

ケーブルテレビ業界における 相談/苦情対応・体制について

2021年12月7日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

日本ケーブルテレビ連盟の会員について

▶オペレータ会員数 (ケーブルテレビサービスを行う事業者)	348社
▶サプライヤー会員数 (番組製作者・民放各局)	66社
▶賛助会員数 (機器等メーカー・Sier・商社等)	79社
		計 493社

2021年9月30日現在

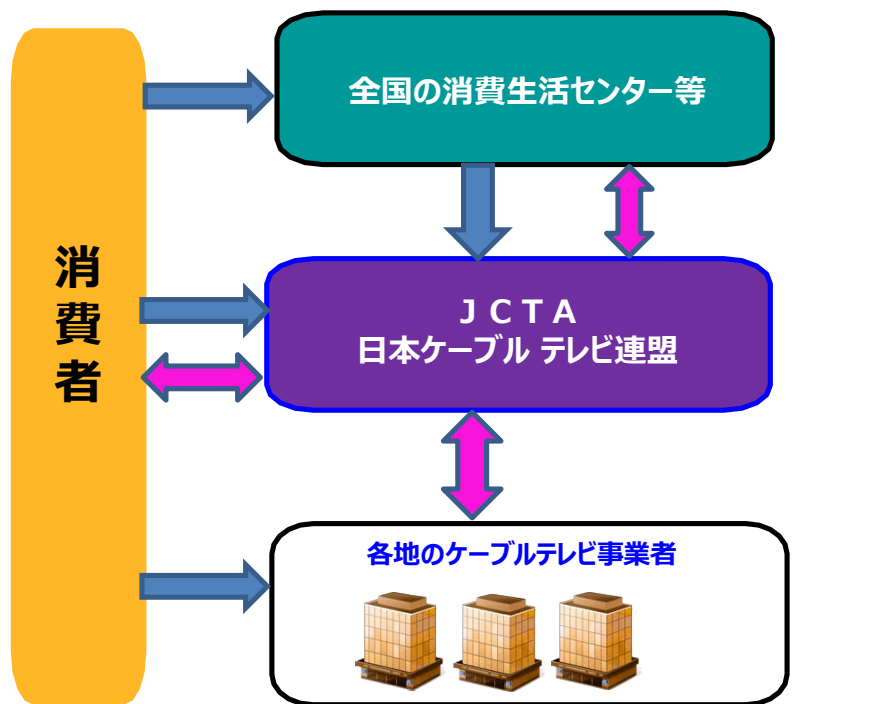
連盟のお客様相談窓口の体制について

受付方法	<ul style="list-style-type: none">○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	<ul style="list-style-type: none">○電話受付（9：30～17：00 月～金）※土日・祝日の受付は無し○問い合わせフォームによる受付は24時間
運営体制	<ul style="list-style-type: none">○人員：4名（但し、全員が担当業務と兼務）○費用：連盟の運営費にて賄う
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	<ul style="list-style-type: none">○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	<ul style="list-style-type: none">○電話：概ね300件/年間○ホームページ：概ね200件/年間○問い合わせ内容：9割は事業エリアの問い合わせ等

