から約款上の解除（約款第6条）の意思表示があった場合には、速やかに解約手続を完了すること。

第3 紛争の要点（第1の「請求の要旨」に対するもの）消費者契約法9条1号違反

- 1 貴社は、「J:COM TVサービス加入契約約款」（以下「約款」といいます。）7条1項において、各サービスには6か月間の最低利用期間があるとした上で、同条2項において、最低利用期間以内の加入者からの解約・解除（以下「解約」

といひます。)の場合に、解除料として残余期間に対応する利用料(消費税を含む)の一括払いを求めています。

しかし、このような解除料を定めた条項は、加入者に対し、加入者の解約により貴社に生ずべき平均的な損害を超えるものの支払いを義務づけるもので、消費者契約法9条1号に反し無効となる疑いがあります。

- 2 すなわち、加入者は、貴社と契約を締結して、貴社の提供するサービスを受けるにあたって、加入契約料、引込・宅内工事費、及び、貴社から貸与される機器使用料(番組利用料に含まれます。)を支払わなければなりません(約款15条1項本文、20条1項、2項)。

一方、加入者が貴社との契約を解約する際には、加入者は、機器を貴社に返還し、撤去費用実費、工事費用を負担しなければなりません(約款8条4～6項)。そして、このような解約の場合の加入者の負担は、加入者が、約款7条1項で規定された最低利用期間以内に解約する場合でも異なりません。

そうすると、加入者が、最低利用期間以内に解約する場合であっても、実際に貴社のサービスを利用したこと(番組視聴、貸与機器使用等)の対価は番組利用料として、(契約時及び解約時に必要な)工事に要する費用は工事費として、すべて支払うことになり、解約により、貴社に損害は生じません。

また、貴社放送センターから保安器までの施設は貴社が費用負担して貴社の所有物(これは当該加入者のためだけに存在するものではありません。)となり(約款20条1項)、また、保安器の出力端子からテレビ受信機までの施設は加入者が費用負担して加入者の所有物となっていますので(約款20条2項)、加入者が最低利用期間以内に解約することによって、施設の所有関係に変化はない以上、施設設置費用が貴社の損害になることもありません。

- 3 以上から、加入者が最低利用期間以内に貴社との契約を解約する場合に、貴社に生じる損害はなく、消費者に対して一方的に残余期間に対応する利用料(消費税を含む)の一括払いを求める条項は、解除により貴社に発生する平均的損害を超えており消費者契約法9条1号に違反すると考えます。また、消費者の契約後6ヶ月以内の解約を実質的に制限するものであり、同法10条にも違反する疑いがあります。以上の次第ですので、申し入れの趣旨記載のとおり上記条項の使用を停止し、当該規定を削除することを求めます。

#### 第4 消費者団体としての申し入れの要旨(前記第2)の理由

##### 1 申し入れの要旨1について

- (1) 貴社の訪問による加入促進活動は、総務省の付託事業であるアナログ放送から地上デジタル放送への切り替え工事(無料)と同時に又はその機会を利用してケーブルテレビ加入(有料)のための勧誘活動が行われている点が一般の訪問販売と比べて特徴的と言えます。

