

# Ⅰ. ケーブルテレビに関する苦情・相談の現状

## 1 苦情件数

### <ポイント>

- 総務省地デジコールセンター、国民生活センターに寄せられるケーブルテレビに関する苦情・相談は増加傾向にあり、2007年度には年間2,500件を超えている状況。

- ・ 大きな社会問題となる前に、業界として苦情・相談件数の減少に向けた取組を実施・強化する必要がある。
- ・ 視聴者の信頼を失えば、これまで発展してきたケーブルテレビ事業は衰退に転ずる。
- ・ 一事業者の不適切行為が、当該事業者にとどまらずケーブルテレビ業界全体に対するブランドイメージの失墜につながると理解すべきである。

## 2 苦情内容

---

### <ポイント>

- 総務省地デジコールセンター、国民生活センターには、主に次のような苦情・相談が寄せられている。

#### 勧誘に関する苦情・相談

- ・ **サービス・料金等の説明不足**

低額サービスを説明しない、必要のないサービスに加入させようとする。

- ・ **勧誘方法**

勧誘がしつこい。

- ・ **高齢者等への勧誘**

高齢者への説明不足。

- ・ **「点検」等で訪問、そのまま契約**

「点検」「工事」と称して一般家庭を訪れ、その場で契約を結ばせようとする。

- ・ **広告・チラシの内容**

広告内容が紛らわしい。

#### メニュー・料金に関する苦情・相談

- ・ **料金の値上げ**

デジタル化でチャンネル数が減ったのに料金が上がった。有料となった。

- ・ **サービスメニューの変更等**

地上波のみのメニューがなくなった。サービス変更を余儀なくされた。

- ・ **料金の支払い**

請求書が送られてこない。明細を求めたが拒否される。

## 解約に関する苦情・相談

- ・ **解約条件の説明が不十分**

違約金の金額、最低利用期間等の説明がなかった。

- ・ **苦情・相談への対応**

解約しようとして会社に電話したがつながらない。対応が悪い。

- ・ 各社においても、苦情・相談の内容を分析し、視聴者に誤解の生じない適切な営業活動の推進に役立てることが必要である。

(参考1) ケーブルテレビ等に関する苦情・相談件数

## II. 消費者行政の動向

### 1 消費者庁設置法案

---

#### <ポイント>

- **消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護・増進等に関する事務を一体的に行うため、内閣府の外局として消費者庁を設置する法案が国会に提出されている（平成21年度から）。**

- ・ **消費者保護に関する国の取組は、今後さらに強化されていく可能性が高く、業界としてもこうした環境の変化を着実にフォローしつつ、適切に対応していく必要がある。**

(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

## 2 特定商取引法の改正

---

### <ポイント>

- 「特定商取引法」は、訪問販売、通信販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律（再勧誘禁止、クーリング・オフなどを規定）。
- 現行の指定商品・指定役務制（ポジティブリスト）を廃止し、訪問販売等において、原則すべての商品・役務を規制対象とすること等を内容とする改正案が成立し、2008年6月18日に公布。
- 2009年4月3日に公布された改正特商法施行令では、「有線テレビジョン放送」は全面的適用除外となっている。

- ・ 今後、苦情・相談が減らなければ、「有線テレビジョン放送」が特商法の適用対象となり、ケーブルテレビの営業活動に「再勧誘の禁止」、「クーリング・オフ制度」などの規定が適用されるようになることが十分想定される。
- ・ このような認識の下、業界として十分な危機感を持って、自主的な対応を行う必要がある。

(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

### 3 国民生活センター報道資料等（07年12月26日）

---

#### <ポイント>

- 国民生活センターから、ケーブルテレビ事業者の営業トークに惑わされないように視聴者へ注意喚起する内容の報道発表がなされた。
  - ・ 03年度以降、ケーブルテレビに関する相談は約8,000件寄せられており、年々増加。
  - ・ 70歳以上の高齢者の相談が増加している。
  - ・ 「訪問販売」による販売形態に関する相談が全体の4分の3を占めている。
  - ・ ①「テレビが見られなくなる」というトークに惑わされない、②契約内容をしっかり理解する、③消費生活センター等に相談することが消費者へのアドバイスとされている。
  
