

放送法第155条に定められた有料放送管理業務の実施方針

平成25年11月15日
日本デジタル配信株式会社

I. 放送サービスの受信者（受信しようとする者を含む。以下同じ。）の利益を確保するための事項。

1. 放送サービスを受信する場合の契約当事者は、受信者とケーブルテレビ事業者であり、当社は契約の媒介を目的とした窓口を開設し、契約媒介業務および問合せ対応業務を行う。

2. 当社が窓口を開設し、受信者からの申し込み・問い合わせに対し、ケーブルテレビ事業者との適正な契約媒介を行うために、個人情報の保護に関する法律、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するとともに、次の事項に留意する。

① 当社がケーブルテレビ事業者の契約媒介を目的とした当社に係る放送サービスの内容の紹介を行う場合には、広範な受信者層に充分理解できるよう、用語の選定等に関しても留意し、サービス内容について誤認しないよう、写真やイラスト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受信者の誤認を受けることのないような資料の作成に努める。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する。

② 当社が契約媒介業務・問合せ業務を第三者に委託する場合には、前記事項を含め適切な委託契約を行うとともに、対応マニュアルの作成・提供などにより、適切な管理・指導を実施する。また、当社は委託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、改善要求や委託契約解除などの措置を取る。

3. 放送サービスの受信者に対し、ケーブルテレビ事業者毎のサービスの料金その他の提供条件及びその変更の内容を明示するために

① 受信者から放送サービスの契約を目的として窓口へ問合せがあった場合、当社は、契約の相手方がケーブルテレビ事業者であること及び、料放送サービスの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を分かりやすく回答する。

② 当社はケーブルテレビ事業者とも協力し、料金その他のサービス提供条件等について分かりやすい説明書類の作成に努めるなど、受信者の理解促進を図る。

4. 放送サービスの受信者からの苦情・要望等を誠実に受け付け、適切な対応を図るために

① 受信者の苦情・要望等への対応については、当社はこれらを取り扱う窓口を設置し、その名称・電話番号・受付時間等について、インターネットホームページなど受信者が容易に知ることができるような方法で周知して行う。

② 窓口において受信者に対応する要員に対しては、受信者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、応対品質の維持向上に努める。音声自動応答装置を利用する場合は、受信者が困惑・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る。

③ 放送サービスの安定的な提供及び受信者利益の保護を図るため、業務に用いられる電気通信設備の安全・信頼性の確保・維持に努める。

④ 当社設備を原因とする障害など受信品質に係る広範な放送事故については、当該事故の発

生日時及び場所、概要、理由又は原因、措置模様等について受信者およびケーブルテレビ事業者等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る。

5. 放送サービスの受信者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の保護に関する指針（平成十六年八月三十一日総務省告示第六百九十六号）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、個人情報保護方針を公開し、遵守実践する。また、当社は窓口業務・契約媒介業務を委託している第三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る。あわせて当社は、ケーブルテレビ事業者との協力等を通じ、当社に係る放送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る。
- ① 当社が受信者の個人情報の収集を行う場合は、契約の媒介もしくは苦情・要望等の返答を行うことを目的とした業務遂行上必要な範囲で適法かつ適正な手段により行う。
 - 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、個人情報の利用および提供は、その限度で行う。
 - ③ 当社は受信者の個人情報の漏洩、滅失又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う。
 - ④ 当社は、受信者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又は公共の利益に反する場合を除き、本人確認を徹底した上で合理的な範囲で速やかに対応する。
 - 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、再提供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る。

II. 放送サービスの円滑な実施の確保のための事項

1. ケーブルテレビ事業者に対する、当社の業務の内容及びその提供条件並びに責任に関する事項を適正かつ明確にするために
- (1) 業務と提供条件の関係の透明性
- ① 当社が提供する定型的な業務内容と、ケーブルテレビ事業者から徴収する料金の関係は、以下の通りとする。

料金		対 応 業 務 内 容
放送サービス 利用料	基本料金	回線構築・維持管理業務 伝送装置構築・維持管理業務 局受付窓口の構築・維持管理業務 その他業務
	固定料金 (T S 単位)	T S 生成業務 R F 信号生成業務 上記設備の構築・維持管理業務
	従量料金 (C H ・ S T B 単位)	番組送出運用管理業務 番組情報送出運用業務 上記設備の構築・維持管理業務
C A S サービス 利用料	基本料金 (1 1 T S 以下) 追加料金 (追加1 T S 毎)	C - C A S カード鍵情報の管理業務 視聴制御業務 (新規登録・追加・変更・解除・解約等) パッケージティア運用業務 上記設備の構築・維持管理業務 その他業務

- ② 当社は、上記に係る業務内容又はその提供条件を変更する場合には、ケーブルテレビ事業者に対し理解を得られるよう事前に十分な説明を行う。
- ③ 当社は、ケーブルテレビ事業者から、上記に関わる業務又はその提供条件の変更等を求められた場合には、その要望等を検討し、回答するものとする。

