

利用者向けの情報提供の促進

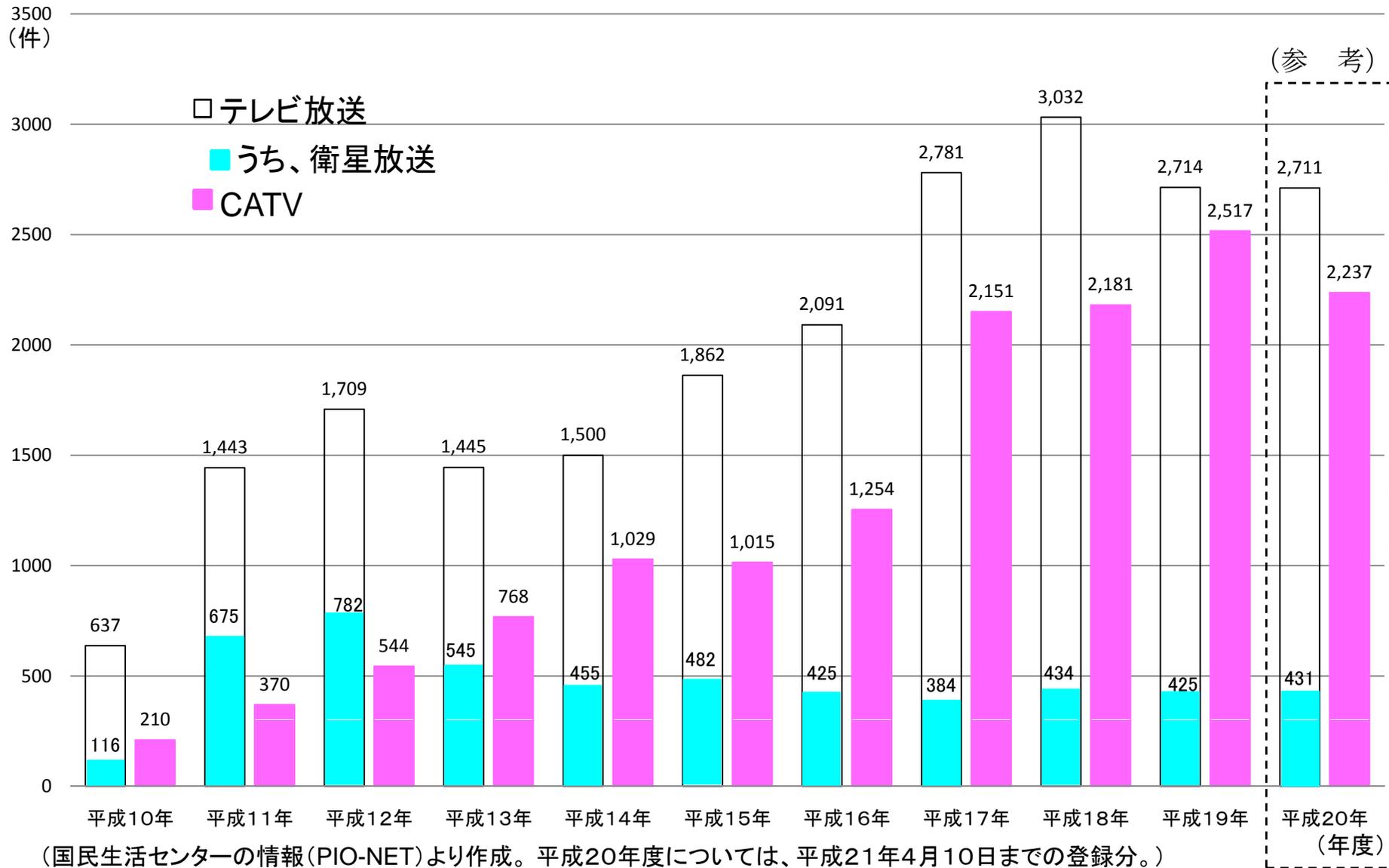
平成21年4月21日

通信・放送分野における利用者保護規律

- 電気通信事業法は、一部の役務を除き、原則として契約約款規制を廃止する一方、事業者に対し、利用者への提供条件説明義務・苦情処理義務を課している。
- 放送法・有線テレビジョン放送法・電気通信役務利用放送法は、契約約款規制を採用する一方、利用者への提供条件説明義務・苦情処理義務はない。

