

# 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

平成20年3月19日 制定

平成20年7月 1日 施行

平成24年5月16日 改定

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

～ 目 次 ～

第1章 総 則	第 1 条 (目的)
	第 2 条 (定義)
第2章 事 業 者	第 3 条 (氏名等の明示)
	第 4 条 (消費者への説明)
	第 5 条 (地上デジタル放送に係る説明)
	第 6 条 (高齢者との契約)
	第 7 条 (再勧誘の禁止)
	第 8 条 (禁止行為)
	第 9 条 (契約の撤回)
	第10条 (問い合わせ及び苦情の対応)
	第11条 (苦情の解決)
	第12条 (苦情対応の見直し)
	第13条 (適用の範囲)
第3章 連 盟	第14条 (問い合わせ及び苦情)
	第15条 (調査委員会)
	第16条 (自主基準の遵守)

注) 自主基準とは条文をいう。ガイドラインとは、枠内の自主基準の趣旨を踏まえた逐条解説及び事例をいう。

平成24年5月16日

## 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

(一社) 日本ケーブルテレビ連盟

### 第1章 総 則

(目的)

第1条 この自主基準は、ケーブルテレビ事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、消費者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、消費者の利益及びケーブルテレビ事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この自主基準において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く）をいう。

2 この自主基準において「事業者」とは、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（以下「連盟」という）に加盟する**放送法施行規則第2条第6項に規定する有線テレビジョン放送事業者**をいう。

## 第2章 事業者

(氏名等の明示)

第3条 事業者は、訪問販売又は電話勧誘販売をしようとするときは、消費者に対し、事業者の名称及びその勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

(消費者への説明)

第4条 事業者は、消費者と契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項（以下「説明事項」という）について、当該消費者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、住所
- 二 事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先（電話番号にあっては問合せ及び苦情に応じる時間帯）
- 三 サービスの内容
- 四 当該消費者に適用される料金（一切のものを含む。以下この条において同じ）
- 五 料金の支払の時期及び方法
- 六 サービスの提供開始時期
- 七 料金の全部又は一部を、期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間及びその他の条件
- 八 契約締結の日から8日以内に、書面により当該契約を撤回することができる旨
- 九 次に掲げる事項その他の消費者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する事項を定めているときは、その内容
  - イ 契約の変更又は解除をすることができる期間の制限があるときは、その内容
  - ロ 契約の変更又は解除に伴う損害賠償又は違約金の支払に関する定めがあるときは、その内容
  - ハ 契約の変更又は解除があった場合において、事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費を消費者が負担する必要があるときは、その内容
- 2 事業者は、原則として自主基準に係る説明事項をわかりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む、以下この条において同

じ)を交付して、前項の説明を行わなければならない。但し、消費者が、書面の交付に代えて、新たな情報伝達的手段として次のいずれかの方法により説明することを了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 電子メールを送信する方法であって、消費者が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの
  - 二 パソコン等に備えられたファイル（以下「申込者ファイル」という）に記録された説明事項を、電気通信回線を通じて消費者の閲覧に供する方法であって、消費者が当該ファイルの記録を出力することによる書面を作成することができるもの
  - 三 消費者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができない場合に、パソコン等に備えられたファイル（以下「申込者ファイル」という）に記録された説明事項を、電気通信回線を通じて消費者の閲覧に供する方法であって、説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付するもの又は申込者ファイルへの記録がされた説明事項を、当該申込者ファイルに記録された時から起算して3ヶ月間消去し、若しくは改変できないもの
  - 四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法
  - 五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する方法
  - 六 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る）
- 3 サービス提供に関する料金の値上げその他消費者にとって提供条件が不利となる契約の変更に当たっては、前2項の規定（説明事項については当該変更に係るものに限る）に従う。

※ 第4条1項第2号の事業者の連絡先は、契約を推進する「営業部門」ではなく、例えば「お客様相談センター」等、社内の第3者的部署の方が、消費者に対し客観的・冷静な対応ができるために望ましい。

