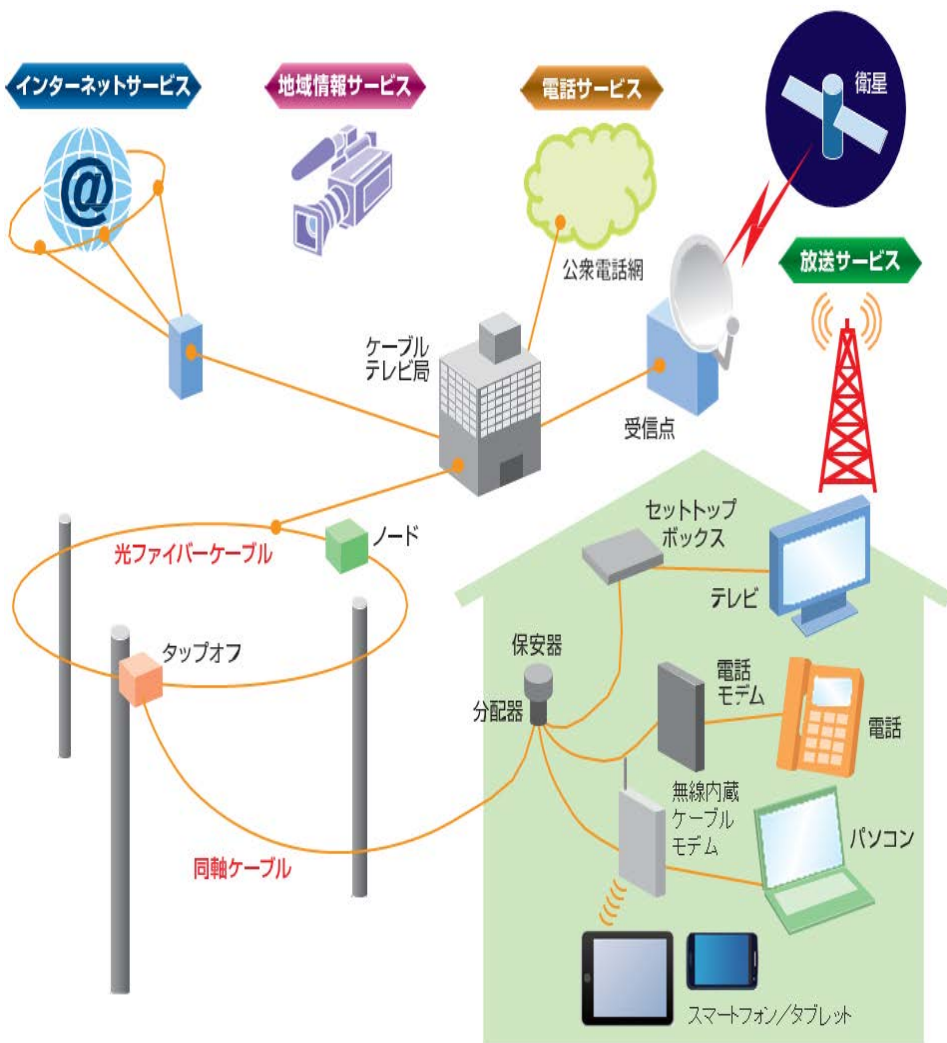


平成27年電気通信事業法改正に伴う 消費者保護ルートを踏まえた取組状況及び効果

2018年11月15日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

