

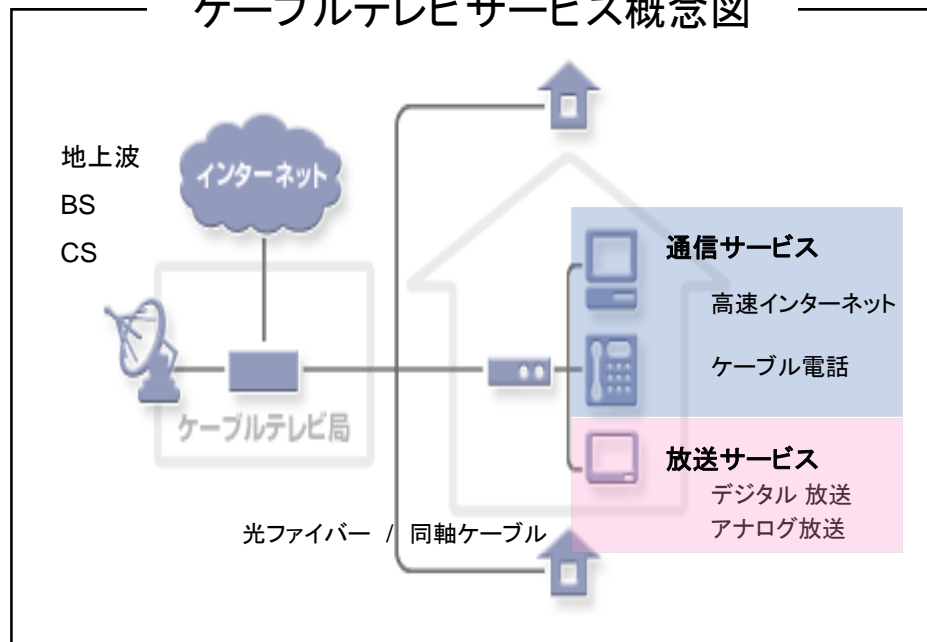
ケーブルテレビの現状とお客様対応への取り組みについて

平成20年8月28日

(社)日本ケーブルテレビ連盟

I .ケーブルテレビの事業概要 & 事業規模

ケーブルテレビサービス概念図



業界の規模

◇事業者数(連盟会員)	※H20/3
・通信サービス	
高速インターネット	315社
ケーブル電話	137社
・放送サービス	357社
◇加入世帯数	※総務省データ(H20/3)
・通信サービス	
高速インターネット	386万件
ケーブル電話	172万件
・自主放送サービス	2,200万世帯

社団法人ケーブルテレビ連盟 概要

- ・ケーブルテレビ会員 : 363社 (全国12支部)
- ・番組供給事業者会員 : 67社
- ・賛助会員 : 84社

ケーブルテレビ事業者形態

- ・MSO(統括運営会社所属) : 44社
J: COM、JCN、Mediatti、CNCi他
- ・独立運営会社 : 313社

Ⅱ. サービス内容

通信サービス

※連盟データ(H20/3)

・高速インターネット		386万件
内訳	～100Mbps	383万件
	100Mbps～	3万件
・ケーブル電話		172万件
内訳	プライマリー電話	166万件
	セカンダリー電話	6万件

放送サービス

※総務省データ(H20/3)

・総接続世帯数		2,986万世帯
内訳	自主放送受信可能世帯	2,197万世帯
	(内有料多チャンネル契約世帯	700万世帯)
	(内電波障害対策委託業務対象世帯	650万世帯)
	電波障害対策施設加入世帯	789万世帯

Ⅲ.適用法令&業界自主基準・ガイドライン

適用法令

- ・通信サービス : 電気通信事業法
- ・放送サービス : 有線テレビジョン放送法
: 有線役務利用放送法

業界自主基準・ガイドライン

- ・通信サービス
 - 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」
法の解説及び電気通信事業者等への関係法令順守と自主的な取り組みを促す指針を規定
 - 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」
高速インターネット接続サービス、電話サービス等の広告表示の通則及び基準を規定
- ・放送サービス
 - 「有線テレビジョン放送事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」
消費者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止する自主基準を規定
 - 「有線テレビジョン放送サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」
有線テレビジョン放送サービスの広告表示の通則及び基準を規定

