

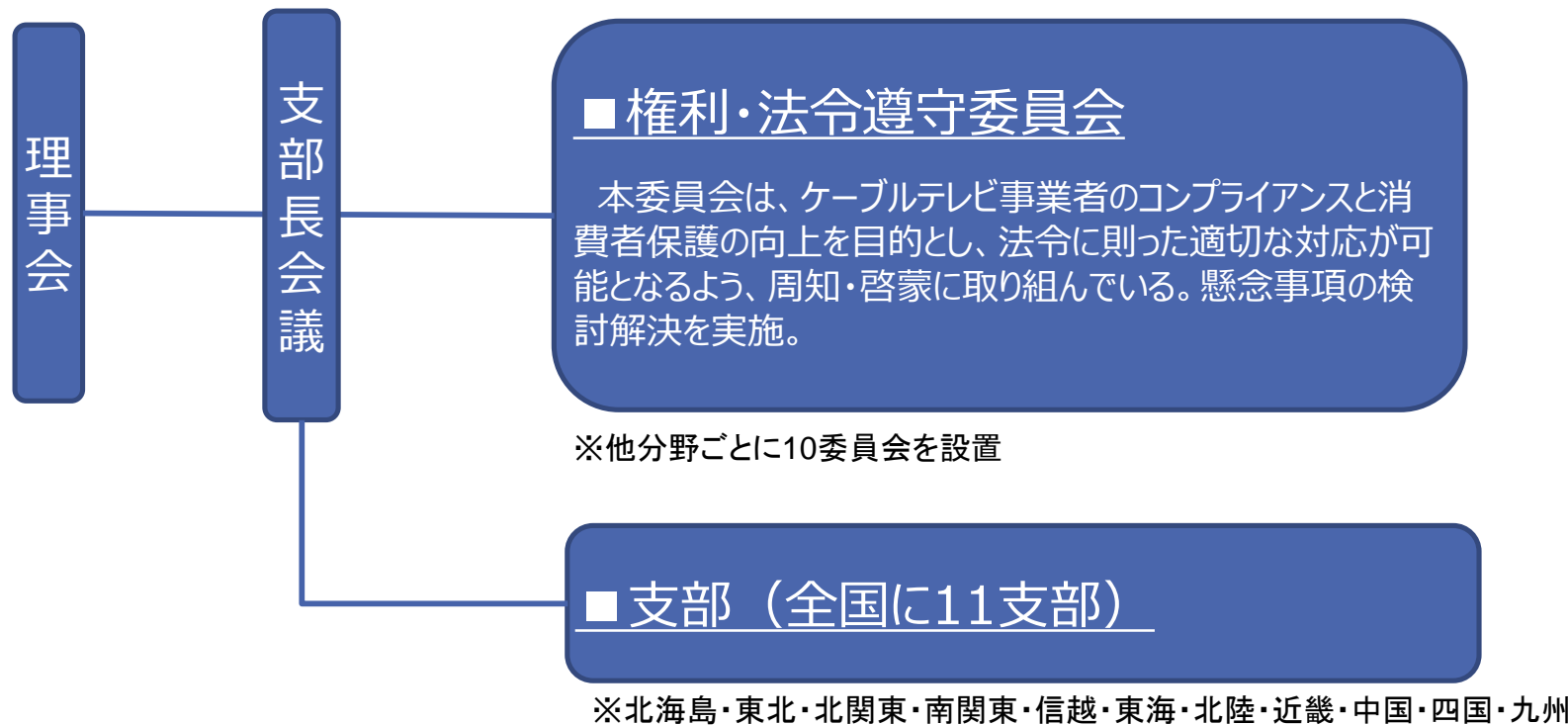
令和元年法改正後の取り組み状況について

2022年12月16日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

連盟内の周知体制

法改正・省令改正等周知事項については、それぞれの会議体においてに適宜説明を実施し全会員に適切に情報共有できる体制となっている。
 権利・法令遵守委員会は、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。



業界団体としての主な取組について①

令和元年10月施行の電気通信事業法一部改正「勧誘の適正化」への対応

法改正後「禁止事項となった事項」を会員事業者に向け改めて周知し、より一層の注意を求めた

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」についてについて適宜加盟事業者に周知を実施
- 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

