

2024年10月1日

株式会社ジェイコムウエスト  
代表取締役社長 櫻井 俊一 様

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

【連絡先(事務局)】担当：袋井

〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号  
椿本ビル5階502号室

TEL 06-6920-2911 / FAX 06-6945-0730

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

ウェブサイト : <https://www.kc-s.or.jp>

## 再々お問合せ

当団体からの2024年6月4日付け「再お問合せ」に対し、貴社より同年7月5日付け「お問い合わせの件について」（以下「回答書」といいます。）を受領し、同月18日、面談にて上記回答書の補充説明をいただきまして、ありがとうございました。

前回の「再お問合せ」からもご認識いただけるものと存じますが、当方が問題意識として指摘している点は、以下の3点です。

- ①高齢者との適正取引のための第三者介在措置が遵守されているか否か。
- ②契約締結の勧誘に際して適切に勧誘目的が明示されることとなっているか否か。
- ③設備の点検時などを利用した勧誘行為（消費者が応じざるを得ない状況での勧誘行為）がなされていないか否か。

この点、①の高齢者との適正取引のための第三者介在措置に関しては、2024年5月16日以降、貴社は、従前の運用を変更し、貴社営業部門から切り離された独立した部署によるチェック体制を構築されたとのことで、一定の改善がなされている状況であるため、当団体としては、今後、相談事例の蓄積、推移を確認し、不十分と判断される状況になりましたら、改めて申入れをさせていただきますこといたします。

一方で、②の契約締結の勧誘に際して適切に勧誘目的が明示されることとなっているか否か、に関しては、当団体は、貴社との面談時において、当団体の

懸念点を複数指摘したところですが、現状、貴社が用いておられるマニュアルの表記を前提とする限り、電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン等の趣旨が十分に反映できているとは言い難いと認識しております。

また、③の設備の点検時などを利用した勧誘行為がなされていないか否か、に関しても、貴社は、点検時における勧誘行為は行わないとされたものの、管理組合や物件オーナーとの契約に基づく無料設備設置作業時において、アップグレードによる有償契約の勧誘がなされているのではないかとの懸念があります。

このような勧誘が実際になされているのであれば、貴社が中止された「点検時勧誘行為」と同様の状況（消費者が応対しなければならぬ状況下において有償行為の勧誘がなされる）が生じており、当団体としては、「点検時勧誘行為」と同様に問題があるとの認識を持っております。

そこで、当団体は、貴社に対し、下記のとおり、再度質問をいたしますので、2024年10月31日までに、書面にて、ご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、従前の「お問合せ」でお伝えしたとおり、これまでの経緯に鑑み、「お問合せ」以降の当団体と貴社との間のやり取りは、貴社の事業活動上、公開が適当でないと考えられる事項を除き、公開することを申し添えます。

## 記

### 第1 契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示について

- 1 当団体が貴社と面談した際に貴社に指摘した事項、電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン等を踏まえ、貴社は、貴社が現状用いておられるマニュアルの「契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示」に関して、さらに修正、変更する意向はお持ちですか。

修正、変更される意向をお持ちの場合、修正、変更を検討される具体的な項目及びその検討結果の確定時期をご教示ください。

- 2 貴社が、今後、マニュアルの修正、変更を行われる場合、それに合わせて消費者保護の観点から修正、変更を行う運用や社内規則等があればご教示ください。

### 第2 無料設備設置時の勧誘行為について

- 1 貴社は、分譲マンションの管理組合や賃貸物件のオーナーとの契約に基づいて、各戸の入居者に対し、無料設備設置作業を実施されておられるとのことですが、無料設備設置作業に際して、グレードアップなどの有料サービスの勧誘行為（以下「無料設備設置時の勧誘行為」といいます）を行っていますか。

- 2 無料設備設置時の勧誘行為が行われているとして、貴社は、その勧誘においては、どの時点で、どのような方法により、勧誘目的の明示を行うよう、指導をされていますか、具体的にご教示ください。
- 3 無料設備設置時の勧誘行為におけるマニュアルや社内規定等があれば、ご提供ください。マニュアル等がない場合、今後、貴社は、それらを作成する予定はありますか。あるとすれば、その時期は、いつ頃になるでしょうか、具体的にご教示ください。

以上