２０２５年１１月４日

株式会社ジェイコムウェスト
代表取締役社長　植田　展生　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　薮田　高広
【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
ｳｪﾌﾞｻｲﾄ：https://www.kc-s.or.jp

要請書

貴社より２０２５年5月３０日付け「回答書」（以下「回答書」といいます。）を受領しました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書を受け、当団体において調査を行うとともに、内容の精査を行いました。

その結果、前回の「お問合せ（その４）」で示した「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」が払拭できないとの判断に至りました。

そこで、貴社に対して下記のとおり要請いたします。

なお、本「要請」は、消費者契約法第１２条に基づくものではなく消費者団体としての要請ですが、本「要請」に対する貴社のご回答を、２０２５年１２月５日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますよう、お願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「要請」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。

記

第１　要請の趣旨

１　消費者から電気通信事業法（以下「法」といいます。）に定められた消費者保護規定（法第２６条、第２６条の２、第２６条の３、第２７条、第２７条の２各号等。）及び「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」に抵触する事実の申告がなされた場合、貴社において当該申告事実の存在を客観的資料から否定できない限り、消費者からの解約申し入れに速やかに応じること。

２　貴社が独自に制度設計した高齢者を対象とした契約において、第三者介在型の契約意思確認手続に関し、同手続きが適切に履践された事実が客観的資料から明らかとならない場合、消費者からの解約申し入れに速やかに応じること。

３　上記第１項及び第２項の解約において、消費者に約款に定める利用料、付加機能使用料、手続きに関する料金、工事に関する費用及び解約料等の経済的負担を求めないこと。

４　上記第１項から第３項の要請に応じられない場合は、その具体的理由を明らかにしてください。

第２　要請の理由

１　貴社は、これまで当団体との協議において、一定の制度的改善の取り組みを実施されておられますが、全社的にはなお、当然守られるべき法の消費者保護規定の理解が十分とはいえず、結果、当該消費者保護規定と抵触する行為、高齢者の意思確認が十分とはいえない契約締結行為が散見されます。

２　長年にわたる協議を経てなお、消費者保護規定等に抵触すると思われる相談事例が複数生じている状況からすれば、新たな法制度、法規制の必要性を示すものと考えますが、そのような対応がなされるまでには相当期間を要し、その間にも消費者被害が生じるおそれもあります。

３　J:COM 公式のウェブサイトにおいて、行動指針として「会社の代表であることを自覚し、コンプライアンスを遵守するとともに、高い倫理観

を持って行動します。」と掲げておられます。法が定める消費者保護規定を遵守するのは当然であり、貴社においてもその点、ご理解いただけるものと存じます。同じく、高齢者の契約に関する第三者介在型の意思確認手続についても、実行される強い決意の下策定されたと理解しています。

4　そのため、これらのトラブルを未然に防ぐ手立ては、法的にも貴社の企業理念からも強く求められるものであり、従業員を雇用して、契約獲得活動をしている以上、従業員が法令等を遵守するよう適切に監督することもまた貴社の責務といえます。

5　そこで、消費者から要請の趣旨第１項及び第２項の申入れがなされた場合、貴社において、その事実を否定できる客観的な資料がない限り、速やかに解約に応じることで、要請の趣旨第１項及び第２項に関する消費者トラブルを早期に解決いただきたいと考えております。

　また、解約の理由が消費者側の事情にあるのではなく、法令やガイドライン又は会社が定める消費者保護ルールに反するものを理由とする場合には、要請の趣旨第３項にある通り、約款に定める利用料、付加機能使用料、手続きに関する料金、工事に関する費用及び解約料等の経済的負担を消費者に生じさせることなく解約処理が行われるべきであると考えます。

6　このような要請に応じたとしても、そもそも第１項及び第２項のような事態が生じないことになれば、貴社において負担はないものと存じますので、ぜひ前向きな検討をお願いいたします。

以上