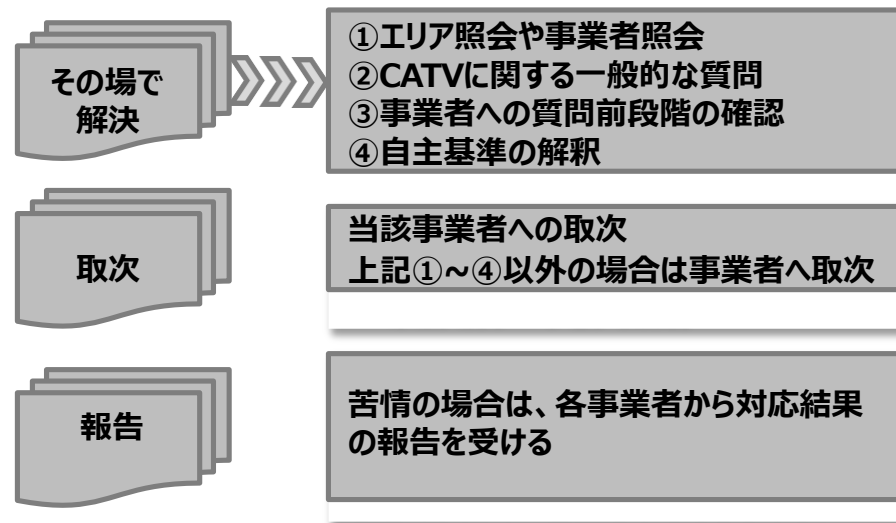
連盟における相談・苦情の取り扱い

◆ 連盟では、「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」を制定しており、この規程に基づき連盟お客様相談/苦情体制と加盟各社のお客様相談・苦情体制が連携して相談・苦情申し出への対応を行っている。

相談・苦情の流れ



相談・苦情の取り扱い事例の範囲



凡例

連盟が関わる流れ

消費者からの流れ

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

- ◆ 加盟各社には、お客様相談窓口の設置を課すと共に消費者から申し出があった場合の真摯な対応についても規定。
- ◆ 更に苦情相談窓口が、適切に運用されるよう人材確保、資質向上の対策も求めている。

○ ケーブルテレビ事業者の苦情相談に関する条項（抜粋）

（問い合わせ及び苦情の対応）

第11条 事業者は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。

2 事業者は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。

（苦情の解決）

第12条 事業者は、消費者から勧誘及び契約の締結に関し苦情申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。

（苦情対応の見直し）

第13条 事業者は、消費者から申し立てられた勧誘及び契約の締結に係る苦情が、適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及びその資質の向上その他の必要な施策を講ずるよう努めるものとする。

- ◆ 日本ケーブルテレビ連盟は、加盟社に自主基準に真摯に対応するよう改善指導等を行う事ができる。

○ 自主基準の遵守に関する条項（抜粋）

（自主基準の遵守）

第18条 連盟は、自主基準の遵守に資するため、この自主基準の実施の状況の点検並びに事業者への助言及び改善指導を適切な方法により行うことができる。

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

- ◆ 日本ケーブルテレビ連盟は、消費者からの問い合わせに対し真摯に対応する事を規定。
- ◆ 苦情に関しては、まず当該事業者においての解決を促す。解決が困難な場合においては、**権利・法令遵守委員会**を受け皿として解決を図る。



本委員会は、ケーブルテレビ事業者のコンプライアンスと消費者保護の向上を目的とし、法令に則った適切な対応が可能となるよう、周知・啓蒙に取り組んでいる。懸念事項の検討解決を実施。

○ 日本ケーブルテレビ連盟の苦情相談に関する条項（抜粋）

（問い合わせ及び苦情）

第16条 連盟事務局は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。

- 2 連盟事務局は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ 及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。
- 3 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。
- 4 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導するとともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
- 5 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決を**権利・法令遵守委員会**に委嘱して行わせることができる。

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

◆ ガイドラインに反する不適切な対応があった場合、権利・法令遵守委員会において調査委員会を設置し、違反者に解決および再発防止計画の策定を求める事としている。

○ 自主基準に違反する行為を行った場合の条項（抜粋）

（調査委員会）

第17条 連盟事務局及び権利・法令遵守委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったとの疑義を有した場合、その調査のための委員会（以下「調査委員会」という。）を設置することができる。

2 調査委員会は、連盟役員、事務局長及び弁護士から複数選任するものとする。

3 連盟事務局若しくは権利・法令遵守委員会又は調査委員会は、必要に応じ、事案に係る消費者及び事業者その他関係者から事情を聴取することができる。

4 連盟事務局若しくは権利・法令遵守委員会又は調査委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったと認める場合には、その旨を理事長に報告しなければならない。

5 理事長は、前項の報告を受けた場合には、当該報告に係る事業者に対し、指導若しくは改善勧告を行い、又は、この自主基準若しくは法令に違反する行為の再発の防止を図るための計画の策定及びその提出を求めることができる。

6 理事長は、前項の計画を受理したときは、これを検討して意見を付し、適切な範囲で公表することができる。