

ケーブルテレビ業界の苦情/相談体制

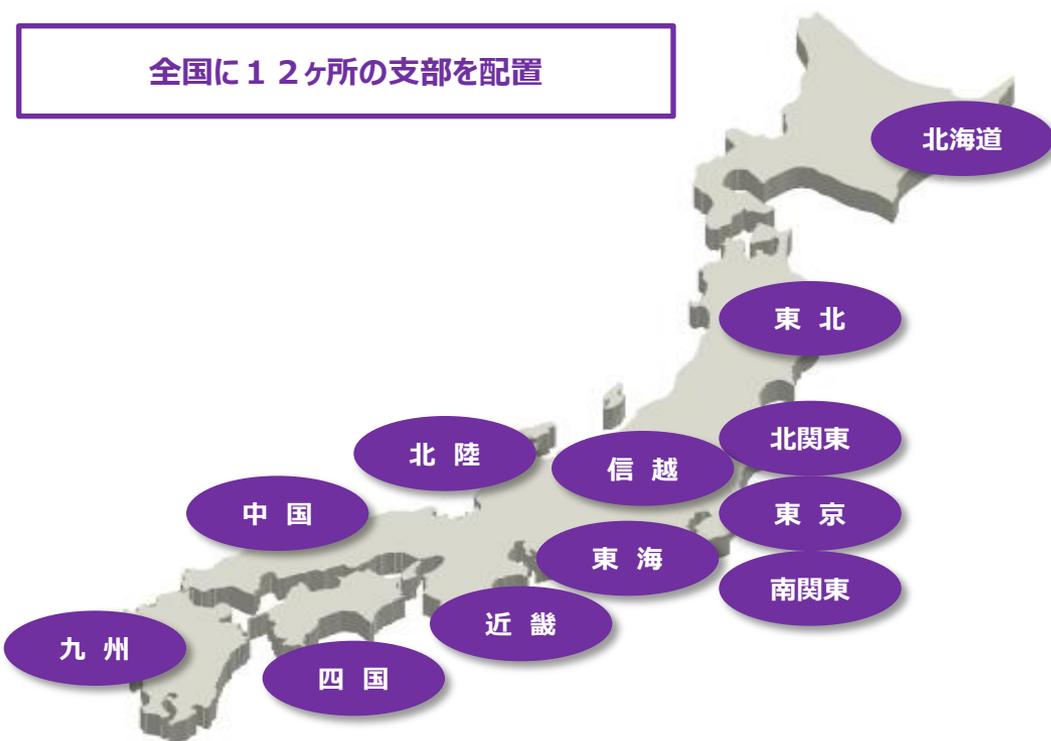
2014年8月29日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

