

電気通信事業法等の一部を改正する法律に関する 消費者保護ルールの改定に関する要望について

第15回 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 資料

2015年9月10日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

1. 全体の施行スケジュールについて

【要望事項】

今般の法改正により、システム開発等が予測されることから、ケーブルテレビ事業者の多くは、相当規模の設備投資が必要となります。

そこで、少なくとも書面交付に紐づく改正については、他の法令で見られるような経過措置等の規定を設けて頂く等のご配慮を、要望致します。

【理由】

日常業務では、アップグレードやダウングレード、オプションサービスの追加等、カスタマーセンターでの電話受付やWEBで対応が完了するものが相当程度あります。

仮に、これらの変更について書面交付義務の対象となれば、受電と書面発行を連動させるシステムの開発等、工数にして優に1年を超えるような多大なシステム改修負荷が生じます。

特にケーブルテレビのお客さまの中にはメールアドレスを保有していない方が多数おりますので、電子媒体による交付が実施できず、多くが書面交付になると想定しております。

しかしながらこれらの開発については、省令等の詳細が確定しなければ、仕様の確定自体ができませんので、要望するものです。

※ケーブルテレビ事業者は弊連盟所属事業者だけでも366社あり、本件周知のための説明会を本年11月～12月にかけて全国12ヶ所で開催します。

2. 書面の交付義務について

【要望事項①】

オプションサービスについて書面交付義務の適用対象外との整理を要望いたします。

【理由】

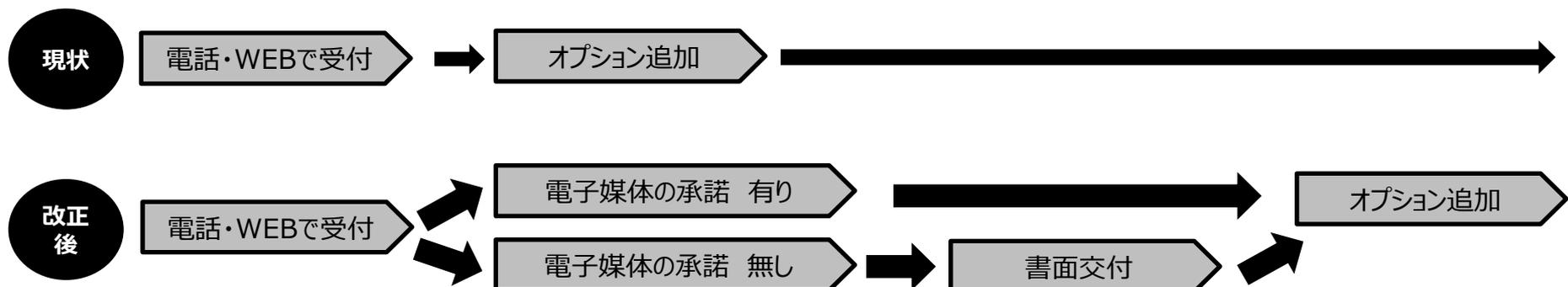
オプションサービスの追加については、カスタマーセンターでの電話受付やWEBで手続きが完結する場合、現状は書面交付を行っていませんが、全て既加入者が対象となっており、現状お客さまとの間でトラブルになっているとの実態はございません。

【要望事項②】

電子媒体による書面交付を行う場合の、「承諾の仕方」（電話録音の可否等）と「通知方法」（マイページへの誘導を目的としたURLの送付等）について具体的な例示をお願い致します。

【理由】

仮に、オプションサービスの追加についても全て書面交付の対象となった場合、クーリングオフの期間をコントロールする観点から、サービス変更を書面交付後に行うことが想定されます。その場合、現状に比べ、かえってお客さまの利便性を損なうことになりかねませんので要望するものです。



3. 初期契約解除制度について

【要望事項】

事業者の請求権の確保をお願い致します。

【理由】

契約解除までに生じる工事やサービス提供等にかかる工事費、従量課金（通話料やVOD等）、契約解除に伴う原状回復等に係る事務手続きを含めた費用等の費用が過大であり、利用者に応分の負担を求めるものです。（一定期間のサービス継続を前提とした工事費無料キャンペーンの適用時にあっても、現に事業者には負担が発生している場合も同様）

4. 代理店に対する指導等の措置義務

【要望事項】

事業者と代理店を特定し把握できるような措置に加え、代理店に対する事業者の監督責任を今回この機会において明確に制度化すること、及び禁止行為が行われた場合の指導等の措置が必要と考えます。

【理由】

他事業者による近時の代理店による営業実態として、営業時にそもそも名乗らず、また第三者に成りすます、あるいは事業者や一次代理店が把握していない代理店による悪質な営業事例が数多く確認されています。

＜事例① “明らかに不実の告知に該当する行為”＞

「この地域ではケーブルテレビ事業が終了するので乗り換えが必要」といった、明らかに利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要事項について、事実ではないことを告げる行為が繰り返されている。

＜事例② “初期契約解除ルールへの影響がある行為”＞

ケーブルテレビ加入者が他者に切り替えられた場合、他社代理店は加入者に対し「工事が完了したらケーブルテレビ事業者に解約の連絡をしてください」と告げます。この際、切り替えに至る不公正な営業により加入者側に誤解があり、ケーブルテレビ事業者の適切な説明により、加入者がサービス内容を十分に理解した上で、元に戻そうとしても、既に8日間が経過しており、他社への違約金が発生し、やむなく切り替えざるを得ず、初期契約解除ルール導入が活かされないことになってしまう事例（元のサービスに戻れない事例）が多々ある。

事業者による一次代理店以降に存在する二次以降の代理店の把握・指導等の責任につき、代理店による近時の営業実態を踏まえると、利用者を守り、利用者が安心してサービスの案内や情報を得るために、また「適切な競争環境を維持する」ためにも、制度化を要望するものです。