

ケーブルテレビ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
平成28年 5月25日 改定
平成29年12月20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 3 条 (対象となるサービス及び事業者の種類、法令・ガイドラインの遵守)

第2章 事 業 者

第 4 条 (氏名等の明示)

第 5 条 (消費者への説明)

第 6 条 (適合性の原則)

第 7 条 (書面の交付)

第 8 条 (再勧誘の禁止)

第 9 条 (禁止行為)

第 1 0 条 (初期契約解除)

第 1 1 条 (問い合わせ及び苦情の対応)

第 1 2 条 (苦情の解決)

第 1 3 条 (苦情対応の見直し)

第 1 4 条 (適用の範囲)

第 1 5 条 (媒介等業務受託者の指導等の措置)

第3章 連 盟

第 1 6 条 (問い合わせ及び苦情)

第 1 7 条 (調査委員会)

第 1 8 条 (自主基準の遵守)

第 1 9 条 (消費者保護に関する報告)

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、消費者の利益保護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（営業のためにまたは営業として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）に加盟する正会員オペレータをいう。

3 この自主基準において「媒介等業務受託者」とは、事業者から、電気通信役務又は有料放送の役務（以下「サービス」という）の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という）の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（その者から委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けたものを含む。）をいう。

(対象となるサービス及び事業者の種類、法令・ガイドラインの遵守)

第3条 この自主基準が適用されるサービス及び事業者の種類、その他この自主基準に定めのない事項については、放送法及び電気通信事業法並びに当該法令の関連法規、総務省総合通信基盤局の定める「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」、及び総務省情報流通行政局の定める「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」等の定めによるものとする。

第2章 事業者

(氏名等の明示)

第4条 事業者は、サービスの提供に関する契約の勧誘又は媒介等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5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 事業者の氏名又は名称、住所
- 二 事業者の電話番号、電子メールアドレス、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で消費者が苦情又は問合せを事業者に行うための連絡先（電話番号にあっては問合せ及び苦情に応じる時間帯）
- 三 媒介等業務受託者の氏名又は名称、住所
- 四 媒介等業務受託者の電話番号、電子メールアドレス、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で消費者が苦情又は問合せを事業者に行うための連絡先（電話番号にあっては問合せ及び苦情に応じる時間帯）
- 五 サービスの内容（名称、種類、品質、災害放送に係る制限、緊急通報に係る制限、青少年有害情報フィルタリングサービス、その他の利用制限等）
- 六 当該消費者に適用される料金（基本料金、月額料金、通話料金、データ通信料金・インターネット接続料金、各種割引、事務手数料等の契約初期にのみ生じる料金等）
- 七 その他の経費（工事費、機器のレンタル料等）
- 八 料金の支払の時期及び方法
- 九 サービスの提供開始時期
- 十 料金の全部又は一部を、期間を限定して減免するときは、当該減免の適用期間及びその他の条件
- 十一 契約解除・契約変更の連絡先等及び方法

十二 契約解除・契約変更の条件等

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 期間拘束・自動更新等の条件（契約の拘束の旨・期間・自動更新が予定されている場合にはその旨。また、無料で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 契約の解除時に生じる費用（契約の解除・変更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・金額）
- ハ 契約の変更又は解除があった場合において、サービスの提供のために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

十三 初期契約解除

初期契約解除制度そのものに関する説明をし、初期契約解除制度が適用される場合は、以下の内容

- イ 初期契約解除が可能である旨（書面により契約解除が可能、等）
- ロ 初期契約解除が可能である期間（契約書面を受領した日を含む8日間、等）
- ハ 初期契約解除の詳細は契約書面に記載されている旨の説明

十四 電気通信役務と端末の一体的販売に関する取扱い

十五 他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い

十六 定型約款に関する情報提供

2 事業者は、原則として契約の締結前に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、これに基づき口頭で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 サーバー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、申込者ファイル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、CD-ROM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（当該説明方法を採用することについて消費者から了解の意思表示が明示的になされ、かつ説明をした後、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 事業者が消費者との間で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・更新契約の締結又はその媒介等しようとするときは、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）に従い当該消費者に対し説明しなければならない。

4 自動更新に該当する更新契約については、以下の事項を消費者に通知しなければならない。

一 自動更新をしようとする旨

二 自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨

三 自動更新後の契約の期間

四 自動更新後の違約金の額

五 消費者からの更新しない旨の申出に関する事項

六 自動更新に伴い基本説明事項に変更がある場合は、変更する基本説明事項

5 事業者は消費者に対し、契約前（契約時）だけでなく、契約後（利用中）の継続的な情報提供も行うことが適切である。

<ガイドライン>

※ 第5条1項第二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、消費者に対し客観的・冷静な対応ができる社内の第3者的部署の方が望ましい。

※第5条1項第五号のサービスについて、電気通信役務契約・有料放送契約の締結に付随するいわゆるオプションの申込みについては、消費者の加入意思の確認を行うことや加入当初の無料期間が設定されている付随有償継続役務については、継続加入意思の確認のため、無料期間の終了について事前通知を行うことが適切である。

