

令和4年 改正電気通信事業法施行規則への対応状況

2023年11月17日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化への対応

【電話勧誘の状況】

本会合（第25回：2020年12月11日）で報告の通り、電話勧誘はほぼ実施されていない。
（再掲：資料1-2「ケーブルテレビにおける電話勧誘の状況について」より抜粋）

日本ケーブルテレビ連盟 加盟事業者の電話勧誘の状況

- 新たな顧客獲得を目的とした電話勧誘はほぼ実施していない。
 - ・ ケーブルテレビは事業エリアが限られており、当該エリアにおける事業活動の基盤は信用・信頼であり、欠かせないもの。電話勧誘によるトラブルがあった場合の地域内における信用低下のリスクが非常に大きい割には、電話勧誘による効果が少ないため実施していない。
- 既存加入者への電話での案内について
 - ・ 新規サービスの案内など電話での案内は事前に顧客の同意を得た上で実施しているが、契約は対面で締結。（消費者保護ルールに関するガイドラインに則り契約締結を実施）

- 加盟事業者に改めて確認をしたところ、多くの事業者は電話勧誘をほぼ実施していない。
- 一部の電話勧誘実施事業者においては、社内の関連部署や代理店に対し改正省令に関する説明会を実施し適切に対応している。
- ケーブルテレビ連盟の相談窓口へのケーブルテレビインターネットサービスの電話勧誘を起因とする苦情については引き続き、ほぼ発生していない状況。

2.利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じる事の義務化への対応

【解約に対する取り組み】

- 解約の受付方法は、加盟事業者により異なるが、主に電話・Webで行っている。
チャンネル毎に、加入と解約時において対応が非対称とならない運用が実施されている。
- 電話による解約申し出については、基本的に即日対応している。
なお、コールセンターの受付時間外には、夜間窓口やWEBなどで解約のお申し出を受付けて、翌営業日にお客様にご連絡をしている事業者もある。
- 一般的に、解約時のお客様への説明は、機器・設備の撤去工事などが必須である為、機器の返却方法や回収日、引込線の撤去工事日などを、お電話や対面などで丁寧にご説明している。
- お客様が解約の意思表示を行った場合に、解約できないケースは無い状況。
なお、必要に応じて、滞納料金などのご精算をお願いする場合がある。

3.期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

【改正省令への対応に伴う料金プラン変更の状況】 加盟事業者への調査 (n=97)

- 既存の料金プランが改正省令に適合している事業者 (プラン変更不要) : 2/3
- 改正省令に対応した新料金プランを導入 (拘束期間、違約金の見直し) : 1/3

【新料金プランの割合】

- 加盟事業者によって契約状況は異なるが、新料金プランの導入事業者での割合 : 約10%

【「当分の間」を廃止する場合の課題など】

- 既存の料金プランでは解約時に引込線撤去費用などの負担いただく料金設計の為、これらの費用を請求できない場合には事業者の持ち出しとなる。
- 複数の料金プランを提供している事業者もあり、移行にあたってはシステム改修の必要性もあり、システム更新の期間などを確保する必要がある。
- 公平競争の確保の観点から、改正省令への未対応事業者が無いようようフォローいただきたい。
- インターネット利用者の契約者の大多数に影響がある内容であり、例えば、既存契約のユーザーから一定のサンプルを抽出し、新料金プランと比較して利用意向調査などのニーズの実態把握を行った上で、周知のタイミングや方法などの検討をしてはどうか。