

2009年5月8日

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 殿

株式会社ジェイコムウエスト
代表取締役社長 松本 正幸

ご 回 答 書

本年、3月26日付、当社宛頂戴いたしました「要請書」の内容につきまして、本書をもってご回答いたします。尚、前回までの回答につきまして、ご指導ならびに多大なるご理解を賜りましたことを感謝申し上げます。

「第1 要請の趣旨」および「第2 要請の理由」について、1～3それぞれの項目別にご回答いたします。

1 について

総務省の地上デジタル放送切り替え工事と弊社の工事は無関係である旨の説明を、消費者に対し明確に行うことについては、十分に配慮いたしたいと考えます。

具体的には、消費者の誤解を避けるため、ご指摘（要請書2頁記載）の導入工事およびメンテナンス時に用いるご案内パンフレットに記載されております、「アナログ放送は、2011年7月24日までに終了し、地上デジタル放送へ移行する予定です（総務省発表）」の標記は適宜削除し、「本工事・メンテナンスは総務省が行う地上デジタル切り替え工事ではありません。」の文言を追記いたします。但し、「地デジ普及促進」について、弊社は関係当局より推進に努める旨の要請を受けており、業務を継続的に遂行する必要があることから、直ちにすべての種類のチラシに当該訂正を反映することは難しい状況でありますことをご了承願います。また、訂正いたします時期につきましては、在庫の関係もあり、準備等に3ヶ月から6ヶ月は要するものと考えます。何卒ご了承賜りますようお願い申し上げます。

尚、記載内容の当該訂正理由については、再度営業各所に通知し、消費者に誤解を生じさせないように、注意喚起を図ります。

2 について

昨年ご指摘を受け、様々な消費者保護対策を講じてまいりましてからは、一定の成果を得たと確信しておりますが、ご指摘の「高齢者」に対して、今後より一層対策を強化する

必要性があることは、弊社も認識いたしております。

そこで、改めて、以下の方策を用いることといたします。

○オプトインの徹底

設備導入工事時およびメンテナンス時の案内チラシ等は、極力「施設所有者」のみの名義で実施し、加入等を募る文書とは一線を画す内容といたします。(施設所有者の要請による場合を除きます)

消費者が自らアプローチすることができる機会を増やし、加入に関心がある方は事前にご相談を受け付けることができる仕組みをさらに工夫いたします。

個別工事、およびメンテナンス時におきましても、「サービスのご説明」を行う場合は、必ず事前にご了解を得るルールをさらに徹底し、誤解・混同・不意打ちを避けるよう鋭意努力いたします。

尚、本件を徹底する為、営業各所に通知を行い、注意喚起を図ります。

3 について

ご指摘のとおり、解約手続きを自主的に取ることができない方がおられる可能性は完全に否定するものではありませんが、弊社としましても、そのことを十分に認識しておりますし、利用料支払により高齢者の生活を圧迫するようなケースは絶対にあってはならないと考えております。ただ、この点につきましては、加入のご説明をする時点で、契約者の方のご意思を十分に確認し、親族の方への二重の確認等を行うことによって、新規加入においては、加入者様が弊社のサービス内容を誤認したまま契約することは、まず発生し得ない制度が整備できていると考えております。また、当該制度を運用するための営業の品質も、大幅に高くなっていると認識いたしております。

更に、従来からご加入いただいております加入者様に対しては、今後、「受信端末の交換のご案内」、または「アフターサポート」の機会を積極的に活用し、ご指摘の「ご利用実態がない」などのケースがないかを、再度、1件1件確認し、「ご契約内容の確認」作業を行ってまいります。

加えて、6ヶ月未満の解約者に対する、残余期間分違約金請求の制度につきましても、加入者への説明を十分に行うよう、営業セールスの研修時に再度徹底を図ります。

以上の施策の整備および実施を、本年8月を目処に完了する予定といたしておりますので、何卒よろしくご理解賜りますようお願いを申し上げます

以上