消費者である顧客は、地上デジタル放送の視聴についての説明(無料)を受

けながら、貴社のケーブルテレビの加入（有料）による地上デジタル放送の視聴の説明を受けることにより、誤解やトラブルが発生しやすい状況が生まれるのです。

- (2) それまでアナログ放送で生活していた消費者にとって、デジタル放送への切り替えによりテレビが視聴できなくなるのは大問題であり、貴社のアナログ放送からデジタル放送への切り替え工事（無料）のための訪問を受け入れるのは当然であり、玄関先やマンションフロントモニターで訪問を断ることができる一般の訪問販売とは大きく異なります。
- (3) 貴社はその状況を利用して、貴社へのケーブルテレビの加入（有料）の勧誘活動を行っており、このような貴社の地上デジタル放送の切り替え工事であることを強調した訪問スタイルは、特定商取引法における訪問販売で禁止されている「販売目的隠匿型」の訪問販売行為と実質的には同様であり、前述したようにデジタル放送切り替えの無料の工事を消費者が受け入れざるを得ないという点では、販売目的隠匿型の一般の訪問販売よりも消費者とのトラブルの危険性が高く、消費者に対する困惑や不意打ち性も強い勧誘方法と指摘できます。
- (4) たとえ、勧誘時に貴社が誤解やトラブルを避けるために有料によるケーブルテレビの勧誘についてサービス案内のペーパーを配布しようと、貴社も把握している通り、貴社の訪問は、あらゆる年齢層の顧客をターゲットにしており、貴社がデジタル放送切り替えのための説明行為とケーブルテレビの加入促進行為の二つの行為を同時に行っている業者であり、有料のケーブルテレビの契約をしなくても、デジタル放送切り替え後にはこれまで通りのテレビ番組は視聴できる事実を正確に理解できる人たちばかりではありません。特に高齢者や障害者と貴社との契約トラブルは多く寄せられており、この指摘は十二分にご理解いただけたらと思います。
- (5) 以上から、特定商取引法における訪問販売において、目的隠匿型の訪問販売が禁止されている趣旨及び貴社の訪問販売の特殊性に鑑み、消費者に誤解とトラブルを発生することを未然に防止する観点から、申し入れの要旨1記載のとおり、総務省からの付託事業である地上デジタル放送の切り替え工事・点検と同時又はこれを利用したケーブルテレビの勧誘行為を行うことを禁止する旨申し入れます。

## 2 申し入れの要旨2について

- (1) 貴社は、前述したようにあらゆる年齢層の顧客をターゲットに広く勧誘行為を行っていますが、貴社が提供する有料によるケーブルテレビの加入契約は新規性があり、サービス内容も多岐にわたっているために一般の消費者にとって料金システムや利用するメリットが判断しにくいものとなっています。そして、多くの消費者が地上デジタル放送やケーブルテレビ等の通信関係の基礎的な知識もないまま貴社の勧誘を受けているのが現状と言えます。

その結果、①地上デジタル放送の受信にあたって切り替え工事は、国の事業

であるため受け入れる必要があるが、有料によるケーブルテレビの加入契約は消費者の個別判断により契約するものであること、②有料によるケーブルテレビ加入契約を締結すれば継続して月々の費用が発生すること、③契約解約にあたっては、機器撤去費用が発生するため、消費者は金銭的負担をする場合があること等の重要な事項を十分に理解しないままに契約締結に至っているケースが多く見受けられます。

- (2) また、消費者が契約内容を十分に理解するためには、一人一人の消費者に応じた十分な説明が必要となりますが、貴社と消費者のトラブル事例を見ると、あらゆる年齢層でトラブルが発生しており、特に判断能力が低下した高齢者の一人暮らしの世帯でのトラブルが目立っていることは、説明行為になんらかの問題があったと考えざるを得ません。

最近では、貴社の企業努力により、トラブルは減少の傾向にあるようですが、前述したように貴社のサービス内容は、新規性や特殊性が強く、一般の消費者が理解しにくい内容となっていることに加えて、貴社の取引形態のほとんどが特定商取引法の訪問販売取引に該当する形態となっていることに鑑み、勧誘行為時のトラブルを防止するために申し入れの要旨2(1)(2)の改善を申し入れます。

- (3) そして、申し入れの要旨2(3)は、消費者宅を訪問した際に、ケーブルテレビの有料契約に対して、消費者から契約締結をしない態度が表明されているにもかかわらず、執拗に勧誘行為を継続することは、後日、契約内容の理解等においてトラブルが発生しやすいので、消費者が契約締結の意思がないことを表明した後の勧誘継続行為についての停止が必要との趣旨です。
- (4) さらに、約款上のクーリング・オフ（契約解除）の運用が実効性あるものでなければ、不意打ち性の強い貴社の販売形態におけるトラブルの減少は期待できないことから、運用面での改善努力が不可欠であると判断し、申し入れの要旨2(4)の申し入れをします。
- (5) なお、以上で問題としている勧誘の一部は、消費者契約法12条1項に該当する可能性を有するものを含んでいますが、貴社の近時の消費者対応の改善努力等に鑑み、本書においては、差止請求を前提としない「申し入れ」という形で更なる改善方を要望する次第です。

- 3 最後になりますが、貴社のような訪問販売形態による加入促進業務は、営業利益を上げること、すなわち契約を取ることが目的となるため契約締結のために安易なセールストークや強引な勧誘行為が行われやすい点は貴社も認識しているとおりです。

貴社が提供しているサービスは公共性の高い有益なサービスでありますので、これらの点を十分に検討していただき、一層の企業努力による改善を期待する次第です。

以上