	電気通信事業法			放送法・電波法 (有料放送)	有線テレビジョン 放送法	電気通信役務 利用放送法
	基礎	指定	特定			
料金規制	なし (原則 自由)	届出	届出	届出	届出	届出
契約約款						
提供条件の 説明義務	○			なし	なし	なし
苦情処理義務	○			なし	なし	なし
事業の休廃止に 係る規律	利用者に対する事前周知 +総務大臣に対する事後届出			事後届出	事後届出	事後届出
業務改善命令	○			○ (契約約款等変更命令)	○ (料金に関する事項の 変更命令)	○ (契約約款変更命令)
業務停止命令等	—			○ (無線局の運用停止命令、 委託放送業務の停止命令)	○ (業務停止命令)	○ (業務停止命令)
免許等の取消し	○ (登録の取消し)			○ (免許、委託放送業務認定の 取消し)	○ (許可の取消し)	○ (登録の取消し)

放送に係る消費生活相談件数



(注1)衛星放送については、「テレビ放送」に関する相談のうち、「商品・役務名」に「CS」「BS」「衛星」等の文字列を含む件数。

(注2)文字列が含まれているもののみが対象であるなど、必ずしも各項目に関連するすべての相談を網羅しているとは限らず、また、関連の無い相談が含まれている場合もある。

利用者向け情報提供の促進の必要性

- 有線テレビジョン放送・有線役務利用放送における視聴者保護については、
 - 日本ケーブルテレビ連盟において、視聴者の利益及びケーブルテレビ事業の健全な発展に資するため、平成20年3月、「営業活動における視聴者保護に関する自主基準及びガイドライン」・「広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を策定し、同年7月から施行するなど、適切な営業活動の推進に関する**自主的な取組**が進められ、
 - 総務省においては、地上デジタル放送推進のための施策の一環として、日本ケーブルテレビ連盟や各有線テレビジョン放送事業者等に対し、平成20年12月に「**適切な営業活動**」に関する要請※等を行うなど、視聴者保護に係る取組が進められている。
※(社)日本ケーブルテレビ連盟宛『地上デジタル放送のみの再送信サービス』の早期導入に向けた検討等について(平成20年12月1日)等
- 有線テレビジョン放送の普及率は42.4%(平成20年3月末)に達し、今後も地域密着型の放送メディアとしての役割を期待されると考えられるが、国民生活センターに寄せられる有線テレビジョン放送・有線役務利用放送関連の苦情・相談は依然として年間2,000件近くに達しており、特に、「サービス・料金等の説明不足」や「苦情・相談への対応」に関する苦情・相談がその多くを占めているところ。



- 一方、衛星放送(受委託放送・衛星役務利用放送)については、平成12年をピークに苦情相談自体が減っている中で、(株)USENの代理店の行う加入勧誘行為等に関し一般消費者等から多数の苦情が寄せられていたところ、平成19年12月に**同社に対する警告※**を行うなどの取組が行われている。
※(株)USEN宛「電気通信役務利用放送の業務の改善について(警告)」(平成19年12月21日)
- また、**有料放送管理事業**については、平成15年7月に「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」が策定され、**事業者において業務の適正性の確保に係る自主的な取組**が進められてきたところ、平成20年4月には、放送法等の一部を改正する法律(平成19年法律第136号)の施行によって、**有料放送管理業務を行う者は、業務開始の事前届出と業務運営の適正確保のための措置※を講ずること等を義務付けられ受信者保護が図られている**。(有料放送管理事業者は、スカパーJSAT(株)1社(平成21年4月現在)。)
※ 業務の実施方針の策定及び公表、有料放送の役務の提供に係る契約の相手方及び料金その他の提供条件並びにその変更の内容を明らかにする措置、国内受信者の苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理する措置等
- 衛星放送については、現時点においては、苦情相談件数の急増、社会問題としての顕在化の懸念の増大といった事態は、必ずしも生じていない。
しかしながら、今後、ブロードバンド化、ネットワークのIP化、放送のデジタル化などの環境変化による類似サービスとの競争激化に伴い、USENのような事例が衛星放送分野において再発することとなる可能性は必ずしも否定できない。