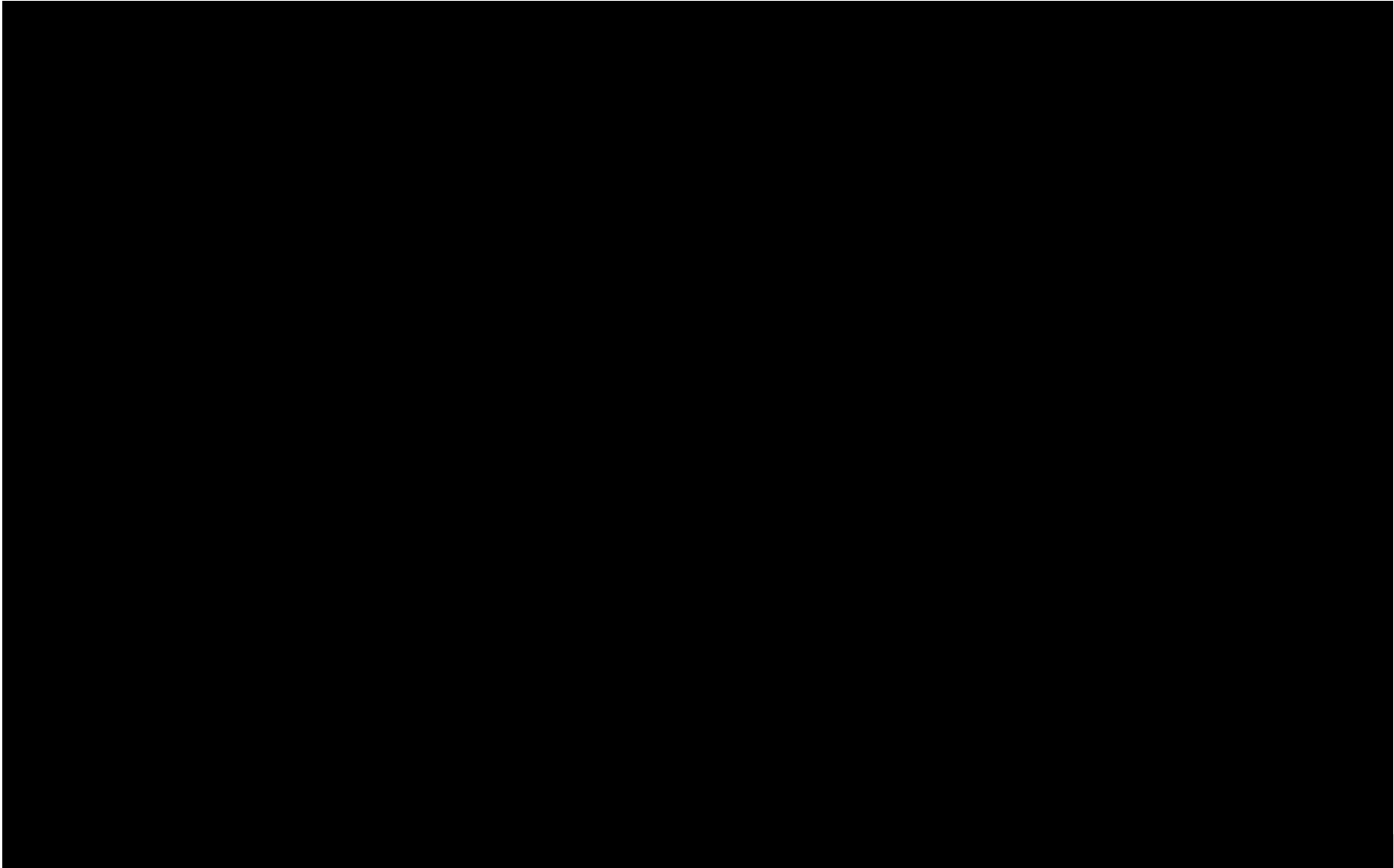
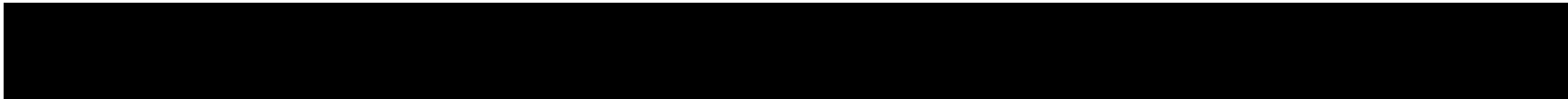
ケーブルテレビ業界の概要

