

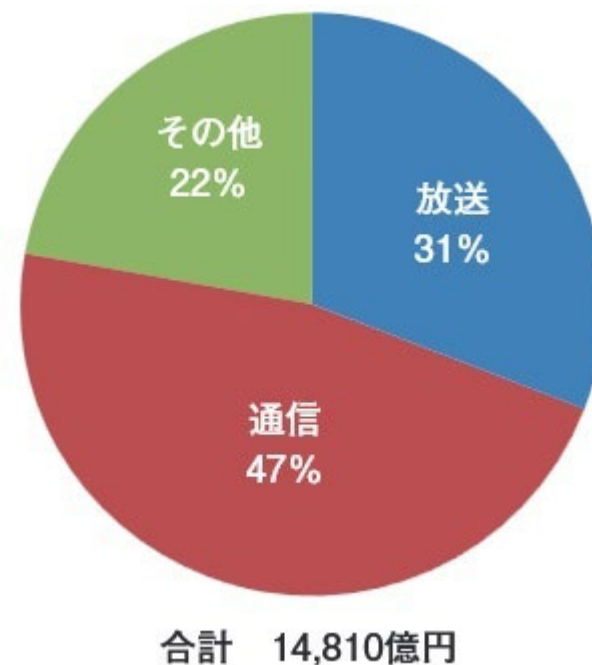
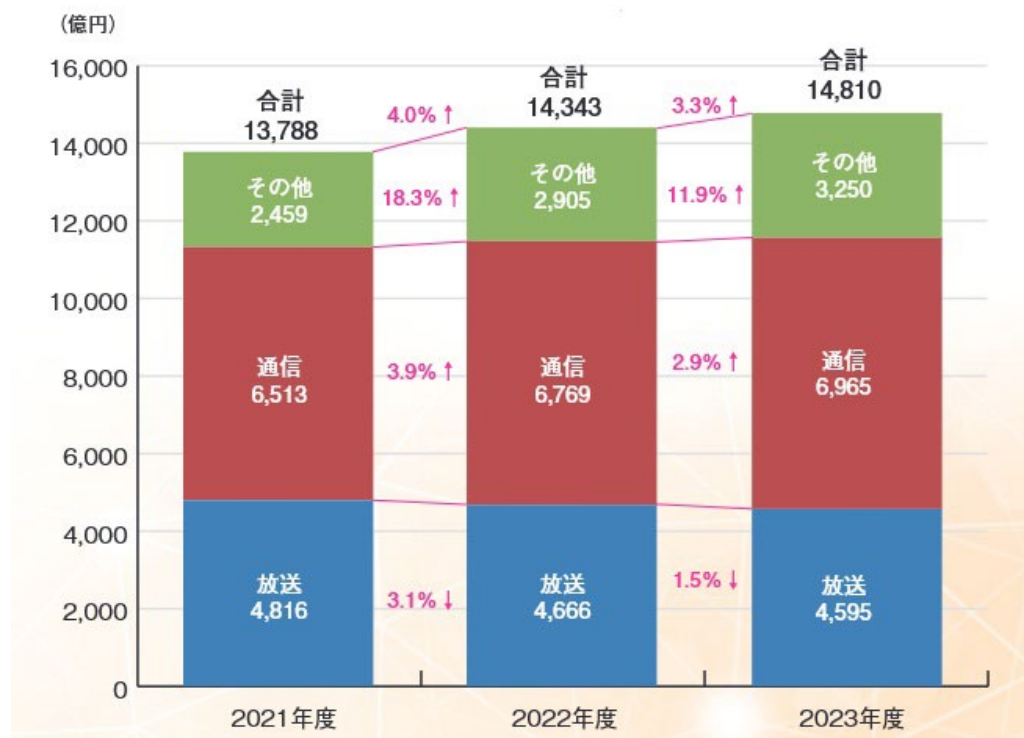
ケーブルテレビ業界における 苦情削減の取り組みについて