有料放送全体として利用者向けの情報提供について総合的な規律の整備が必要。

(参考) 日本ケーブルテレビ連盟における視聴者保護に関する取組の概要

1 営業活動及び広告表示に関するガイドラインの策定

- 日本ケーブルテレビ連盟では、平成20年3月19日、営業活動、広告表示に関するガイドラインを策定。
- 会員各社に送付するとともに、連盟各支部主催の営業責任者級等を対象とした説明会を開催。
- ガイドラインは、平成20年7月1日に施行。

■「営業活動における視聴者保護に関する自主基準及びガイドライン」の概要

- ・ 有線テレビジョン放送事業者等に対し、地上デジタル放送に関する十分な説明、高齢者への勧誘におけるわかりやすい説明、再勧誘の禁止、苦情対応等の指針を示す。
- ・ 日本ケーブルテレビ連盟に対し、苦情対応を求めている。調査委員会の設置、実施状況の点検等についても規定。違反事業者には、理事長が指導・勧告を行い、又は再発防止計画の提出を求めることができる。

■「広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の概要

- ・ 有線テレビジョン放送事業者に対し、分かりやすい広告表示、虚偽・誇大広告の禁止、客観的事実に基づく比較表示、割引等に関する明確かつ適切な広告表示の指針を示すとともに、契約代理店による広告表示の適正化、視聴者からの苦情に対する迅速かつ適切な対応を求めている。

2 「お客様相談窓口」の開設

- 日本ケーブルテレビ連盟では、平成20年2月4日、高齢者への視聴方法に関する説明の適正化や契約約款に則した有料サービスの説明など、消費者保護及び法令遵守の一層の徹底を図るため、また、視聴者・国民によるケーブルテレビの理解の醸成を図るため、「お客様相談窓口」を開設。
- 受付時間： 毎週月曜日から金曜日（祝祭日を除く。） 9:30～17:00

(参考)

有線テレビジョン放送事業者等への要請文書（抜粋）

（各総合通信局長→各有線テレビジョン放送事業者等）

（前略）

総務省のコールセンター等にケーブルテレビ事業者等が加入の勧誘を行う際の丁寧な説明を求める意見等が寄せられていることを踏まえ、視聴者等に誤解を生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組等を行っていただきますようお願いいたします。

特に「高齢者への勧誘の際の説明が不十分」、「違約金を含む料金やサービスメニューに関する説明が不十分」、「広告内容が紛らわしい」といった苦情・相談が寄せられていることを重視（…）し、ケーブルテレビ業界が策定した営業活動や広告表示に関する統一的な基準（本年7月1日施行）の遵守を一層徹底すること、営業活動に携わるすべての者が契約の締結前に契約に係る重要事項を適切に説明できるようにすること、受信者からの苦情・相談に誠実かつ迅速に対応すること等、適切な取組を着実に実施していただくようお願いいたします。

- 直ちに以下の是正措置等を講ずるよう、[情報通信政策局長名で文書により警告を发出](#)。
 - ① 加入金免除行為**
代理店に対し、加入金免除行為を取り止めさせるか、又は加入金を無料とする旨の契約約款変更届を届け出ること。
 - ② 違約金徴収行為**
代理店に対し、違約金徴収行為を取り止めさせるとともに、過去に徴収した違約金について返還請求があった場合には、速やかにこれに応じさせること。
 - ③ 視聴料割引行為**
視聴料割引行為を取り止めるか、又は視聴料を一律5,775円とする旨の契約約款変更届を届け出ること。
- なお、併せて、再発防止措置を速やかに講ずるとともに、当該措置の内容については1か月以内に、当該措置の実施状況については3か月以内に、それぞれ報告することも求める。

