

2009年3月26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

要 請 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、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個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

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、2008年10月27日付で貴社に対し、申入書を送付しました。貴社から2008年12月16日付で、回答がありました。当団体は、貴社からの回答について、対応等を検討してきました結果、下記の点に関して、なお問題点があると認識するに至りましたので、貴社の約款の改定等の要請書を送付します。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2009年4月9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、本要請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、本要請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 要請の趣旨

- 1 貴社のサービスの勧誘にあたっては、総務省の地上デジタル放送切り替え工事と貴社の工事は無関係であることを消費者に明確に説明すること。
- 2 貴社のサービス提供のためにマンション内の他の住戸のケーブル利用の為のケーブルテレビ設置導入工事及びメンテナンスが必要な場合に、貴社の有料サービス事業の加入促進活動を行う際には、①説明を求めた人にのみ説明し、それ以外の人には勧誘しないこと、又は、②その工事やメンテナンスの機会を利用して、貴社の有料サービスを受けていない住戸での加入促進活動を同一機会に行うことを一律禁止すること。
- 3 従前の貴社と消費者の契約トラブルに関する苦情内容をみると、高齢者層を中心に貴社との契約内容を誤認した状態で契約を締結し、その後、解約手続をとることもできず、口座引き落としが継続している契約者が相当数存在すると想定されることから、従前の高齢者の契約の実態調査を行い、解約等の必要な措置を執ること。

第2 要請の理由

1 要請の趣旨1についての理由

貴社のケーブルテレビ設置導入工事及びメンテナンス工事が、実際には、総務省の付託事業でない総務省とは無関係の訪問であるならば、貴社の有料サービス提供の目的で作成されているパンフレットに、「アナログ放送は、2011年7月24日までに終了し、地上デジタル放送へ移行する予定です（総務省発表）」（資料②—2）と記載し、地上デジタル放送に切り替わるとの情報提供を行う必要はないはずです。

このような記載のあるパンフレットが「デジタル」や「アナログ」または「ケーブル」といった専門用語の理解の乏しい消費者宅に配布され、「ケーブルテレビ設置導入工事のために必要な無料の工事です」という説明を受け、貴社があたかも総務省となんらかの関係がある工事をする会社であるという誤解のまま、貴社の勧誘員を住戸へ受け入れ、かつその場で有料サービスの勧誘までなされるため、「このままでは、テレビが見られなくなると思って契約した」等の顧客の苦情が後を絶たないのです。

このような消費者側の誤解は、貴社の事業内容が解りにくく、現状では消費者全般に浸透しているとは言えない事業であることが大きく起因していると思います。

実際、消費者は、一般に、マンション住戸等の場合、貴社が契約先の住戸にサービス提供をするためには、貴社と契約を締結していない他住戸の室内でのケーブルテレビ設置導入工事及びメンテナンス工事が必要となるという事実を認識していないと思われます。

貴社は、自らの顧客層が専門用語の理解が不十分であることや貴社の事業内容

が現状では一般に浸透しているとは言えないことを十分に認識し、自らのケーブルテレビ設置導入工事（無料）が、総務省や2011年の地上デジタル放送の切り替え工事とはなんらの関係がない貴社の有料サービスを利用できることを目的とした工事（無料）であることや、有料サービスの勧誘行為であることを顧客に明確に説明し、総務省の関連事業であるとの誤解を与えたまま有料サービスの契約を締結することのないよう、パンフレットもわかりやすく改善し、現場における注意喚起を徹底すべきです。

2 要請の趣旨2についての理由

貴社が勧誘方法の改善を取り組み始めたとされる時期から、貴社に対する苦情件数は減少しているものの、以前と同様の苦情が消費生活センターには寄せられており、その中でも高齢者の契約に関する苦情が多数を占めています。例えば、大阪市消費者センターへは、平成20年8月1日から同21年1月31日までの間に、貴社に関して合計60件の苦情・相談が寄せられており、

苦情としては

- ① 「設備導入工事」や「点検」に来た事業者に「地デジにかわるのでTVが映らなくなる」と説明され、契約しないとTVが見られなくなると誤認して契約した。
- ② 無料で3ヶ月視聴できるといわれたので利用したが、3ヶ月経過すると自動的に契約がされ、利用料金が請求されることについて説明がなかった
- ③ やめたかったらいつでもやめていいといわれて契約、解約したら利用料金6ヶ月分の違約金を請求された。

等という内容のものです。

貴社が12月16日付で回答された、70歳以上の高齢者の方に対しては、CS推進責任者が柔軟に対応し契約後の親族への確認作業等を行うこと、すべての顧客に「確認書」等による契約内容のチェックをすること等の対応は、一定程度はトラブル発生の防止に資すると思えます。

しかし、現時点においても、上記①～③の苦情が入っているということは、貴社が行っている有料サービスの案内を盛り込んだ「お知らせ」文書の事前配付や「確認書」のチェック、訪問時の貴社の有料サービス説明の顧客の了承確認等でだけでは、トラブルを防止することが困難であると指摘せざるを得ません。

