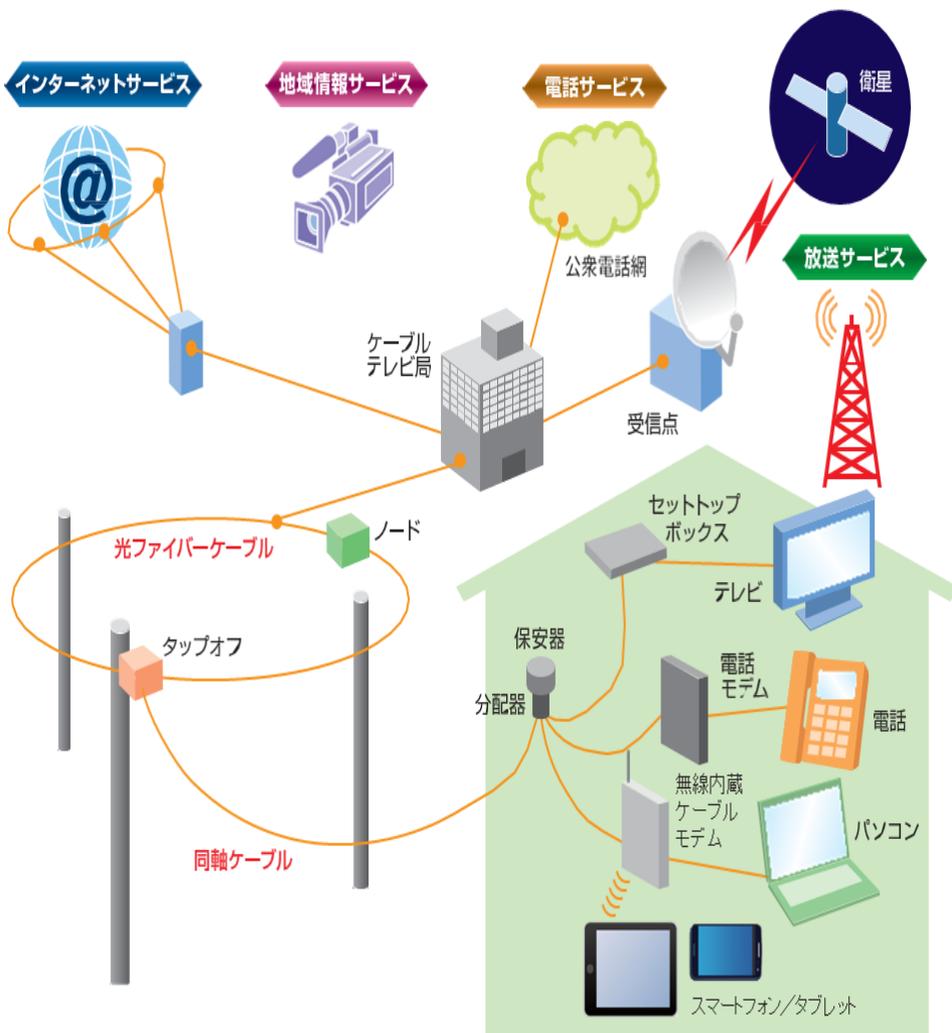


お客様の苦情削減に向けた取組状況について

2020年2月4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



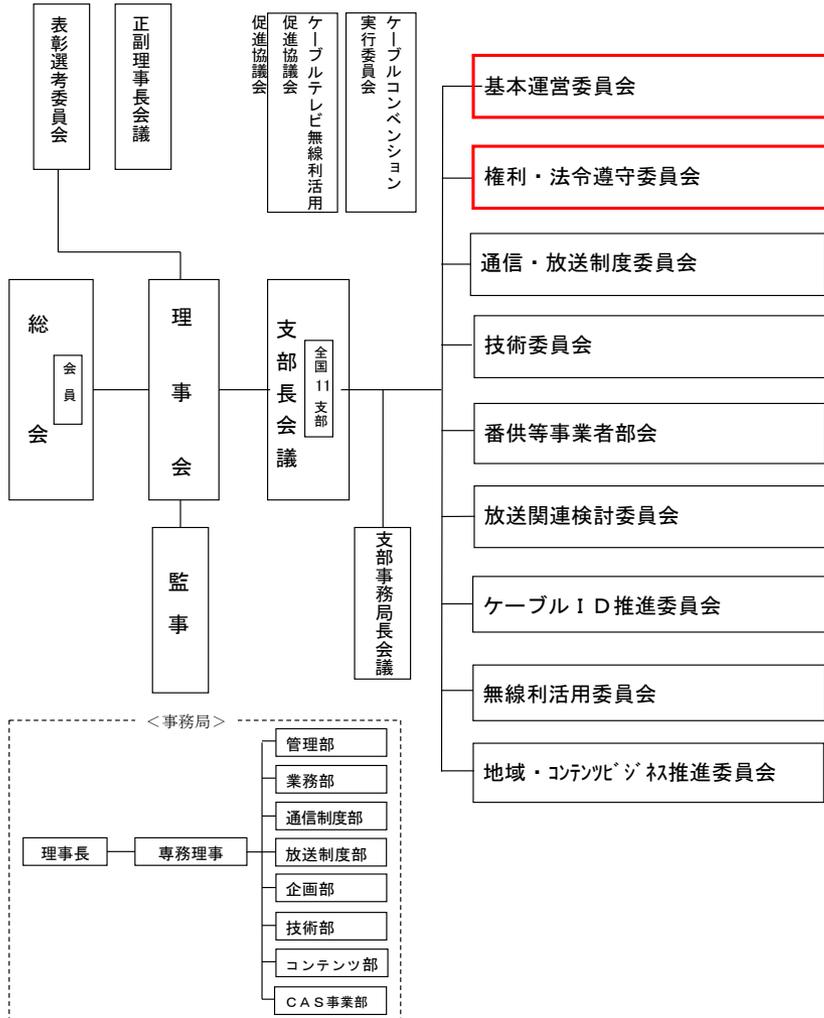
業界状況 (2019年3月末)

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	363社
総接続世帯数	2,695万世帯
世帯接続率	46.1%
多チャンネル加入世帯数	796万世帯
インターネット接続加入世帯数	923万世帯
電話サービス加入世帯数	858万世帯
MVNO加入回線数	※約11万回線 (90社)

※2019年11月末

連盟・業界としての主な取組について

◆連盟 会議・委員会組織



■権利・法令遵守委員会

ケーブルテレビ事業者の営業施策と消費者保護の両面について、法令に則った適切な対応が可能となるよう、本委員活動を通じて周知・啓蒙に取り組んでいる。

■顧客対応塾（次世代リーダー育成塾）

基本運営委員会の中で、業界の明日を担う人財の育成を目的として実施する研修。

■支部

「お客様のお困りごと」「利用状況の問題」等を苦情削減の重要課題とし、対策委員会を設置している。

