

2025 年 12 月 5 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 薮田 高広 様

株式会社ジェイコムウエスト
代表取締役社長 植田 展生

回答書

貴団体から 2025 年 11 月 4 日付にて「要請書」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

要請に関して

1 消費者から電気通信事業法に定められた消費者保護規定及び「電気通信事業者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、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。

現状におきましても、お客さまから電気通信事業法に定められた消費者保護規定及び「電気通信事業者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には、弊社に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、お客さまからの解約のお申し出に速やかに応じております。今後も引き続き真摯に対応して参ります。

2 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きに関し、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。

現状におきましても、第三者介在型の契約意思確認手続きに関し、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には、お客さまからの解約のお申し出に速やかに応じております。今後も引き続き真摯に対応して参ります。

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

個別の事案によるものであり、一概に経済的負担を求めないという回答は致しかねますが、お客さまからのお申し出に真摯に対応して参ります。

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3項について)

個別の事案によるものであり、お客さまからの申告内容、加入されたサービスの種別、ご契約期間、サービスのご利用状況等を総合的に考慮して、経済的負担を求めないことも含めてお客さまと協議し、真摯に対応させていただきます。なお、初期契約解除又はクーリング・オフに該当する場合には、当該制度に則して対応いたします。

今後も引き続き、お客さまに安心して弊社サービスをご利用いただけるように努めて参ります。

以上