(総務省による調査結果概要)

調査の結果、以下の3点について、[届出契約約款遵守義務に違反する役務の提供が認められた](#)。

1 加入金免除行為

代理店が、キャンペーンと称し、加入勧誘時に「通常は支払う必要がある加入金を特別に免除する」旨をことさらに表示することにより、[届出契約約款に違反して、ほとんどの加入者について加入金の支払いをほぼ常態的に免除しており、株式会社USENもその事実を知りつつ黙認し相当程度関与](#)。

2 違約金徴収行為

平成19年3月31日までに上記1のキャンペーンによって加入金を免除されて加入した加入者が加入後23月目以内に契約を解約しようとする場合に、代理店が、加入時に代理店と加入者との間で取り交わされた契約確認書に基づき、[違約金と称し、届出契約約款に違反して31,500円を支払わせており、株式会社USENもその事実を知りつつ黙認し相当程度関与](#)。

3 視聴料割引行為

上記1のキャンペーンによる加入勧誘時に、代理店を通じて、「通常は月額6,300円支払う必要がある視聴料を特別に5,775円に割引く」旨をことさらに表示すること等により、[届出契約約款に違反して、ほとんどの加入者について視聴料をほぼ常態的に割引](#)。

(USENによる是正措置)

1 違反行為の是正措置の概要

- ① 加入金免除行為**
[加入金を無料とする内容の契約約款変更の届出](#)を行った。
- ② 違約金徴収行為**
 - ・ 2007年3月以前の視聴契約者に対する違約金徴収行為について、[各代理店に対し違約金の徴収を撤廃するよう要請](#)し、各代理店の了解を得た。
 - ・ 違約金支払い履歴(違約金の支払い日時及び支払い先の確認がとれるもの)により契約内容を確認のうえ、[違約金を返金するよう各代理店に要請](#)した。
- ③ 視聴料割引行為**
[割引条件等を契約約款に明記](#)するため、契約約款変更の届出を行った。

2 その他の再発防止措置の概要

代理店が開催する催事会場への巡回強化、代理店が使用する販促物(パネル、パンフレット等)の管理徹底、代理店の販売スタッフへの教育強化徹底、コールセンターの応答レベル向上等。

(参考) 有料放送管理業務（衛星放送プラットフォーム業務）の制度化について

制度趣旨

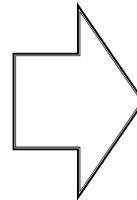
いわゆるプラットフォーム事業者の位置づけや仕組みが、受信者にとって分かりにくいこと等、受信者との間での問題点が指摘されていたため、受信者保護を図る観点から制度化（平成19年放送法改正）

規制対象

10者以上の有料放送事業者のために、以下の業務を実施している者

- 有料放送の役務の提供に関する、契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を行う業務
- 契約者のみが有料放送を視聴できるように受信を制限する業務(いわゆるCAS業務)