※ 第5条1項第十号の具体的に説明を要する内容としては、割引が適用される契約期間（始期及び終期等）、適用の範囲（割引適用は基本料のみ等）、適用対象、他の契約を解除する等一定の条件を満たした場合に割引が解消されることがあるのであればその条件の内容、さらに申込み時期によって当該割引の適用が変わる場合にその旨が考えられる。

※ 第5条4項の自動更新とは、消費者からの申し出がない限り行われること、更新後の契約に期間拘束があること（契約変更・解約をすることができる期間の制限及びそれに反した場合の違約金の定めがあること）及び、当該違約金の額が基本料金の額を超えること、の全ての要件を満たす更新をいう。通知の方法は問われないが、書面又はSMSを含む電子メールが一般的に想定される。通知の時期は、違約金なしに解約できる期間が到来する前であって、かつ、一般的な消費者の自動更新に関する理解が当該期間の開始時において失われない程度、当該期間に近接していることが必要である。

※第5条5項の契約後（利用中）の継続的な情報提供として、毎月の請求額が確定した時点での消費者への電子メール、その他書面等による通知を行うことが適切である。

（適合性の原則）

第6条 事業者は、消費者の知識及び経験並びにサービス提供契約を締結する目的に照らして、消費者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない。

2 事業者は、サービスの提供により、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる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。

<ガイドライン>

※ 第6条1項の説明とは、平均的な消費者が理解できると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報を伝達することが必要とされるものである。また、事業者は消費者に対して、契約の締結前に説明事項分かりやすく記載した書面を交付し、これに基づき口頭で対面により説明することを原則とする。

※ 高齢者の判断の基準は難しいが、70歳以上を目処とする。

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。

(参考：平成28年度苦情件数：1,836件、年代別苦情件数：70歳以上37.8%、60歳代15.6%、)

したがって、例えば70歳代の高齢者と契約する場合には、専用資料を使用する、親族等の同席を求める、上司等複数の者が利用者のサービス内容に対する理解度を確認する、等の配慮をすること。

特に、親族等の確認を取ることができない状態でサービス提供契約を締結する場合には、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ことが望ましい。

※ 障がい者に対する説明としては、筆談、読み上げ等多様なコミュニケーション方法や分かりやすい表現を用いて説明する等の意思疎通の配慮を行うことが望ましい。

※ 未成年者に対する説明としては、青少年有害情報フィルタリングサービスについての説明を行うとともに、一般的に想定される高額利用について、その防止の為に注意喚起することが望ましい。

(書面の交付)

第7条 事業者は、消費者とのサービス提供契約が成立したときは、遅滞なく、消費者に対し、以下の内容を含むその消費者の個別の契約内容を明らかにした契約書面を交付しなければならない(以下「書面交付」という)。

- 一 書面の内容を十分に読むべき旨
- 二 説明事項(本自主基準第5条参照)
- 三 契約を特定するに足りる情報
- 四 料金支払いの時期・方法に関する説明
- 五 サービス提供開始の予定時期に関する説明
- 六 オプションサービス(付随有償継続役務)の内容を明らかにするための事項
- 七 複雑な割引の仕組みについての図示

八 初期契約解除制度に関する事項

九 経済上の利益の提供に関する事項

- 2 前項の契約書面は一覧性・一体性を確保の上、日本工業規格 Z 8 3 0 5 に規定する 8 ポイント以上の大きさと記載しなければならない。
- 3 事業者は、消費者の明示的な承諾を取得した場合、本条第 1 項に定める物理的な契約書面の交付に代えて、電磁的方法で契約書面の記載内容を交付することができる（以下「電子交付」という）

<ガイドライン>

- ※ オプションサービスは、書面交付義務対象であるサービス提供契約の成立に併せてその加入又は変更をした場合に当該サービス提供契約書面への記載が必要となるが、それ単体のみの加入または変更があった場合は、それ自体が対象サービスとして指定されている場合を除き、書面交付義務は生じない。
- ※ 主要内容については、一覧性を持った形で一つの書面に記載するものとし、それ以外の内容については、別紙による旨を記載した上で同封する、同時に交付する等により、利用者から見て一体性を保つ形での交付とする。また、表形式で記載することが望ましい。
- ※ 電子交付の方法については、電子メールの送信、ウェブサイトへの掲載、CD-ROM 等の記録媒体の交付、URL 等及びそれに関する説明の提供等の方法が可能である。
- ※ 書面交付の到達時点は、利用者の郵便受けに契約書面が配達された場合など、利用者が契約書面を了知できるようになった日であると考えられる。
- ※ 電子交付の到達時点は、利用者の使用するサーバーに電子交付の記載事項の内容が記録された時であると考えられる。

(再勧誘の禁止)

第 8 条 事業者は、サービスの提供に関する契約の締結の勧誘を受けた消費者から当該契約を締結しない旨の意思表示が表示された場合には、当該意思表示を受けた後、少なくとも 6 ヶ月以内の期間は、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勧誘を継続してはならない。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。

