

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2021のフォローアップ状況について

2022年3月9日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021 フォローアップ実施状況について

業界団体としての取り組み

◆2022年1月26日 全会員向けにWeb説明会を開催

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」および「改正電気通信事業法施行規則の改正ポイント、対応が必要な事項」についての説明会を実施し、135社 252名が参加

◆2022年2月～3月にかけて以下の通り各支部単位の説明会を実施予定

上記説明会での周知内容を改めて説明

(一部はすでに実施済み)

支部	電気通信事業数	開催日	参加社数/人数
東 北	17	2月18日 金	78社 104名
南 関	31		
九 州	49		
北 海 道	4	2月24日 木	
北 関	19	3月4日 金	
近 畿	14		
中 国	38	3月9日 水	
北 陸	22		
東 海	36		
信 越	25	3月18日 金	
四 国	33	3月24日 木	
	288		

◆説明会模様は録画の上、会員専用サイトにて公開

いつでも視聴できるようにしており適宜確認が可能

消費者トラブルの解決に関する更なる手法

事業者の取り組み

◆初期契約解除制度の改善について

多くの事業者が初期契約解除可能期間後でも工事前であれば無償解約に対応済み。一部会員事業者においては、役務提供開始日以降に送付する「契約締結後書面」の到着日を起算日とするなど、消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021よりも長期の初期契約解除期間とする事を実施している。

◆解約の誤認や解約忘れへの対応

- ・ 契約時や解約時において丁寧な説明の実施
- ・ 利用者に向け加入サービスの情報を定期的に通知
(DM・お客様専用ページ・電子メール・訪問説明)
- ・ 一部サービスの解約時には、その他契約中の全てのサービスについて解約意向の確認を実施

未実施の事業者においても上記のような好事例の取り組みへの推進ができるよう周知を進めている。

対応済みの事項について

◆ 期間拘束契約について

多くの事業者が報告書で求められている24か月以内の契約期間となっている

◆ 販売代理店の在り方

代理店届出制度への対応として、定期報告の遺漏の無いよう周知の徹底を継続