- 内閣府から、同様のケースについて、視聴者へ注意喚起する内容のリーフレットが発行された。
  - ・ 「地上デジタル放送になると、テレビが見られなくなる」と言われ契約したケースなどトラブルが発生している。
  - ・ 「検査は義務」と思わせて業者が家の中に入り込み、「今のテレビは見られなくなる」などと不安に陥れ、高齢者が利用料金や操作方法を理解できないまま契約しトラブルになっている。

- ・ 重要事項説明書を活用した説明や、営業活動ガイドラインに基づく丁寧な説明を行うことにより、社外でトラブルが問題視されるケースを減らすことが可能である。未然防止が必須である。
- ・ 国民生活センターの意見・心証は、消費者行政に直結する。

(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

### Ⅲ. 政府方針等

#### 1 情報通信審議会第5次中間答申（08年6月27日）

##### <ポイント>

- 総務大臣の諮問機関である「情報通信審議会」からケーブルテレビの営業活動について、次の答申が発表されている。

##### 各ケーブルテレビ事業者

- ・ 視聴者からの問い合わせには、相談窓口等において必要な情報が得られるよう適切に対応する。
- ・ 視聴者の合理的な比較考慮に必要な情報（個別アンテナによる直接受信の可能性など）を提供する。
- ・ 高齢者に対しては特に丁寧な説明が必要。

##### 日本ケーブルテレビ連盟

- ・ 営業活動ガイドライン、広告表示ガイドラインの遵守を徹底し、苦情等には適正化に向けた指導を実施する。

- ・ 「ケーブルテレビ事業者による適切な営業活動」は国の施策としても重要視されている。危機意識を持って対応する必要がある。

(参考9) 情報通信審議会第5次中間答申抜粋

## 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）

---

### <ポイント>

- 日本ケーブルテレビ連盟も構成員となっている「地上デジタル推進全国会議」において、ケーブルテレビの営業活動について、次の取組みを決定。

#### 各ケーブルテレビ事業者

- ・ 視聴者に誤解を生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組を行う。

#### 日本ケーブルテレビ連盟

- ・ 営業活動ガイドライン、広告表示ガイドラインの遵守を徹底し、苦情等には適正化に向けた指導を実施する。
- ・ 重要事項説明書等の業界標準を策定する。

- ・ ケーブルテレビ業界も「地上デジタル推進全国会議」の一員として、決定された取組みを着実に実施していく必要がある。

（参考10）デジタル放送推進のための行動計画（第9次）抜粋



### 3 総務省からの要請文書（08年12月1日）

---

#### <ポイント>

- 総務省から、日本ケーブルテレビ連盟及びケーブルテレビ事業者に対し、次の事項が要請された。

#### 各ケーブルテレビ事業者

- ・ 日本ケーブルテレビ連盟が策定した営業活動や広告表示に関するガイドラインの遵守の一層の徹底
- ・ 営業活動に携わるすべての者が契約の締結前に契約に係る重要事項を適切に説明できるようにすること
- ・ 受信者からの苦情・相談に誠実かつ迅速に対応すること 等

#### 日本ケーブルテレビ連盟

- ・ 日本ケーブルテレビ連盟が策定した営業活動や広告表示に関する統一的な基準の遵守を一層徹底すること
- ・ 引き続き、苦情・相談には統一的な窓口による対応すること
- ・ 寄せられた苦情・相談の内容を調査した上で、必要に応じ、事業者に対する適正化に向けた個別指導を実施すること
- ・ 営業活動に携わるすべての者が契約前に契約に係る重要事項を適切に説明できるよう重要事項説明書等の業界標準を策定し、事業者の利用に資すること

- ・ 総務省からの要請内容を遵守し、視聴者に誤解の生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組を行うことが必要である。

(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)

## 4 総務省からの要請文書（08年12月16日）

---

### <ポイント>

- 総務省から、日本ケーブルテレビ連盟及びケーブルテレビ事業者に対し、次の事項が要請された。

#### 各ケーブルテレビ事業者

- ・ 08年12月1日に要請したとおり、視聴者に誤解を生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組を行うこと等、法令遵守を徹底すること。

#### 日本ケーブルテレビ連盟

- ・ 08年12月1日に要請したとおり、有線テレビジョン放送事業者等が視聴者に誤解を生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組を実施するなど、加盟会員各社における法令等の遵守を徹底すること。