(例) 東海支部＝「地域営業力向上検討委員会」など

業界団体としての主な取組について

平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）/今後の対応・取組の方向性等【ケーブルインターネットサービス】より抜粋

（一社）日本ケーブルテレビ連盟においては、会員事業者に対して、①本会合の結果等の情報共有、注意喚起を実施し、また、②毎年消費者保護に関する会員事業者向けセミナーを開催し、更に、③消費者保護ルールに係る本連盟独自の解説資料を作成し会員事業者に共有、活用を促しているところ。引き続き、消費者保護の充実。向上に係る取組や訪問販売の適正化に向けた取り組みの強化が求められる。

- ①モニタリング調査結果を会員へフィードバックし（支部長会議、権利・法令遵守委員会）し注意喚起と改善を指導、事業エリア内の消費生活センターへの定期訪問を推奨し連携することで、情報共有し苦情低減に繋げている（連盟は国民生活センターを訪問）
- ②全国11支部で説明会（コンプライアンス系）を毎年開催。周知、啓発活動を継続して実施。
- ③電気通信事業法の一部改定に伴い消費者保護ルールに関するガイドラインを会員に周知徹底。代理店届出制度に関するQ & Aに業界独自の注釈や解説を織り込み会員に配布。
- ④業界団体としてお客様相談窓口を設置し、事業者に必要なエスカーションを実施し指導改善。