（地上デジタル放送に係る説明）

第5条 事業者が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、又は消費者が地上デジタル放送の視聴を目的に契約しようとする事が明らかな場合には、事業者は次の各号に掲げる事項（以下「地上デジタル放送に係る説明事項」という）について、当該事項を

一般に知り得る限りにおいて、当該消費者に対し説明しなければならない。

- 一 当該消費者の居住する地域において、地上デジタル放送を視聴するにあたり、考えられる視聴手段
- 二 前号の各手段を取り得る可能性、当該各手段により地上デジタル放送を視聴可能となる時期及び当該各手段に係る費用の見込み

※ 地上デジタル放送に係る説明事項は、説明時に一般に取得可能な情報の提供を事業者を求めるものである。したがって、分からない場合には「分からない」旨を、確実な情報でない場合には「確実でない」旨を消費者に伝えれば足りる。逆に、分からないことを「分かる」と偽ったり、確実でないことを「確実である」と偽ったり、又は確実でないのに「確実でない」旨を告げなかったりすることは第8条で禁じられている。

(高齢者との契約)

第6条 事業者は、訪問販売又は電話勧誘販売により、高齢者の消費者に勧誘を行う場合においては、当該消費者への分かりやすい説明を心がけるよう特に配慮しなければならない。

※ 高齢者の判断の基準は難しいが、概ね70歳代を目処とする。

国民生活センターからは、70歳以上の苦情件数が最も多いとの指摘あり。

(平成22年度苦情件数：3,138件、内年代別苦情件数：70歳以上40.3%、60歳代22.4%)

したがって、例えば70歳代の親族等の同居者のいない高齢者と契約する場合には、判断能力を上同等複数の者が確認してから契約するなどの配慮をすること。

また、即時の契約ではなく申し込みを受けた後、日を改めて訪問するなどして、契約の意思を再確認した後に契約する。

(再勧誘の禁止)

第7条 事業者は、訪問販売又は電話勧誘販売による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を表示された場合には、3ヶ月間以内の期間又は事業者が定める3ヶ月以上の期間は、当該消費者及び当該消費者と同一の世帯に属する者に対し、当該契約の締結について訪問販売又は電話勧誘販売による勧誘をしてはならない。但し、同一の世帯に属する別の消費者から、特にサービスの説明のための訪問要請の意思表示があった場合は、この限りではない。

- ※ 契約を締結しない旨の意思を表示した者に限らず、当該消費者と同一の世帯に属する者に対し、勧誘をしてはならないとするのは、ケーブルテレビが基本的に世帯に対して提供されるからである。例えば、消費者Aに加入しない旨告げられ、Aと同一の世帯に属する者Bより加入する旨を告げられたとしても、サービス提供はBのみならずAを含む世帯全体に提供され、その料金も同一の会計から支払われることが通常である。
- ※ 本条において、「当該契約」とは、消費者が締結しない旨の意思を表示した契約のことである。「多チャンネルサービスに加入する気はない」と告げられた場合には多チャンネルサービスが、「お宅の会社とは契約する気がない」と告げられた場合には、全てのサービスが「当該契約」となる。

※ 本条は、一定の場合に訪問販売又は電話勧誘販売による再勧誘を禁止するものであって、訪問や電話自体を禁止するものではない。

※ 消費者の契約を締結しない旨の意思表示は次の通り大別される。

(ア) 特定の内容の契約締結を拒む場合

①条件を付けずに拒む場合

②条件付きで拒む場合

(イ) 内容にかかわらず契約の締結を拒む場合

③条件を付けずに拒む場合

④条件付きで拒む場合

(ウ) 訪問や電話自体を拒む場合

⑤条件を付けずに拒む場合

⑥条件付きで拒む場合

①にあたる例として、「多チャンネルサービスに加入する気はない」と告げられた場合には、多チャンネルサービス以外のサービスについては勧誘することができる。なお②にあたる例として、「今日は忙しいので、多チャンネルサービスに加入する気はない」と告げられた場合には、日を改めれば再勧誘することができる。

