

# お客様の苦情削減に向けた取組状況について

---

2022年2月16日

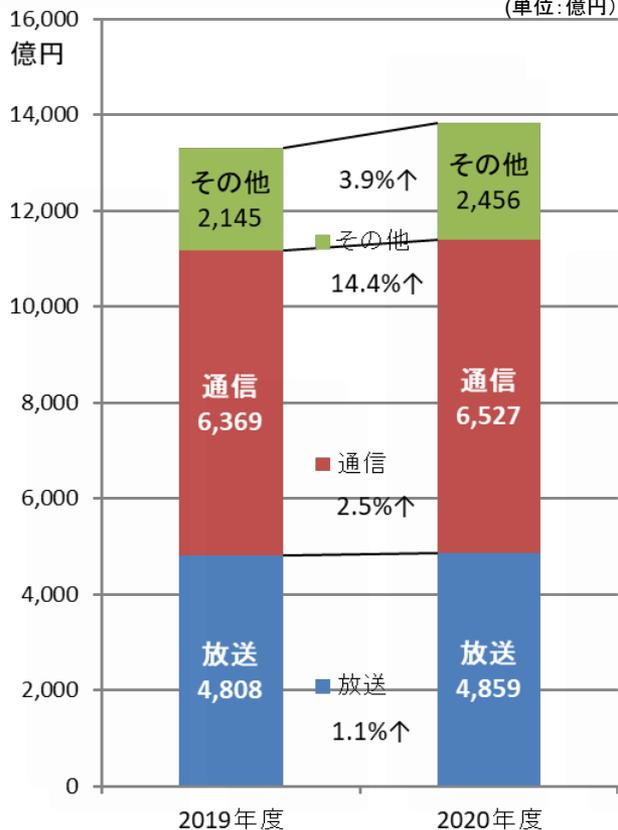
一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

# ケーブルテレビ業界の概要

**通信売り上げ比率が増加。これまでの放送事業者としての消費者保護  
対応に加え、電気通信事業者としての取り組みにも重点おいている**

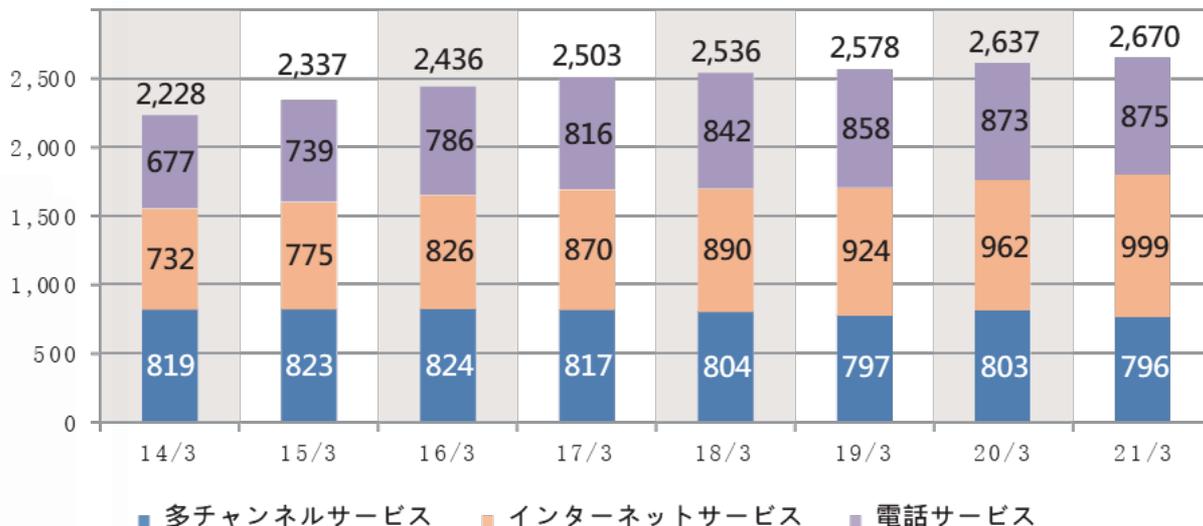
＜売上推移（前年との比較）＞

(単位:億円)



