

# 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース 報告書

2023年4月21日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

## 苦情相談処理体制の強化に向けた取り組みの検討【スコープ】

苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース報告書での要請を受け、体制強化に向け検討を実施。特に相談窓口については、要請を踏まえ以下の機能が必要との認識から、現行窓口の在り方について改めて整理を実施した。

1. 必要な人員配置・教育等の実施
2. 体制を強化のため、業界団体が運用
3. 迅速な対応のため、事案解決に必要な情報を収集・共有
4. 適切な専門家や機関と連携
5. 可能な範囲での責任の切り分けの実施
6. 料金の減免・返金等事案への対応

1 から6においては現行の窓口での対応できており、当面は現行体制での運用を継続

## 苦情相談処理体制の強化に向けた取り組みの検討【機能】

既存の仕組みの隙間を埋め、利用者の利益をより適切に確保する点について、既存窓口において以下の取組を実施している。

### 【相談窓口における対応事例】

#### ● 消費者センターからの問い合わせ対応

- ・専門性の高い苦情について、ケーブルテレビ連盟担当者により詳細を解説・業界自主基準に照らした回答を提示するなどトラブル解決につなげる対応を実施。
- ・連盟により弁護士見解を求め、消費者センター相談員に助言を実施しトラブル解決つなげている。

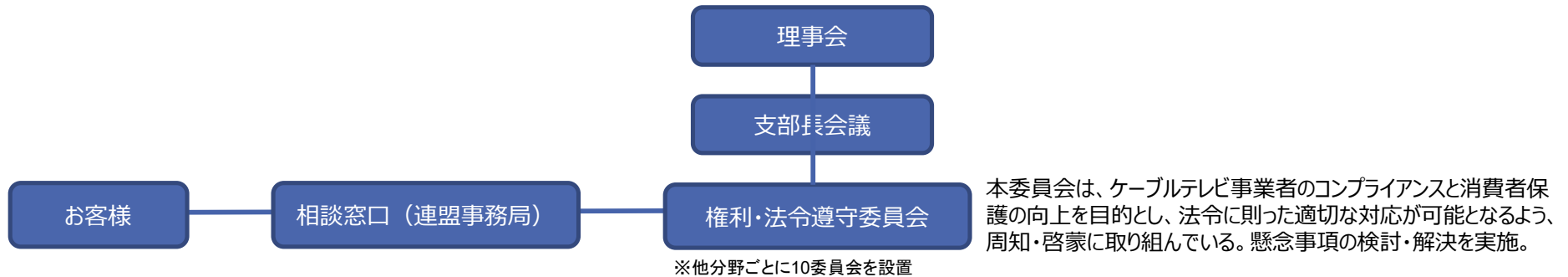
#### ● お客様からの問い合わせ対応

- ・ケーブルテレビ連盟が、事情を聴きとった上でお客様要望と共に苦情内容を事業者に伝達し解決へとつなげる
- ・ケースによっては、ケーブルテレビ連盟から加盟事業者解決策についての助言を行うなど、トラブル解決の一助となるような対応を実施

ケーブルテレビ連盟の相談窓口において受け付けた事例においては、適切に前捌きを実施し、トラブル解決となるよう取り組みを実施している。

# 事業者の対応により不調の場合の対応

- ◆ 事業者対応不調により、連盟事務局フィードバックされた苦情については、再度当該事業者において適切に解決を行うよう連絡・指導等を行う。必要に応じて連盟事務局が調査等を実施するが、解決が困難な場合には**権利・法令遵守委員会**を受け皿として解決を図る。



## ○日本ケーブルテレビ連盟「ケーブルテレビ事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」 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。

# 苦情相談処理体制の強化に向けた取り組みの検討【事例公表・体制】

## ●事例公表

- ・特定事例について一定の積み重ねがあった時点で整理・検討を実施予定。

## ●中立性・公正性

- ・監督当局に定期的な実施状況・課題報告を行う事により、中立・公正が保たれるようコントロール。

- ・処理体制の、権利・法令遵守委員会に弁護士が参加しており、中立・公正の立場として判断が可能。