<ガイドライン>

- ※ 「勧誘を継続すること」がどの程度の期間にわたって禁止されるかについては、以下のように個別の事例ごとに判断することになるが、事業者の提供するサービスの性質（新商品の市場投入タイミング等）や、通常のサービス提供契約期間の単位に鑑み、少なくとも6ヶ月以上は再勧誘を禁止することが望ましい。但し、消費者が将来にわたって全ての勧誘を拒否し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。
- ※ 本条において「勧誘」とは、訪問、電話、店舗等の形式を問わないが、しかしながら契約締結に至る前の段階で行われる不特定多数の者に対しサービスの品質等の表示を行う行為は含まれない。
- ※ 本条において「勧誘を継続してはならない」とは、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後改めて勧誘を行うことも禁止される。
尚、事業者Aの媒介等業務受託者Bからのサービス提供契約締結の勧誘を拒否した消費者に対し、事業者Aの異なる媒介等業務受託者Cが、再度同一のサービス提供契約締結を勧誘することは禁止されていないが、当該消費者が事業者Aからの再勧誘全てを拒否したい意思を表示した場合には、これに対応できる仕組みを構築することが望ましい。
- ※ 再勧誘禁止の対象については、消費者が契約を締結しない旨の意思をどのように表示したかが異なるため、個別の事例ごとに判断することになる。具体例としては以下のとおり。
 - (ア) 「事業者Aの提供する多チャンネルサービスは結構です」との意思表示がなされた場合には、「事業者Aの提供する多チャンネルサービス」の勧誘を行うことが再勧誘に該当する。
 - (イ) 「多チャンネルサービスの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、「事業者Aのみならず、A以外の事業者の提供する多チャンネルサービスの勧誘を行うことが再勧誘に該当する。
 - (ウ) 「御社（A社）からの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、Aが行う勧誘は全て再勧誘に該当する。

(禁止行為)

第9条 事業者は、サービス提供契約に関する事項であって、消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、契約の申込みの撤回又は初期契約解除を妨げるため、またはその他の目的で、故意に事実を告げず、若しくは不実のことを告げず、又は消費者を威迫して困惑させてはならない。

2 事業者は、サービス提供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。

<ガイドライン>

※第9条1項に関し、事実不告知や不実告知の行為の方法には、広告に表示する方法等も含まれる。

(初期契約解除)

第10条 消費者は、一定の範囲のサービス提供契約について、契約書面の受領後等から8日間は、事業者の合意なく、消費者の都合のみにより契約を解除することができる。

2 前項の規定によるサービス提供契約の解除は、契約解除を行う旨の書面を発した時に、その効力を生ずる。

3 前項の場合において、事業者は、消費者に対し、サービス提供契約の解除に伴い、損害賠償若しくは違約金を請求し、又はその他の金銭等の支払い等を請求することができない。ただし、当該契約の解除までの期間において提供を受けたサービスに対して消費者が支払うべき下記の金額については、この限りではない。

- 一 サービスの利用料
- 二 工事費用
- 三 契約締結費用（事務手数料）
- 四 法定利率による遅延損害金

(問い合わせ及び苦情の対応)

第 1 1 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 1 2 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 1 3 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 1 4 条 この章の規定は、第 1 0 条、第 1 1 条、第 1 2 条、第 1 3 条を除き、事業者の委託を受けた者（媒介等業務受託者）によってなされる場合にも適用する。

(媒介等業務受託者の指導等の措置)

第 1 5 条 事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託する場合、事業者はこれら業務受託者に対する指導等の措置として以下を講じなければならない。

- 一 媒介等業務受託者の管理
- 二 媒介等業務受託者の能力の適確性の確認
- 三 責任者の選定
- 四 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等
- 五 監督措置

- 六 苦情処理に関する措置
- 七 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置
- 八 委託状況を把握するための措置
- 九 総務大臣への報告

<ガイドライン>

- ※ 第15条1項に定める媒介等業務受託者の管理とは、媒介等業務受託者（一次代理店）がさらに他の媒介等業務受託者（二次代理店）に媒介等業務を再委託する場合の二次代理店の管理にも該当する。
- ※ 第15条5項に定める監督措置には、媒介等業務受託者が電話勧誘販売により消費者と新規の契約を結ぶ場合には、事業者は自らの責任により、補足説明・契約意思を消費者に対して再確認すること（後確認等）が含まれる。また、訪問販売の場合も同様に対応することが適切である。

第3章 連盟

（問い合わせ及び苦情）

第16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権利・法令遵守委員会に委嘱して行わせることができる。

(調査委員会)

第17条 連盟事務局及び権利・法令遵守委員会は、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、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権利・法令遵守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権利・法令遵守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18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。

(消費者保護に関する報告)

第19条 連盟は、総務省が定める電気通信事業報告規則、電気通信事業の消費者保護規律に関する監督の基本方針、放送法第175条及び放送法施行令第8条に則り、総務省の求めに応じ、事業者から必要な情報を収集し、総務省に報告しなければならない。

以上