- ・ 総務省からの要請内容を遵守し、視聴者に誤解の生じることのない適切な営業活動を行うために必要な取組を行うことが必要である。

(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）

## 5 有線テレビジョン放送法等関連法規

### <ポイント>

#### 有線テレビジョン放送法

- 有線テレビジョン放送法は、役務の料金に関する契約約款の総務大臣への「届出」を義務付けている。また、届け出られた契約約款によらないで料金を収受した場合には、「罰則（罰金刑）」の対象となり、罰金に処せられた場合には「許可の取消し」もあり得る。
- また、業務区域において、正当な理由なく役務の提供を拒むことが禁じられている。

#### 景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）

- 商品・サービスの品質や価格について、実際よりも著しく優良又は有利であると見せかける表示が行われると、消費者の適正な商品選択を妨げられることになることから、景品表示法では、消費者に誤認される不当な表示を禁止している。
- 不当な表示には、品質・規格等が実際のものまたは競争事業者のものよりも著しく優良であると表示する「優良誤認表示」と、取引条件が実際のものまたは競争事業者のものよりも著しく有利であると表示する「有利誤認表示」がある。

- ・ コンプライアンス（法令遵守）の徹底が重要であることは言うまでもないが、まずは遵守すべき法令の内容を適確に把握し、自主的な対応を行う必要がある。

（参考 15）関連法令集

## 6 総務省からの個別指導事例

### <ポイント>

- 総務省は、09年1月、不適切な営業を行っていたことが判明した日本ケーブルテレビ連盟加盟事業者1社に対し、次のような行政指導を実施。
  - ・ 日本ケーブルテレビ連盟が定める「営業活動ガイドライン」及び「広告表示ガイドライン」に反する不適切な営業活動が行われていたため、地上デジタル放送推進の観点から、不適切な営業活動を是正するようお願いしたい。
  - ・ 放送サービスの変更を申し出た契約者に対し、放送サービスの変更を行わず、有線テレビジョン放送法第15条の規定に基づき届け出られた契約約款によらないで料金を収受していた事例が認められたため、是正されたい。
  - ・ 今後再びこのような事例が発生した場合には、厳正に対処するので、その旨を了知されたい。
- なお、日本ケーブルテレビ連盟からも、当該社に対する事情聴取を行い、改善策を指示したところ。

- ・ 「営業活動ガイドライン」、「広告表示ガイドライン」等を遵守しなければ、連盟や総務省から指導を受けることがあり得る。
- ・ さらに、法令違反については、「行政指導」にとどまらず、「罰則の適用」、「許可の取消し」など、より厳しい「行政処分」が行われる可能性も否定できない。

## IV. 日本ケーブルテレビ連盟方針等

### 1 営業活動ガイドライン

#### <ポイント>

- 日本ケーブルテレビ連盟では、08年3月にケーブルテレビ事業者が遵守すべき「営業活動ガイドライン」を策定し、同年7月から施行している。
- ガイドライン違反に対しては、調査委員会による調査や、日本ケーブルテレビ連盟理事長から違反事業者に対する「指導」、「改善勧告」、「再発防止計画の提出の求め」等の措置が行われることがある。
- 営業活動ガイドラインの概要
  - ① 有線テレビジョン放送事業者等における取組み
    - ・ 地上デジタル放送に関する説明

地上デジタル放送の視聴を目的として消費者を勧誘する場合等には、地上デジタル放送を視聴するための代替手段や、その代替手段により視聴可能となる時期・費用等を説明しなければならない。
    - ・ 高齢者への勧誘における説明

訪問販売・電話勧誘販売により、高齢者に勧誘を行う場合には、分かりやすい説明に特に留意しなければならない。
    - ・ 再勧誘の禁止

訪問販売・電話勧誘販売により勧誘を行った場合において、消費者から契約を締結しない旨の意思表示があった時は、3か月間は、当該消費者及びその同一世帯人に対し、訪問販売等による勧誘をしてはならない。
    - ・ 苦情対応

消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。

勧誘、契約の締結に関し苦情の申し立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要に応じ、苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。

## ② 日本ケーブルテレビ連盟における取組み

### ・ 苦情対応

消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。

勧誘、契約の締結に関し苦情の申し立てがあったときは、消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導することができる。