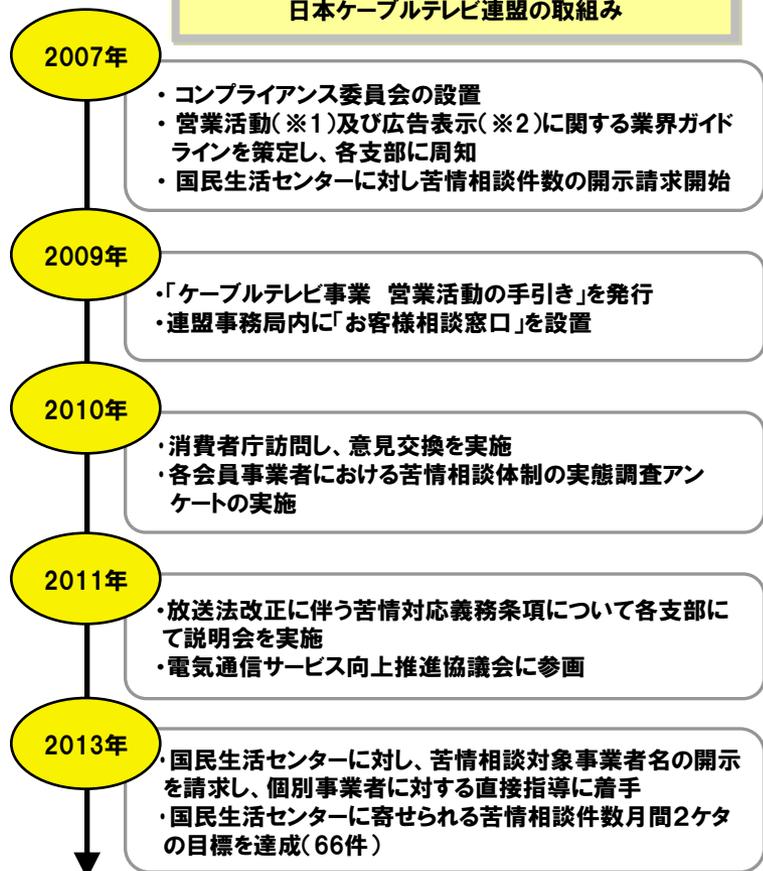
法人の概要とこれまでの取組み概況

法人名	(一社) 日本ケーブルテレビ連盟	設立	1980年9月9日
代表者	理事長 西條 温	会員数	ケーブルテレビ事業者372社
従業員数	37名		放送事業者66社、その他83社