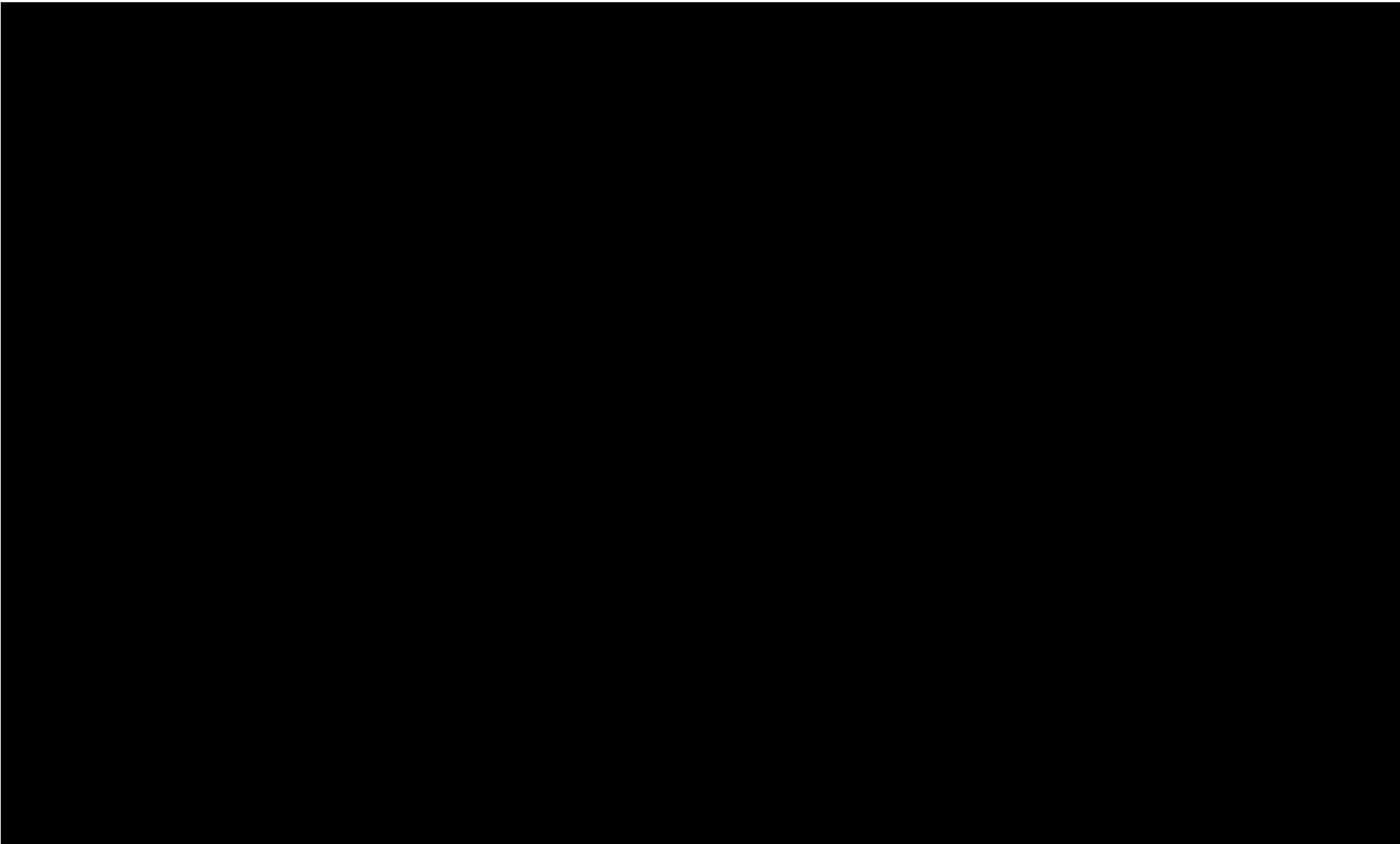
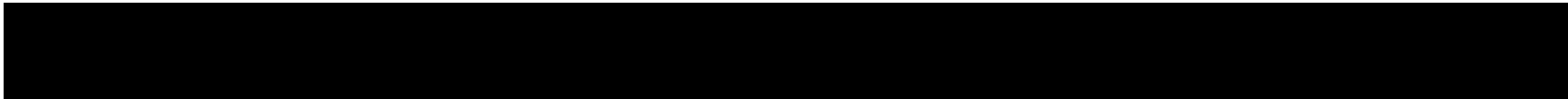