### ・ 調査委員会の設置、再発防止計画の提出の求め等

連盟は、事業者がガイドライン等に違反する行為を行ったとの疑義を有した場合、調査委員会を設置することができる。

調査委員会等は、事業者がガイドライン等に違反する行為を行ったと認める場合は、理事長に報告しなければならない。

理事長は、報告を受けた場合には、事業者に対し、指導・勧告を行い、又は再発防止計画の提出を求めることができる。

### ・ 実施状況の点検等

連盟は、ガイドラインの実施状況の点検、事業者への助言・指導を適切な方法により行うことができる。

- ・ すべての加盟事業者が、ガイドラインの内容を正確に把握し、これを遵守することが必要である。
- ・ 違反事例に対しては、連盟として厳正に対処していく方針。

(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

## 2 広告表示ガイドライン

---

### <ポイント>

- 日本ケーブルテレビ連盟では、08年3月にケーブルテレビ事業者が遵守すべき「広告表示ガイドライン」を策定し、同年7月から施行している。
- ガイドライン違反に対しては、調査委員会による調査や、日本ケーブルテレビ連盟理事長から違反事業者に対する「指導」、「改善勧告」、「再発防止計画の提出の求め」等の措置が行われることがある。
- 広告表示ガイドラインの概要
  - ・ **基本的な遵守事項**

関連法規を遵守し、公正かつ公平な広告活動を行い、消費者に誤認を与えるような表現を広告表示に用いないものとする。
  - ・ **有線テレビジョン放送サービスに関する広告表示**

料金プラン名称、チャンネルラインナップ、料金、工事等について消費者に誤解を生じることのないよう明確かつ適正に表示するものとする。
  - ・ **分かりやすい広告表示**

可能な限り平易な言葉を使用し、サービスの仕組み等基本的な事項については、正確で分かりやすい表示を行うものとする。
  - ・ **虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示**

消費者の利益となる事実のみを強調しないこと、消費者の不利益となる事実についても表示すること等を遵守して、消費者に誤認されやすい表現を用いない広告表示を行うものとする。
  - ・ **客観的事実に基づく比較表示**

他事業者との比較表示を行う場合には、「業界No1」、「当社だけ」、「最高品質」等の表現を、客観的事実に基づく場合に限るなどガイドラインに記載される事項を遵守するものとする。



- **割引等に関する明確かつ適切な広告表示**

割引について表示を行う場合には、その適用対象、期間、費用、条件等を明確かつ分かりやすく表示するものとする。特に、「最大〇か月無料」等により、個々の消費者ごとに無料となる期間が異なる場合には、適切な表示に留意する。

- **契約代理店による広告表示の適正化**

契約の締結の媒介、取次ぎ、代理を行う契約代理店が行う広告表示の適正を確保するため、契約代理店に対し、本ガイドラインに従った広告表示を行うよう適正に指導するものとする。また、正確な情報の速やかな提供に努めるものとする。

- **苦情対応**

消費者から寄せられる広告表示に関する苦情又は問い合わせに対し、迅速かつ適切に対応するものとする。

- すべての加盟事業者が、ガイドラインの内容を正確に把握し、これを遵守することが必要である。
- 違反事例に対しては、連盟として厳正に対処していく方針。

(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

## 2 広告表示ガイドライン（補足）

---

### <ポイント>

- 「広告表示ガイドライン」のもととなる「電気通信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（電気通信サービス向上推進協議会）」が09年1月に一部改定されたところ。
- 主として携帯電話事業における最近の不適正な広告表示を踏まえたものではあるが、事業種別を問わず共通する内容が含まれているため、あわせて留意が必要。
- 留意すべき点
  - ・ 社会通念上、分かりやすい広告表示
  - ・ 消費者の目線を盛り込んだ広告表示
  - ・ 特に「料金の安さ」を強調する広告は問題となるケースが多く、一般の多くの利用者に適用される料金を、分かりやすく表示
  - ・ 文字の大きさについては、強調したい部分と注記部分との相対的な大きさに十分配慮

- ・ 今後、電気通信サービス向上推進協議会では、主要なTV広告、新聞広告等（今後明確化される予定）を対象に、自主基準への適合性を確認する検討部会を定期的を開催し、問題があると思われる広告に対しては、協議会より事業者に通知する仕組みとする模様。