全国に12ヶ所の支部を配置



日本ケーブルテレビ連盟の取組み

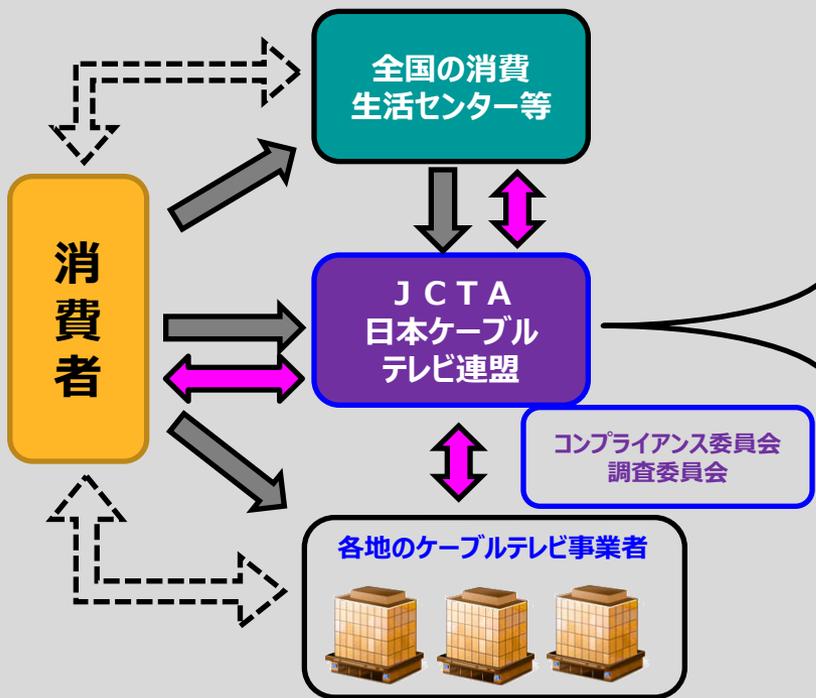


お客様相談窓口の体制

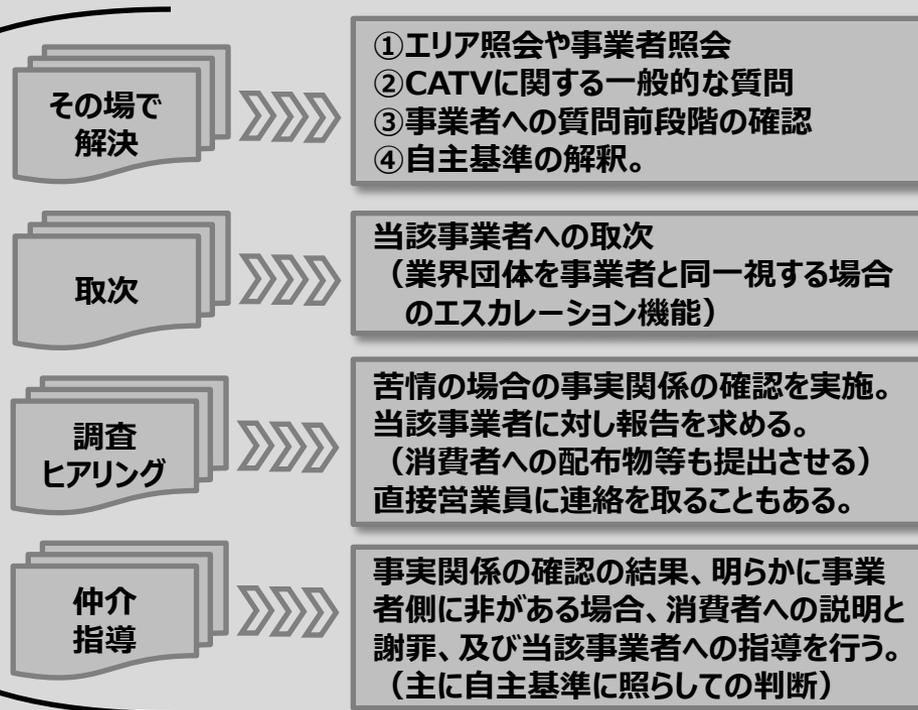
<p>受付方法</p>	<p>お客様相談窓口専用に電話番号とメールアドレスを設置。 ○電話 ○メール</p>
<p>受付体制</p>	<p>○電話対応（9：30～17：00 月～金） ※夜間及び土日・祝日の対応は無し ○メール対応（受付は24時間） ※稀に特別な事案発生時には時間外も対応する。 （例）①重大事故発生時 （利用停止世帯が3万世帯以上、かつ停止時間が2時間以上の場合） ②東京タワーからスカイツリーへの移管作業時 ③デジアナ変換終了の国民へのアナウンス時 等々</p>
<p>運営体制</p>	<p>○人員 ⇒ 2名～4名（但し、全員が担当業務と兼務） ※連盟の職員は会員事業者からの出向者で構成されている。 ○教育 ⇒ お客様対応を行う職員の全員がケーブルテレビ事業者からの出向者であり、知識/経験共に豊富であるので、特段の教育は不要。 ○費用 ⇒ 会員事業者に対し、相談窓口にて特化した費用負担は課していない。 お客様対応は業界団体が行き組む業務として位置付けているので、通常の会費内で運営している。</p>
<p>国民生活センター及び各地の消費生活センター等との連携</p>	<p>○各消費者センターからの相談・問合せについてはお客様相談窓口にて一次受付を実施。 内容に応じて当該事業者と連携し対応を実施。 ○全国の事業者に対し、各地の消費生活センター等との情報交換実施を推進。 ○四半期毎に国民生活センターからケーブルテレビに関する苦情・相談情報（PIO-NET）を頂き、内容を検証。</p>
<p>受付数</p>	<p>○お客様相談窓口での年間受付件数 ⇒ 概ね1,000件程度</p>

