

2025年4月28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 大阪府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>

お問合せ（その4）

当団体からの2024年10月1日付け「再々お問合せ」（以下「お問合せ」といいます。）に対し、貴社より同年10月31日付け「お問合わせの件について」（以下「回答書」といいます。）を受領しました。

当団体において回答書を検討するとともに、2023年10月17日から2024年11月6日までの貴社に関するPIO—NETに登録された相談事例を検証いたしました。現状においても相当数の相談事例が登録されており、当団体としては、貴社の営業行為において、当然守られるべき電気通信事業法（以下「法」といいます。）の消費者保護のガイドライン等が十分に遵守されていないのではないか、との懸念があります。

消費者の相談事例は多岐にわたりますが、①高齢者が契約内容を把握できないまま契約がなされている（法26条各号、法施行規則22条の2の3第4項違反）と思われる事例や貴社が当団体に提示した高齢者との適正取引のための第三者介入措置が遵守されていない（貴社ルール違反）と思われる事例、②高齢者に限らず、貴社担当者が契約内容等について事実と異なる説明を行ったり、そもそも十分な説明が行われていないことにより不要な契約が締結されている（法26条各号、法27条の2第1号違反）と思われる事例、③「テレビの接続状況の確認」、「近くで工事をする」、「共同アンテナの説明に来た」、「お住まいの地域でテレビが映らなくなる」、「電波確認のアンケート」などといった勧誘目的を隠匿して戸建て住宅を訪問して消費者に对应させ、その場で勧誘行為を行ったり、後日の勧誘のための訪問予定を告げている

(法 27 条の 2 第 2 号違反) 事例、④勧誘を断っているにもかかわらず、継続して勧誘行為を行っている (法 27 条の 2 第 3 号違反) 事例、⑤キャンセルしようとしても連絡がつかない、苦情に対して適切に対処されていない (法 27 条違反) と思われる事例が一定数確認できます。

以上の事例の検証結果等から当団体といたしましては、回答書を踏まえてなお、貴社に対し、より一層の消費者保護に対する対策が必要であると認識しています。具体的には、消費者保護ルールに即した制度設計、ルールづくり (ハード面) とともにその制度やルールを貴社従業員に浸透させ、法令等を遵守した営業活動を行う人材育成 (ソフト面) の両面での対応を期待するところです。

そこで、当団体は以上の認識の下、貴社に対し下記のとおり再度質問いたしますので、2025 年 5 月 30 日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、下記「第 2」のご回答にあたっては、問題が生じないための事前対応策と問題が生じた後の事後対応策、また、ハード面とソフト面それぞれを分けてご教示いただければと存じます。

記

第 1 回答書に関して

- 1 回答書において 2025 年 1 月から実施予定とされていた運用、マニュアル改定の内容について、何をどう変更したのか、具体的にご教示ください。また、新しいマニュアルについてもご提供ください。
- 2 上記マニュアルは、無料設備設置時においても使用されるのでしょうか。あるいはオンラインによる勧誘用の別の無料設備設置時専用のマニュアルがあるのであれば、ご提供ください。
- 3 無料設備設置時に配付する書面において勧誘目的を明示しているとのことですが、該当の書面をご提供ください。

第 2 法の消費者保護規定について

- 1 ①から⑤に該当するような事例 (①高齢者との不適切な取引の防止、②不実告知、重要事項の不告知の防止、③勧誘目的隠匿の防止、④継続勧誘の防止、⑤不適切な苦情処理の防止) に対処するため、貴社が現在実施している消費者保護の内容及びその内容を定めている社内マニュアルや社内規定、研修内容を具体的に明らかにしてください (これまでの回答と重複する部分もあり得ますが、その場合も一覽性の観点から改めてご記載ください。)

2 貴社において現在実施されている消費者保護の観点からの取り組みについて前項で回答いただいた内容では十分でなく、より改善していく予定であるとのことである場合、現在実施していないものの現在検討中である事項もしくは実施予定である事項があればご教示ください。また、実施予定がある場合、その時期も明らかにしてください。

以上