

# ケーブルテレビにおける苦情削減の取り組み 状況について

2023年 2月 3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全体としての取り組みについて

ケーブルテレビ事業者のコンプライアンス遵守と消費者保護を目的とし、法令に則った適切な対応ができるよう、日本ケーブルテレビ連盟本部に「権利・法令遵守委員会」を設置。関連法の改正・施行の周知・徹底ならびに、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合、各地の電気通信消費者支援連絡会での指摘・検討事項への対応は、「権利・法令遵守委員会」が中心となって、会員事業者適切に共有できる体制をとっている。

## ■ 支部長会議

業界全体の課題検討、情報共有のために毎月開催。本会議の結果・情報は各支部内に共有される。

会議で情報伝達

## ■ 権利・法令遵守委員会

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のため、周知・啓蒙に取り組んでいる。

全国説明会等の実施による周知徹底

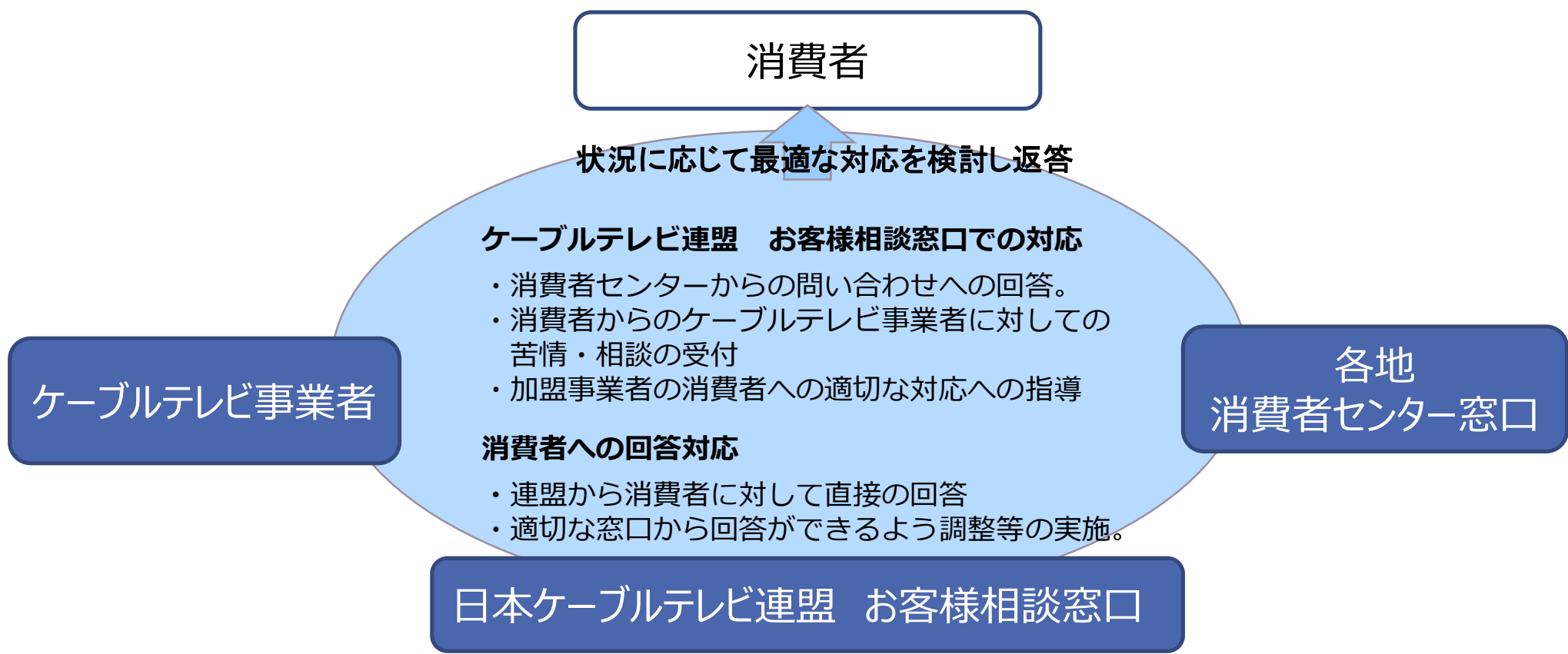
各支部内の会議・委員会等で情報伝達

## ■ 支部（全国11支部）

連盟加盟事業者は、各地（北海島・東北・北関東・南関東・信越・東海・北陸・近畿・中国・四国・九州）の支部に所属。各支部事務局を通じ加盟各社に情報が共有される。

# ケーブルテレビの苦情対応体制について

ケーブルテレビ連盟では、本部に苦情相談窓口を設置。全国各地の消費者センターならびに、各地のケーブルテレビ事業者の加入者からの問い合わせ・相談を受付。相談・苦情の内容によっては、ケーブルテレビ事業者に適切な対応の指導も実施。



