

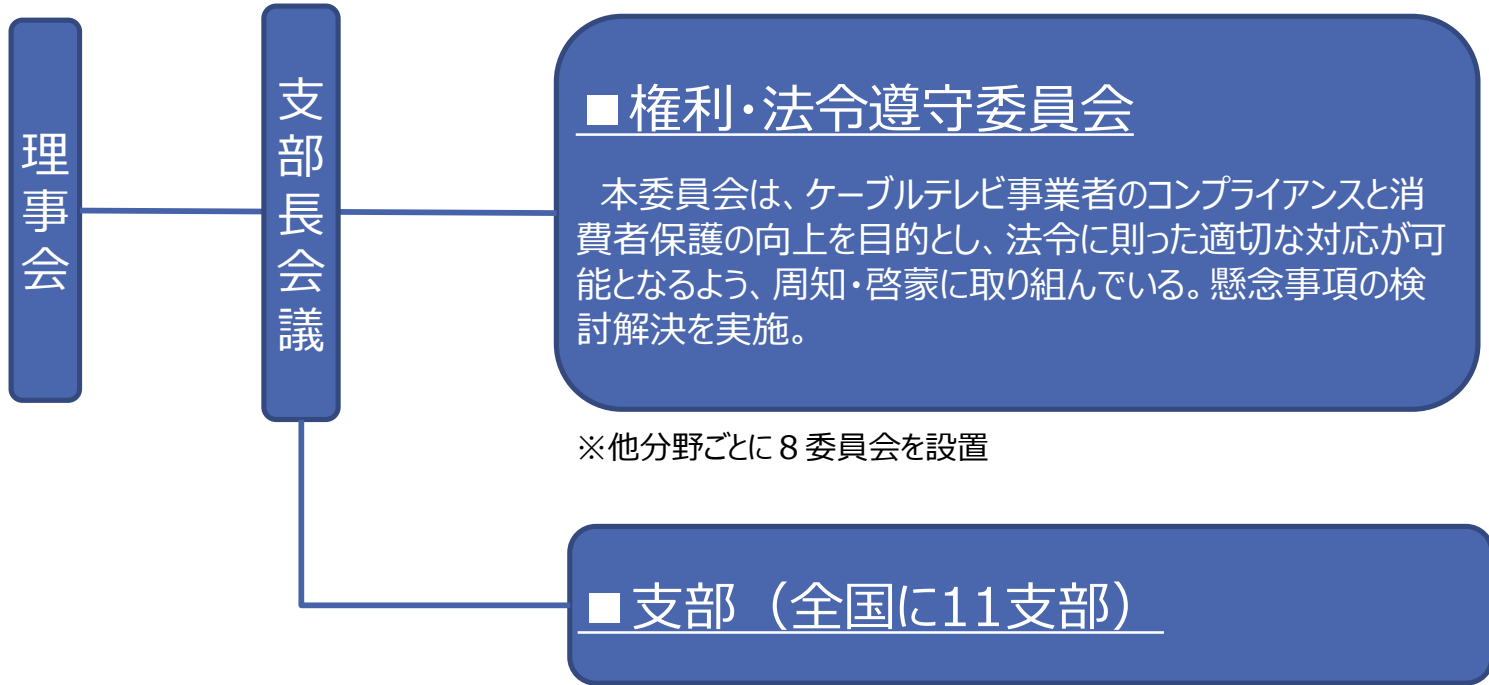
# ケーブルテレビ業界における 苦情削減の取り組みについて

2024年7月5日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

# 業界内の周知体制

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。



## ■ 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。

※他分野ごとに8委員会を設置

## ■ 支部 (全国に11支部)

※北海道・東北・北関東・南関東・信越・東海・北陸・近畿・中国・四国・九州

# 業界団体としての継続した取り組みについて

- 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、啓蒙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

**②の説明会は 2024年2月から3月にかけて実施  
全国消費生活相談員協会様によるセミナーでの苦情削減に向けた提言をあらためて  
加盟事業者に周知し更なる苦情の削減に努める**

**消費者目線に立った対応ができるよう、昨年実施した、外部講師を招聘してのセミナー  
を本年度も実施を予定**

# 苦情削減への業界としての取り組み状況

更なる苦情削減にむけ代理店届出制度への対応の徹底を継続して周知

## 販売代理店への届出制度の導入への対応

法施行前に会員向けに制度の周知の実施（電子メール）

連盟内で定期的に行う会議で提出期限の周知徹底、届出実施の指導徹底の連絡

媒介等業務受託者届出マニュアルを配布し手続き履行の促進を実施

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。

## 事業者・販売代理店の勧誘の適正化への対応

会員各社が営業員、販売代理店へ本制度の教育ができるようQ & A資料を作成する等支援を実施

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。

### 毎年実施の支部での説明会において代理店指導の重要性等について周知を実施

## 消費者ニーズへの適切な対応

顧客ニーズに応じた対応の徹底、疑問質問には丁寧に対応し疑問点を解消

初期契約解除制度については丁寧な説明を実施