苦情/相談の流れと取り扱う事例の範囲

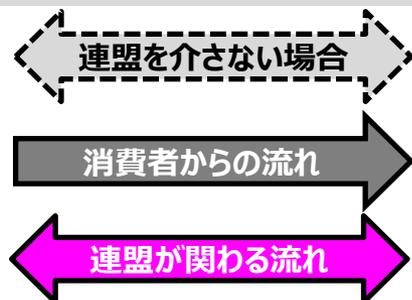
苦情/相談の流れ



取り扱う事例の範囲

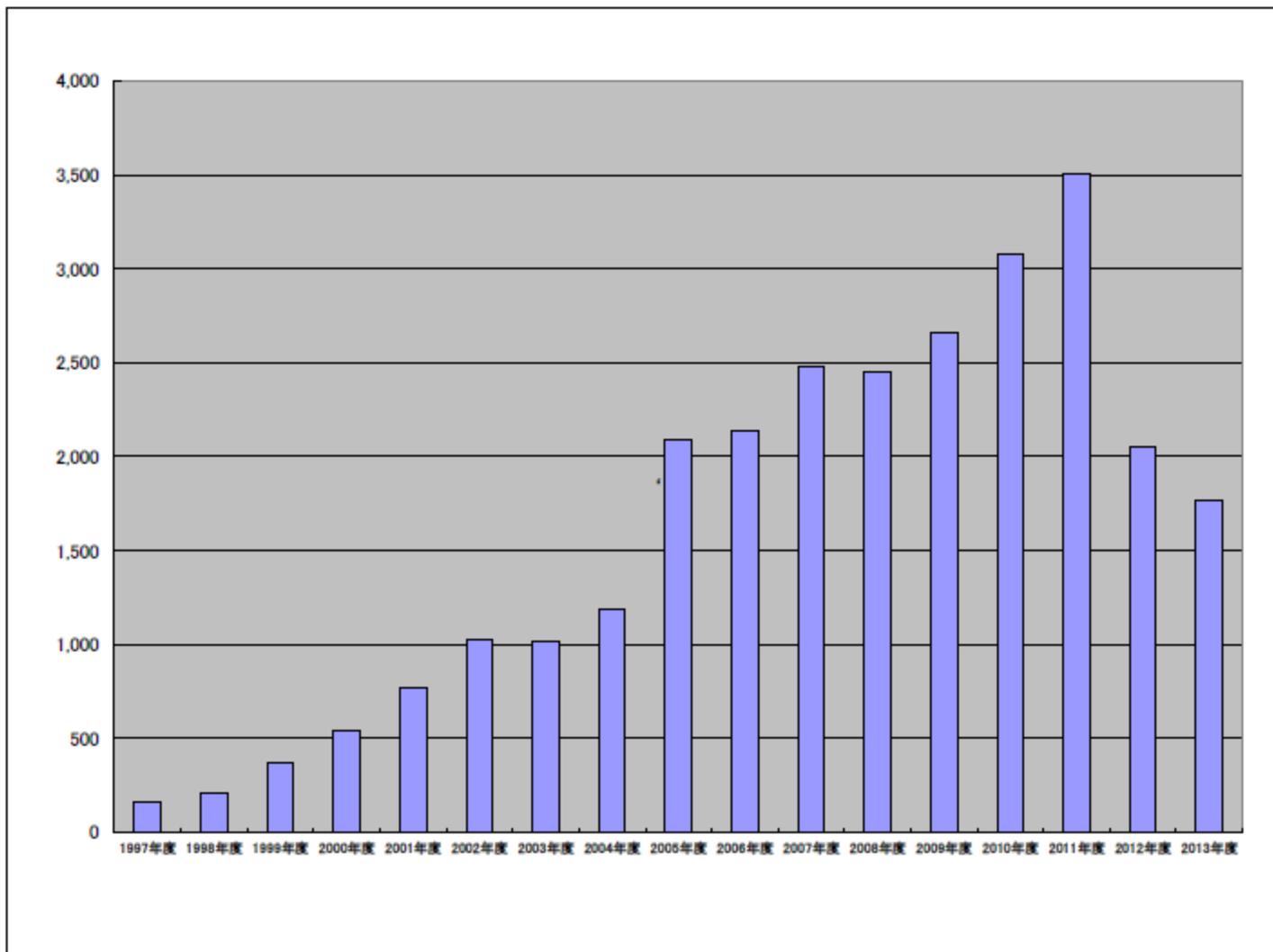


凡例



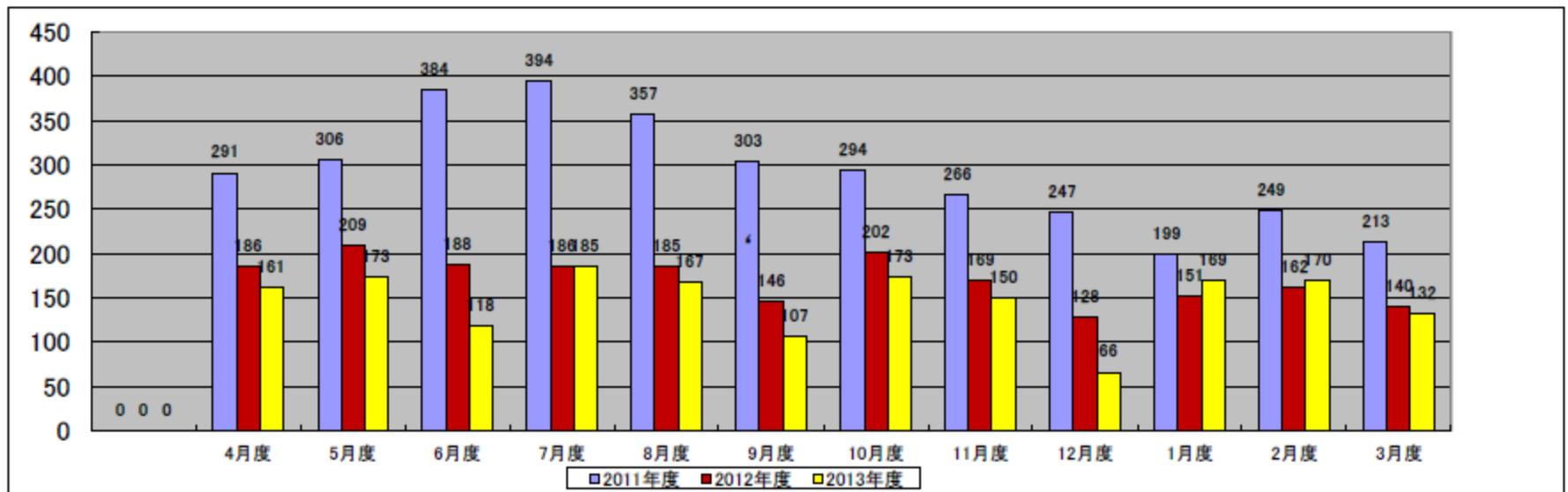
PIO-NETの件数推移

1997年度	158
1998年度	210
1999年度	370
2000年度	544
2001年度	768
2002年度	1,029
2003年度	1,015
2004年度	1,190
2005年度	2,088
2006年度	2,136
2007年度	2,481
2008年度	2,451
2009年度	2,662
2010年度	3,077
2011年度	3,503
2012年度	2,052
2013年度	1,771



PIO-NETの最近3カ年の月別件数の推移

	2011年度	2012年度	2013年度	
第1Q	4月度	291	186	161
	5月度	306	209	173
	6月度	384	188	118
第2Q	7月度	394	186	185
	8月度	357	185	167
	9月度	303	146	107
第3Q	10月度	294	202	173
	11月度	266	169	150
	12月度	247	128	66
第4Q	1月度	199	151	169
	2月度	249	162	170
	3月度	213	140	132
合計	3,503	2,052	1,771	