他業界団体・事業者の取り扱い案件と思しき相談・苦情でもヒアリングを実施。丁寧に対応した上で適切な相談窓口の案内をするなど、電気通信事業全体における苦情縮減につながる取り組みも行っている。

# ケーブルテレビ業界団体における主な取り組み

- 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」周知の継続した取り組み
- ②令和4年7月施行の、電気通信事業法施行規則及びガイドライン等の改正の周知徹底

**「禁止事項」「実施が求められる事項」について会員事業者に周知し、より一層の徹底を求めた。**

## 権利・法令遵守委員会での取り組み

- 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」については、連盟内会議体を通して実施の徹底を適宜周知
- 電気通信事業法施行規則の改正に伴い改定された『消費者保護ルールに関するガイドライン』の加盟事業者の理解を深めるため具体的な禁止事項等に業界独自の注記をつけて周知

## 支部を対象とした説明会の実施

- 11支部を対象として、連盟本部が主催し毎年定例実施
- 電気通信事業法・電気通信事業法施行規則の改正時には施行前に対応が必要な事項等の説明を実施

# ケーブルテレビ業界団体における主な取り組み②

## 第13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・指摘事項

### ○訪問販売に関する取組の実施について

(一社) 日本ケーブルテレビ連盟において、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求められる。

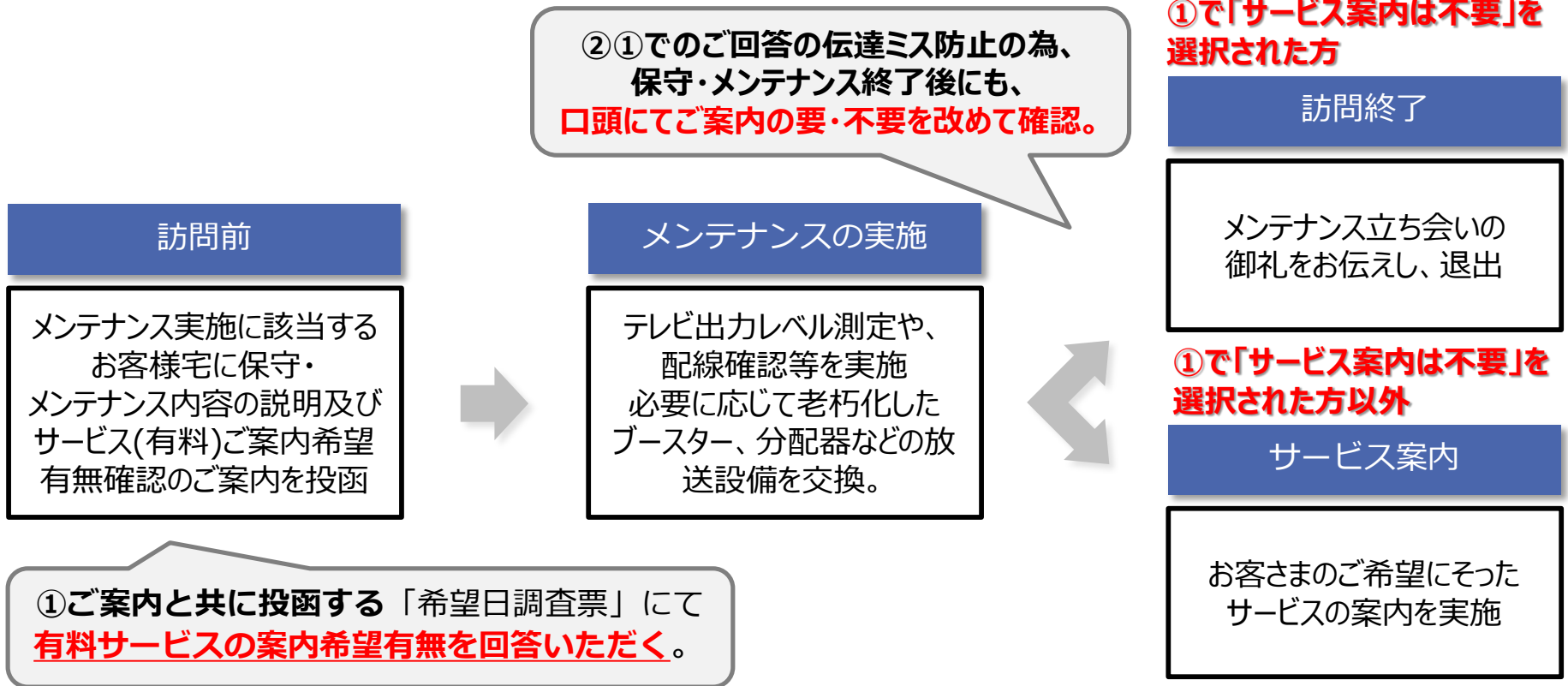
### 業界団体としてのケーブルテレビ連盟の取り組み

- モニタリング定期会合での要改善・指摘事項については、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
- 消費者トラブルの未然防止のための取り組みについて好事例の横展開
- 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2023年2月から3月にWeb形式で支部ごとに開催）
- 各事業者が実施する研修会の、配布物の見直しなどへの助言を行う

# 加盟事業者における取り組み

- 集合住宅の管理組合・オーナーと、建物内の放送設備の保守・メンテナンスの実施を含んだ契約を締結している場合、定期的なメンテナンスの実施が必須の為、訪問にあたっては訪問目的を明示し、お客様に誤解を招かず、ご理解いただけるように丁寧なご案内を実施している。