工事協力のためと思って訪問を許可したところ、同一機会において、「有料のサービス説明をしてよいか」等の確認をされても、事業の内容について不十分な知識しか有していない消費者は、なお、工事の延長上の単なるサービス案内と誤解し契約に至っているという例が少なからず存在しているようです。

自らにメリットのない室内でのケーブルテレビ設置導入工事及びメンテナンス工事に協力した消費者宅において、その機会を利用して、貴社の有料サービスの加入促進活動を行うことは、①～③のような契約トラブルを発生させる危険が大きく、

オプトインを徹底する場合、現在、貴社が配付している管理組合や建物所有者との連名による有料サービス案内の記載が入った「お知らせ」文書は、広告送付に該当すると思われるので、このような方法自体を見直す必要があると思われる。

当団体としては、同一機会による複数の異なった事業の説明は誤解を生じやすく、一方が無料（設置導入工事及びメンテナンス工事）で、他方が有料（多チャンネルの有料サービス）である本件のような複雑で一般には理解しにくいサービス事業は、トラブルが生じやすいので、設置導入工事及びメンテナンス工事と同一機会による有料サービスの加入促進活動を一律禁止にすることがトラブル発生未然防止に資すると思います。

3 要請の趣旨3についての理由

「地デジにかわるのでTVが映らなくなる」などの誤認をした状態で契約に至ったケース、貴社のサービス内容をよく理解できないまま契約に至ったケースなど高齢者の苦情内容は貴社も認識しておられるとおりです。

高齢者は、貴社の契約内容を誤認していた事に自ら気づき、サービスを受ける必要がないと判断し、解約手続きを自主的に取れる方ばかりではありません。

また、判断能力の低下が見られ、身内の協力も得られない孤独な環境にある高齢者は、サービスを利用していないにもかかわらず、自らの判断において解約手続きを取れない可能性が高いと思われます。

貴社のサービスは継続するものであり、解約手続きをとらない限り支払いも継続するため、被害額も高額になります。不必要な契約による利用料の支出は、年金を生活の唯一のよりどころとしているような高齢者の場合、その生活を圧迫する事態をも招きます。

貴社の勧誘行為によりこのような被害が発生している可能性があることを重く受け止め、被害の拡大防止のために従前の契約内容の実態調査を早急に行い、適切な対応をすべきと考えます。

4 その他

貴社が、J：COM TVサービス加入を勧誘し、また、同サービス加入契約の申込を受けるに際し、同サービス加入契約約款7条1項の最低利用期間を定める部分、及び、同条2項の最低利用期間（加入月を含む6ヶ月）内の解約・解除の場合に加入者から解除料を徴収する旨定める部分の説明を徹底されたい。

以上

貴社「J：COM TVサービス加入契約約款」該当部分

7条

J：COM TV デジタルサービス、J：COM TV デジタルコンパクトサービス、デジタルベーシックサービス、ライトサービス、およびエコノミーサービスには、6か月間の最低利用期間があります。

2 加入者は、サービス提供を開始した日の属する月を1と起算して6ヶ月の加入契約期間内に解約もしくは加入契約の解除があった場合には、当社が定める期日までに、料金表の定めにより解除料を支払っていただきます。

理由

(1) 貴社は、「J：COM TVサービス加入契約約款」(以下「約款」といいます。)7条1項において、各サービスには6か月間の最低利用期間があるとした上で、同条2項において、最低利用期間以内の加入者からの解約・解除(以下「解約」といいます。)の場合に、解除料として残余期間に対応する利用料(消費税を含む)の一括払いを求めています。

そして、貴社は、このような解除料を定めた条項は、加入者に対し、加入者の解約により貴社に生ずべき平均的な損害を超えるものの支払いを義務づけるものではなく、消費者契約法9条1号に反するものではないとされています。

(2) この点当団体として、貴社のご説明をもって直ちに貴社契約条項が法9条1号に違反しないと判断することはできません。しかしながら、貴社の言い分を前提にしても、貴社は、加入者の初期負担を軽減し、加入しやすくするために、加入契約約款第15条第1項ただし書に基づき、引込・宅内工事費の一部を貴社が負担し、加入者には減額後の金額だけを負担させるという、加入者の利益となる措置をとる一方で、最低利用期間以内の加入者からの解約の場合に、解除料の一括払いを求めることになるという不利益な事実の説明が十分になされているとはいえません。

その結果、最低利用期間以内の加入者からの解約にあたり、加入者が予期せぬ解除料を請求され、トラブルが発生しているところです。このことは、貴社も認識されているとおり、特に、判断能力の低下した一人暮らしの高齢者を中心に頻発しています。

(3) そこで、このようなトラブルを未然に防止するため、さしあたり、貴社が、加入を勧誘し加入契約の申込を受けるにあたって、「最低利用期間内に加入者から解約・解除した場合に解除料が発生する」という加入者にとって不利益な事実の説明を徹底することを要請します。

以上