PIO-NETの件数と傾向分析

地域別の件数

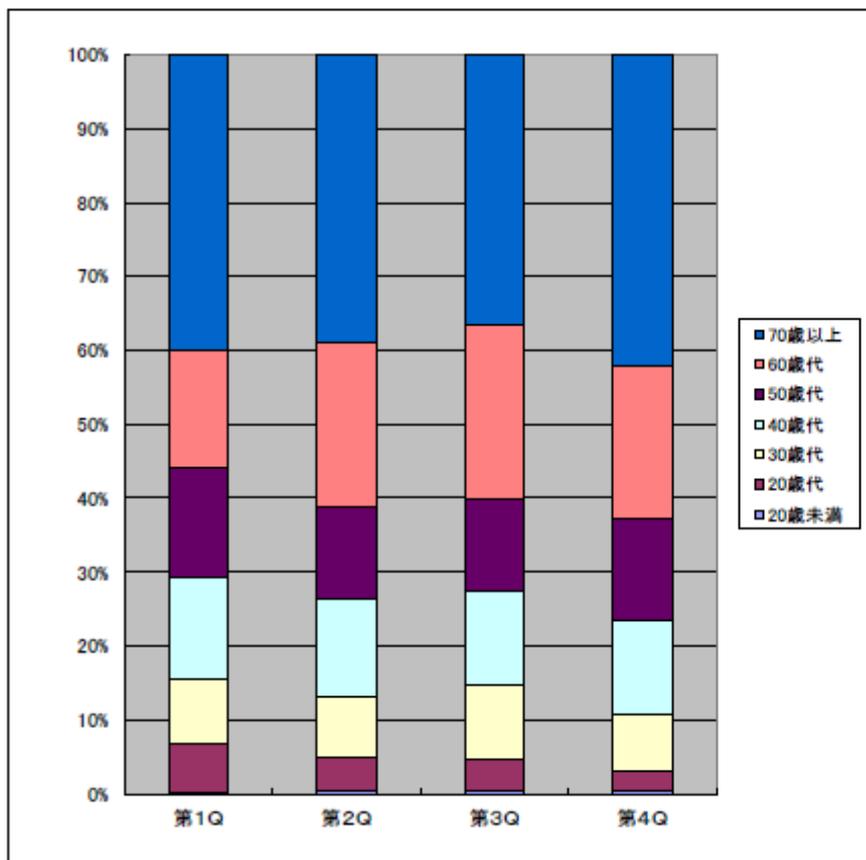
※地域は国民生活センターの分類による。

該当都道府県	2013年度	前年対比								
	第1Q		第2Q		第3Q		第4Q		合計	
北海道・青森・岩手・秋田	8	-2	18	-2	11	-3	12	-9	49	-16
宮城・山形・福島	7	-2	9	2	5	-3	6	3	27	0
茨城・栃木・群馬	3	-1	12	1	10	3	7	0	32	3
埼玉・千葉・東京・神奈川	219	-65	197	-60	174	-100	231	1	821	-224
新潟・山梨・長野	5	-3	8	6	6	3	10	5	29	11
富山・石川・福井	3	-5	3	-3	7	0	2	-2	15	-10
岐阜・静岡・愛知・三重	67	27	54	24	37	13	50	16	208	80
滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山	94	-62	114	-17	100	-18	110	4	418	-93
鳥取・島根	2	-3	1	-2	2	0	3	2	8	-3
岡山・広島・山口	9	2	11	2	7	6	5	-1	32	9
徳島・香川・愛媛・高知	4	-5	7	2	4	-1	4	-1	19	-5
福岡・佐賀・長崎・熊本・大分	19	-6	15	-6	18	1	20	7	72	-4
宮崎・鹿児島・沖縄	4	-2	2	-4	3	1	3	-3	12	-8
	8	-4	8	-1	5	-12	8	-4	29	-21
	452	-131	459	-58	389	-110	471	18	1,771	-281

大都市圏(特に関東、関西)において前年比概ね20%の減少率が目立つ。苦情件数の減少要因の1つにMSOの活動が貢献している。

PIO-NETの件数と傾向分析

年代別の件数



【2013年度】					
第1Q	第2Q	第3Q	第4Q	全体	
0.27%	0.51%	0.29%	0.50%	0.40%	20歳未満
6.38%	4.30%	4.41%	2.48%	4.36%	20歳代
8.78%	8.35%	10.00%	7.69%	8.65%	30歳代
13.83%	13.16%	12.65%	12.90%	13.14%	40歳代
14.89%	12.41%	12.65%	13.65%	13.41%	50歳代
15.96%	22.28%	23.53%	20.60%	20.54%	60歳代
39.89%	38.99%	36.47%	42.18%	39.50%	70歳以上
第1Q	第2Q	第3Q	第4Q	全体	
1	2	1	2	6	20歳未満
24	17	15	10	66	20歳代
33	33	34	31	131	30歳代
52	52	43	52	199	40歳代
56	49	43	55	203	50歳代
60	88	80	83	311	60歳代
150	154	124	170	598	70歳以上
376	395	340	403	1,514	合計
76	8	49	68	201	無回答

