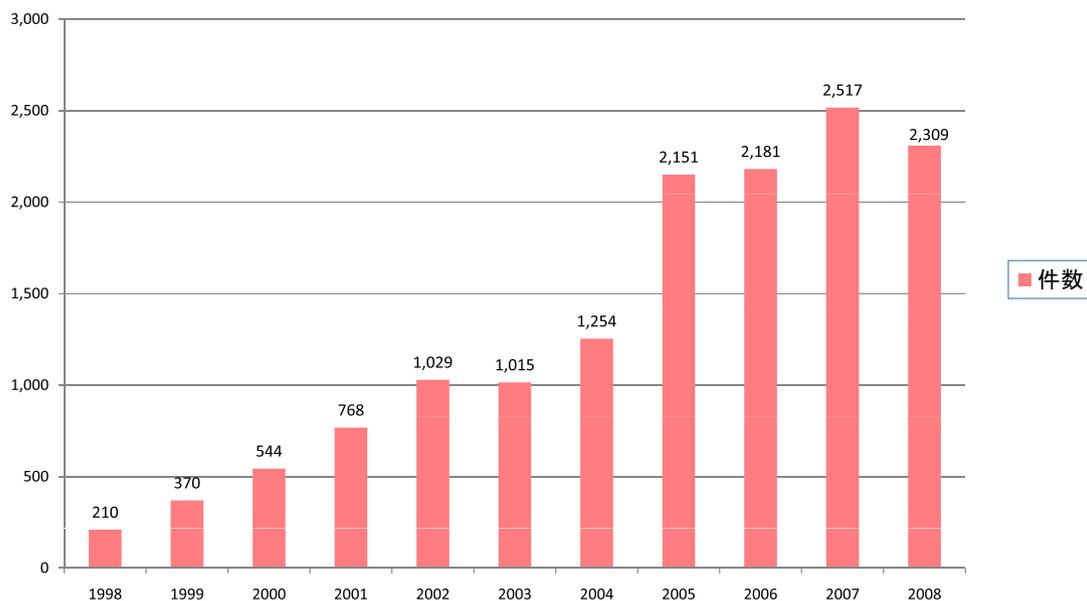


参 考 資 料 等

ケーブルテレビ等に関する苦情・相談件数の推移(年度別)



※国民生活センターに寄せられた苦情・相談の件数

(2008年度は08年4月1日～09年1月31日までの件数を12/10倍にした推定値)

ケーブルテレビ等に関する苦情・相談件数(内容別相談件数)

	具体例	2007年度				2007年度 小計	2008年度		2008年度 小計 (8月まで)	合計
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期		第1四半期	第2四半期 (8月まで)		
①勧誘に関する苦情・相談										
サービス・料金等の説明不足	低額サービスの説明をしない、必要のないサービスに加入させようとする。	66	52	53	72	243 (22.1%)	61	45	106 (23.1%)	349 (22.4%)
勧誘方法	勧誘がしつこい。	54	68	61	57	240 (21.8%)	53	52	105 (22.9%)	345 (22.1%)
高齢者等への勧誘	高齢者への説明不足。	30	20	21	19	90 (8.2%)	23	22	45 (9.8%)	135 (8.8%)
「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。	10	20	25	24	79 (7.2%)	14	10	24 (5.2%)	103 (6.6%)
広告・チラシの内容	広告内容がまぎらわしい。	23	27	20	24	94 (8.5%)	16	11	27 (5.9%)	121 (7.8%)
②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。	8	7	4	6	25 (2.3%)	7	2	9 (2.0%)	34 (2.2%)
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。	5	7	3	6	21 (1.9%)	1	5	6 (1.3%)	27 (1.7%)
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。	8	7	6	6	27 (2.5%)	7	2	9 (2.0%)	36 (2.3%)
③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。	37	38	25	18	118 (10.7%)	33	22	55 (12.0%)	173 (11.1%)
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。	24	21	18	15	78 (7.1%)	17	20	37 (8.1%)	115 (7.4%)
④その他										
		20	22	26	19	87 (7.9%)	15	21	36 (7.8%)	123 (7.9%)
合計		285	289	262	266	1,102 (100.0%)	247	212	459 (100.0%)	1,561 (100.0%)

※ デジタル放送推進協会(DPA)、国民生活センター等に寄せられた苦情・相談の一部を基に総務省作成。

たとえば
こんなふう!

