

## はじめに

ケーブルテレビ事業は、これまでの関係者の努力により、今や国民の40%超が加入する通信・放送の総合的なメディアに発展してきており、特に地上放送のデジタル化の進展に伴い、今後更なる発展が期待されている。

他方、総務省地デジコールセンターや国民生活センターに寄せられるケーブルテレビ関連の苦情・相談は増加傾向にあり、2007年度には年間2,500件超にも及んでおり、ケーブルテレビ事業がより重大な役割を期待されつつある中で、必ずしも視聴者の期待や信頼に十分に答えられているとは言い切れない状況にある。今後、ケーブルテレビ事業における消費者保護の在り方が社会問題として顕在化することさえも懸念される。

こうした状況について、総務省から行政指導がなされ、また、国民生活センターをはじめとする消費者団体からも数多くの指摘がなされているなど、ケーブルテレビ事業者による適切な営業活動は公的機関においても強く意識されている。また、消費者庁新設や特商法改正の動きがあるなど消費者保護の在り方について、我々ケーブルテレビ業界を取り巻く環境の変化はより顕著となっている。

日本ケーブルテレビ連盟コンプライアンス委員会では、こうした状況にかんがみ、「デジタル放送推進のための行動計画(第9次)」を踏まえ、会員各位における営業活動の遵守事項、留意点等を本書にまとめ、事業者による適切な営業活動の推進に役立てることとした。

不適切な営業については、当連盟としての厳正な対処や、総務省からの行政指導等があり得るだけでなく、ケーブルテレビ事業全体が視聴者からの信頼を失うものであることを各社においてよく自覚し、適切な営業活動に努められるようお願いしたい。

日本ケーブルテレビ連盟コンプライアンス委員会

委員長 松本 正幸