

衛星放送に関する プラットフォーム業務に係るガイドライン

《修正箇所表示》

2011年11月25日 第~~六~~七版

スカパーJSAT株式会社

はじめに

1. ガイドラインについて

当社は、CS衛星デジタル有料多チャンネル放送において、顧客管理業務や番組情報の提供、加入促進プロモーションなどのいわゆるプラットフォーム業務を1996年から行っております。特に、有料放送業務提供契約の代理業務(契約内容の説明業務などを含む)、加入者管理業務などについては、視聴者の方々への対応という観点で、社会的にも重要な業務となっておりますし、委託認定基幹放送事業者又は電気通信役務利用登録一般放送事業者(以下「衛星放送事業者」という)と協力して市場の開拓・維持を図る重要な業務も担っております。

このように、プラットフォーム事業者は、視聴者と衛星放送事業者とをつなぐ、実質的な窓口の役割を果たしており、CS衛星デジタル放送が普及し社会的影響力が大きくなる中、視聴者及び衛星放送事業者の双方に対して業務の適正性を維持することを求められてきました。このため、当社は2003年に「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」を制定し、遵守に努めてまいりました。

その後、他のプラットフォーム事業者との統合・合併を行ったことにより、当社は、現状として東経110度CSデジタル放送も含めたCSデジタル放送市場における、唯一のプラットフォーム事業者となりました。また、2007年4月に、受託放送事業者(当時)又は電気通信事業者(以下「衛星事業者」という)の JSAT 株式会社と経営統合を行ったこともあり、衛星放送事業者などからは、CSデジタル放送市場において当社が優越的地位にあると懸念する声も挙がっています。さらに、2008年6月には、放送法等及び電気通信役務利用放送法における有料放送管理事業者になりました。公正性、中立性、透明性のより一層の確保に向けた取り組みが、これまで以上に求められるようになってきています。

こうしたことから、当社は「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」をここに改訂し、視聴者及び衛星放送事業者の双方に対する適正な業務のさらなる確保に向けて自ら取り組んでいくこととします。CATVやIPTVを始めとする他の多チャンネル放送との競争がますます激化すると予想されるなか、ガイドラインに則った業務遂行を行っていくことが、CS衛星デジタル放送の更なる普及・発展につながると期してのものです。

2. ガイドラインの構成

「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」は、大きくⅠ・Ⅱの2部構成とし、Ⅰにおいては、プラットフォーム事業者が視聴者に対して行う業務の在り方について、Ⅱにおいては、多数の事業者が関係する衛星放送が円滑に実施されていくよう、プラットフォーム事業者が衛星放送事業者に提供する業務の在り方について述べています。

I. 衛星放送の視聴者(視聴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. 視聴者に対して適正な営業活動を行うために

当社が視聴者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、次の事項に留意する。

- ① 当社が広告宣伝・加入勧誘活動を行う場合には、広範な視聴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、放送番組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視聴者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 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の原則を適用する。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、有料放送の契約約款を明示するとともに申し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させた上で受け付けるなど、視聴者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る。
- 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、拒絶にあった場合は、以後の発信・送信を行わない。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、事前に受け手の同意を得られた場合を除き、早朝・深夜には行わない。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う。
- ④ 当社が勧誘活動等を代理店等の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、セールスマニュアルの作成・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る。

2. 視聴者に対し、有料放送(有料基幹放送を含む。以下同じ。)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 視聴者が有料放送サービスを購入しようとする場合には、当社は、契約の相手方が衛星放送事業者であること、及び有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明示する。
- ② 当社は、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、視聴者の理解促進を図る。
- ③ 当社がサービス提供料金その他の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プロモーションチャンネル、衛星メール、インターネットホームページ、ダイレクトメールなど視聴者が容易に知ることができるような方法で情報提供を行う。
- ④ 放送番組の終了又は休止あるいは大幅な編成内容の変更に当たっては、当社は衛星放送事業者と協力し、プロモーションチャンネル、衛星メール、インターネットホームページ、ダイレクトメールなど視聴者が容易に知ることができるような方法で正確な情報提供に努める。

3. 視聴者からの苦情・要望等を誠実に受け付け、適切な対応を図るために

- ① 視聴者の苦情・要望等への対応については、当社は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、プロモーションチャンネル、インターネットホームページ、契約締結時に送付する小冊子等によりあらゆる機会に明示し周知して行う。
- ② カスタマーセンターにおいて視聴者に対応する要員に対しては、当社は視聴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、対応品質の維持向上に努める。当社が音声自動応答装置を利用する場合は、視聴者が困惑・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 放送事故など視聴品質に係る苦情については、当社は衛星放送事業者及び衛星事業者と協力し、原因の早急な究明と解決に努める。
- ④ 番組の内容に係る苦情・要望などプラットフォーム事業者のみで対応が困難な内容に関して迅速かつ適切に対応できるよう、当社は衛星放送事業者と協力し、対応窓口を明確にするなど、苦情対応体制の構築に努める。
- ⑤ 広範な視聴者に影響を及ぼす、または及ぼす恐れのある放送事故やサービスの瑕疵等については、当社は衛星放送事業者やサービス委託事業者等と協力し、原因を除去するなど再発防止に努める。
- ⑥ 視聴者の利益保護のために必要な場合は、当社は当該事故等発生の実態、原因および再発防止措置についての情報を適切な手段で通知または公開するとともに、衛星放送事業者と協力し、苦情・要望等およびその対応状況等についての情報公開に努める。