### 3 重要事項説明書の業界標準

---

#### <ポイント>

- 第9次行動計画及び総務省からの要請を受け、日本ケーブルテレビ連盟コンプライアンス委員会では、営業活動に携わるすべての者が契約前に契約に係る重要事項を適切に説明できるよう「重要事項説明書の業界標準」を策定。
- 重要事項説明書の業界標準の概要  
以下の項目に対して、標準的な記載内容及び自主基準・ガイドラインとの対比等について解説。
  - ・ 高齢者との契約
  - ・ 地デジ視聴に関する留意事項
  - ・ 加入申込の撤回
  - ・ 問い合わせ窓口
  - ・ 支払い方法
  - ・ 解約について
  - ・ コース変更について
  - ・ 一時停止について
  - ・ サービスの再開について

- ・ 加盟事業者は、原則として、業界標準を参考に重要事項説明書を策定し、それを交付して営業を行う必要がある。

(参考 19) 重要事項説明書の業界標準

## 4 日本ケーブルテレビ連盟定款（懲戒規定）

---

### <ポイント>

- 両自主基準及びガイドラインに対する違反事業者には、調査委員会による調査や、日本ケーブルテレビ連盟理事長からの「指導」、「改善勧告」、「再発防止計画の提出の求め」等の措置が規定されている。
- それに加えて、違反の態様が極めて悪質、ひいては消費者や日本ケーブルテレビ連盟、業界に対して深刻な影響を及ぼす違反が発生した際に、より実効的な措置を可能とするため、日本ケーブルテレビ連盟定款を改正。
- 会員の定款・会則・法令等の違反や総会の議決に従わない行為の発生から除名条項適用に至るまでの「段階的処分」を定め、会員の法令遵守の姿勢を明確にする。

- ・ より実効性ある処分を規定することにより、加盟事業者の法令遵守を促進する意味であることはもちろんであるが、ケーブルテレビ業界としての法令遵守の姿勢を外部（消費者、他事業者等）に対しても明確に示すことが求められている。

（参考 20）日本ケーブルテレビ連盟定款（09年3月最終改正）

## 5 その他

---

### (1) お客様相談窓口の設置

#### <ポイント>

- **ガイドライン第10条(問い合わせ及び苦情の対応)**
  - ・事業者は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。
  - ・事業者は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するために、お客様相談窓口を設置するものとする。
- **上記のガイドラインを実効有らしめるためには、お客様からの『声』を営業担当以外が真摯に受け止め、対処できる機能を有することが要請される。**
- **ただし、現時点で必要なのは上記の機能を保有することであり、敢えて「部署を新設する」とか、「専任者を置かなくてはならない」ということではない。**
- **言い換えれば、形のみ整えても機能しないのであれば、ガイドラインの趣旨に反することになる。**

- ・ 会社の大小はあれ、消費者に対してサービスを提供している以上、どの会社もお客さまからのお問い合わせへの対応を行っているのが一般的と思われるが、仮に上記機能がない場合、ガイドラインの趣旨に沿って、こうした機能を設けることが必要となる。また、設置した「お客様相談窓口」等の連絡先をお客様に分かりやすい形で周知することも重要である。

## (2) リーフレットの活用

### <ポイント>

- ケーブルテレビ事業者が消費者保護に本気で取り組んでいる姿勢を消費者に明示し、それを実行することが消費者の信頼を得るためにも重要であると考えられることから、日本ケーブルテレビ連盟コンプライアンス委員会では、ケーブルテレビ事業者による視聴者保護の取組について、加盟事業者が視聴者に配布するリーフレットを作成。

- ・ 各事業者において、営業活動を行う際に「重要事項説明書」とともに消費者に配布する必要がある。
- ・ 自らの取組を消費者に「宣言」することにより、消費者からの信頼獲得とともに自らの営業活動を自然に律する効果が期待できる。

