

# 苦情解決に向けた取り組みと体制について

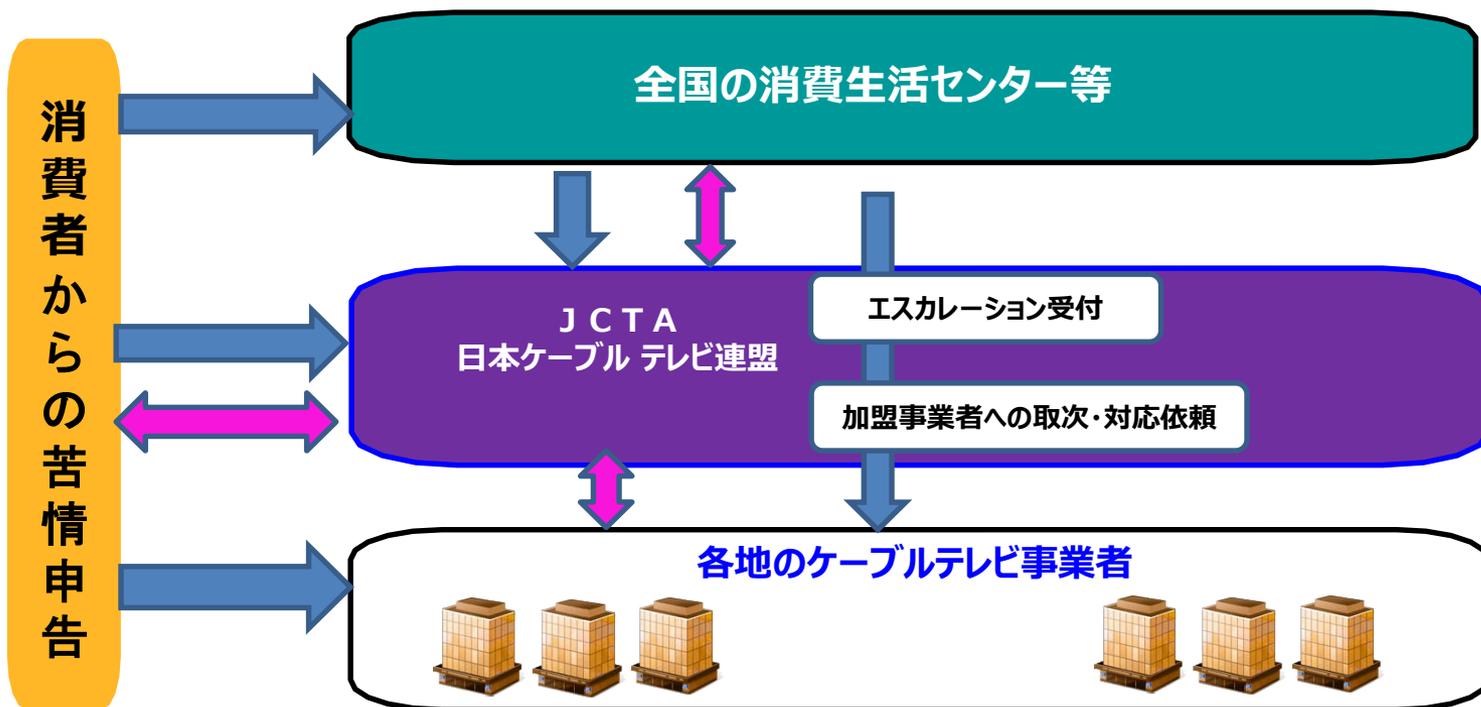
---

2022年1月25日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

# 連盟における相談・苦情の取り扱い

- ◆ ケーブルテレビ連盟では現状の苦情相談の取り扱い体制において、全国の消費者センター等からのエスカレーションについても各地のケーブルテレビ事業者に対応を指導するなどの対応も行っている。



- ◆ 個別の苦情・相談申告対応以外にも、連盟本部では、国民生活センターと情報交換を実施し、苦情発生状況等を各地のケーブルテレビ事業者に周知し啓蒙を行う他、各地のケーブルテレビ事業者に対して各地消費生活センター等との情報交換の実施を依頼するなどの取り組みを実施している。

## 苦情解決に向けた対応について

- ◆ 連盟事務局にて受け付けた苦情は、当該事業者において適切に解決を行うよう連絡・指導等を行う。必要に応じて連盟事務局が調査等を実施するが、解決が困難な場合には**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。