

2024年6月4日

株式会社ジェイコムウエスト
代表取締役社長 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 大阪市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 : <https://www.kc-s.or.jp>

再お問合せ

当団体からの2024年1月29日付け「お問合せ」（以下「お問合せ」といいます。）に対し、貴社より同年2月26日付け「回答書」（以下「回答書」といいます。）を受領しました。ご回答ありがとうございました。

回答書を拝見しましたが、「お問合せ」に対する個別回答はいただけておらず、また、高齢者との取引に関する親族等第三者を介在させる措置についての照会事項については何ら回答をいただけておりません。

回答書では、宅内点検時における勧誘を「令和5年10月以降廃止している」とされていたことを受け、当団体は、再度、令和5年10月以降の相談事例の調査、確認を行いました。依然として、勧誘目的の不明示（勧誘目的の隠匿）や高齢者に対する契約締結の勧誘について重大な問題があると思われる相談事例が多数確認されたことから（宅内点検時における勧誘に限定されません）、当団体としては、かかる状況は、到底看過しうるものではないとの認識に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、下記のとおり、再度質問をいたしますので、2024年7月5日までに、書面にて、個別質問ごとにご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、前回の「お問合せ」でお伝えしたとおり、これまでの経緯に鑑み、「お問合せ」以降の貴社との間のやり取りは、貴社の事業活動上、公開が適当でないと考えられる事項を除き、公開することを申し添えます。

記

第1 高齢者との取引に関する第三者介在措置の遵守状況、対応内容

貴社は、第2回要請時（「お問合せ」参照）において、70歳以上の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」と説明されていました。そこで、以下についてご回答ください。

- ① 第2回要請終了以降の高齢者に対する勧誘方法、契約内容等についての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は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回要請終了以降の勧誘者等に対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）。配布資料は当団体にご提供ください。（なお、提供いただく資料は公開対象ではありません。）
- ③ 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における具体的な内容及び当該措置の運用状況
- ④ 高齢者との取引において第三者を介在させる措置が適切に実施されているか否かについての調査を実施したのか否か。調査を実施された場合、その時期、方法、規模、回数及び調査結果
- ⑤ 第2回要請終了以降現在まで、貴社が定めた勧誘方法・契約内容等についての説明方法のルール及び当団体に対し表明された「70歳以上の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」について、親族等第三者を介在させない場合などの違反する事実が発覚した件数及びその違反の具体的な内容、違反に対する貴社の対応の内容

第2 契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示について

貴社は、回答書において、

- ・事前の作業希望日調査票における意思確認及び宅内の玄関先で有料サービスのご案内の要否を確認していたため、勧誘目的を明示しているものと考えていた。
- ・しかしながら、昨今の状況やお客さまから頂戴するご意見等を鑑み、訪問営業における『勧誘目的の明示』について、社内の認識をより一層厳格なものへ改めることとしており、現在、社内における指導、研修の実施を進めているところ
と回答されておられます。

そこで、以下についてご回答ください。

- ① 貴社が従前採用していた勧誘目的の明示の方法につき、昨今の状況

やお客様から頂戴する意見等を鑑み、どの点で不十分であるとの認識を持たれましたか。

- ② 貴社は、訪問営業における勧誘目的の明示が不十分であるという点について対処するため、社内の認識をより厳格なものへ改めることを目的として、社内における指導や研修の実施を進めているとのことですが、具体的な実施時期をご教示ください（実施されていないのであれば、実施予定時期をご教示ください）。
- ③ ②の指導や研修に際して、従前のものから改訂された訪問営業におけるマニュアルはありますか。マニュアルがある場合は、当団体にご提供ください。（なお、ご提供いただくマニュアルは公開対象ではありません。）また、マニュアルが改訂されている場合は、改定箇所がわかるよう、明示いただきますようお願いいたします。
- ④ ②に関する指導・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）をご教示いただくとともに、その際の配布資料がありましたら、当団体にご提供ください。（なお、提供いただく資料は公開対象ではありません。）
- ⑤ ②の指導・研修、その際に用いられた③④のマニュアルや配布資料に則った勧誘活動（勧誘目的の明示）がなされているか否か、勧誘目的の明示等、勧誘に際してのルールへの遵守状況を確認するための社内管理体制を設けられているか否か、設けられている場合には、その具体的な内容についてご教示ください。設けられていない場合には設けられていない理由についてもご教示ください。
- ⑥ ②の指導・研修、その際に用いられた③④のマニュアルや配布資料で定められた勧誘目的の明示等、勧誘に際してのルールに違反する事実が判明した場合、ルール違反を行った勧誘者に対する貴社の対応及び当該勧誘によって締結された契約についての貴社の対応・方針についてご教示ください。

第3 点検時における勧誘行為について

貴社は、回答書において、

「宅内点検時における勧誘行為を令和5年10月以降廃止した」

旨回答されておられます。

一方で、貴社は、戸建て・マンションを問わず、引き続き訪問販売営業を実施予定であり、マンションに関しては、管理組合や管理会社の了解の下、実施されるものと当団体は認識しておりますが、この点に関して、以下の質問にご回答ください。

- ① 宅内点検自体は、今後も実施する予定がありますか。また、宅外における電線調査などを既に実施している、もしくは、実施する予定はありますか。

宅内点検・宅外における電線調査を実施している、若しくは、実施する予定である場合、それらを実施する必要性についてどのようにお考えですか、ご教示ください。

- ② 当団体が調査した相談事例の中には、宅内点検が実施される場合だけでなく、宅外も含めた各種の点検がなされる場合において、当該点検作業員がその場では営業・勧誘をせず、他方で、当該顧客に対して、再度訪問するためのアポイントを取り、当該アポイントに基づき、後日、貴社の勧誘員が当該顧客の自宅に訪問し、営業・勧誘を行うという手法が散見されます。

このように、点検のための訪問した作業員が、後日の訪問営業のためのアポイントを取るという方法で、点検作業と勧誘行為を一体的に行うという勧誘方法の妥当性について貴社はどのようにお考えですか。

貴社がこのような勧誘方法を意図的に行っているという事実がありますか。

かかる勧誘方法について貴社が妥当ではないと考えるのであれば、今後、禁止するという意向はありますか。

- ③ 当団体が調査した相談事例の中には、貴社の勧誘員が、貴社が勧誘する契約について、顧客の居住するマンションの管理組合・管理会社が推奨しているかのように消費者に告げ、消費者が、貴社の勧誘に応じなければならないかのような誤解を生じさせる文言を用いて勧誘がなされているケースがあります。

貴社は、このような勧誘行為の妥当性について、どのようにお考えですか。今後、このような勧誘方法を禁止するとの意向はありますか。

- ④ 貴社が宅内点検時における勧誘行為を廃止したことによって改訂された訪問販売営業に関するマニュアルの有無についてご教示ください。マニュアルが存在する場合は、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。）。なお、このマニュアルが本書第2③のマニュアルと同じである場合は、重ねてご提供いただく必要はありません。
- ⑤ 各種点検作業の機会に、上記②③のような不適切な勧誘行為がなされた場合における貴社の当該勧誘者に対する対応や当該勧誘によって締結された契約についての対応方針をご教示ください。
- ⑥ 貴社が、電気通信事業法の趣旨に合致し、適切であると認識している勧誘方法（勧誘目的を告げる場所・方法・タイミング等）について、訪問先の区分（戸建て、マンションーオートロックの有無等）及び訪問態様（飛び込み営業、宅内、宅外点検時におけるアポイントに基づく訪問）に応じて、ご教示ください。

以上