③にあたる例として、「お宅の会社とは契約する気がない」と告げられた場合には、他に勧誘できるサービスがないのだから、禁止期間内は訪問や電話自体を控えた方がよい。なお、④にあたる例として、「今日は忙しいので、お宅の会社とは契約する気がない」と告げられた場合には、日を改めれば再勧誘をすることができる。

(ウ) にあたる例として、「もう来ないでくれ」は「一切の契約をする気がない」と告げられたものと解して、③又は④と同様の取扱いとすべきである。なお、単に「結構です」と告げられる場合等、消費者が何を拒んでいるのか漠然として分かりづらい場合は、良識に基づいて判断すべきであるが、それにもかかわらず「当該契約」について消費者の意思が不明確な場合には、再勧誘は必ずしも禁止されない。

(禁止行為)

- 第8条 事業者は、勧誘に際し、契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、説明事項及び地上デジタル放送に係る説明事項につき、消費者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- 2 事業者は、契約を締結させ、又は契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、消費者を威迫して困惑させてはならない。
  - 3 事業者は、契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに、営業所等以外の場所で呼び止め同行させ、又は営業所その他特定の場所へ誘引した消費者に対し、当該契約の締結について勧誘をしてはならない。

(契約の撤回)

- 第9条 事業者は、消費者が、契約締結の日から8日以内に書面により当該契約を撤回する旨を伝えた場合においては、これを拒むことができない。
- 2 前項の場合において、事業者は、当該契約の撤回に係る損害賠償若しくは違約金又は既に提供されたサービスの対価を消費者に請求することができない。
  - 3 前二項の場合において、工事並びに撤去及び原状回復にかかる費用は、消費者の負担とすることができる。

(問い合わせ及び苦情の対応)

- 第10条 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。
- 2 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、お客様相談窓口を設置するものとする。

(苦情の解決)

- 第11条 事業者は、消費者から勧誘及び契約の締結に関し苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該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。

(苦情対応の見直し)

第12条 事業者は、消費者から申し立てられた勧誘及び契約の締結に係る苦情が、適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及びその資質の向上その他の必要な施策を講ずるよう努めるものとする。

(適用の範囲)

第13条 この章の規定は、事業者の委託を受けた者によってなされる場合にも適用する。

### 第3章 連盟

(問い合わせ及び苦情)

第14条 連盟事務局は、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。

- 2 連盟事務局は、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、お客様相談窓口を設置するものとする。
- 3 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該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。
- 4 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該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とともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
- 5 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決をコンプライアンス委員会に委嘱して行わせることができる。

(調査委員会)

第15条 連盟事務局及びコンプライアンス委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったとの疑義を有した場合、その調査のための委員会(以下「調査委員会」という。)を設置することができる。

- 2 調査委員会は、理事、支部長、連盟役員、事務局長及び弁護士から複数選任するものとする。
- 3 連盟事務局若しくはコンプライアンス委員会又は調査委員会は、必要に応じ、事案に係る消費者及び事業者その他関係者から事情を聴取

することができる。

- 4 連盟事務局若しくはコンプライアンス委員会又は調査委員会は、事業者がこの自主基準又は法令に違反する行為を行ったと認める場合には、その旨を理事長に報告しなければならない。
- 5 理事長は、前項の報告を受けた場合には、当該報告に係る事業者に対し、指導若しくは改善勧告を行い、又は、この自主基準若しくは法令に違反する行為の再発の防止を図るための計画の策定及びその提出を求めることができる。
- 6 理事長は、前項の計画を受理したときは、これを検討して意見を付し、適切な範囲で公表することができる。

(自主基準の遵守)

第16条 連盟は、自主基準の遵守に資するため、この自主基準の実施の状況の点検並びに事業者への助言及び改善指導を適切な方法により行うことができる。

以上