

2024年10月31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
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10月1日付にて「再々お問合せ」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 契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示について

- 1 当団体が貴社と面談した際に貴社に指摘した事項、電気通信事業法の消費者保護のガイドライン等を踏まえ、貴社は、貴社が現状用いておられるマニュアルの「契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示」に関して、更に修正、変更する意向はお持ちですか。

修正、変更される意向をお持ちの場合、修正、変更を検討される具体的な項目及びその検討結果の確定時期をご教示ください。

戸建住宅向け、集合住宅向けの営業マニュアルを「契約締結の勧誘に際しての勧誘目的の明示」が満たされるようトークの変更を検討し、お客さまとの最初の接点において、開口一番に「勧誘目的であること」を明らかにするよう是正致します。

具体的には、インターフォン・対面接触時の開口一番で社名と氏名を名乗り、有料サービスのおすすめで訪問した旨をお伝えするよう営業マニュアルの修正を行います。

営業マニュアルの変更に伴い、局への周知と従業員に対する教育を実施した後、2025年1月からを目途に変更後の運用を取り進められるよう対応して参ります。

- 2 貴社が今後、マニュアルの修正、変更を行われる場合、それに合わせて消費者保護の観点から修正、変更を行う運用や社内規則等があればご教示ください。

修正、変更を行う予定はございません。

但し、上述の通り営業マニュアルの変更に伴い、変更する背景等を含めて従業員に対して教育を十分に行い運用致します。

第2 無料設備設置時の勧誘行為について

- 1 貴社は、分譲マンションの管理組合や賃貸物件のオーナーとの契約に基づいて、各戸の入居者に対し、無料設備設置作業を実施されておられるとのことですが、無料設備設置作業に際して、グレードアップなどの有料サービスの勧誘行為（以下、「無料設備設置時の勧誘行為」といいます）を行っていますか。

無料設備設置を実施するお客さまに対して、グレードアップ等の有料サービスの勧誘行為を行っておりますが、現在は、無料設備設置当日ではなく、事前にお客さまが希望された別日にご案内を実施しております。

- 2 無料設備設置時の勧誘行為が行われているとして、貴社は、その勧誘においてはどの時点で、どのような方法により、勧誘目的の明示を行うよう、指導をされていますか、具体的にご教示ください。

お客さまに事前に配布している書面において、勧誘目的を明示した上で、グレードアップ等の有料サービスのご案内のご希望を確認しております。また、事前にお客さまがご希望された日にご訪問した際に改めて勧誘目的を明示するよう指導しております。

- 3 無料設備設置時の勧誘行為におけるマニュアルや社内規定等があれば、ご提供ください。マニュアル等がない場合、今後、貴社は、それらを作成する予定はありますか。あるとすれば、その時期は、いつ頃になるでしょうか、具体的にご教示ください。

お客さまが無料設備設置とグレードアップ等の有料サービスのご案内を誤認識されないように、グレードアップ等の有料サービスのご案内を希望するお客さまについては2025年1月からを目途にオンライン対応することを検討しており、現在マニュアルの改定を進めております。

以上