4. 視聴者の個人情報 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、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.skyperfectv.co.jp/privacypolicy/>)を制定、公開し、遵守実践する。また、当社は勧誘活動等を委託している代理店等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、衛星放送事業者、サービス委託事業者等との協力等を通じ、当社に係る衛星有料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 当社が視聴者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 当社は視聴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、視聴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. 衛星放送の円滑な実施の確保のための事項

1. 衛星放送事業者に対する、プラットフォーム事業者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) 役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役務(第三者に委託して提供する場合を含む。以下「標準サービス」という)と、衛星放送事業者から徴収する役務の対価としての手数料等の関係は、以下の通りとする。表中対応業務記載の各業務の詳細は別表の通りとする。

【スカパー！】

手数料	対応業務	
有料放送		
登録手数料	運用業務	有料放送新規加入登録等の加入処理業務
管理手数料		ICカードの発行及びその管理、有料放送契約の追加・変更・解除・解約等の有料放送維持業務
業務手数料		有料放送視聴に関する料金収納業務、既存顧客に対する顧客維持業務、解約防止業務、 東経124・128度 デジタル衛星多チャンネル放送サービスの普及促進業務
代理店手数料		契約取次代理店の構築・維持管理業務
送信料	送信業務	放送開始前準備業務、素材送出運用業務、番組情報送出運用業務、送出運用管理業務、その他業務
無料放送		
委託料	運用業務	各種媒体による情報提供業務、 東経124・128度 デジタル衛星多チャンネル放送サービスの普及促進業務
送信料	送信業務	放送開始前準備業務、素材送出運用業務、番組情報送出運用業務、送出運用管理業務、その他業務

【スカパー！e2】

手数料	対応業務	
有料放送		
登録手数料	運用業務	有料放送新規加入登録などの加入処理業務
管理手数料		有料放送契約の追加・変更・解除・解約等の有料放送維持業務
業務手数料		有料放送視聴に関する料金収納業務、既存顧客に対する顧客維持業務、解約防止業務、 東経110度 デジタル衛星多チャンネル放送サービスの普及促進業務
送信料		送信業務

無料放送

委託料	運用業務	各種媒体による情報提供業務、 東経110度 デジタル衛星多チャンネル放送サービスの普及促進業務
送信料	送信業務	放送開始前準備業務、素材送出運用業務、番組情報送出運用業務、送出運用管理業務

- ② 当社は、徴収した手数料等の使途概要について、衛星放送事業者に対し、原則として四半期毎(年4回)に説明を行う。
- ③ 標準サービスに含まれない非定型的な役務(第三者に委託して提供する場合を含む。以下「標準外サービス」という)の例及びその対価については別表の通りとする。
- ④ 当社は、上記に係る役務又はその提供条件を変更する場合には、衛星放送事業者に対し、理解を得られるよう事前に十分な説明を行う。
- ⑤ 当社は、衛星放送事業者から、上記に関わる役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) 広告宣伝・販売促進の考え方

- ① 当社は、広告宣伝・販売促進等を実施するに当たっては、スカパー！/スカパー！e2 サービス全体の普及を目的とする。
- ② 当社は、広告宣伝・販売促進等の具体的な手法については、当社の判断により最も効果的と思われる施策を実施することとするが、その考え方や販促計画を始めとする普及促進業務に関わる計画の事前説明・実施結果の報告及び衛星放送事業者の意見表明のための会議を定期的で開催するものとする。また、当社と衛星放送事業者による「普及促進委員会」を設置し、普及促進業務に係る意見交換の場とする。

(3) マーケティングデータの有効活用

- ① 当社は、衛星放送事業者におけるマーケティング等に資するため、マーケティングデータの提供やその分析の説明等を行う。
- ② 当社は、加入者個人情報の取扱いに当たっては、「I-4. 視聴者の個人情報を適正に取り扱い、その保護を図るために」の事項に従う。

(4) 衛星放送事業者への役務提供開始手続き

(ア) 委託認定基幹放送事業者への説明の実施

委託認定基幹放送事業者が、当社に対し、役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、提供する役務の内容、役務の対価としての手数料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。

(イ) 参入役務登録一般放送事業者への説明の実施

電気通信役務利用放送(以下「役務利用放送」という)一般放送を行おうとする者(以下「参入役務登録一般放送事業者」という)が、当社に対し、役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、提供する役務の内容、役務の対価としての手数料等の提供条件及び提供開始に係る当社の承諾基準等について、理解を得るよう、十分に説明を行う。