業界状況

日本ケーブルテレビ連盟加盟のケーブルテレビ事業者数	371社
総接続世帯数	2,650万世帯
世帯接続率	46.1%
有料チャンネル加入世帯数	817万世帯
インターネット接続加入世帯数	819万世帯
電話サービス加入世帯数	815万世帯
MVNO加入世帯数	8.5万世帯

2018年3月末現在





業界団体の取組

- ① 消費者保護ルールに関するガイドライン」の逐条解説版を作成し、全社に配布。
- ② 全国11支部で説明会を毎年開催。周知、啓発活動を継続して実施。
- ③ 業界団体にお客様相談窓口を設置し、事業者に適切なエスカレーションを実施。

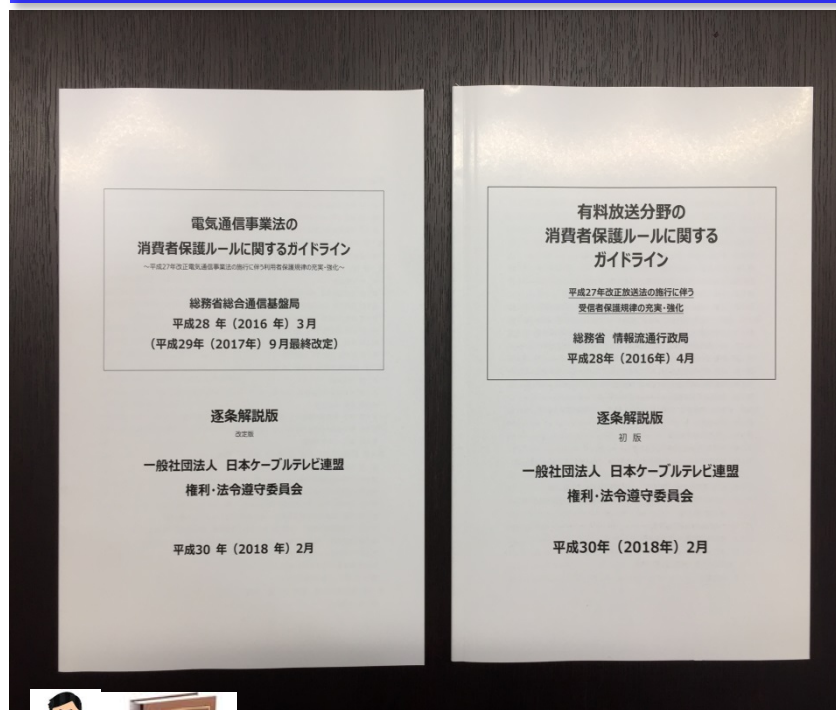
業界団体・業界全体が協調した取り組み強化が奏功したと判断。

- ① 営業員・代理店への研修実施。
- ② コールセンターにおける初期対応時のスキル向上、エスカレーション体制整備等の解決能力の向上。
- ③ 事業エリア内の消費生活センターとの連携し、自社への相談・苦情内容を入手の上、分析し対応。
- ④ 提出書面と営業活動の整合性による説明能力の向上。
(加入申込書・契約約款・重要事項説明書・キャンペーン内容・広告表示の一貫性向上)