IV.消費者からの問合せ状況

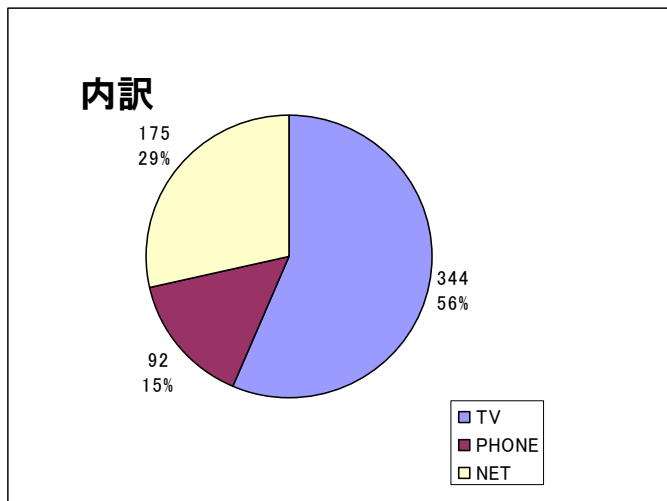
A社の通信(苦情)に関する入電の内訳

・期間:平成19年4月~20年3月

・事業規模 ホームパス 330万世帯

・入電件数:611件(苦情)

テレビ加入世帯 72万世帯 インターネット加入世帯 41万世帯 電話加入世帯 42万世帯



NET	入電内容	件数	比率
	メール	5	3%
	セキュリティ対策	15	8%
	各種コンテンツ	38	22%
	速度	39	22%
	サポート	57	33%
	その他	22	13%
	合計	175	100%

PHONE	入電内容	件数	比率
	対応	13	14%
	ユニバーサル料金	7	8%
	裏番廃止	10	11%
	ナンバーポータビリティ	1	2%
	サービス	30	33%
	話中調べ	16	17%
	ハローページ	7	8%
	加入権	1	2%
	その他	6	6%
合計	92	100%	

連盟への問合せ入電状況

区分	H20年 2月	3月	4月	5月	6月	7月	合計
相談	15	5	3	6	8	38	75
苦情	5	4	8	4	7	12	40
合計	20	9	11	10	15	50	115

※7月より受信件数カウントを重視し、集計方法を変更

＜お客様からの主な苦情内容＞

- ◇通信に関する苦情は 1件
 - ・NETの速度が遅い
- ◇放送に関する苦情
 - ・高齢者が騙されていると聞かが大丈夫か
 - ・宅内作業をやってもらったが映りが悪くなった 他

◇その他
通信に関する苦情については、電気通信事業紛争処理委員会事務局が連盟各支部に対し、適宜、説明会・ヒアリングを実施、なお連盟HPIに同委員会のリンクを張っている

V.連盟 & ケーブルテレビ事業者お客様相談窓口

ケーブルテレビ事業者の相談窓口設置状況

有り	無し
220社(62%) ※内フリーダイヤル設置 152社(43%)	137社(38%) ※小規模事業者で第三セクターが多く、積極的 営業をしていない、また問合せ自体も少ない などの事業者が多いと想定

※ケーブルテレビ事業者 357社、内総接続世帯数1万件以下の事業者は147社

ケーブルテレビ連盟対応

◇お客様相談窓口(専用) : 03-3490-3830 ※連盟ホームページ掲載

◇受付時間 : 9:30~17:00 ※月~金(除祝祭日)

◇体制 : 連盟職員対応

◇対応 : お客様 ⇒ 連盟 ⇒ ケーブルテレビ事業者 ⇒ お客様

フォロー ↓
 ↑
 お客様がご納得いかない場合

IV.連盟 & ケーブルテレビ事業者の課題

連盟 & ケーブルテレビ事業者の課題

1. カスタマーセンター(お客様相談窓口)の整備
 - ⇒ 全国ケーブルテレビ事業者のお客様相談窓口設置
2. お客様苦情内容の把握、対応体制の整備
 - ⇒ 全国ケーブルテレビ事業者の苦情把握体制整備と対応の迅速化
3. 消費者団体との連携強化
 - ⇒ 各地消費者センターとケーブルテレビ事業者との情報交換による
対応の迅速化

以上