## メンテナンス訪問前の確認プロセス例



# 加盟事業者における取り組み②

対応住宅にお住まいの皆さまへ

## メンテナンス作業とCATVサービス(有料)のご案内

ケーブルテレビでの4K放送\*の視聴方法もご案内します。

お住まいの建物でご覧の地上デジタル放送は、ケーブルテレビ局よりお届けしております。CATVでは、安定した放送電波をご提供するため、受信環境を定期的に確認させていただいております(作業費無料、作業時間約30分~40分)。

つきましては、同封の「希望日調査票」からご都合のよい日をお選びください。

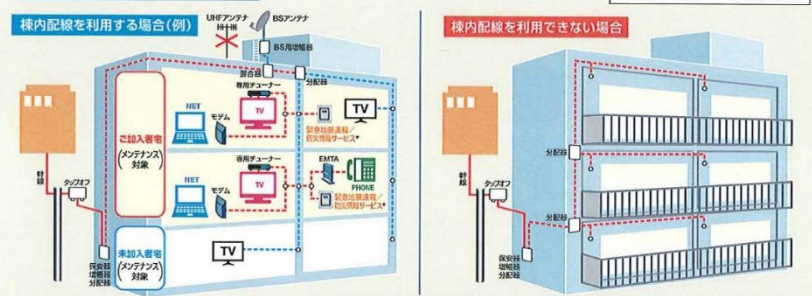
また、ご希望のお客さまには、作業時にCATVサービス(有料)のご説明をさせていただきます。ご協力のほどよろしくお願ひ申し上げます。

訪問目的の明示

希望があった場合のみ、保守・メンテナンス作業完了後に有料サービス説明を実施する旨の明示

作業箇所・目的・内容詳細の記載と明確化

### お住まいの建物のしくみ



### 宅内作業内容(無料)

#### テレビ信号出力レベル測定

専用チェッカーを用い、宅内のテレビ端子が受信に適した状況であるかの確認を行います。

※状況によりテレビ端子の交換もいたします。

#### チャンネル調整

地上波放送で視聴しただけのよう受信調整をいたします。

※建物の配線方法により、受信調整ができない場合があります。アンテナから直接受信されている場合は、調整対象外とさせていただきます。

※4K放送の視聴方法もご案内します。

#### テレビ・AV機器の配線確認

テレビ端子からテレビ・AV機器までの配線と受信環境を確認いたします。

※状況により配線の交換もいたします。

ご都合のよい時間帯が選べます。ご都合のよい時間帯を同封の「希望日調査票」からお選びください。期間内にご都合がつかない場合は、お気軽に担当者までご相談ください。

【ご注意】※各サービスのご利用前、サービス変更には工事費/手数料/初期費用および月額基本料金などが必要で、※サービスにより契約期間解除料金などが異なります。

CATV   **0120-\*\*\*-\*\*\*** AM9:00~PM6:00 (年中無休)

※2021年11月現在(一部除く)。※ご住所や建物によってはご利用いただけない場合があります。※一部サービスのみお客さまで自分で設置いただけます。※会社各製品各サービス名は、各社の登録商標または商標です。一部申請中のものを含みます。お問い合わせコード NT211206