

2009年6月19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、6月5日付、当社宛頂戴いたしました「補充質問」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。

ご質問の内容に沿ってご回答いたします。

### 第1 回答1について

「在庫チラシ使用期間中のトラブル防止のため」の「工夫」及び「対策」としましては、「注意文書」を別紙にて添付配布いたします。また、当該「注意文書」には、総務省の実施している「地上デジタル放送切り替え工事」と当社の実施する「ケーブルテレビ工事」とが、関係のない旨を明記いたします。

### 第2 回答2について

「顧客からの有料サービスの事前要請」がない場合の「配慮」につきましては、当社といたしましては、従来から、「申込時の確認書」「アンケート」及び「確認ハガキ」のそれぞれの取得、並びに「ご高齢のご加入者様対象の意思確認電話」などを実施いたしております。また、常時「カスタマーセンターのオペレーターによるご相談の受付」等も実施いたしております。さらには、約款上、「契約撤回の制度」も設けており、ご懸念されているトラブルの防止のため、二重三重の対策を行っております。

### 第3 回答3について

#### (1) について

「新規顧客に対する契約のチェック方法」と「アフターサービスの際の従前顧客に対する契約のチェック方法」とは異なります。つまり、新規にご契約されるお客様に対しては、サービス内容、料金、支払い方法等についてご確認頂く方法が中心となります。他方、既にご契約されているお客様に対しては、現契約内容についてご確認頂く方法が

中心になります。

従前のご契約者様をご高齢である場合には、現契約内容の確認方法として、ご親族の方への二重確認を必要に応じて実施いたします。但し、ご高齢のご契約者様全てが、一概にご親族の方への二重確認を必要とするとは必ずしも言えず、個別具体的な顧客対応上の配慮も必要であると考えております。

また、ご親族の方への二重確認が困難なご高齢者様につきましては、代替措置として、必要に応じ、代理人様等への確認も実施させて頂く予定でおります。

(2) について

当社の人的及び物的資源が有限であることに鑑みますと、現時点において、「ご高齢者様を中心にアフターサポートシステム等が定期的実施される」旨を確約することは、残念ながらいたしかねる状況でございます。ただ、少なくとも、地デジ移行までの2年間は、ご契約者様おひとりおひとりに対して、順次アフターサポートを実施し、デジタルへの切り替えのご意思のご確認をさせていただかなくてはならないと考えております。

以上