全国11支部で毎年実施の連盟主催の説明会において法改正内容の周知を実施している

業界団体としての主な取組について②

令和元年法改正を含めを消費者保護に関連する事項については、会員事業者向けに周知徹底を続け苦情削減の取組を継続している

- ①モニタリング調査結果を会員へフィードバックし、定常的に開催する会議体（支部長会議、権利・法令遵守委員会）において注意喚起と改善を周知、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
- ②全国11支部で説明会（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電気通信事業法の一部改定に伴い消費者保護ルールに関するガイドラインを会員に周知徹底。
代理店届出制度に関するQ & Aに業界独自の注釈や解説を織り込み会員に配布。
- ④業界団体としてお客様相談窓口を設置し、事業者に適切なエスカレーションを実施すると共に指導改善を継続実施。

事業者取組事例 ①

「事前に勧誘であることを告げる」ことは、法改正前より各事業者が営業担当員・販売代理店に対し、マニュアル等で指導、注意するなど周知徹底をしている。

具体的な事例として

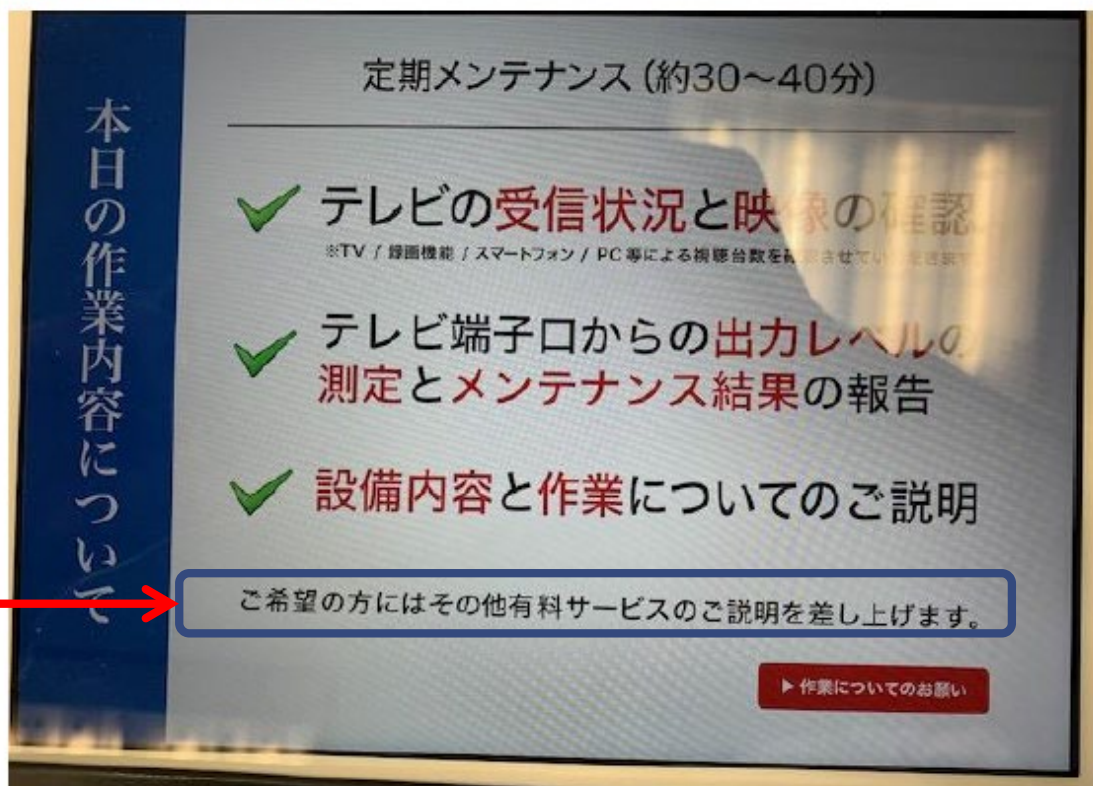
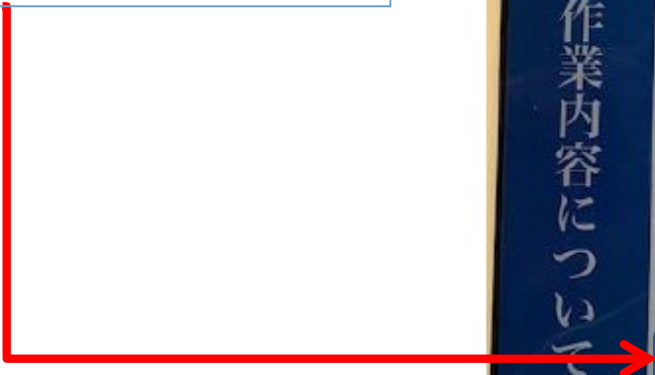
事業者の営業担当者向け研修会（座学）で事前承諾を得る事を周知徹底

