

苦情削減に向けた取組状況について

2022年6月28日

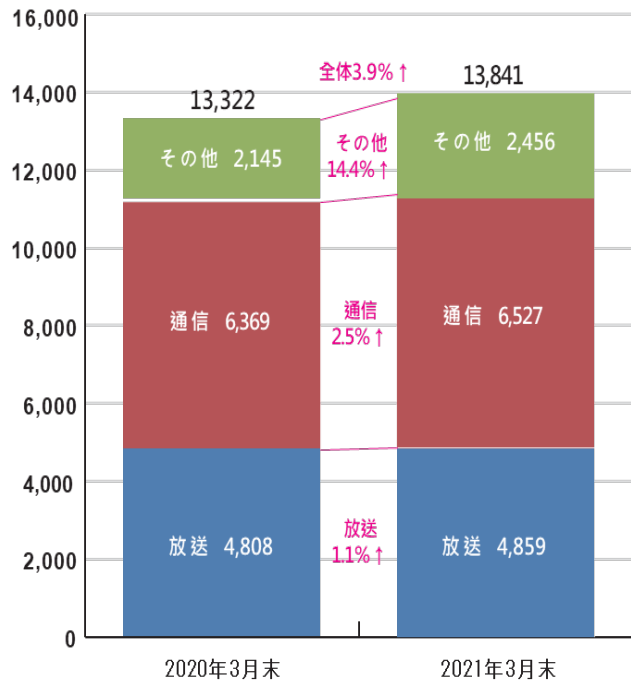
一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