- [REDACTED]。お客様コンタクトポイントによる説明不足が大きな原因と判断する。さらに、技術革新により提供されるサービスが多様化しており、説明内容が複雑、多岐にわたる事により、詳細が伝わらず説明不足との指摘を受けているものと考えられる。さらに丁寧な説明を心掛けるよう、周知啓蒙を行っていく。
- [REDACTED] 上記同様のサービス多様化への対応として、確認書等の交付書面内容の工夫、親族への電話乃至は同席による契約説明などを実施しているが更なる理解促進に努めていく。

業界団体としての取組み ①

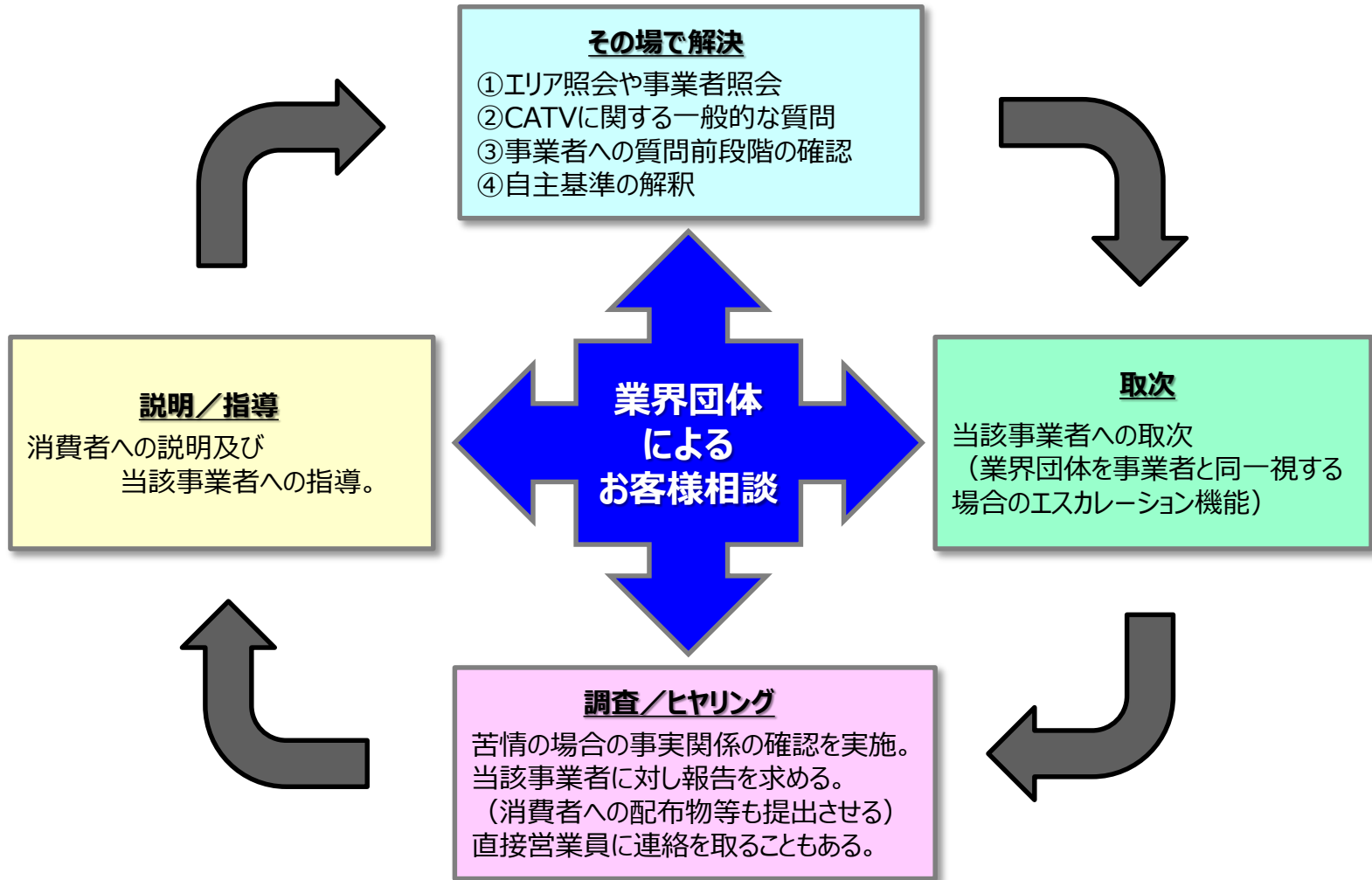
「消費者保護ルールに関するガイドライン」の 逐条解説版を作成（全社に配布）



全国説明会を実施し啓発活動を継続 （全国11か所の支部単位で毎年開催）



業界団体としての取組み ②



法改正後の取組（事業者の代表例） ①

■ J:COMの取組

（1）説明義務、書面交付義務への対応

- ◆ 営業員がお客さま宅に訪問し、タブレットと紙で重要事項説明を使用して説明。
- ◆ 契約成立後、「ご契約内容のご案内」を紙面又は電磁的方法により交付。

（2）高齢者への対応

- ◆ 70歳以上のお客さまと契約する場合、営業員から、ご家族等へ電話・同席によるご説明を実施し、さらに、営業員の上長からお客さまに電話で申込内容を確認している。ご家族等へのご説明ができない場合は、お客さまから申込内容を記載した確認書を返送いただき、営業員の上長からお客さまに架電し申込内容を確認した上で、営業員が再度ご訪問している。
- ◆ 70歳以上のお客さまか否かにかかわらず、J:COMサービスのお申し込みの際にご確認いただきたい事項として、ご家族等へのご説明の希望有無を確認している。

法改正後の取組（事業者の代表例）②

参考：説明義務、書面交付義務への対応

【重要事項説明】

【ご契約内容のご案内】

もっと、あなたの暮らしに J:COM

J:COMサービスご加入に関する重要事項説明

J:COM TV J:COM NET
J:COM PHONE J:COM MOBILE J:COM 電力

契約申込日 年 月 日 担当者

はじめに

