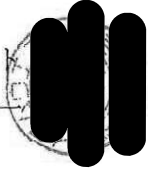


2025 年 5 月 30 日

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 俊一



お問合せの件について

貴団体から 2025 年 4 月 28 日付にて「お問合せ（その 4）」を頂きました件につきまして、下記の通り、各々ご報告申し上げます。

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下さい。

マニュアルの改定内容については、戸建住宅と集合住宅向けのマニュアル、お客様との最初の接点において、開口一番に「勧誘目的であること」をあきらかにするよう改定いたしました。

また、新しいマニュアルと具体的な変更点を記載したマニュアルを提出いたします。

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。

無料設備設置時のマニュアルを提出いたします。

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。

無料設備設置時に配布する書面を提出いたします。

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、その場合も一卵性の観点から改めてご記載ください。）。

コンプライアンスマニュアルを提出させていただきます。

また、従業員に対しては消費者保護の重要性と理解度を深める目的として、消費者保護ルールに関する研修を下記の通り実施しております。

【消費者保護ルール研修】

（対象者）株式会社ジェイコムウエスト全従業員

（受講者数）1,508名（局1,204名+本社304名）

（期間）2024年10月31日～12月14日

（内容）消費者保護ルールの理解を深める為の動画視聴と責任者からの注意喚起

※別途、JCOM株式会社 契約確認チーム17名が受講。10月24日～11月3日

【管理部長向け消費者保護ルール研修】

（対象者）株式会社ジェイコムウエスト 管理部長

（受講者数）15名

（期間）2025年2月25日

（内容）消費者契約法、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインについて

【コンプライアンス研修】

（対象者）株式会社ジェイコムウエスト 局従業員

（受講者数）1,188名

（期間）2025年3月13日～3月27日

（内容）消費者保護・不適切なお客さま対応・不正営業等についての注意喚起

- 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意向である場合、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。

上記 2-1 の通り各種研修は定期的に継続して実施して参ります。

また、消費者保護ルールに関わる各種法令が改正となった場合、適宜、改正の趣旨や変更点を従業員に理解させるための措置を講じます。

その他、ジェイコムウエスト本社から各部署に対して消費者保護ルールに関しての重要性や注意点を適宜発信し、担当者の意識向上を図ります。

以上