

目 次

はじめに

I. ケーブルテレビに関する苦情・相談の現状	1
1 苦情件数	1
2 苦情内容	2
II. 消費者行政の動向	4
1 消費者庁設置法案	4
2 特定商取引法の改正	5
3 国民生活センター報道資料等（07年12月26日）	6
III. 政府方針等	7
1 情報通信審議会第5次中間答申（08年6月27日）	7
2 デジタル放送推進のための行動計画（第9次）（08年12月1日）	8
3 総務省からの要請文書（08年12月1日）	9
4 総務省からの要請文書（08年12月16日）	11
5 有線テレビジョン放送法等関連法規	12
6 総務省からの個別指導事例	13
IV. 日本ケーブルテレビ連盟方針等	14
1 営業活動ガイドライン	14
2 広告表示ガイドライン	16
3 重要事項説明書の業界標準	19
4 日本ケーブルテレビ連盟定款（懲戒規定）	20
5 その他	21
（1）お客様相談窓口の設置	21
（2）リーフレットの活用	22
（3）苦情・相談等の一元化への協力	24
（4）消費者団体への訪問	25

<資料>

I 参考資料等 27

- (参考 1) ケーブルテレビ等に関する苦情・相談件数
- (参考 2) 消費者庁設置に関する政府公報（内閣官房発行）
- (参考 3) 消費者庁設置法案のポイント
- (参考 4) 特定商取引法及び割賦販売法の一部を改正する法律の概要
- (参考 5) 特定商取引法等の改正に関するパンフレット
- (参考 6) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会からの要望書
- (参考 7) 国民生活センター報道発表資料
- (参考 8) 内閣府発行のリーフレット
- (参考 9) 情報通信審議会第 5 次中間答申抜粋
- (参考 10) デジタル放送推進のための行動計画（第 9 次）抜粋
- (参考 11) 総務省からの要請文書（平 20. 12. 1）（日本ケーブルテレビ連盟あて）
- (参考 12) 総務省からの要請文書（ケーブルテレビ事業者あて）
- (参考 13) 総務省からの要請文書（平 20. 12. 16）（日本ケーブルテレビ連盟あて）
- (参考 14) 総務省からの要請文書（ケーブルテレビ事業者あて）
- (参考 15) 関連法令集
- (参考 16) 消費者保護に関する取組の概要
- (参考 17) 有線テレビジョン放送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
- (参考 18) 有線テレビジョン放送サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン
- (参考 19) 重要事項説明書の業界標準
- (参考 20) 日本ケーブルテレビ連盟定款（09 年 3 月最終改正）
- (参考 21) 総務省からの要請文書（平 20. 8. 27）（日本ケーブルテレビ連盟あて）
- (参考 22) 地デジに関する相談内容の集約と有効活用
- (参考 23) 国民生活センター及び消費生活センター連絡先一覧

II 消費者保護を指向したケーブルテレビ会社の営業活動 137