ケーブルテレビ業界の概要

通信売り上げ比率が増加。放送事業者としても、電気通信事業者としても消費者保護対応に取り組みも強化している

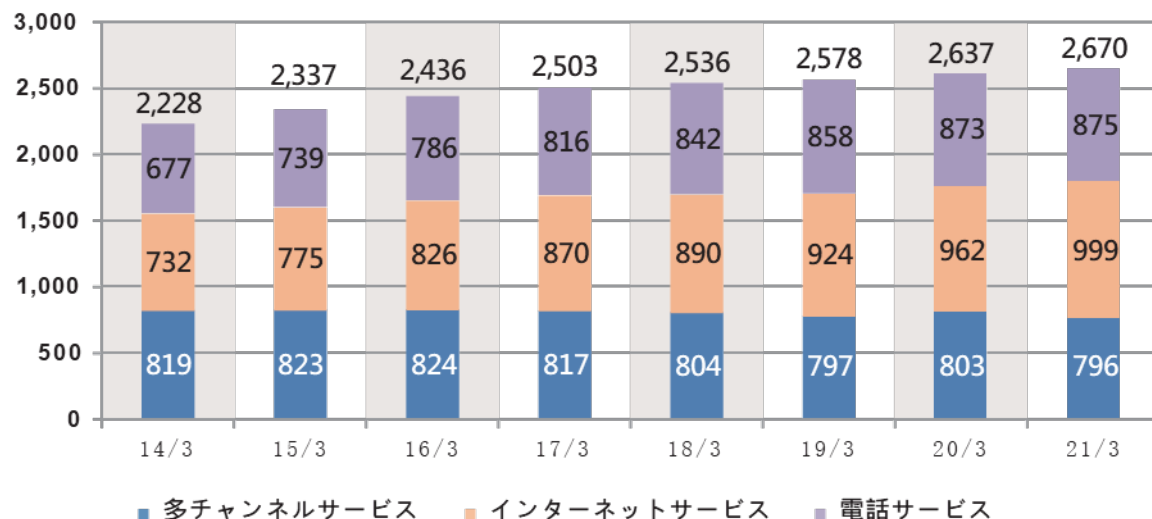
＜売上推移（前年との比較）＞

（単位：億円）



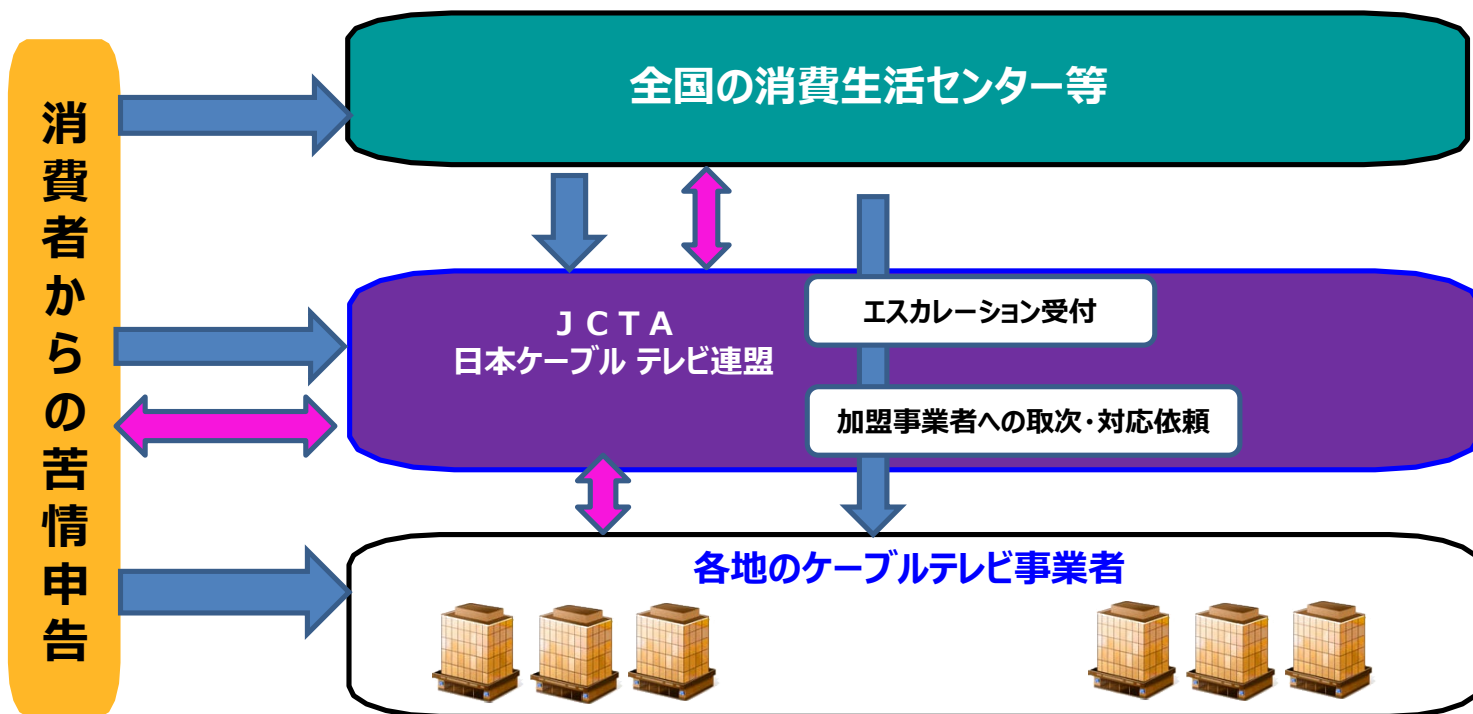
＜ケーブルテレビサービスの普及状況（サービス提供数の増加）＞

（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12回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合における要改善・検討事項

ケーブルテレビインターネットサービスに関しては、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多く、いわゆる「点検商法」に関する苦情相談も一定数確認される。
(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。

業界団体としてのケーブルテレビ連盟の取り組み

- ①コンプライアンス遵守の好事例の横展開（企業理念教育を通じてのコンプライアンス教育等）
- ②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
- ③全国11支部向けに説明会（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。（本年は2022年2月から3月にWeb形式で支部ごとに開催）
- ④訪問販売への対応については、各事業者から寄せられたベストプラクティスを共有し、各事業者の取組に反映するよう働きかけを実施

事業者取組事例

➤ 訪問販売を行う際に留意する事項の徹底

- 消費者保護ルール及びガイドラインの遵守を繰り返し指導
- 身だしなみを含む、持参品を全て管理
- アポなし訪問は極力実施せず、事前に同意をいただくようになっている
- 「勧誘継続」「高齢者向け」「業務委託向け」の営業ガイドラインを策定し、社内へ遵守徹底
- 高齢者訪問の際は、訪問時にご家族の同席を依頼
- 契約者が高齢者の場合は契約完了後に契約内容の確認を実施

➤ 配布物の工夫

- 「営業ツールガイドライン」を策定し、本社に内容チェック機能を集約
- 会社指定の書式以外は使用禁止
- 配布物は複写式で、双方の手元に残るようにする
- サービス案内の場合は、その旨を配布物に明記している

➤ 利用者への説明の仕方の工夫

- 申し込み確認書で違約条件、工事費などの注意点を確認してもらい、加入者から同意を得る
- 「勧誘継続」「高齢者向け」「業務委託向け」の営業ガイドラインを策定し、社内へ遵守徹底
- チェックシートを活用し、説明不足がないようになっている
- 一部の契約については別の担当者から最終意思確認を実施

➤ 営業員への教育・周知の方法

- 訪問業務に従事するもの全てに教育、研修を実施
- 営業担当が常時携帯するタブレット端末で教育アプリを作成し、都度新規法をアップデートしている
- 委託先の定例会にて、事例等を踏まえ注意喚起を実施
- クレームリストをフィードバックして再発防止