

2024年7月5日

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 様

株式会社ジェイコムウエスト
代表取締役社長 櫻井 俊

お問合せの件について

貴団体から2024年6月4日付にて「再お問合せ」を頂きました件につきまして、下記の通り、各々ご報告申し上げます。

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

- 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」

ご契約時の高齢者確認フロー（2024年5月15日まで）を設けて運用しておりました。

- 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）」

入社時に新人研修を実施し、高齢者との契約に関する注意事項を指導しております。2021年3月から2024年7月までで合計52回開催し、延べ553名が参加致しました。また、研修動画や資料は営業担当者向けのポータルサイトに掲載して、定期的に確認するように指導しております。

- 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」

ご契約時の高齢者確認フロー（2024年5月16日から）を設けて運用しております。

- 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」

毎月、70歳以上のお客さまとの新規のご契約を本社で抽出し、高齢者確認フローが適切に完了しているか各局に確認を依頼することにより調査を実施しております。高齢者確認フローが適切に実施されていなかった場合には、お客さまに対して改めてご契約の意向を確認しております。

なお、2024年5月16日以降は、日次での実施に変更しております。

- ⑤ 「第2回要請終了以降現在まで、弊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貴団体に対して表明した（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、違反に対する弊社の対応の内容）」

お客さまのご事情やご要望により、親族等第三者を介在させることができない場合は、当日のお申し込みを受けることなく、別途、お客さまの申し込み意思を確認するための「確認書」を、弊社宛に郵送いただきます。弊社にて「確認書」を受領後、改めて営業担当の上席者より電話にて再度ご契約の意向を確認し、お申し込みを受け付けております。当該「確認書」による対応も含めると、高齢者確認フローに違反する事実は確認できておりません。但し、第三者確認を行ったご親族さまとは別のご親族さまからお問い合わせをいただいたケースは2022年以降3件発生しております。高齢者確認フローの運用違反によるものではございませんが、引き続き契約意思確認の徹底を行って参ります。

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

- 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認識を持たれましたか」

従前は、お客さまに事前に配布している書面で有料サービスをご案内する旨を明示し、お客さま宅にお伺いした際に玄関先で電子タブレットを用いて有料サービスをご案内することをお伝えしておりました。しかしながら、お客さまにおいて勧誘目的を十分にご認識いただけていないケースもあったことから、お客さま宅にお伺いした際にも、インターフォン等で開口一番に勧誘目的を明示すべきであったと認識しております。

- 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」

インターフォン等における開口一番での勧誘目的の明示が不十分であったマニュアルの変更を行い、集合住宅向けマニュアルは2023年11月6日、戸建て住宅向けマニュアルは2024年3月5日に各局の現場責任者に対して研修を実施致しました。

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」
前回から改訂したマニュアルを提出させていただきます。

④ 「②に関する指導・研修等の実施状況」
第2の②で回答している通りでございます。

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がなされているか否か、勧誘目的の明示等、加入に際してのルール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」

営業担当者の上席者が同行し、勧誘に関してのルールが遵守されているか確認を適宜行っております。なお、お客さまから弊社カスタマーセンターへの入電内容を確認し、不適切な対応があれば該当社員に厳しく指導しております。

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」

まずは、事実確認を行い、ルール違反の事実が確認できた場合には、該当社員に対し厳しく指導し、内容によってはお客さま対応部署からの異動も実施しております。また、ルール違反によって締結された契約に関してはお客さまの希望に沿って対応を実施しております。

第3 点検時における勧誘行為について

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」

お客さま、物件のオーナーさま、管理会社さまなどからのご要望、サービス提供に不具合が生じた場合の保守メンテナンスは今後も実施致します。

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」

宅外点検の後に再度訪問するためのアポイントを取るという行為は行っておりません。

また、営業以外が主たる目的と誤解を招くような表現も行っておらず、あくまでもお客さまに有料サービスのご案内についてご了解いただいた上で、ご案内しておりました。なお、現在は、点検作業と同時に勧誘行為を行うことは廃止しております。

- 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」

弊社は、管理組合・管理会社との相対契約において弊社サービスの特別プランを設けており、管理組合・管理会社の了解を得て、そのメリットを入居者さまにご説明しております。入居者さまにおいて、弊社の勧誘に応じなければならないと誤解されないよう注意して案内しております。

- 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」

第2の③と同様でございます。

- 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」

第2の⑥と同様でございます。

- 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」

どの区分、どの場面においてもインターフォン等で開口一番に勧誘目的を明示致します。

以上