

総務省からの「消費者保護規律の遵守(指導)」について

2019年3月20日

スカパーJSAT株式会社

スカパーJSAT株式会社(代表取締役 執行役員社長:高田 真治)は、昨日、総務省から「消費者保護規律の遵守について(指導)」を受領いたしました。

当社は、今回の指導を厳粛に受け止め、消費者保護規律を含む放送法の遵守を徹底し、契約・解除におけるお客様の権利を守ることを含めたチェック体制の強化や作業フローの明確化などの再発防止策を講じ、今後、同様の事案を二度と発生させないよう、信頼回復に努めてまいります。

〔指導の趣旨及び内容〕

① 書面交付義務の履行の徹底

提供する有料放送役務について、放送法(昭和25年法律第132号。以下「法」という。)第150条の2及び放送法施行規則(昭和25年電波監理委員会規則第10号。以下「規則」という。)第175条の2第4項の規定に基づく書面交付に遅滞があったことが確認されたことから、有料放送役務の提供に関する契約が成立したとき又は契約に変更があったときは、法第150条の2第1項の規定に基づく書面交付義務の履行を徹底すること。

なお、有料放送役務の提供に関する契約について法第150条の3の規定に基づく書面による解除を行うことができる場合にあっては、規則第175条の2第1項第6号の規定に基づき、書面解除を行うことができる旨、契約書面に記載すること。

② 再発防止措置及び実施状況の報告

今後、同様の事案が発生することのないよう、再発防止措置を速やかに講じ、当該再発防止措置の内容について、平成31年4月2日までに文書で報告すること。

また、当該再発防止措置の実施状況について、同年6月18日までに、文書で報告すること。

〔背景〕

当社が地上デジタル・BS デジタル等の再送信を提供している「テレビ視聴サービス」について、下記2事案の書面交付において遅滞が発生いたしました。その結果、法150条の3の規定に基づく書面による解除を行うことができる場合の規則175条の2第1項第6号の規定に基づく書面解除に関し、お客様へのお知らせができておりませんでした。

- (1) 電気通信事業法等の一部を改正する法律(平成27年法律第26号)の施行後、新たに契約をされた一部のお客様に対し、法第150条の2第1項の規定により交付すべき書類がありましたが、平成28年5月から平成30年10月までの間、当社からの交付が遅滞しておりました。(2,720件)
- (2) 平成30年12月に当社が実施した「テレビ視聴サービス利用料」の値上げ(月額227円から月額324円へ)について、法第150条の2第1項の規定による契約の変更に係る当社からの書面交付が遅滞しておりました。(2,485件)

なお、該当するお客様へは既に書面をお送りしております。

今回の事案に関し、お客様ならびに関係各位には多大なご迷惑、ご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

以上