このたびはJ:COMサービスにお申し込みいただき誠にありがとうございます。本書は、ご契約にあたりお読みくださいました「重要事項説明書」を御覧しております。お読みくださいましたこと、ありがとうございます。本書は、お読みになった後にも大切に保管していただきますようお願いいたします。ご不明な点がございましたら、J:COMカスタマーセンターまでご連絡ください。本書の表示内容は、特に記載のある場合を除き最新です。別途掲載および地方自治体でご変更いたします。

発行日：2016年6月

ご契約内容のご案内

このたびは、J:COMサービスをご契約いただきまして、誠にありがとうございます。下記のとおり契約が成立しておりますのでご通知申し上げます。ご契約内容を十分にご確認ください。未承でご契約下さいますようお願い申し上げます。

〒111-1111 東京都0000 1-2 テストビル102 ジェイコム 本部 様	〒111-1111 東京都千代田区の内9-0-0 X Xビル 株式会社ジェイコム
表示されておりますのは、同様のものではありません。(※)	表示されておりますのは、同様のものではありません。(※)

■契約の条件等について (※)

●長期契約プラン 有
※長期契約プランを契約されている方は記載できません。

長期契約プラン名称	お着プラン
契約成立日	2016年6月21日
契約更新年月	2018年6月
長期契約プラン名称	お着プラン
契約成立日	2016年6月21日
契約更新年月	2018年6月

●J:COM 電力
J:COM電力の契約プラン、供給地点特定番号、供給開始予定日、供給開始日(契約成立日)をご確認ください。

契約プラン	供給地点特定番号
供給開始予定日	供給開始日(契約成立日)

●初期契約解除について (※)

●J:COM TV加入のおおきさ
●J:COM NET加入のおおきさ
●J:COM PHONE加入のおおきさ

J:COM

ご契約内容のご案内 別紙

本書は別途お送りいたします「ご契約内容のご案内」の別紙について詳細を説明するものです。別紙の内容を十分にご確認ください。ご契約内容のご案内とあわせてお読みください。なお、本書は、ご契約にあたりお読みいただいたサービス利用規約も含まれております。あらかじめご了承ください。

