

# 放送法第155条に定められた業務の実施方針

2022年4月1日

JCOM株式会社

## MSO (Multiple System Operator)としての役割

当社は、J:COMグループが国内最大のケーブルテレビ会社であり社会インフラを担う企業であるとの責任を自覚し、ケーブルテレビ運営会社(以下「J:COMグループ各局」)を統括し運営するMSOとして、J:COMグループ一丸となって、お客さまにJ:COMの多彩な放送・通信サービスを快適にご利用いただくため、そしてお客様の生活を支える公共の器であり続けるために、ネットワークの安定性・信頼性の向上に努めます。

### 1. お客さまに対して適正な営業活動を行うために

当社がお客さまに対する営業活動を行う場合には、個人情報保護に関する法律、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法等の法律を遵守し、さらに適正な営業活動が行われるよう、次の事項に留意します。

- ① 当社が広告宣伝・加入勧誘活動を行う場合には、広範なお客さま層に充分理解できるよう、用語の選定などに関しても留意し、サービス内容について誤認しないよう、イラスト等の使用を含めて正確な情報の提供に努めるとともに、誇大・虚偽の表示によってお客さまの誤認を受けることのないような宣伝資料の作成に努めます。また、当社の連絡先等を、媒体の特性に合わせて可能な限り明示します。
- ② インターネットやデジタル放送の双方向サービス機能を利用した当社の宣伝や勧誘においても上記①の原則を適用します。また、当社が電子的手段により申込みを受け付ける場合においては、サービスの提供条件を明示するとともに申込み内容の確認画面を表示し、契約行為であることを充分認識いただいた上で受け付けるなど、お客さまが誤認しないような分かりやすい表示・操作方法の維持改善に努めます。
- ③ 当社が電話、ダイレクトメール、電子メール等により勧誘を行う場合は、適法かつ適切な手段で入手したリストにより、目的を明示して行い、お客さまから勧誘停止の申し出があった場合は、以後の発信・送信を行いません。また、当社の電話による勧誘は電話を受ける相手の時間的制約などに配慮し、受け手の要請がある場合を除き、早朝・深夜には行いません。当社が電子メールによる勧誘を行う場合においては、当社の名称及びメールアドレス並びに当該アドレスあてに受信拒否の通知を送ることができる旨を表示して行います。
- ④ 当社が営業活動等を第三者に委託する場合には、営業活動の方法を含め適切な契約を行うとともに、適切な管理・指導に努めます。また、契約後もその活動の実態把握に努め、不適切な行為を行っていることが判明した場合には、改善要求や契約解除などの措置を取ります。

### 2. お客さまに対し、サービス料金その他の提供条件及びその変更の内容を明示する

- ① J:COMグループ各局が提供するサービスをお客さまがご契約しようとする場合には、当社は当該J:COMグループ各局と連携して、サービス料金や諸手続きの手数料などサービスにかかわる料金その他の提供条件について、分かりやすい表示の維持改善に努めます。
- ② 当社は、J:COMグループ各局と連携して、料金その他のサービス提供条件や受信機の設置そ

の他受信の方法等について分かりやすい説明書類等の作成に努めるなど、お客さまの理解促進を図ります。

- ③ J:COM グループ各局がサービス提供料金その他提供条件を変更する場合には、変更内容について、可能な限り、事前の段階で十分に余裕をもってコミュニティチャンネル、当社ホームページ、番組表、ダイレクトメールなどの方法で広く情報提供を行います。

### 3. お客さまからの苦情・要望等を誠実に受け付け、適切な対応を図るために

- ① J:COM グループ各局のお客さまの苦情・要望等への対応については、当社は MSO として、これらの業務を一括して取り扱うカスタマーセンターを設置し、その名称・電話番号・受付時間等について、コミュニティチャンネル、当社ホームページ、番組表、契約締結時に送付する小冊子などの機会に明示し周知して行います。
- ② カスタマーセンターにおいてお客さまに対応する要員に対しては、当社はお客さまの立場に立った親身な対応ができるように教育訓練・指導を適宜行い、対応品質の維持向上に努めます。当社が音声自動応答装置を利用する場合は、お客さまが困惑・誤認することなく操作できるよう、システムの維持改善に努めます。

### 4. お客さまの個人情報を適正に取り扱い、その保護を図るために

当社は、個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五七号）、個人情報の保護に関する基本方針（平成十六年四月二日閣議決定）、放送受信者等の個人情報保護に関するガイドライン（令和四年個人情報保護委員会・総務省告示第一号）及びその他の関連法令・規範（ガイドライン等）を遵守するとともに、下記に掲げる事項等についてプライバシーポリシー（URL:

[http://www.jcom.co.jp/corporate/privacy\\_policy.html](http://www.jcom.co.jp/corporate/privacy_policy.html)）を制定、公開し、遵守実践します。また、当社は個人情報を取扱う各種業務を委託する事業者に対してもこの方針を遵守するよう管理・指導を行い、守られない場合は是正勧告・契約解除などの措置を取ります。あわせて、関係事業者との協力等を通じ、J:COM グループに係るサービス全体として個人情報保護が確保される体制の構築に努めます。

- ① 当社がお客さまの個人情報の収集を行う場合は、サービスの提供や料金の請求など業務遂行上必要な範囲で適法かつ適正な手段により行います。
- ② 当社は個人情報の利用の目的及び利用する者の範囲をあらかじめ明示しておくとともに、個人情報の利用及び提供は、その限度で行います。
- ③ 当社はお客さまの個人情報の漏洩、滅失またはき損の防止その他の安全管理のために個人情報管理者を置き、組織全体での情報管理体制を強化して、適切かつ安全な管理を行います。
- ④ 当社は、お客さまの個人情報について、本人からその開示を求められた場合、または本人に関する個人情報の訂正・追加または削除等の申し出があった場合には、法令に定めのある場合、公共の利益に反する場合、当社の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす恐れがある場合を除き、本人確認を徹底した上で合理的な範囲で速やかに対応します。
- ⑤ 当社が個人情報処理業務を外部に委託する場合は、当社の個人情報管理者の指示の遵守、個

人情報に関する秘密保持の義務、再委託の禁止など個人情報の維持管理に関する必要な事項を契約により定め、遵守実践を担保するとともに、監査などにより遵守状況を把握し、不適切な業務状況が判明した場合には、改善指示や契約解除などの措置を取ります。

## 5. 安定的なサービス供給への取り組み

当社は MSO として、ケーブルテレビや通信サービスの公共性を鑑み、J:COM グループ各局が常に安定したサービスをお客さまに提供できるように努めます。そのため当社は、J:COM グループ各局が災害や障害の発生に備えた仕組みを整備することに努め、障害発生時には影響を最小限に抑えつつ迅速に復旧を行えるような体制の構築が出来るように支援します。

(1) 当社は MSO として、J:COM グループ各局のサービス及び設備の正常性を維持するため、J:COM グループ各局を支援し、J:COM グループとして、次の運用を行ないます。

- ① お客さまに快適にサービスをご利用いただくため、J:COM グループ各局が保有する設備の稼働状況を、監視センターで 24 時間 365 日一元的に監視します。不具合を検知した場合には復旧に向けて適切な対応を行うことで、安全性・信頼性の向上に努めます。
- ② 監視センターでは収集した不具合情報について分析を行い、その結果については、設備増強計画やサービス品質向上の検討などに反映させ、関連部署と連携して適切な対策を講じることで、障害の発生を抑制してサービスの安定的な供給に努めます。

(2) 当社は MSO として、J:COM グループ各局に災害及びネットワーク障害が発生した場合に迅速な対応を行うため、J:COM グループ各局と次の協力体制で臨みます。

- ① 当社が所有する監視センターで、設備の不具合やサービスの障害を検知した場合、不具合箇所を迅速に特定すると共に、復旧に向けて関連部署やエンジニアが連携して、早期に復旧が可能な体制を構築し対応します。併せて、お客さまに対しコミュニティチャンネルや当社ホームページなどを通じて不具合情報を公開します。
- ② 障害が起きた場合には、予め定めている対応基準に従って復旧活動を行います。対応基準については、J:COM グループの体制に合わせ適宜見直しを行って、お客さまへのサービスが迅速に復旧出来るように管理します。
- ③ J:COM グループの設備に起因して、大規模かつ長時間に渡ってサービスが提供出来ない事故が発生した場合については、当該 J:COM グループ及び関係部署と協力し、事故の発生日時及び場所、概要、理由または原因、措置模様等について、お客さま及び関係官公庁へ報告するとともに原因の早急な究明と再発防止に努めます。
- ④ 当社は、関連部署と共に障害を想定した訓練を定期的実施し、想定される障害や災害が発生した場合の検知・連絡・復旧業務の遂行に問題点が無いかを洗い出し、迅速な復旧活動の実効性の向上に努めます。

以上