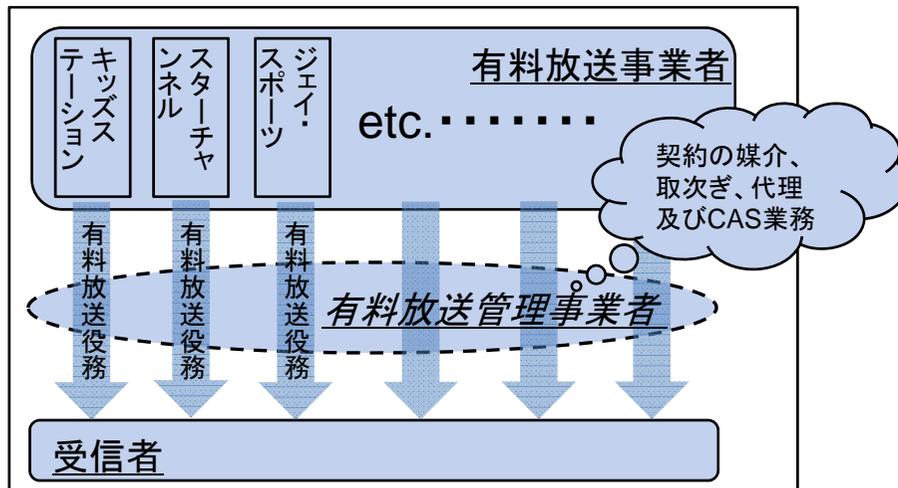
⇒現在、該当しているのは、スカパーJSAT(株)1社のみ。



規制内容

- 有料放送管理業務の届出義務
- 業務の適正かつ確実な運営確保の措置義務
 - ・受信者に対し、有料放送契約の提供条件等を明らかにする措置
 - ・受信者の苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理する措置
 - ・業務の実施方針の策定及び公表など

有料放送役務の提供における有料放送管理事業者のイメージ



スカパーJSAT株式会社の概要

商号	スカパーJSAT株式会社
所在地	東京都港区赤坂1-14-14
代表者	代表取締役 執行役員社長 秋山 政徳
設立日	平成6年(1994年) 11月10日
資本金	500億8,300万円
有料放送事業者数	95社(平成21年2月1日現在)
業務届出日	平成20年6月27日
実施方針公表日	平成20年6月27日

I. 衛星放送の視聴者(視聴しようとする者を含む。)の利益を確保するための事項

1. 視聴者に対して適正な営業活動を行うために

当社が視聴者に対する営業活動を行う場合には、個人情報の保護に関する法律、不当景品類及び不当表示防止法・消費者契約法等の法律を遵守し、さらに適正な営業活動が行われるよう、次の事項に留意する。

- ①当社が**広告宣伝・加入勧誘活動を行う場合には、広範な視聴者層に充分理解できるよう、用語の選定等にも留意し、放送番組内容について誤認しないよう、写真やイラストの使用を含めて正確な情報の提供に努めるとともに、誇大・虚偽の表示によって視聴者の誤認を受けるとのならないような宣伝資料の作成に努める。**また、当社の**連絡先等を、媒体の特性に合わせて可能な限り明示**する。
- ②インターネットやデジタル放送の双方向サービス機能を利用した当社の宣伝や勧誘においても上記①の原則を適用する。また、当社が電子的手段により申込みを受け付ける場合においては、有料放送の契約約款を明示するとともに申し込み内容の確認画面を表示し、契約行為であることを充分認識させた上で受け付けるなど、視聴者が誤認しないような分かりやすい表示・操作方法の維持改善に努める。
- ③当社が**電話、ダイレクトメール、電子メール等により勧誘を行う場合は、適法かつ適切な手段で入手したリストにより、目的を明示して行い、拒絶にあった場合は、以後の発信・送信を行わない。**また、当社の電話による勧誘は電話を受ける相手の時間的制約などに配慮し、事前に受け手の同意を得られた場合を除き、早朝・深夜には行わない。当社が電子メールによる勧誘を行う場合においては、当社の名称及びメールアドレス並びに当該アドレスあてに受信拒否の通知を送ることができる旨を表示して行う。
- ④当社が勧誘活動等を代理店等の第三者に委託する場合には、営業活動の方法を含め適切な契約を行うとともに、セールスマニュアルの作成・提供などにより、適切な管理・指導を実施する。また、当社は契約後もその活動の実態把握に努め、不適切な行為を行っていることが判明した場合には、改善要求や契約解除などの措置を取る。

2. 視聴者に対し、有料放送のサービスの料金その他の提供条件及びその変更の内容を明示するために

- ①視聴者が有料放送サービスを購入しようとする場合には、当社は、**契約の相手方が衛星放送事業者であること、及び有料放送サービスの料金や諸手続きの手数料などサービスにかかわる料金その他の提供条件を分かりやすく明示**する。
- ②当社は、料金その他のサービス提供条件や受信機の設置その他受信の方法等について分かりやすい説明書類等の作成に努めるなど、視聴者の理解促進を図る。
- ③当社がサービス提供料金その他提供条件を変更する場合には、変更内容について、可能な限り、事前の段階で十分に余裕をもってプロモーションチャンネル、衛星メール、インターネットホームページ、ダイレクトメールなど視聴者が容易に知ることができるような方法で情報提供を行う。
- ④**放送番組の終了又は休止**あるいは大幅な編成内容の変更に当たっては、当社は衛星放送事業者と協力し、プロモーションチャンネル、衛星メール、インターネットホームページ、ダイレクトメールなど**視聴者が容易に知ることができるような方法で正確な情報提供に努める。**