●初期契約解除について (※)

●J:COM TV加入のおおきさ
●J:COM NET加入のおおきさ
●J:COM PHONE加入のおおきさ

法改正後の取組(事業者の代表例) ③

参考:高齢者への対応

【ご契約前のご説明について】

【J:COM有料サービスお申し込み確認書】

【お申し込みの際にご確認いただきたい事項】

MISO-共通-025-2

お客様 各位

J:COM

201●●●月●●日
株式会社ジェイコム●●●
(J:COM●●●)

ご契約前のご説明について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。
このたびは、弊社サービスのご案内に際し、お客様の貴重なお時間を頂戴し、誠にありがとうございます。
さて、弊社では、70歳以上のお客様がご契約をされる場合には、お客様にJ:COMサービスのご契約内容に対するご理解を深めていただき、安心してサービスをご利用いただくことを目的として、二親等までのご家族への説明を実施させていただきます。その上で、J:COMサービスにお申し込みいただくか、ご判断いただいております。
なお、ご説明にあたっては、お申込み時に、お客さまご同意の上で、お客さまからご家族へご連絡いただき、以下2点についてご家族の方が事前に同意された場合に限り、ご説明を実施させていただきます。

①弊社がご家族に対して、お客さまお申込みされるJ:COMサービスのご契約条件等の説明をさせていただきますこと
②弊社がご説明させていただいたご家族のお名前と続柄を、お客さまの第二連絡先として、ご登録させていただきますこと

ご家族へのご説明を実施できない場合は、「ご確認書」をお客さまから弊社まで後日お送りいただくことをもって、お客さまのご契約の意思を確認させていただき、その上でご契約のお手続きをさせていただきます。
より一層お客さまのご期待に添えるよう、社員一同、全力を挙げてサービスの向上に努める所存でございますので、今後ともお目立てのほど何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

本件に係るご照会につきましては、下記までお問い合わせをお願いいたします。
【お問い合わせ先】
株式会社ジェイコム●●●
○○県○○市○○○○○○○○○○○
TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0000
【受付時間 AM9:30~PM18:30】(火・水・定休)

株式会社ジェイコム●●●局 宛

J:COM

J:COM有料サービスお申し込み確認書

【お申し込みご希望サービス】

<input type="checkbox"/> スマートお得プラン	<input type="checkbox"/> スマートお得プランEX	<input type="checkbox"/> お得プラン
<input type="checkbox"/> スマートお得セレクト	<input type="checkbox"/> スマートお得プランセレクトEX	<input type="checkbox"/> NETバック
<input type="checkbox"/> お得プランミニ	<input type="checkbox"/> J:COM NET(特別コース)	<input type="checkbox"/> J:COM WIMAX
<input type="checkbox"/> J:COMまとめ請求	<input type="checkbox"/> J:COM MOBILE(スマホセット・SIM単体・withタブレット)	<input type="checkbox"/> J:COM 電力
<input type="checkbox"/> 4K Smart J:COM Box<録画機能付>(長期契約タイプ)	<input type="checkbox"/> Smart J:COM Box<録画機能付>(長期契約タイプ)	<input type="checkbox"/> J:COM In My Room
<input type="checkbox"/> ブルーレイHDR(長期契約タイプ)	<input type="checkbox"/> J:COM TVスタンダードプラス	<input type="checkbox"/> J:COM PHONE プラス
<input type="checkbox"/> J:COM NET []Mコース	<input type="checkbox"/> その他[]	<input type="checkbox"/> その他[]

【月額基本料金】 _____ 円 (税抜)

※NHK受信料は含まれません。
※J:COM PHONE プラス J:COMサービスおよびJ:COM MOBILE サービスの通話利用料金は含まれません。
※その他オプションをお申し込みの場合は上記料金に含まれません。