(2) ケーブルテレビ事業者への説明の実施

ケーブルテレビ事業者が、当社に対し業務の提供開始を希望する場合、当社は、事務手続き等の提供開始プロセス、提供する業務の内容、業務の対価としての料金等の提供条件について、理解を得るよう十分に説明を行う。

(3) 今後の放送サービスの高度化に係るサービス・業務の提供 (参考)

平成25年6月11日 総務省より公表された「放送サービスの高度化に関する検討会 検討結果取りまとめ (以下、検討会報告書という)」において、ケーブルテレビ事業のさらなる発展のため「プラットフォーム」に早期に集約するべき機能が具体的に示されている。当社はこの考えに基づき、ケーブル・プラットフォームの中核を担う有料放送管理事業者として、総務省の提示したロードマップに沿って、ケーブルテレビ事業者の競争力強化の為、受信者が魅力を感じるサービスの実現について検討及び提供を行っていく。

また、そのサービスの提供にあたっては、サービス・業務の内容および提供条件についても、ケーブルテレビ事業者に対し理解を得られるよう事前に十分な説明を行う。

提供を予定する機能およびサービス内容は以下の通り。

- ① I P 映像伝送サービス
- ・ I P - V O D サービス

- ・ I P リニア放送サービス（試験放送により事業性を検証した上で事業化）
 - ・ S T B を介して家庭内のテレビに配信する従来の形態に加え、スマートフォン、タブレット等幅広い機器による視聴への対応（マルチデバイス対応）
 - ・ 諸外国で既に展開されている Time Shift（見逃し、スタートオーバ、Pause Live）等付加サービスへの対応
 - ・ I P 映像伝送サービスの提供に必要不可欠な、限定受信機能および加入者認証機能（IdP）の提供
- ② 検討会報告書で記述された、ケーブルテレビ事業者の利便性向上に係わる下記のその他サービス
- ・ I D 連携機能
ケーブルテレビ業界が今後検討を進める I D 連携の枠組みに沿って必要な基盤を提供
 - ・ 監視機能
S T B 監視機能の提供、将来的にはケーブルテレビ伝送路監視・受信者宅状況監視を含めたネットワーク監視の提供
 - ・ お客様管理システム（SMS）機能
サービスの高度化や営業形態の変化に合わせてカスタマイズが容易となる、クラウドサービスによるお客様管理システム（SMS）の提供

2. ケーブルテレビ事業者に対し、不当な義務を課したり不当な差別的取扱いを行わないために

(1) 当社と資本関係にあるケーブルテレビ事業者との関係における公正性

当社は、ケーブルテレビ事業者が、当社と資本関係にある・ないに関わらず、当社の放送サービスを提供する場合には、本実施方針に則り適正に放送サービス提供を行うこととし、特定のケーブルテレビ事業者に対し、不当に優先的な取扱い、又は不当に不利な取扱いを行わない。

(2) その他ケーブルテレビ事業者の意思に反して行う行為及び手続き

- ① ケーブルテレビ事業者が、放送サービス提供開始の申し込みを行おうとする場合の受付は、放送開始予定日の 6 ヶ月前までを原則とする。
- ② 当社は、ケーブルテレビ事業者からの放送サービス提供開始の申し込みに対し、放送サービスを提供するために使用する設備がなく、対応できないと判断した場合には、対応できない客観的な根拠を示した上で、提供開始の申し込みを拒否することができる。
- ③ 当社は、ケーブルテレビ事業者からの放送サービス提供開始の申し込みに対し、取引審査の結果、放送サービスを提供を開始できないと判断した場合には、提供開始できない客観的な根拠を示した上で、提供開始の申し込みを拒否することができる。

3. 本実施方針を適正に運用するために

当社は、本実施方針の運用が、公正性、中立性、透明性に則って、適正に執り行われるよう努めることとし、適正性の確保に向けた取り組みを行う。

(1) 社内委員会の設置による適正性の確保

当社は、本実施方針の運用が適正に行なわれているかをチェックするために、社内委員会を設置し適正性の確保に努める。

(2) 有識者を含めた社外委員会の意見の尊重

当社は、本実施方針の運用に当たり、有識者を含めた社外委員会において中立的かつ広い経験と知識を有する者を含めた社外委員会の意見を聞き、これを尊重する。

4. 当社とケーブルテレビ事業者の利益が相反する場合に、その適正な解決を図るために

(1) 主張の明確化

当社は、ケーブルテレビ事業者との間で利害が相反し、後に紛争の原因となる可能性がある事項については、文書によりその主張を明確にする。

(2) 第三者の意見の尊重

当社は、本実施方針の運用に当たり、ケーブルテレビ事業者との当事者間のみでの解決が困難な事項や全事業者共通の課題等に関して、異なる視点からの意見を求めることが望ましいと考えられる事項については、社外委員会において中立的かつ広い経験と知識を有する者の意見を聞き、これを尊重する。また、ケーブルテレビ事業者から社外委員会に対して出された意見についても、第三者による中立的な見解について、これを尊重する。

以上