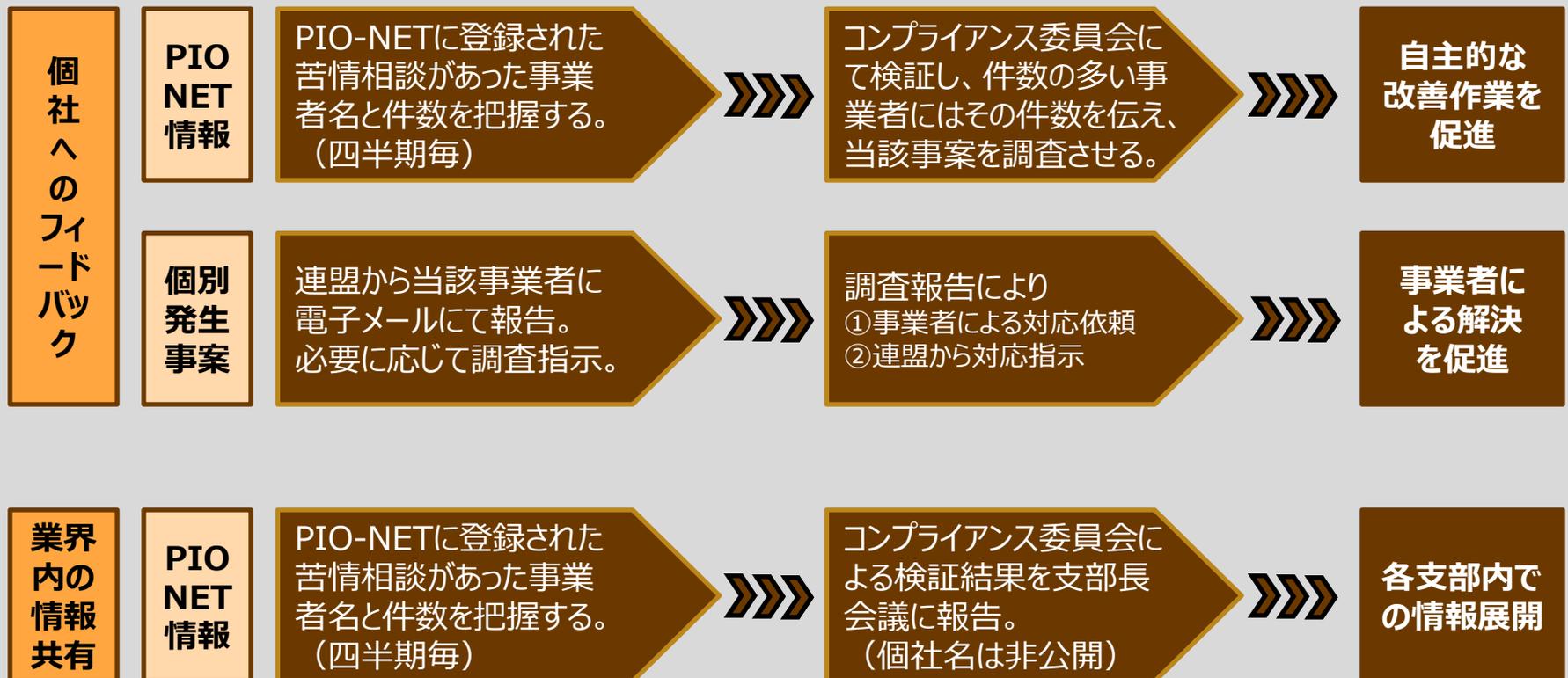
PIO-NETの件数と傾向分析

相談項目別の件数

相談項目	2013年度					年間順位
	第1Q	第2Q	第3Q	第4Q	全体	
解約全般	156	163	148	193	660	②
家庭訪問販売	182	189	186	202	759	①
地デジ関連	51	53	38	47	189	⑧
説明不足	132	143	123	155	553	③
契約	58	69	56	57	240	⑤
解約料	64	69	67	89	289	④
高価格・料金				39	39	⑪
強引	55	49	52		156	⑨
虚偽説明	41	65	51	45	202	⑦
契約書・書面全般	48	73	49	59	229	⑥
クレーム処理						
信用性			35		35	⑫
他の接客対応	42	56		40	138	⑩
合計	829	873	805	926	3,433	

年代別の傾向では60代、70代の合計数値が60%を占めており、この傾向は改善が見られない。第4Qでは70代以上だけで42%となり対策が必要と思われる。また、相談内容上位10項目では年間傾向でも家庭訪販が1位となり、続いて解約全般、説明不足となっている。

個社へのフィードバックと業界内の情報共有



相談窓口の設置と運営上の課題等

【設置時の状況】

- ①設置のきっかけとなったのは地上デジタル放送への移管に伴う苦情の激増。
- ②これにより消費生活センターへの苦情/相談件数も激増し、自治体の広報誌等でも「ケーブルテレビの悪質な営業行為」が紹介されるなど、その信用が問われた。
- ③その結果、営業自主基準の策定、相談窓口専用電話番号の設置と公開を実施。

【運営上の課題と解決への取組み】

- ①各ケーブルテレビ事業者への自主基準啓蒙のため、各支部単位で説明会を実施。
- ②失いかけた信用を取り戻すため、自社エリア内の消費生活センターへの定期訪問を指示。（苦情対応だけでなく、新サービスやキャンペーンの事前説明を行う）
- ③コンプライアンス委員会により、自主基準の順守状況を調査するアンケートを実施。
- ④各社のコールセンターや担当者との連絡環境の整備。
- ⑤相談者の個人情報保護のため、業界団体としてプライバシーマークを取得。

相談窓口の設置の利点と業界特有の事情

【相談窓口設置の利点】

- ① 苦情/相談件数の激減。(ピーク時の半分以下に減少した)
- ② 各社の意識改革の促進。
(自社ではなく、業界団体や消費生活センターに相談されてしまうことの重大さを認識。早期解決に取り組む。)
- ③ 顔の見える存在をアピールし、競合他社との差別化を促進。
(結果としての解約防止に繋がる。)
- ④ 業界団体の存在価値の向上促進。

【業界特有の事情】

- ① 業界団体と事業者との関係が密接であること。(事業者から頼られる業界団体)
- ② 全国各地に事業者が存在し、事業エリアが限られているため、当該地域での信用は欠かせないものであり、“顔の見える地元事業者”としての存在価値が高い。

自主的な取り組みによる解決スキームを実現

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 **(抜粋)**

「放送法等の一部を改正する法律（平成22年法律第65号）」（平成23年6月30日施行）に伴う改訂案

平成20年3月19日 制定
平成20年7月1日 施行
平成24年5月16日 改定

(問い合わせ及び苦情)

第14条

連盟事務局は、消費者からの問合せ及び苦情に誠実に対応しなければならない。

- 2 連盟事務局は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。
- 3 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。
- 4 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導するとともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
- 5 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決をコンプライアンス委員会に委嘱して行わせることができる。