3. 視聴者からの苦情・要望等を誠実に受け付け、適切な対応を図るために

- ① 視聴者の苦情・要望等への対応については、当社はこれらの業務を一括して取り扱う**カスタマーセンターを設置**し、その名称・電話番号・受付時間等について、プロモーションチャンネル、ホームページ、契約締結時に送付する小冊子等によりあらゆる機会に明示し周知して行う。
- ② カスタマーセンターにおいて視聴者に対応する要員に対しては、当社は視聴者の立場に立った**親身な対応ができるように教育訓練・指導を適宜行い、応対品質の維持向上に努める**。当社が音声自動応答装置を利用する場合は、視聴者が困惑・誤認することなく操作できるよう、システムの維持改善に努める。
- ③ 放送事故など視聴品質に係る苦情については、当社は衛星放送事業者及び衛星事業者と協力し、**原因の早急な究明と解決に努める**。
- ④ 番組の内容に係る苦情・要望などプラットフォーム事業者のみで対応が困難な内容に関して迅速かつ適切に対応できるよう、当社は衛星放送事業者と協力し、対応窓口を明確にするなど、苦情対応体制の構築に努める。
- ⑤ 広範な視聴者に影響を及ぼす、または及ぼす恐れのある放送事故やサービスの瑕疵等については、当社は衛星放送事業者やサービス委託事業者等と協力し、原因を除去するなど再発防止に努める。
- ⑥ 視聴者の利益保護のために必要な場合は、当社は当該事故等発生的事实、原因および再発防止措置についての情報を適切な手段で通知または公開するとともに、衛星放送事業者と協力し、苦情・要望等およびその対応状況等についての情報公開に努める。

4. 視聴者の個人情報を適正に取り扱い、その保護を図るために

(略)

