

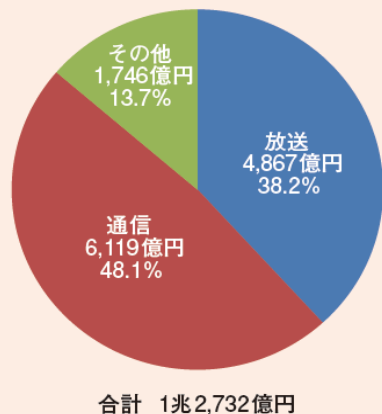
令和元年法改正後の取り組み状況について

2020年6月24日

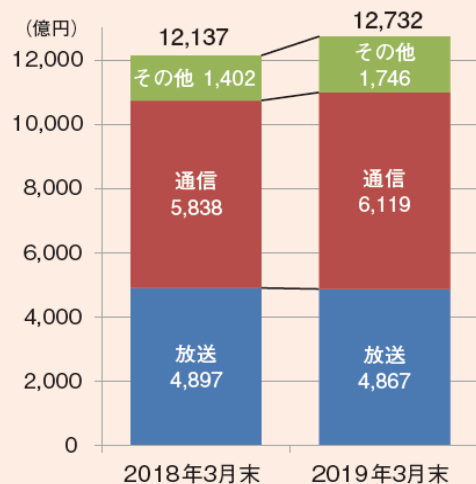
一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

ケーブルテレビ業界の概要

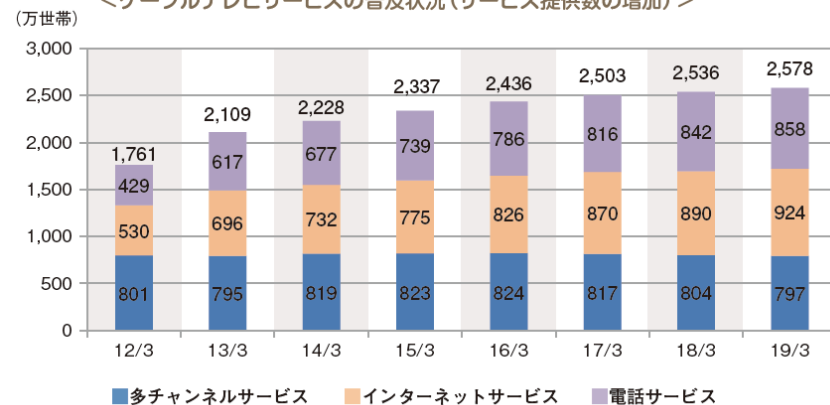
《2019年3月末売上内訳》



《売上推移(前年度との比較)》(単位:億円)



＜ケーブルテレビサービスの普及状況(サービス提供数の増加)＞



**通信売り上げ比率が増加
電気通信事業者として消費者保護への取り組みに重点を置き対応**

連盟の取組体制について



■ 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。

業界団体としての主な取組について

令和元年10月施行の電気通信事業法一部改正「勧誘の適正化」への対応

法改正後「禁止事項となった事項」を会員事業者に向け改めて周知し、より一層の注意を求めた

【施行前】9月に 権利・法令遵守委員会を通じ以下事項を実施

- 勧誘に先立って「勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止」について支部に周知
- 電気通信事業法の一部改定に伴い改訂版『消費者保護ルールに関するガイドライン』に、より会員の理解を深めるため業界独自の注記をつけて周知
(以下を具体的な禁止事項として業界独自に注記)
 - 点検に乗じて勧誘であることを告げず、モニターと称して有料サービス用の機器設置をする
 - 機器修理での訪問時に、勧誘である事を告げずにより高額となるサービスへの切り替えに誘導する

【施行後】 2020年2月から3月に全国11支部での説明会において法改正内容の周知を実施

事業者取組事例 ①

「事前に勧誘であることを告げる」ことは、法改正前より各事業者が営業担当員・販売代理店に対し、マニュアル等で指導、注意するなど周知徹底をしている。

具体的な事例として

事業者の営業担当者向け研修会（座学）で事前承諾を得る事を周知徹底

- ・事前配布資料にも有料サービスの案内を併せて行う旨について記載することを指導。
- ・勧誘以外の目的（修理・点検等）訪問の際に勧誘を行う場合は「『作業終了後に有料サービスのご案内をさせていただいてよろしいですか？』など確認をしてから作業に入るように指導。
※次ページに確認様式記載
- ・代理店営業担当者には、販売代理店に対し「訪問時に有料サービスの案内がある事」を事前にお客様に伝えることを徹底するよう指導している。
- ・お客様へのアポイント取得時には、訪問時に「有料サービスについてのご案内希望されるか」を確認。
希望しない場合、訪問担当者にきちんと引き継ぎ、勧誘を実施しないよう指導。

事業者取組事例 ①

勧誘目的以外の訪問で有料サービス説明希望についての確認項目

点検作業完了報告・説明後に希望者のみに有料サービスの説明をする旨案内

事業者取組事例 ②

事業者の営業担当者向け研修会（ロールプレイング）で事例を提示
禁止行為を踏まえ、正しい手順の認知に努めている

「勧誘である旨を告げずに勧誘する行為」に該当する行為は禁止
（お客さまに断りなくサービスの案内をする事）

▶ 訪問時には必ず自己の名称・訪問目的を告げる

- ✓ 勧誘に先立って必ず自己の名称等及び当社サービスを勧誘することを告げる
- ✓ 訪問時には、何の目的で訪問し、どういった内容を説明するのか（電波測定、アポイント取得、サービスの案内等）を言葉、ツールなどを使いお客さまに理解をしていただく

【説明希望意思確認ルール】

集合住宅への導入契約時に当社が定期的なメンテナンスを行う事が義務付けられている。

メンテナンスはメンテナンスとして実施した後、

必ずお客さまから同意を得たうえで、有料サービスの案内を行う