

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 論点整理への意見

2021年6月22日
(一社)日本ケーブルテレビ連盟

2.(1)電話勧誘における課題

- 電話勧誘における苦情に関しては、ケーブルテレビ事業者には問題がなく、一律に制限をかける規制導入については慎重に検討いただきたい。
- トラブルの原因者の多くが、業界団体に所属せずルールを守らないアウトサイダーとされており、「悪貨が良貨を駆逐する事とならない様に」との構成員からのご意見もあり、全事業者への規制強化でなく、アウトサイダー事業者への対応方法の検討が先決であると考えます。

【参考】ケーブルテレビにおける「電話勧誘の実態」（2020年12月10日第25回検討会で弊連盟報告資料から抜粋）

- ① 新たな顧客獲得を目的とした電話勧誘はほぼ実施していない。
- ② 相対的に見て電話勧誘に関する苦情割合も少ない。等を報告

ケーブルテレビの電話勧誘の状況

日本ケーブルテレビ連盟 加盟事業者の電話勧誘の状況

- **新規契約の勧誘の電話営業はほぼ実施していない。**

- ・事業者がどこから「電話番号のリスト」を取得し架電しているのか、消費者から疑われる等、評判低下のリスクが大きい。
- ・ケーブルテレビは事業エリアが限られており、当該地域での信用は欠かせないもの。電話勧誘によるトラブルがあった場合の地域内における信用低下のリスクが非常に大きい。
- ・個人情報の入手方法についての質問を受けるなど、情報の取り扱いの説明に苦慮する。

- 既存加入者への電話での案内について

- ・新規サービスの案内など電話での案内は実施しているが、契約は対面で締結。（消費者保護ルールに関するガイドラインに則り契約締結を実施）

非加盟事業者の電話勧誘の状況

自治体設置の行政サービス型の事業形態が多い事から、積極的に新規契約の勧誘を行っている事は考えづらく、電話による勧誘営業は、ほぼ実施していないと思われる。

2.(2)ウィズコロナ時代における利用者対応の在り方

■Webのみでの解約手続き完了の義務化には賛同しかねます。

- 解約に伴う工事等の説明が十分でないと、消費者が想定外の不利益を被る事が考えられます（施設撤去により、地上波放送受信用のアンテナ設置が必要となる等）。
- Web上で全サービスの解約説明を記載することで、場合によっては利用者に混乱をきたす可能性もあり、またご高齢のお客様に対しては煩雑な手続きをご理解いただくには丁寧な説明が必要であることよりWebのみでの解約手続きとせず、電話等により個別の要望に応じ説明することが必要と考えます。
- 仮に、Webのみで解約処理を完結させるとなると、かなり複雑なシステムとなるため、システム構築費用等もかかり小規模事業者の多いケーブルテレビ事業者では対応が難しいものと考えます。

【参考】解約時に発生しうる問題点

- ① ケーブルテレビ事業者においては通信、放送の回線施設を共用しており通信サービスの解約に伴っての設備撤去の影響が放送にもおよぶ。
- ② 解約に伴い、端末・引き込み線撤去工事および端末の回収費用・引き込み線撤去費用の負担が発生。場合によっては転居先への連絡等を取ることもあり。

2.(3)①初期契約解除制度の改善

- ケーブルテレビ事業者においては、加入前に対面を中心にした十分な品質の説明を丁寧を実施しています。
- 工事遅れなど事業者起因の場合でも契約解除に応じる等の補完措置をとるなど、現状の初期契約解除制度の下でも、苦情・トラブルを発生させないよう対応を行っており、引き続き真摯に対応を続けます。

2.(3)②期間拘束契約における課題

- 長期契約で相応の割引率が適用される契約を希望する消費者も多数おり、そうしたニーズに応えつつ、それぞれの事業者が投資回収を行うために、違約金を伴う期間拘束契約を行っており、一律に規制する事については慎重に検討いただきたい。
- 「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」の策定に対する総務省要請を受け、本年7月からの対応に向けて各通信事業者がシステムの改修を行い対応を進めているところ
 - 工事費の分割回数及び割引
 - ①固定ブロードバンドサービスの利用の開始に当たって必要となる工事費の分割支払いについて、期間拘束契約の期間以下の分割支払い期間を選択できるようにすること。
 - ②固定ブロードバンドサービスに係る工事費の割引やキャッシュバックについて、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いの場合において、その総額を有利としないこと。なお、工事費相当の割引又はキャッシュバックを分割して提供している場合には、期間拘束契約の期間内にその全額を享受できることが望ましい
 - 無料解約期間に関する措置
 - 固定ブロードバンドサービスについて、少なくとも3か月間、無料解約期間を設けること。なお、無料解約期間については、契約満了の当月、翌月及び翌々月を含めることが望ましい。
 - 度重なる制度改定は事業者のシステム改修などの負荷が増え、中小規模事業者には大きな負担となり利用者の混乱も招く懸念もある為、慎重に検討いただきたい。
- 工事費等の初期費用の回収はお客様単位の契約に係る実費です。期間拘束契約において違約金と併せた解約費用として扱っている場合もあり、違約金の額に対する制約を検討する際には、実情を踏まえ慎重に検討いただきたい。

2.(3)②期間拘束契約における課題 続き

- 違約金の水準に関しては、複数の事業者において長期契約の途中解約による逸失利益の水準よりも低く設定している。
- 違約金に上限を設けることを検討する場合、多額の設備投資が中長期的に必要な電気通信事業と、論点に挙げられている学習塾等の人件費などが主な費用で構成される産業とは事業構造が大きく異なるため、比較対象とすることは適当では無いと考えます。
- 小規模事業者の多いケーブルテレビ事業者においては、違約金を伴う期間拘束契約は割引を行いつつ、投資回収を行うための重要な手段となっているため、違約金の額等については慎重に検討いただきたい。

2.(3)③苦情相談の在り方

■ ケーブルテレビ業界としては、苦情相談に関し真摯に対応を行っているため、既存の体制を充実させることで引き続き苦情件数の削減に努めてまいりたい。

- ケーブルテレビ連盟に設置の相談窓口で一定程度の解決をみている。（連盟から会員事業者につないでほぼ解決に至っている）。
- 仮に業界の範囲を超える苦情に対応するためにADR（裁判外紛争解決手続）設置の検討をするのであれば、どのようなケースでADRが必要になるか具体的な検討をし、業界団体における苦情相談体制との役割分担等も十分検討する必要があると考えます

【参考】連盟の電話相談窓口体制（2020年12月10日第25回検討会での弊連盟報告資料から抜粋）

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	○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、相談窓口を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1,000件程度