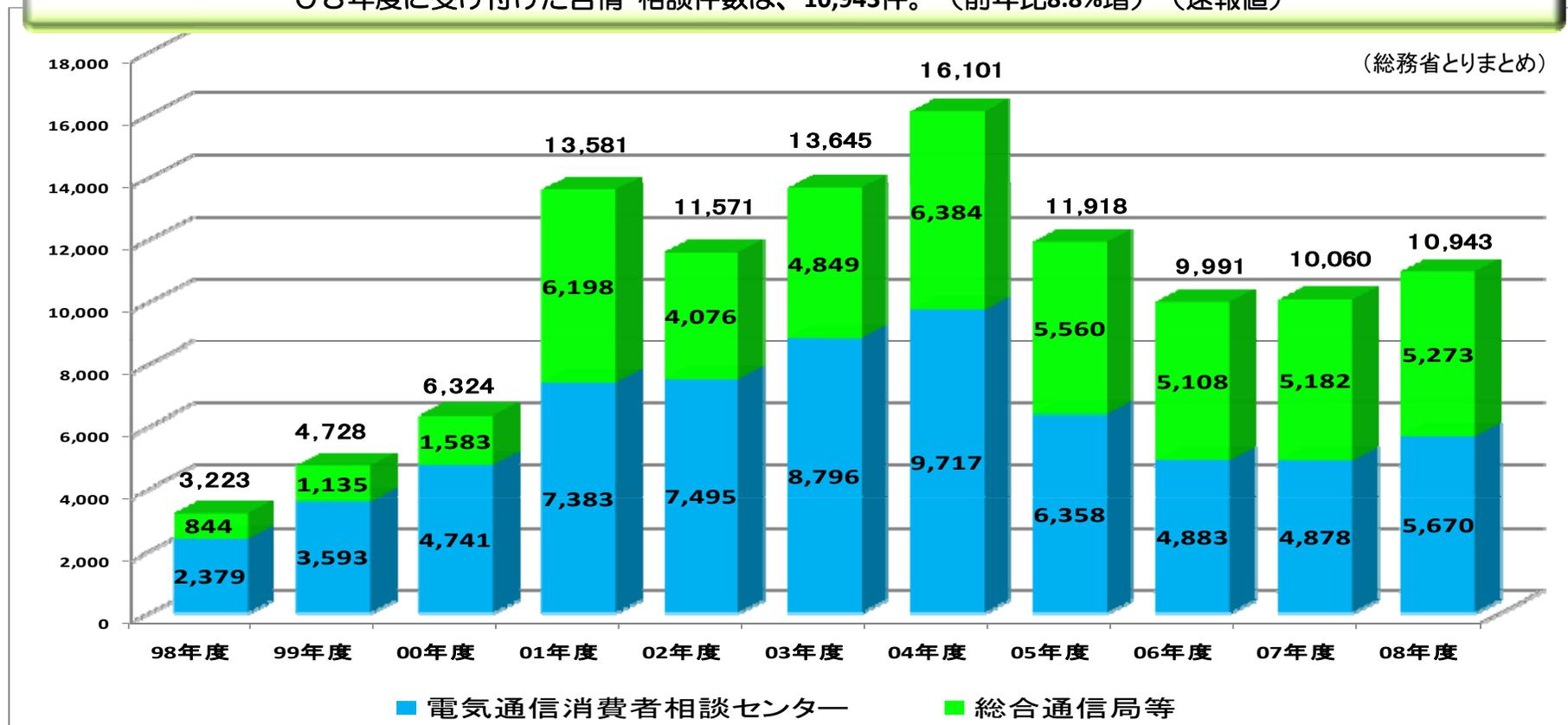
Ⅱ. 衛星放送の円滑な実施の確保のための事項

1. 衛星放送事業者に対する、プラットフォーム事業者の業務の内容及びその提供条件並びに責任に関する事項を適正かつ明確にするために
(略)
2. 衛星放送事業者に対し、不当な義務を課したり、不当な差別的取扱いを行わないために
(略)
3. 「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」を適正に運用するために
(略)
4. プラットフォーム事業者と衛星放送事業者の利益が相反する場合に、その適正な解決を図るために
(略)

(参考)

総務省への電気通信サービスに関する苦情・相談件数推移

08年度に受け付けた苦情・相談件数は、10,943件。(前年比8.8%増) (速報値)



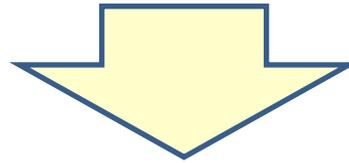
- ・03～06年度まで、架空・不当料金請求が苦情・相談の第1位。
※ただし、04年度をピークに減少。
- ・07年度は料金トラブルが一番多いが、具体的には“通信料金の請求額に不納得”といった相談内容が多い。

	03年度	04年度	05年度	06年度	07年度
第1位	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	料金トラブル関係(※)
第2位	DSLサービス関係	直収固定電話サービス関係	直収固定電話サービス関係	料金トラブル関係(※)	架空・不当料金請求関係
第3位	迷惑メール関係	迷惑メール関係	個人情報保護関係	インターネット上の誹謗中傷等	インターネット上の誹謗中傷等

※「料金トラブル関係」は、06年度からキーワードに追加して、相談状況を把握し始めたもの。

新たな法体系における利用者保護規律の在り方

- 現行法制における利用者向けの情報提供義務の差異
- 有料放送全体として利用者向けの情報提供について総合的な規律の必要性



- 新たな法体系において、利用者保護・受信者保護などの観点から有料サービス契約に係る規律の整合化を図ることが適當。
- コンテンツ規律においても、放送分野の業としての特殊性等を踏まえつつ、電気通信事業法によって電気通信事業者等に課せられている利用者向けの情報提供義務（提供条件の説明義務、苦情処理義務及び事業の休廃止に係る事前告知義務）に係る規律を参考に、有料放送契約に係る適切な情報提供の確保など利用者保護規律を整備することが適當。