- ・事前配布資料にも有料サービスの案内を併せて行う旨について記載することを指導。
- ・勧誘以外の目的（修理・点検等）訪問の際に勧誘を行う場合は「『作業終了後に有料サービスのご案内をさせていただいてよろしいですか？』など確認をしてから作業に入るように指導。 ※次ページに確認様式記載
- ・代理店営業担当者には、販売代理店に対し「訪問時に有料サービスの案内がある事」を事前にお客様に伝えることを徹底するよう指導している。
- ・お客様へのアポイント取得時には、訪問時に「有料サービスについてのご案内希望されるか」を確認。希望しない場合、訪問担当者に適切に引き継ぎを行い、勧誘を実施しないよう指導。

事業者取組事例 ②

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



事業者取組事例 ③

事業者の営業担当者向け研修会（ロールプレイング）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

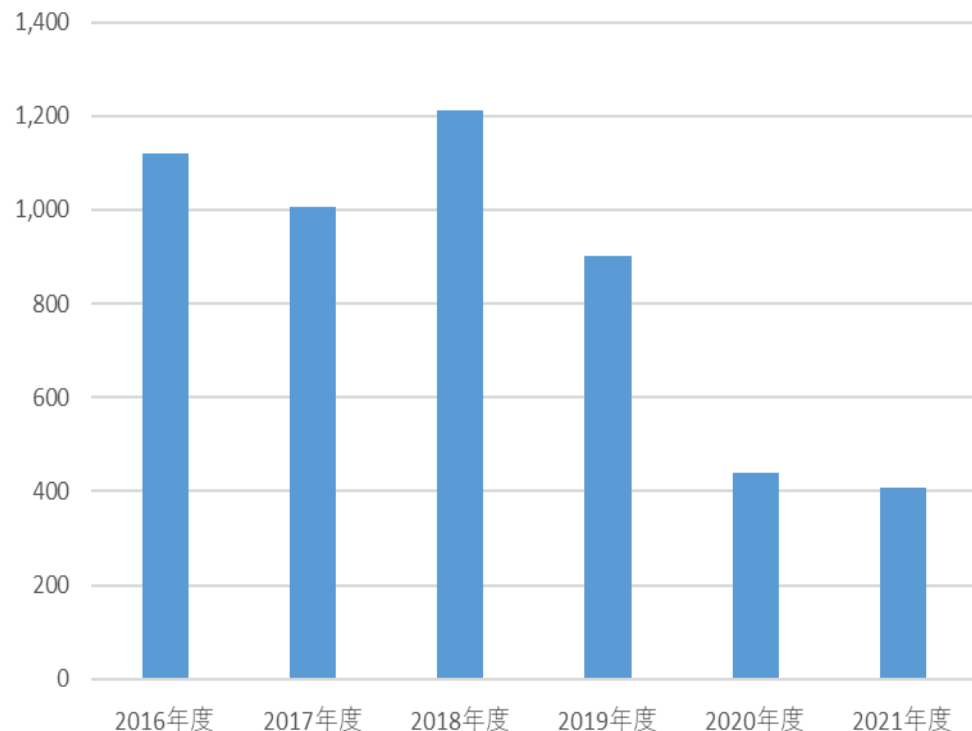
【説明希望意思確認ルール】

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

ケーブルテレビインターネットサービスの苦情件数推移



令和元年改正後苦情件数が半減

	苦情総件数※1	割合※2	苦情件数※3
2016年度	86,213	1.3%	1,121
2017年度	77,454	1.3%	1,007
2018年度	75,644	1.6%	1,210
2019年度	82,028	1.1%	902
2020年度	73,101	0.6%	439
2021年度	67,693	0.6%	406

※1. 総件数は「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」で公表された傾向分析の対象とされた苦情件数

※2. 割合は「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」で公表されたサービス種別割合

※3. ケーブルインターネットサービスの苦情件数は※1. ※2から算出