(調査委員会)

第15条

連盟事務局及びコンプライアンス委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったとの疑義を有した場合、その調査のための委員会(以下「調査委員会」という。)を設置することができる。

- 2 調査委員会は、理事、支部長、連盟役員、事務局長及び弁護士から複数選任するものとする。
- 3 連盟事務局若しくはコンプライアンス委員会又は調査委員会は、必要に応じ、事案に係る消費者及び事業者その他関係者から事情を聴取することができる。
- 4 連盟事務局若しくはコンプライアンス委員会又は調査委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったと認める場合には、その旨を理事長に報告しなければならない。
- 5 理事長は、前項の報告を受けた場合には、当該報告に係る事業者に対し、指導若しくは改善勧告を行い、又は、この自主基準若しくは法令に違反する行為の再発の防止を図るための計画の策定及びその提出を求めることができる。
- 6 理事長は、前項の計画を受理したときは、これを検討して意見を付し、適切な範囲で公表することができる。

(自主基準の遵守)

第16条

連盟は、自主基準の遵守に資するため、この自主基準の実施の状況の点検並びに事業者への助言及び改善指導を適切な方法により行うことができる。



被害内容

ポストに「電波レベル測定・チャンネル調整のお知らせ、全戸検査を受けるように」と書かれた**ビラ**。検査を受けると、「**地上デジタルテレビ放送**になると、今までのテレビが**見られなくなる**、**今ならチューナー代等含め3万円が無料になる**」と言われ、**ケーブルテレビ**を契約。解約を申し出たら、**工事代金**を請求された。



「地上デジタルテレビ放送になると、テレビが見られなくなる」と言われ契約したケーブルテレビ

ひとこと助言

- 現在の地上アナログテレビ放送は、2011年7月24日までに放送を終了し、地上デジタルテレビ放送への移行が決定されています。これに便乗して架空請求や事例のようなトラブルが発生しています。
- この事例では「検査は義務」と思わせて業者が家の中に入り込み、「今のテレビは見られなくなる」などと不安に陥れ、高齢者が利用料金や操作方法を理解できないまま契約しトラブルになっています。
- 現在の地上アナログテレビ放送がすぐに終了するわけではないので、あわてて契約せずに、事前に情報を収集したり、周りの方や消費生活センターに相談しましょう。
- 地上デジタルテレビ放送の受信相談は、総務省地上デジタルテレビジョン放送受信相談センターへ。



記者説明会資料

2007年12月26日
独立行政法人国民生活センター

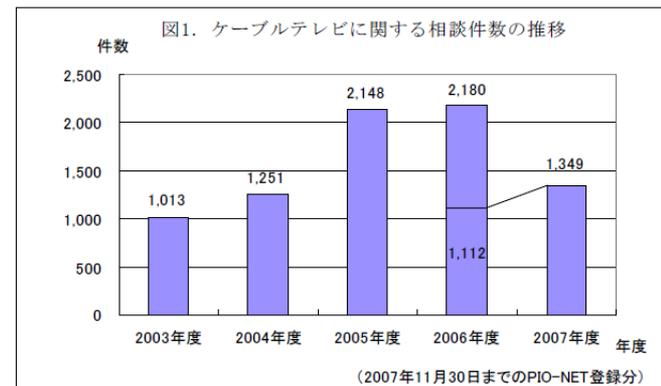
ケーブルテレビに関する相談が増加
「テレビが見られなくなる」のトークに惑わされないで!

地上アナログテレビ放送は地上デジタルテレビ放送へ移行することが国の施策として決定しており、2011年7月に地上アナログテレビ放送は終了する予定である。このようななか、ケーブルテレビに関する相談が年々増加している。「地上デジタルテレビ放送になったら今のテレビは見られなくなる」「ケーブルテレビに加入すれば、今のままでも大丈夫」といってケーブルテレビへの加入を勧誘され、契約内容もよくわからぬままに契約をしてしまいトラブルとなるケースが目立っている。特に70歳以上の高齢者のトラブルが増加している。そこで、被害の未然防止・拡大防止のために情報提供する。

1. 相談件数

(1) 年度別件数～年々増加傾向

PIO-NET[®]には、ケーブルテレビに関する相談が2003年度以降7,941件寄せられており、年々増加している。2007年度は11月末日現在1,349件、前年同期の約2割増となっている。



※ PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。