

2024年2月26日

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人・消費者支援機構関西
理事長 西島 秀向 様

株式会社ジェイコムウエスト
代表取締役社長 櫻井 俊



お問合せの件について

貴団体から2024年1月29日付にて「お問合せ」を頂きました件につきまして、下記の通りご報告申し上げます。

記

- 「お問合せ」の第1及び第3は「集合住宅におけるメンテナンスと同時に有料サービスの勧誘を行う行為」に関連するものと理解しております。こちらにつきましては、貴団体の従前からのご指摘、ご提案やお客さまからのご意見等を踏まえ、2023年10月1日よりメンテナンスと同時に有料サービスの勧誘を行うことを廃止致しました。現在、メンテナンスと有料サービスの勧誘は、完全に分けて実施しておりますのでご報告申し上げます。
- 「お問合せ」の第2の①「宅内点検作業を終了後、勧誘行為を実施する場合において、消費者宅訪問時点(宅内に立ち入る前)で契約締結の勧誘目的も告げていますか」との点につきましては、上記1.の通り、すでに弊社ではメンテナンスと同時に有料サービスの勧誘を行うことを廃止しておりますが、以前は宅内点検作業前に配布する作業希望日調査票において、有料サービスのご案内の要否を確認し、また、お客さま宅にお伺いした際に玄関先で電子タブレットを用いて点検作業の内容・有料サービスのご案内についてお伝えしており、ご案内希望のお客さまにのみ案内することで勧誘目的を明示していると考えておりました。しかしながら、昨今の状況やお客さまから頂戴するご意見等を鑑み、訪問営業における「勧誘目的の明示」について、社内の認識をより一層厳格なものへ改めることにしており、現在、社内における指導、研修の実施を進めているところでございます。

弊社と致しましては、これまでのご指摘を重く受け止め、法令を遵守すると共に、消費者の皆さまに安心して弊社サービスをご利用頂けるよう心掛けて参りますので、引き続きご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

以上