業界団体としての取組について（前項②、③）

②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）



③代理店届出制度Q&Aの業界版を作成し、配布並びに説明

代理店届出制度のQ&A（連盟による改訂版）

Q 1 電気通信事業者が自身の通信サービスの勧誘や契約申込みの受領を行う場合にも、媒介等業務受託者としての届出が必要なのか。

A 1 電気通信事業者が自らの電気通信サービスの勧誘や契約申込みの受領を行う際は、電気通信事業者としての登録・届出を行ってはいし問題なく、媒介等業務受託者としての届出は不要です。ただし、電気通信事業者であっても、他社の電気通信サービスの勧誘や契約申込みを行うのであれば、別途、媒介等業務受託者として届出を行う必要があります。

※KDDIのケーブルプラス電話を販売している事業者は、電気通信事業者としての登録・届出を行っていたとしても、媒介等業務受託者として届出を行う必要がある

Q 2 コールセンターやイベント会社等が、電気通信事業者の社名を名乗り、接客や外部からの問合せに対応する際、商品説明や申込みの受領を行うケースがあるが、この場合も媒介等業務受託者として届出の対象となるのか。

A 2 契約の締結の勧誘に際し、電気通信事業者の単なる手足として活動している場合や、契約の申込みの受領に際し、単なる契約申込書の回収のみを行っている場合、届出を行う必要はありません。ただし、勧誘に際して自らの判断による勧誘を行っていたり、申込書の受領に際して利用者から申込みの意思確認を行っている場合は、届出の対象となります。

※地元の不動産会社や小さな電気店等がパンフレットを置いているだけ、もしくはケーブルテレビの連絡先や場所（店舗）などを紹介しているだけ（いわゆる送客のみ）は届出の必要は無い

Q 3 専ら法人向けに電気通信役務の媒介等の業務を行っている者も届出が必要か。

A 3 法人向けに電気通信役務の媒介等の業務を行っている者であっても、事業法 26 条第 1 項各号（マニュアル 11 頁以降参照）に掲げる電気通信役務を取り扱っている場合、届出が必要。

