

2024年1月29日

株式会社 ジェイコムウエスト
代表取締役 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 : <http://www.kc-s.or.jp>

お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。(当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。)

さて、当団体には、貴社のケーブルテレビ及び光回線事業に関して、貴社が点検と称して販売・勧誘目的を示さずに消費者宅を訪問し勧誘を行っている、契約内容を十分に把握できない高齢者に対し不必要なサービスの勧誘を行っているなど、勧誘行為について問題があるとの相談が複数寄せられています。

貴社と当団体においては、2008年11月から2009年10月までの間(以下「第1回要請」といいます。)、また2017年8月から2021年2月までの間(以下「第2回要請」といいます。)の2度に亘り、貴社の勧誘態様の問題点について繰り返し協議が行われ、その都度、貴社は改善対応を表明されました。当団体は、第1回要請のときから継続して宅内点検時と同時に契約の勧誘行為を行うことを中止するよう要請をしておりましたが、これまで貴社は、改善対応で上記問題は改善できるとして当団体の要請を受け入れてこられませんでした。

しかし、上記のような相談が引き続き複数寄せられている状況から、貴社が

表明された改善対応事項について遵守されていない、又は改善されていない、あるいは貴社の提示した改善対応策自体が不十分であったのではないかという懸念があります。つきましては、貴社に対し、下記のとおり質問がありますので、2024年2月26日までに書面にてご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、貴社とのお問合せ・要請等の活動は2008年、2017年に続く三度目であり、同様の要請を15年にわたって繰り返さざるを得ない状況に鑑み、本「お問合せ」に対する貴社の回答及び以降のやり取りは、事業活動上公開が適当でないと思われる事項を除き、公開することを申し添えます。

記

第1 当団体からの前回の要請終了後の遵守状況、対応内容について

- 1 貴社は、第1回要請時において、勧誘方法・説明方法についてのルール化、研修等の充実を図ることとされ、第2回要請時においては、2021年1月1日以降、点検作業にあたり、顧客訪問前に配布・回収する「宅内作業希望日調査票」に、「作業後の案内及び放送・通信等に関する説明について」「希望する」「希望しない」というチェック欄を設け、「希望する」にチェックした者が希望する項目についてのみ説明を行うことをお約束されております。また、高齢者との取引に関しては、第2回要請時において、70歳を超える高齢者との取引にあたっては、親族等第三者を介在させる措置をすでに実施しているとの説明でした。そこで、以下についてお答えください。
 - ① 第2回要請終了以降の勧誘方法、説明方法のマニュアルの存否。マニュアルが存在する場合、当団体にご提供ください（なお、提供いただくマニュアルは公開対象ではありません）。
 - ② 第2回要請終了以降、研修等の実施状況（時期、回数、内容、対象者、参加者、配布資料の内容等）
 - ③ 2021年1月1日以降、改訂された「宅内作業希望日調査票」の運用状況
 - ④ ③の「宅内作業希望日調査票」に沿った説明、勧誘がなされているか否かについての調査実施の有無。調査を実施していた場合、その時期、規模、回数および調査結果
 - ⑤ 高齢者との取引において第三者を介在させる措置の現時点の内容及び運用状況
 - ⑥ ⑤の措置が適切に実施されているか否かについての調査実施の有無。調査を実施していた場合、その時期、規模、回数及び調査結果
 - ⑦ 前回の要請終了から現在まで、貴社が定めた勧誘方法・説明方法のルール及び当団体に対し表明された上記事項について違反する事実が発覚した件数及び内容とその際貴社が取られた対応内容

第2 契約締結の勧誘目的の告知について

特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）や電気通信事業法など貴社の勧誘行為に適用がある法令において、事業者は勧誘に先立ち勧誘目的を告げることが義務付けられています（特商法3条、電気通信事業法27条の2第二号）。

そこで、以下についてお答えください。

- ① 宅内点検作業を終了後、勧誘行為を実施する場合において、消費者宅訪問時点（宅内に立ち入る前）で契約締結の勧誘目的も告げていますか。
- ② ①に関するマニュアルの存否。マニュアルが存在する場合、当団体にご提供ください（なお、提供いただくマニュアルは公開対象ではありません）。
- ③ ②に関する研修等の実施状況（時期、回数、内容、対象者、参加者、配布資料の内容等）
- ④ ②③のマニュアルや研修等に沿った告知がなされているか否かについての調査実施の有無。調査を実施していた場合、その時期、規模、回数、および調査結果
- ⑤ ②③のマニュアルや研修等で指導したルールに違反する事実が発覚した件数及び内容とその際貴社が取られた対応内容
- ⑥ 貴社が宅内点検作業と契約締結に係る勧誘行為を行う場合において、消費者宅訪問時（宅内に立ち入る前）で契約締結の勧誘目的を告げるよう指導していない場合、上記法令の遵守に関する認識

第3 宅内点検時における勧誘行為について

当団体は、第1回要請時以降、宅内点検時における勧誘行為についての問題点を指摘し、繰り返し中止するよう要請をしております。このような中で、貴社は現状なお宅内点検時における勧誘行為を継続されておられますが、同態様による勧誘行為に起因する相談が複数寄せられている状況です。当団体といたしましては、このような状況に鑑みれば、宅内点検時における勧誘行為を行わないとすることが最も適切な改善対応策と考えます。

そこで、以下についてお答えください。

- ① 宅内点検時において契約の勧誘行為は一切行わないとする対応に貴社として方針を変更する意向の有無
- ② 貴社として方針を変更しない場合、その理由及び貴社を含むグループ会社が掲げる「持続的成長と企業倫理」という経営方針との整合性
- ③ そもそもマンションなど集合住宅において消費者の要望によらず宅内点検を実施することの必要性

以上