

2009年6月5日

株式会社ジェイコムウエスト 御中

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 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：西島

〒540-6591 大阪市中央区大手前 1-7-31
OMM ビル 1 階大阪府消費生活センター内
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

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

HP : [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

補充質問

当団体は、貴社ら及びグループ会社並びに代理店が「J:COM」のブランド名で展開するケーブルテレビ、インターネット、IP電話等の一連の契約の勧誘及び契約内容について、調査・検討を行ってきたところ、2009年3月26日付で貴社に対し、要請書を送付しました。貴社からは2009年5月8日付で、ご回答いただき、5月19日にはご回答についてご説明いただきました。ご対応ありがとうございました。当団体にて、貴社からのご回答について検討しました結果、下記の点に関して、なお疑問があると認識するに至りましたので、貴社の5月8日付回答書に対する補充質問を送付いたします。

本補充質問に対する貴社のご回答を、来る2009年6月19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。引き続き貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既にご連絡してありますとおり、本要請は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本補充質問の内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本補充質問以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 回答1について

要請書に基づき、数種類のチラシを訂正し、誤解を与える文言を削除する等のご回答をいただきましたが、その際、3ヶ月から6ヶ月の準備期間が必要とのご説明でした。

新規チラシ配付までに一定の準備期間が必要であるとしても、誤解を招きやすいチラシを数ヶ月間にわたりそのまま継続して使用することは問題があるかと思えます。

貴社におかれまして、在庫チラシ使用期間中のトラブル防止のためになんらかの工夫

や対策をご準備されている場合には、その具体的内容について補充回答をお願いいたします。

第2 回答2について

ご回答されたオプト・インが徹底されればかなりの場面における契約トラブルが未然に防止できると思います。

ただ、想定される場面の中で、顧客からの有料サービスの事前要請がなかったにもかかわらず、メンテナンス時に有料サービスのご説明を顧客が希望し、そのままメンテナンス訪問と同一の機会において契約締結にまで至った場合は、後日、オプト・インであったか否か判然としないばかりか、顧客の契約内容に対する理解が不十分な場合には、契約トラブルまで引き起こすことが懸念されます。

オプト・インの趣旨を徹底し、契約時に関する不意打性や誤解等を避け、勧誘トラブルを回避するためには、この点に対するなんらかの配慮が必要かと思います。

この点について対策等の補充回答をお願いいたします。

第3 回答3について

次の点について補充回答をお願いいたします。

- (1) ご回答によると、アフターサポート等のシステムを利用して従前の顧客に対して「ご契約内容の確認作業」を行い、問題のある契約に対するチェックの機会にしたいとのことですが、貴社が今後予定しておられる新規顧客に対する契約のチェック方法とアフターサービスの際の従前顧客に対する契約のチェック方法は異なるのでしょうか。

具体的には、従前の契約者が高齢者である場合、親族の方への二重確認は行うのでしょうか。

さらに、貴社の回答中には記載はありませんでしたが、ご親族への二重確認が困難な高齢者には、ご親族の二重確認に代替するなんらかの措置を予定しておられるのでしょうか。

- (2) 従前は、アフターサービスは要請がない限り実施されていないようですが、今後は高齢者を中心にアフターサポートシステム等が定期的実施されるという理解でよろしいのでしょうか。

以上