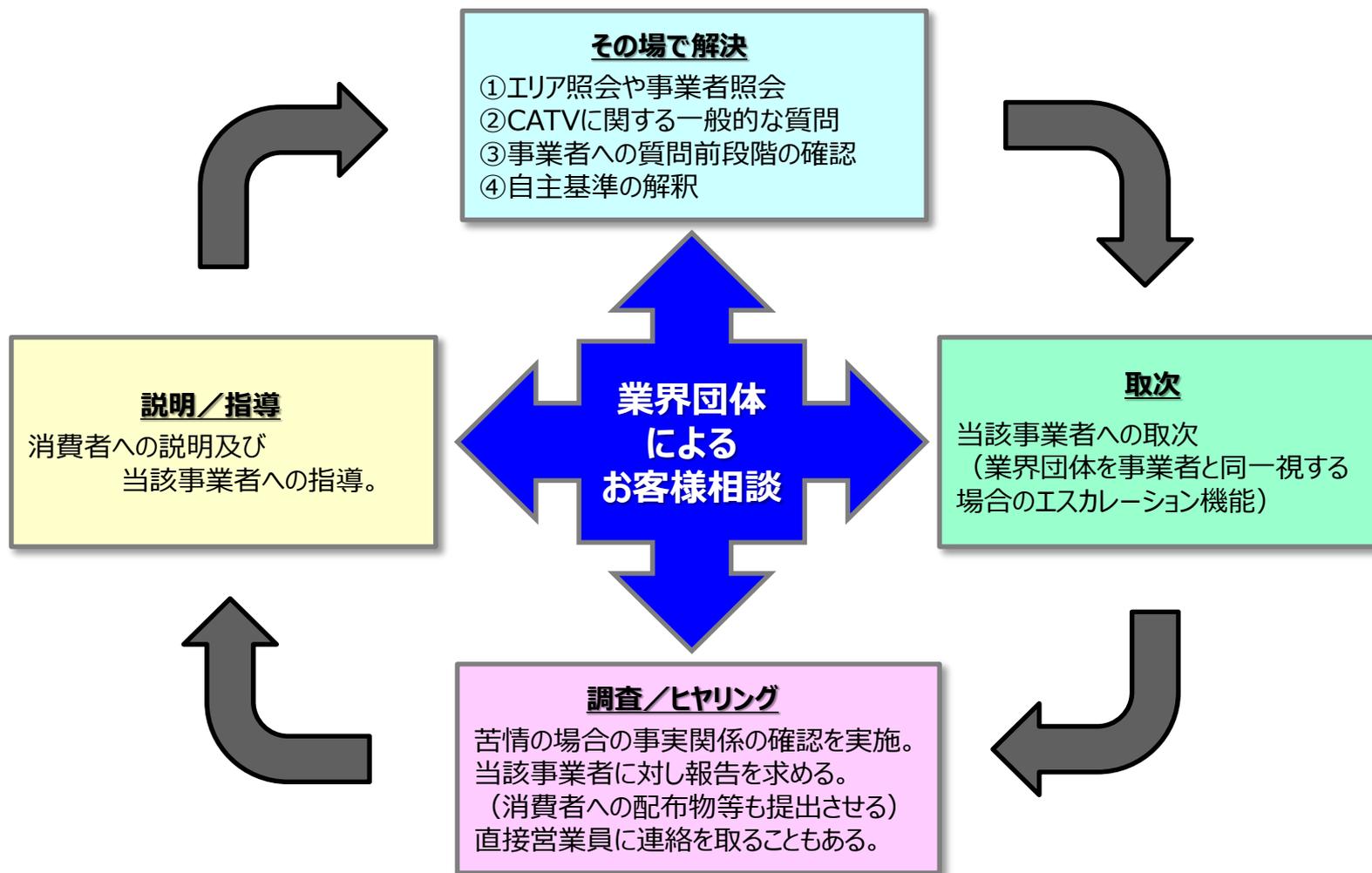
Q 4 届出の要否の判断に迷う場合、どうすればよいのか。

A 4 本マニュアルの巻末に記載の問合せ先（所管の総合通信局等の担当課）に、業務の具体的な内容（例：契約の申込みの受領を行っているか、自らの判断による勧誘を行っているか、委託契約の形態はどうなっているか等）を伝えた上で、届出の要否を相談してください。