あなたの暮らしと消費者庁(仮称)

安全・安心な社会を目指し、消費者・生活者を大切にする行政に変わります。

わかりやすく親切、頼れる窓口

相談受付から助言・あっせんまで一貫して対応するので、煩わしい機種の窓口とのやりとりがなくなります。



情報が1か所に集まるので危険情報等の迅速な発信が可能

緊急情報を発信し、消費者の命、健康、財産を守ります。また、情報を消費者への啓発に役立ちます。



消費者・企業の双方に分かりやすい行政

明確なルールに基づく行政を行うことで、消費者のメリットはもとより、企業も安心して新しいサービスを提供しやすくなります。



強力な権限で、速やかに被害の拡大を防止

消費者行政の強力な司令塔になり、被害の拡大、再発を防ぎあなたの生活を守ります。



参考リンク 消費者行政推進会議 <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/shouhisha/index.html>

お問い合わせ

消費者行政一元化準備室
〒107-0052 東京都港区赤坂1-9-13

☎03-5575-1013(代表)

※消費生活に関する相談は、お近くの消費生活センターにご連絡ください。



参考2

平成
21年度
から

消費者が主役となる “国民本位の行政” に大きく転換します。

地方と政府が連携し、
消費者の声が届くネットワークを創ります。

悪徳商法
食品偽装
健康被害
不当表示

政府広報
内閣官房



このマークは目が不自由な人などが使う登録コードです。

消費者問題、
もうこれ以上
放置できません!

ご安心
ください

いま、歴史的な大改革を進めています

消費者庁(仮称)の発足を目指します



消費者の皆さまが、より安全・安心な暮らしを送ることができるように、明治以来の産業振興を主役としてきた行政を大転換し、消費者が主役となる行政に変えようとしています。

消費者庁ができることで、消費者の利益が確実に守られるばかりか、企業も安心して新しいサービスや商品を提供できるようになります。

ポイント
1

いつでも、
全国どこでも
相談できます!

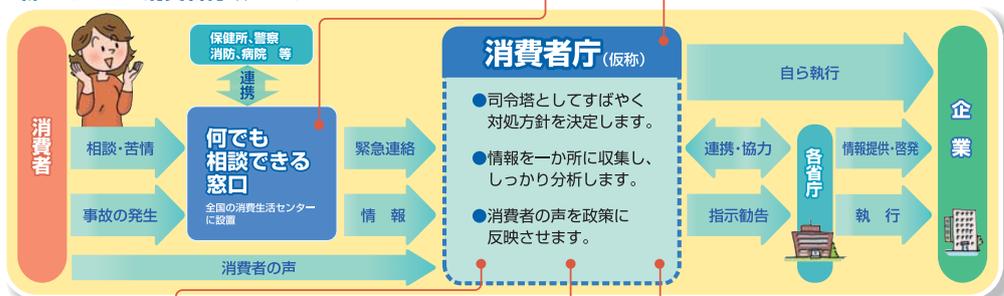
各地の消費生活センターを活用し、全国ネットワークを構築。緊急事業には、代表的な窓口が365日24時間対応し得る体制をつくります。

2

早い対応で
被害の拡散を
ストップ!

相談窓口と行政が直結しているため、トラブルに迅速に対応できます。専門家が問題点を的確に把握し、執行まで一貫して対応します。

新しくできる消費者行政のネットワーク (イメージ図)



3

被害にあわれた方を
すみやかに救済!

消費者の立場に立って、法律を見直します。また、被害者救済のための法律も検討します。

4

消費者問題解決の
司令塔になります!

強い調整権限を持ち、各省市と連携・協力して迅速な対応の指揮をします。

5

あなたの声が届きます!

政策全般に消費者の声を反映させます。

行政の問題

公表がおそい
相談しても
たらい回し

窓口が
分からない

どこに相談に
行けばいいか
分からない

