

2018年5月31日

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 殿

株式会社ジェイコムウエスト  
代表取締役社長 西森 英樹



## ご回答書

2018年4月27日付貴団体よりご送付頂きました「要請書」につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

### 記

先般貴団体へご説明申し上げたとおり、当社サービスの特性上、集合住宅では、戸建住宅と異なり、建物棟内の配線が住戸をまたいで配線されている（上下階の住戸が縦に接続されている）ケースが多く、配線劣化等により一か所の不具合が当該住戸に限らず他の住戸や建物全体に影響を及ぼす可能性もあり、その結果、弊社が集合住宅の所有者様と締結しております集合住宅へのケーブル線の導入契約上、当社の義務として規定されております、地上波放送や弊社サービスの提供が正常にできなくなるおそれがあります。

その為、弊社では、そのような事態を未然に防ぐことを目的として、集合住宅の所有者様と締結しております導入契約の中で、当社の義務として、定期的なメンテナンスの実施を定めております。

上記をふまえ、弊社では従来から、集合住宅の所有者様から定期メンテナンスの実施期間および内容について事前に同意をいただいたうえで、居住者様に対して案内をしております。その際、定期メンテナンスの訪問目的を明確にする為、「メンテナンス作業を実施する旨」、および「ご希望の方に限り弊社の有料サービスのご案内を実施させていただく旨」を記載したご案内書面を、原則集合住宅の所有者様と弊社の連名で事前に交付しております。また、メンテナンス作業で訪問させていただく当日に、まず玄関先において改めて弊社担当者が持参するタブレット端末に当日の訪問目的を表示し、文字と口頭で居住者様の意思確認を行っております。その上で、メンテナンス作業完了後に、弊社サービスのご案内希望の有無を確認し、ご希望の居住者様に限り、弊社サービスのご案内をしております。

従って、弊社としましては、これらの施策により、十分に居住者様の意思を尊重した上で対応しており、ご指摘の大阪府消費者保護条例等が禁止する不当な取引行為

には該当しないと考えております。

一方で、先般、貴団体からは、前述のフローでは明確に有償契約である弊社サービスの案内を希望するか否かの意思確認が不十分とのご指摘を受けたことから、弊社内で再度対応方針を検討いたしました。結果として、今後、弊社から事前に配布する前述のご案内書面のうち、訪問希望日調査票において、弊社からの有償契約のご説明を希望しないチェック欄を設け、メンテナンス作業日前（訪問日前）に書面にて事前確認を行い、明確に消費者の意思確認ができる方法へ本年5月より順次変更対応しております。

今後も居住者様に対し、メンテナンス作業の必要性を十分にご理解いただけるように、一層丁寧なご説明を徹底するとともに、弊社サービスの案内を受けるか否か自由な意思決定が阻害されないことがないよう、社内教育に努めます。

以上の通り、鋭意取り組んで参りますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上