なお、総合通信局等において判断しかなる場合には、総務本省に相談することになるため、回答に時間を要する場合がありますこと留意してください。

Q 5 届出の申請は店舗単位なのか、委託元の電気通信事業者単位なのか、販売代理店を運営する法人単位なのか。

業界団体としての主な取組について（前項の④）



事業者取組事例 ①

お客さまの声を受け、**How to 工事同行営業ガイドライン**・**事前配布資料等の見直しを実施。**

*下は見直し後の事前配布資料抜粋

訪問目的の明確化

訪問・立ち入り目的の明確化

作業内容・提供サービスの丁寧な記載と内容の明確化

2. 作業目的 **訪問目的を明確化し、大きく表記。CATVの仕組みの図も挿入。**

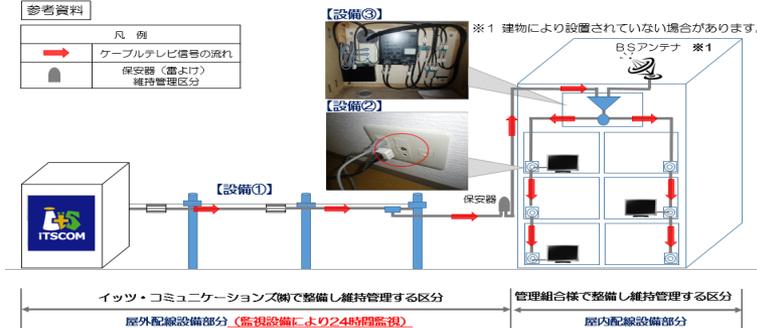
弊社光ファイバーへの切り替えを見据えての信号品質の確認、および向上を目的とした各住戸（専有室内）のテレビ端子の確認、交換作業、共用部における信号確認作業を実施させていただきます。なお、本作業は、「**共視聴設備の4K等次世代放送へ対応準備**」も兼ねた改修作業となっておりますので、皆様ご協力くださいますようお願い申し上げます。

「共視聴設備の仕組み」

イツコム幹線【設備①】より受信した信号は、棟内共用部設備を通じて各専有室内テレビ端子【設備②】へ配信されております。
一般放送やイツコムサービス（有料サービス）のご利用に必要な適正なテレビ信号が末端のテレビ端子までお届けできるよう、建物共用部の増幅器【設備③】での調整や、分配・分岐器で分配をおこなう仕組みとなっております。

参考資料

凡 例	
	ケーブルテレビ信号の流れ
	保安器（雷よけ）維持管理区分



この度の作業は、専有室内テレビ端子の状態を確認・交換作業を行う事で、テレビ端子から混入される雑音（電化製品等から発せられる微弱な電気信号、ノイズともいいます）の混入を低減させ、建物内のテレビ信号の信号品質の確認、向上を行わせていただく作業となっております。

全戸へのご協力の呼びかけを丁寧に分かりやすく記載。

建物内のテレビ信号は、お住まいの皆様共視聴設備を通り、全戸へ配信されておりますので、一言が本作業にご協力いただくことにより、建物全体の信号品質の向上に繋がります。何卒ご理解とご協力の程、お願いいたします。

3. 作業説明および各種サービス案内内容

サービス案内を大きく明確に表記。

専有室内作業の際に、当該作業内容のご説明やご利用可能なサービス（インターネットサービス・固定電話サービス・多チャンネルサービス・インテリジェントホーム・東急でんき&ガスイツコムSIM等）のご案内をさせていただきます。

※作業にお伺いの際、お客さまご了承のもとサービス説明をさせていただきます。

事業者取組事例 ②

ケーブルテレビ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

(平成29年12月20日改訂版より抜粋)

(適合性の原則)

第6条 事業者は、消費者の知識及び経験並びにサービス提供契約を締結する目的に照らして、消費者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない。

2 事業者は、サービスの提供により、高齢者等のように特に配慮が必要と考えられる消費者に勧誘を行う場合においては、当該消費者への分かりやすい説明を心がけるよう特に配慮しなければならない。

<ガイドライン>

第6条 1 項の 説明とは、平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報を伝達することが必要とされるものである。また、事業者は消費者に対して、契約の締結前に説明事項分かりやすく記載した書面を交付し、これに基づき口頭で対面により説明することを原則とする。※高齢者の判断の基準は難しいが、**70歳以上を目処とする**。

国民生活センターからは、**70歳以上の苦情件数が最も多い**との指摘あり。

(参考:平成28年度苦情件数:1,836件、年代別苦情件数:70歳以上37.8%、60歳代15.6%)

したがって、例えば**70歳代の高齢者と契約する場合には、専用資料を使用する、親族等の同席を求める、上同等複数の者が利用者のサービス内容に対する理解度を確認する、等の配慮**をすること。

特に、親族等の確認を取ることができない状態でサービス提供契約を締結する場合には、即時の契約ではなく申し込みを受けた後、日を改めて訪問するなどして、契約の意思を再確認した後に契約することが望ましい。

ガイドラインの内容に則り 以下の通り独自の取り組みを実施している

【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。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。
- ◆ ご家族の立ち合い等が困難場合は、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、サービスのお申し込みに際して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。