2025年 3月 4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の概要

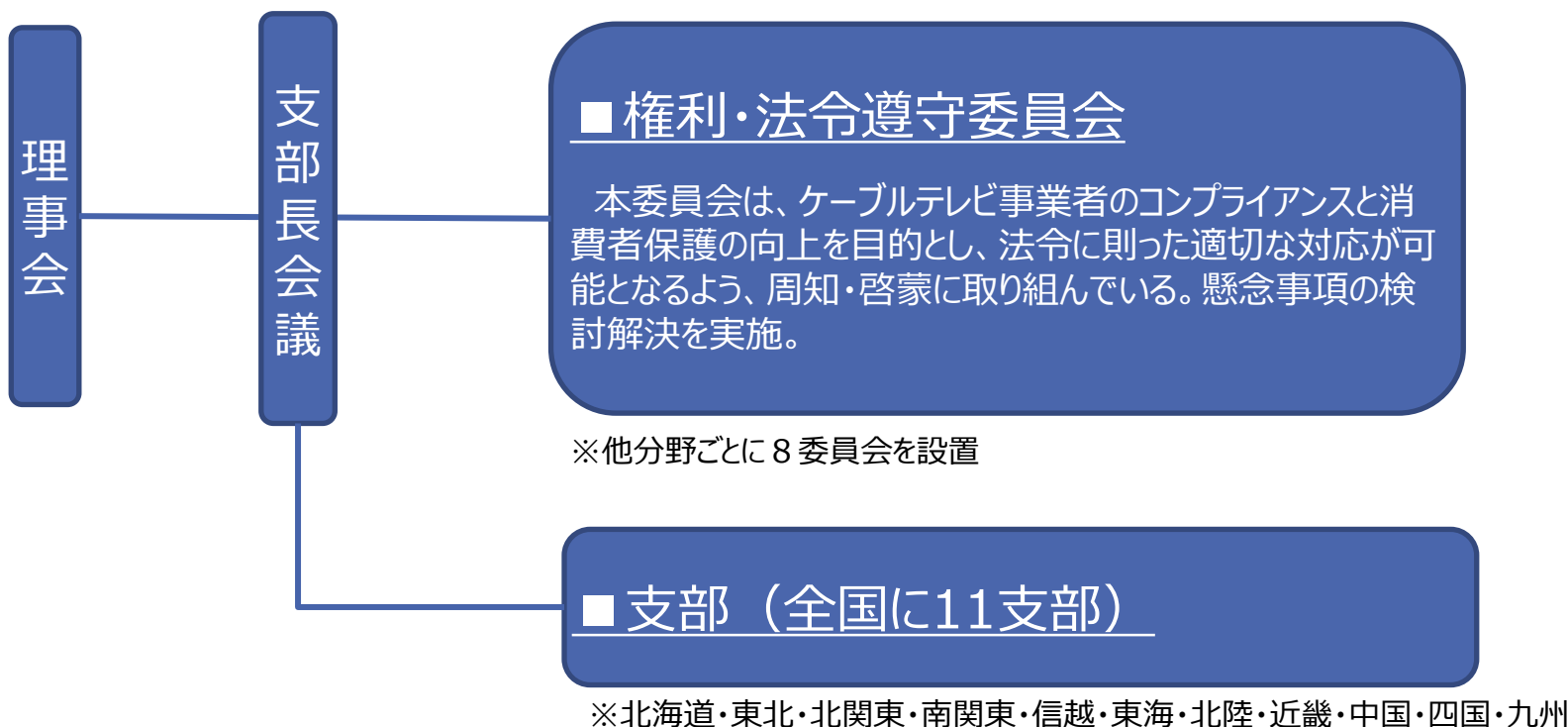
ケーブルテレビ事業者の通信部門の売上高は、5年前と比較して約13.8%増加。
特に、高速インターネット接続サービスへの需要が拡大していることから、
電気通信事業者としての責任を強く認識し、契約内容の透明化、トラブル時の迅速な対応、個人情報保護の徹底など、消費者保護に関する取り組みを積極的に推進



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説明を実施。全会員に適切に情報共有できる体制としている。

権利・法令遵守委員会では、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、事業者に必要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 2025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
を来年度も実施を予定**

苦情削減への取り組み状況

「訪問販売時のお客様受け止めの確認とトラブルの未然防止のため」以下の施策を実施

全国消費生活相談員協会様による加盟事業者向けセミナーの実施

2024年12月19日開催

本会合構成員（公社）全国消費生活相談員協会 石田参与に講師となっただき

Webセミナー形式で実施

加盟事業者 174アカウントが参加（1アカウントで複数名参加もあるため270名程が聴講）

日々お客様と接している相談員の立場から、『どのようなケースで苦情が発生しやすいのか』『お客様がどのような説明を求めているのか』『説明が不足している点や改善が必要な点』について実際の相談の事例から解説をいただいた。お客様目線で、トラブル回避の為の留意点なども例示いただき、多くのケーブルテレビ事業者にとって有意義なセミナーとなった。今後、このような取り組みを継続して、トラブルを未然に防止して行きたい。

- 接続状態点検と勧誘は、同日ではなく別の日としていただきたい
- 事前に配布する案内に、勧誘を行ってもよいかの記載もお願いしたい
- 当日勧誘をする場合は、了解を取って説明を行ってほしい
- 契約は即決を迫らず家族と相談できるよう、猶予を持っていただきたい
- 初期契約解除はしっかり説明していただき、工事前無償解除についても説明していただきたい
- 加盟各社においては「日本ケーブルテレビ連盟（JCTA）会員の皆様、ホームページに会員であることを記載してください