

2018年4月27日

株式会社 ジェイコムウエスト
代表取締役社長 西森 英樹 様

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：山崎
〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

要請書

高齢者との契約締結に際しての意思確認方法及びメンテナンスの機会を利用した勧誘行為をめぐる問題について、当団体の2017年8月2日付「お問い合わせ」に対し、同年9月1日付にてご回答をいただき、また、当団体の同年11月30日付「お問い合わせ」に対し、同年12月28日付にてご回答（以下併せて「貴社回答書」といいます）をいただきました。ご回答をいただきありがとうございます。

当団体において貴社回答書及びご送付いただいた資料を検討した結果、高齢者との契約締結に際しての意思確認方法に関しては一定程度の配慮がなされていることが理解できました。

しかしながら、メンテナンスの機会を利用した勧誘行為に関しては、消費者への不意打ち性が存在し、消費者の自由な意思決定に基づく意思表示が阻害されているものと認められ、かかる勧誘形態は、不当な勧誘行為に該当するものと考えられます。

そこで、貴社に対して下記のとおり行われるよう要請いたします。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任意の要請です。

本要請に対する貴社のご回答を、2018年5月31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、既にご連絡いた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。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。※

※詳しくは、2017年8月2日付「お問い合わせ」送付時に同封した“KC'sの「お問い合わせ」「申入れ」「要請」「差止請求訴訟」における活動方針・情報公開ルールについて”をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください（念のため、今回も同封させていただきます）。

記

1. 要請の趣旨

- (1) 定期メンテナンス作業の機会を利用してケーブルテレビ加入契約(有料)を含む貴社各種サービス利用契約(以下「貴社有償契約」といいます。)の勧誘行為を行わないことを求めます。
- (2) (1)の対応が困難な場合、次の各行為を行うことを求めます。
 - ①消費者に対し定期メンテナンス作業を受けることが義務ではないことの告知をおこなうこと。
 - ②メンテナンス作業にかかる事前の日程調整の際に、メンテナンス作業の機会に貴社有償契約の説明を希望するか否かについて消費者の意思確認を徹底すること。
 - ③①②を行っただけで、貴社有償契約の説明を事前にかつ明確に希望した消費者に対してのみ勧誘行為を行うこと。

2. 要請の理由

- (1) 貴社の訪問による加入促進活動は、メンテナンス作業(無料)と称する機会を利用して貴社有償契約のための勧誘行為が行われている点が一般の訪問販売と比べて特徴的といえます。

また、当該メンテナンス作業による訪問は、一戸建て住宅に居住する消費者に対しては行われず、専ら集合住宅に居住する消費者になされる点も特徴的といえます。

- (2) 当該メンテナンス作業は、法令上の根拠はなく、また当該作業を定期的に行う必要があるとする科学的知見が存在するわけではないものですが、集合住宅に居住する消費者にとって、「集合住宅のデジタル放送視聴設備のメンテナンス作業」との案内を受ければ、当該メンテナンス作業は受けなければならないとの誤解が多く生じているものと思われま

す。そのため、そのような機会を利用して、貴社有償契約の勧誘を行う行為に対し、相当数の消費者が苦情を述べているものと推察されます。

- (3) 当団体は、2008年10月27日付「申入書」にて、ケーブルテレビ設備導入工事（無料）の機会にケーブルテレビ加入契約（有料）を行う行為につき、かかる工事の機会における勧誘行為を禁止するよう「申入れ」をいたしました。が、上記勧誘形態における問題点―「対応義務があると誤解される工事（無料）の機会を利用して有償契約の勧誘を行うことにより、マンションのフロントモニターなどを介して業者と相対するのは格段に勧誘を断りにくい状況で勧誘が開始されること」―は、当時と何ら変わっておりません。

すなわち、メンテナンス作業については、原則としてあくまで任意協力が前提となっているところ、消費者には応じる義務がないことが告知されず、むしろ作業実施を前提とした日程調整の連絡がなされている現状からすれば、消費者としては作業実施を受入れざるを得ないと誤解している方が多く存在するものといえます。

貴社はかかる状況を利用し、実際には、メンテナンス作業実施の日程調整の際など、事前に貴社有償契約の勧誘を希望するか否かの意思確認が容易にできる状況でありながら、あえてそのような意思確認を積極的に行わず、メンテナンス作業実施という名目で消費者に接触し、直接相対した状態で初めて勧誘を受けるか否かの意思確認を行っているものと思われま

す。消費者が業者従業員と直接相対した状態で予期せず勧誘を受ける場合、

マンションのフロントモニターなどを介して勧誘を受ける場合と比較し、前者の方が消費者の困惑、不意打ち性が高く、消費者にとって圧倒的に勧誘を断りにくい環境にあることは、争いがないところだと存じます。

- (4) このように、消費者にとって非常に不意打ち性が高く、自由な意思決定を阻害される状況下での貴社の勧誘を可能にしているのは、応じる義務があると誤解されることの多いメンテナンス作業の機会を利用しているためです。
- (5) 以上を踏まえ貴社の現在の勧誘形態を検討すると、メンテナンス作業実施の機会を利用しない訪問勧誘が存在しないことから、当初より勧誘意思を有しながら、あえてその意図を明示せず、形式的にはメンテナンス作業の実施が主目的で、勧誘行為はあくまで希望者のみという形態をとりながら、実態は直接相対した状態での勧誘行為が主目的となっていると言わざるを得ません。

かかる態様は、2008年10月27日付「申入書」にて指摘したとおり直接の適用はないものの、特定商取引法における訪問販売で禁止されている販売目的隠匿型の訪問販売行為と実質的に同様であるといえ、また、大阪府消費者保護条例第17条第1号、同条例施行規則別表1ホが禁止する不当な取引行為に該当することは明らかです。

また、電気通信事業法第27条の2第2号において、契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引続き受けることを希望しない意思を表示した消費者に対する継続勧誘を禁止していますが、当該法令においても、契約を締結しない意思あるいは勧誘を引続き受けることを希望しない意思を表示する前提として、消費者の自由な意思決定ができる状況を想定していることは明らかといえます。

そうであるとすれば、メンテナンス作業実施日当日に不意打ち的に勧誘行為を行うのではなく、事前に勧誘を受ける意思があるかどうかを確認するのが望ましいといえます。

一方で、貴社に、消費者が貴社有償契約に関する勧誘を希望するか否かの意思確認を事前に行う手続きを求めたとしても、貴社においては、メ

メンテナンス作業実施の日程調整を事前にされていることからしても、過度な負担にはならないものと考えます。

- (6) 以上から、上記問題点に関する抜本的な解決策としては、メンテナンス作業実施の機会を利用した貴社有償契約の勧誘行為を行わないことであり、かかる対応を求めます。

仮に、上記対応が困難とされる場合でも、消費者の自由な意思決定を確保すべくメンテナンス作業実施日に先行して、消費者にメンテナンス作業が任意協力の下で行われているものであることを明確に告知した上で、消費者が当該メンテナンス作業を受け入れる場合において、貴社有償契約の説明を希望するかどうかの意思確認作業を徹底することを求めます。

- (7) なお、以前の「申入れ」後においても、消費者から当団体に同様の相談がよせられている情報からも、明らかとなっています。

当団体としては、かかる結果について、貴社のこれまでの対処が不十分であったと判断せざるを得ず、今般の要請に対しては、具体的な対策を強く求めます。

貴社におかれましては、速やかに本要請に対する対応をしていただきませう宜しくお願い致します。

以上