

# ケーブルテレビ業界における 電話相談窓口の体制について

2020年12月10日

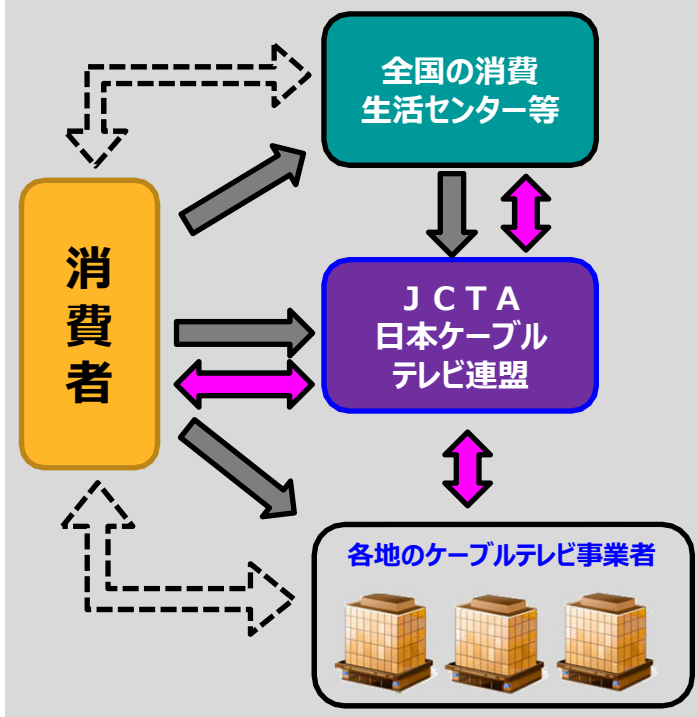
一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

# お客様相談窓口の体制

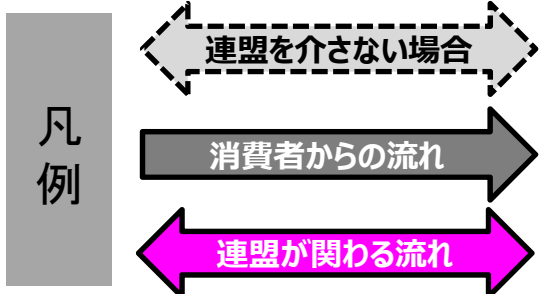
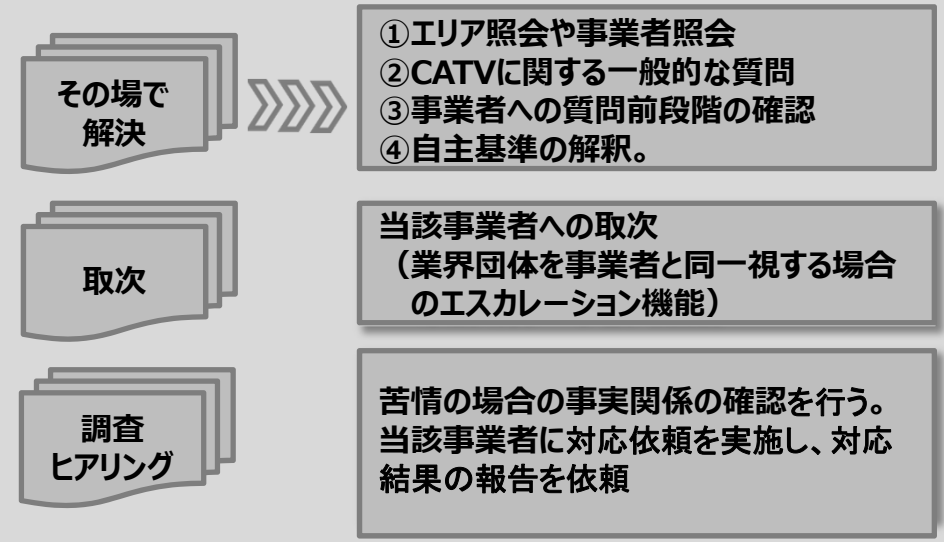
受付方法	お客様相談窓口専用の電話番号を用意 連盟ホームページの問い合わせフォームで受付
受付体制	○電話対応（9：30～17：00 月～金） ※夜間及び土日・祝日の対応は無し ○問い合わせフォームによる受付は24時間（対応は電話対応に準ずる）
運営体制	加盟事業者は、各事業者ごとにお客様相談窓口を設置・運営しているが、「業界のお客様相談窓口」として連盟内に以下の窓口を設置している。 ○人員 ⇒ 2名～4名（但し、全員が担当業務と兼務） ※連盟の職員は会員事業者からの出向者で構成されている。 ○教育 ⇒ お客様対応を行う職員の全員がケーブルテレビ事業者からの出向者であり、知識/経験共に豊富である事から教育は不要。 ○費用 ⇒ 会員事業者に対し、相談窓口の設置に伴う費用負担は課していない。お客様対応は業界団体が取り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。
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	○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。
受付数	○お客様相談窓口での年間受付件数 ⇒ 概ね300件程度

# 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



# 相談窓口の設置と運営上の効果等

## 【設置時の状況】

窓口の設置のきっかけは、地上デジタル放送への移行に伴う苦情の増加。地デジ化に関連した営業に対する苦情もあり、その対策として業界独自の自主基準として「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」を策定すると共に、お客様相談窓口（専用電話番号）を設置。

## 【相談窓口設置の利点】

- ①ケーブルテレビへの苦情/相談件数の激減。  
（2008年の窓口設置時から一貫して減少）
- ②業界団体としても取り組みを強化しており、各地の事業者に向けては、業界全体の苦情発生件数等の情報周知や本部実施の消費者保護ガイドラインの説明会等を通じて、消費者対応への意識向上を求めるなど、啓蒙活動を実施している。