【お客さまご記入欄】

私は、株式会社ジェイコム●●●局担当者によるサービスの説明を理解したうえで、上記J:COM有料サービスに申し込みいたします。

ご記入日	平成 年 月 日
ご契約者名	印
ご住所	
電話番号	

◆個人情報の取り扱いについては、裏面をご確認の上、ご記入願います。

以上

【J:COM記入欄】

お電話番号: _____ 担当者名: _____ (担当No) _____ MISO-共通-026

J:COM

②お客さま控え

お申し込みの際にご確認いただきたい事項

このたびは、J:COMサービスにお申し込みいただき、誠にありがとうございます。
ご契約に際しての諸注意は、別冊の「J:COMサービスご加入に関する重要事項説明書」(以下「重要事項説明書」)に記載しておりますので、ご一読いただけますようお願いいたします。ご不明点がございましたら、担当またはカスタマーセンターまでお気軽にお問い合わせください。なお、お申し込み前に、以下の点についてのご質問やお問い合わせが多くなってまいりますので、いま一度ご確認の上、チェックをお願いたします。また、大変お手数ではございますが、弊社担当者からの説明を了承されたことへの確認として、下記のご署名欄にご署名、ご捺印をお願いいたします。

【ご契約について】

- サービス内容、初期費用、月額料金について説明を受けた。
- 解除について(解約にかかる費用、最低利用期間、8日以内の契約解除についてなど)説明を受けた。
- 個人情報の取り扱いについて説明を受けた。

【その他の確認について】

- 他の小売電気事業者との電力契約からJ:COM電力 家庭用コースへの切り替えにあたり、下記説明を受けた。
*お客さまと他の小売電気事業者との契約内容、お客さまの電気的使用状況によっては、J:COM電力 家庭用コースご利用の方が高くなる可能性があること、J:COM電力 家庭用コース適用開始以降、お客さまと他の小売電気事業者との契約は自動解約となり、他の小売電気事業者よりお客さまに対し、契約途中の解約金等の請求が発生する可能性があること。
- 現在、他の小売電気事業者における電力の契約種別を重要事項説明書の契約条件に記載の契約種別(時間帯別料金プラン等)でご契約されている場合は、下記事由により、J:COM電力 家庭用コースの申し込みができない場合があるため、J:COM電力 家庭用コース解約後、元の小売電気事業者にて契約していた契約種別を再度契約できない場合があるため、長期契約プランは、契約更新前月または契約更新月の前月に申し出をしない限り、同契約条件での自動更新となる説明を受けた。
- スマートお得プラン 電力セット スマートお得プラン EX 電力セット スマートお得プラン EX 電力セット スマートお得セレクト EX 電力セット スマートお得セレクト EX 電力セット ネットバック 電力セット ネットバック 電力セット J:COM NET(特別コース) 電力セット J:COM NET(特別コース) 電力セット J:COM WIMAX スマホセット(長期契約タイプ) スマホセット Lite(長期契約タイプ) Smart J:COM Box<録画機能付>(長期契約タイプ) 電力セット Smart J:COM Box<録画機能付>(長期契約タイプ) J:COM In My Room その他 [] その他 []

以上に関する重要事項の説明を受けた。

【ご家族ご親族の方へのご説明について】
弊社は、お客さまが契約およびサービス内容を十分に理解される安心してご利用いただけるよう、ご希望に応じて、ご家族やご親族の方へのご説明も行っております。ご説明を希望された場合は、当該説明完了後にご契約手続きおよび工事を実施いたします。

ご家族・ご親族の方へのご説明を(希望する・希望しない) →どちらかに○をつけてください。

お客さまご記入欄	
ご家族・ご親族の方のお名前	続柄

「重要事項説明書」を受け取り、上記の内容を確認した上で工事を希望する。

平成 年 月 日
ご署名 _____ ④ お客さま番号 _____