# お客さまから信頼される企業を目指して

## ～〇〇ケーブルテレビにおける消費者保護への取り組み～

日頃よりケーブルテレビをご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。

我々は、「地域密着」をモットーに、ケーブルテレビをはじめとするさまざまなサービスをご提供し、ご満足いただくことを目指しております。

しかし、時として、営業等における説明不十分、心遣いの欠如等からお問い合わせやクレームを受けており、今後さらに消費者保護に努めていく必要があると認識しております。

そこで、以下の取り組みを推進し、お客さまのより一層の信頼をいただけるよう努力してまいり所存です。何卒よろしくお願ひ申し上げます。

### 1. 営業活動における自主基準に関する取り組み

日本ケーブルテレビ連盟制定「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※」に基づき、以下の事項を徹底します。

- ① 営業時には、まず営業員の氏名、所属ケーブルテレビ局をお客さまに明示し、営業することをおことわりします。
  - ② 地デジ視聴方法、料金等について、過不足ないご説明をいたします。
  - ③ ご高齢者の方々には、特に配慮いたします。
  - ④ その他、契約時には、重要事項の説明を十分にいたします。
- ※ 日本ケーブルテレビ連盟のホームページからダウンロードできます。

[http://www.catv-jcta.jp/upload/consumer\\_guideline0522.pdf](http://www.catv-jcta.jp/upload/consumer_guideline0522.pdf)

### 2. 広告表示における自主基準に関する取り組み

日本ケーブルテレビ連盟制定「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※」に基づき、以下の事項を徹底します。

- ① 正確でわかりやすい表示に努めます。特に、料金プラン名称、チャンネルラインナップ、料金、工事等についてお客さまに誤解を生じることのないよう明確かつ適正に表示します。
- ② サービス内容や料金等について、虚偽・誇大な表現をせず、誤認されないよう努めます。
- ③ 無料または割引キャンペーンの広告は、対象期間、料金、適用条件等をわかりやすく表示し、将来の料金等と比較する場合には、十分な根拠のある料金を使用します。

※ 日本ケーブルテレビ連盟のホームページからダウンロードできます。

[http://www.catv-jcta.jp/upload/advertising\\_guideline0522.pdf](http://www.catv-jcta.jp/upload/advertising_guideline0522.pdf)

### ※ケーブルテレビ局の説明や広告に疑問があれば

- ・ 下記までお問い合わせ下さい。  
〇〇ケーブルテレビ（お客さま相談窓口）Tel. (受付曜日・時間帯)
- ・ または、日本ケーブルテレビ連盟にもケーブルテレビに関する「お客さま相談窓口」を開設し、お客さまのご相談を承っております。ご活用ください。  
Tel. 03-3490-3830 毎週月曜日から金曜日（祝祭日を除く）／9：30～17：00

### (3) 苦情・相談等の一元化への協力

#### <ポイント>

- 総務省から、日本ケーブルテレビ連盟及びケーブルテレビ事業者に対し、視聴者から当連盟に寄せられている地上テレビジョン放送のデジタル化に関する苦情・相談等のうち次の事項に関する情報提供が要請された。
  - ・ 国の施策に反映することが期待されるもの
  - ・ 当連盟以外の団体での対応が期待されるもの

- ・ 各事業者において、随時、連盟情報システム「SMILE」への入力により、苦情・相談に関する情報提供をお願いしたい。

(参考 21) 総務省からの要請文書（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



## (4) 消費者団体への訪問

### <ポイント>

- 消費生活センターとの情報交換・定期訪問等を行うことにより、「現場の問題」としてではなく「経営の問題」として消費者問題と向き合うことも消費者とのトラブル等の未然防止につながる。

- ・ 営業活動・広告表示に関するガイドラインを遵守するとともに、自社で受けた苦情・問い合わせ以外に地元消費者センターの情報を含めて自社の取り組みを随時見直し、対策を実行するPDCAサイクルを回すことが肝要。
- ・ 消費者が、事業者に対する不信感から消費生活センターに問い合わせるケースも増加してきており、そのような事例を含めて情報を入手し、サービス向上に努めることが不可欠。
- ・ 消費者政策の現状、関連書団体の活動状況については、「ハンドブック消費者2007（※）」（内閣府 国民生活局編）に詳しくまとめられている。

(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

※「ハンドブック消費者2007」

07年6月発行 サイズ：A5・340 ページ

定価 504 円(本体 480 円+税)

(政府刊行物センター、官報販売所にて販売)

(書籍の内容については <http://www.consumer.go.jp/handbook2007/index.html>

からダウンロードも可能)