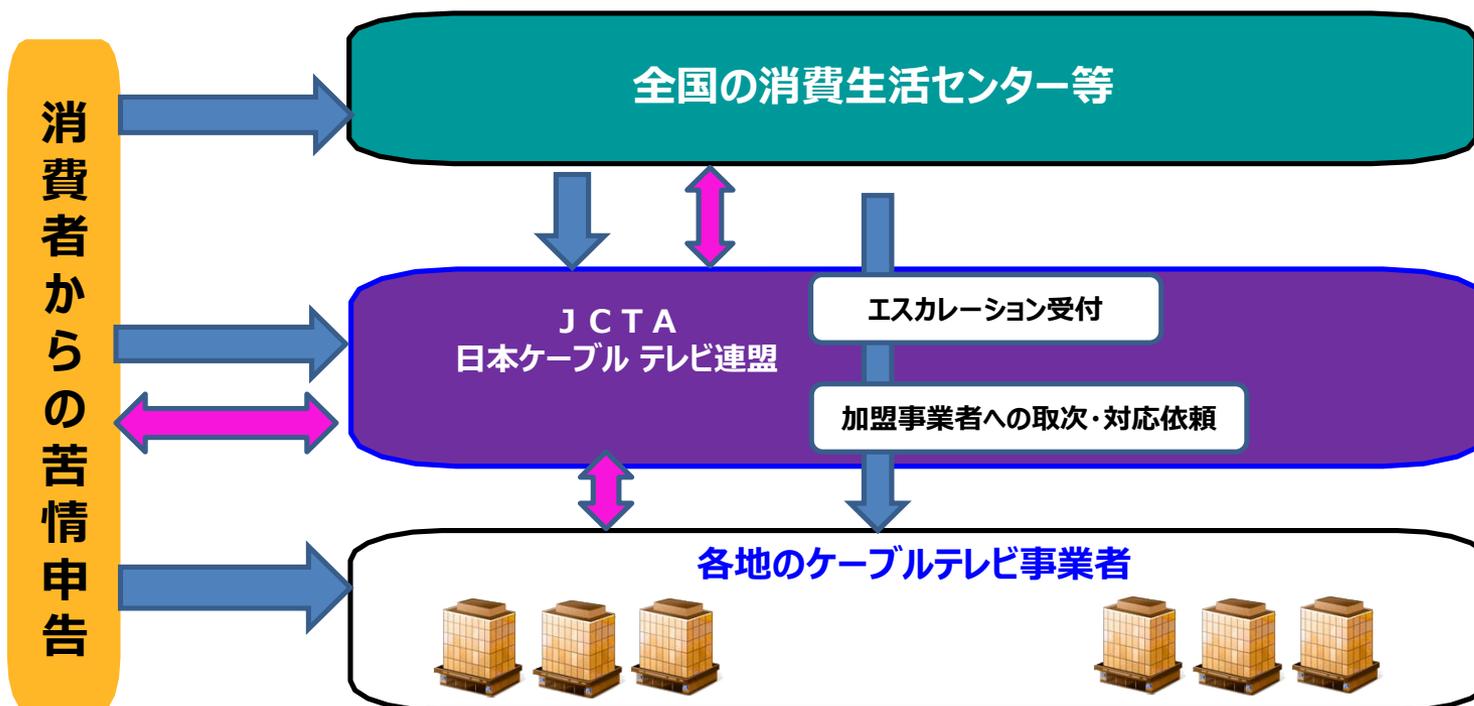
＜ケーブルテレビサービスの普及状況（サービス提供数の増加）＞

(単位:万世帯)



## 連盟における相談・苦情への対応について

- ◆ ケーブルテレビ連盟では、連盟本部に苦情相談の受付体制を置いていることに加え、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。

# 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。



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。

## ■ 権利・法令遵守委員会は苦情相談の受け皿としても機能

### ○ 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。

## 業界団体としての消費者保護への主な取組について

### 第10回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合/「2020年度上半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について」より

（一社）日本ケーブルテレビ連盟においては、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者のその営業に対する受け止め方を確認の上、消費者トラブル（※）が起こらないよう、必要な取組を実施していくことが期待される。

※消費生活センターの相談員からも指摘があったとおり、「点検商法」が未だに存在するとの指摘があったことに留意が必要。（第10回本会合資料「2020年度上半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について」）

- ①モニタリング定期会合での報告内容を支部長会議、権利・法令遵守委員会を通じて会員事業者にフィードバックし、注意喚起と改善を指導、事業エリア内の消費生活センターへの定期訪問を推奨し連携することで、情報共有し苦情低減に繋げている（連盟本部は国民生活センターを訪問）
- ②全国11支部で会員事業者に対する説明会（コンプライアンス系）を毎年開催。周知、啓発活動を継続して実施。
- ③「点検商法」にあたりと指摘を受けている点については令和元年度電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの「勧誘の適正化」への対応を引き続き実施しており、訪問時に勧誘を行う際には事前確認を行う等の基本的な行動の徹底を説明会等で周知徹底している。

# 業界団体としての「勧誘である旨を告げずに勧誘する行為」に関する主な取組について

法改正後（令和元年10月施行）「禁止事項となった事項」を会員事業者に向け周知し、より一層の注意を求めている

## **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」について会員事業者に周知
- 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
- **法改正後に実施した会員事業者に対する全国説明会において上記事項の周知を実施**
- **2022年2月~3月に実施予定の全国説明会においても改めて周知する。**

## 事業者取組事例 ①

**事業者の営業担当者向け研修会で事例を提示  
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



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

本日の作業内容について

定期メンテナンス (約30~40分)

- ✓ テレビの受信状況と映像の確認  
※TV / 録画機能 / スマートフォン / PC 等による視聴台数を調整させていただきます。
- ✓ テレビ端子口からの出力レベルの測定とメンテナンス結果の報告
- ✓ 設備内容と作業についてのご説明

ご希望の方にはその他有料サービスのご説明を差し上げます。

▶ 作業についてのお問い合わせ