(ウ) 参入役務登録一般放送事業者への役務提供開始プロセス

- ① 参入役務登録一般放送事業者が、当社に対し、役務の提供を希望する場合、当社は、当社所定のプラットフォーム利用申込書に加え、原則として、以下の書類の提出を求めるものとする。
 - a) 放送法第 3126 条第 2 項の定めに従い、参入役務登録一般放送事業者が総務大臣に提出する申請書(同法第 3126 条第 3 項に定める書類を含むものとする)の準備書面
 - b) 視聴者情報の管理体制に関する書類
 - c) 成人番組の放送を行おうとする参入役務登録一般放送事業者の場合、当社が指定する成人番組の放送の倫理または審査に関する団体への加入が承諾される見込みがあること、または加入していることを証する書類
- ② 当社は、参入役務登録一般放送事業者から提出された書類を元に、参入役務登録一般

放送事業者に対する役務の提供開始の可否について、当社の定める基準により取引審査を行うものとする。

- ③ 当社は、取引審査の結果、参入~~役務登録一般~~放送事業者への役務提供を開始できると判断した場合、原則として、参入~~役務登録一般~~放送事業者から、当社所定の確認書の提出を受けた上で、役務の提供開始を承諾する旨の書面を、参入~~役務登録一般~~放送事業者に対し、発行するものとする。
- ④ 当社は、参入~~役務登録一般~~放送事業者からの役務の提供開始の申し込みを受けた場合、原則として、2週間以内取引審査を行い、審査結果を参入~~役務登録一般~~放送事業者へに通知するものとする。

(5) 役務提供停止及び契約解除に係る手続き

(ア) 送金料未払いの場合における役務提供停止及び契約解除に至る手続き

- ① 当社は、衛星放送事業者が送金料の支払いを行わなかった時は、当該支払いを行うべき日の属する月の次々月15日までに当該支払いが行われない場合、その翌月の1日以降からの送信業務を停止することができる。
- ② 当社は、上記①による送信業務停止に当たっては、その実施に伴う視聴者保護対策として、料金の支払いを行うべき日の属する月の次々月15日以降、下記事項に関する処理を開始することができる。
 - ・ 視聴者等に対する番組提供の停止に係る情報の提供
 - ・ 送信業務を停止する予定の月以降の視聴料の課金処理の停止
 - ・ 新規加入契約受付の停止
 - ・ 各種媒体からのチャンネル情報の削除
 - ・ その他送信業務の停止に関連する事項
- ③ 当社は、送信業務停止~~後14日以内に当社への送金料未払い分が支払われない~~期間が14日以上となった場合、契約解除できる。
- ④ 当社は、上記③による契約解除に当たっては、衛星放送事業者へ書面による解除通知を行うと共に、下記の処理を開始する。
 - ・ 視聴者等に対する番組終了に係る情報の提供
 - ・ その他契約解除に関連する事項
- ⑤ 衛星放送事業者の番組に係る番組提供の停止・番組終了に関する告知は、衛星放送事業者が視聴者に対し行うべきものであるが、衛星放送事業者により告知が行われない場合には、当社が視聴者に対し情報提供を行うものとする。その際に発生した費用については、その実費を衛星放送事業者へ請求する。ただし、当該情報の提供を行う前に衛星放送事業者に対し費用見積もりを提示する。

(イ) 債権回収方法

- ① 当社は、送信業務に関して未回収債権が生じた場合にその充当に当てるものとして、衛星放送事業者から保証金を徴収することができる。この場合、当社は、送信契約満了時には、衛星放送事業者に対し保証金の返還を行うが、その際金利の支払いは行わない。
- ② 当社は、視聴料等入金精算時に、衛星放送事業者からの視聴料預り金がある場合において、当該衛星放送事業者からの未回収債権について、相殺処理をすることができる。

2. 衛星放送事業者に対し、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衛星事業者・衛星放送事業者との関係における公正性

- ① 当社は、衛星放送事業者が、当社と資本関係にある衛星事業者(当社が衛星事業者である場合を含む)との間で、契約を締結する・しないに関わらず、当社の役務を提供する場合には、本ガイドラインに則り適正に対応することとし、特定の衛星放送事業者に対し、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 当社は、衛星放送事業者が、当社と資本関係にある・ないに関わらず、当社の役務を提供する場合には、本ガイドラインに則り適正に役務提供を行うこととし、特定の衛星放送事業者に対し、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) パック・セット組成への関与

- ① 当社は、パック・セットの組成については、スカパー！/スカパー！e2 サービス全体のマーケティング及びプラットフォーム事業者としての業務負担の観点から、以下のような助言・提案をすることができる。また、当社は、助言・提案に当たっては、客観的な根拠を示すことに努めるとともに、視聴者の利益や個々の衛星放送事業者の利害に配慮する。
 - a) 当社は、衛星放送事業者がパック・セットを組成、変更しようとする場合、その内容、視聴料金設定等に関する提案、助言を行う。
 - b) 当社は、スカパー！/スカパー！e2 サービスの普及促進、視聴者の利便性向上を目的としたパック・セットの組成、変更、廃止について、企画立案し、関連する衛星放送事業者に提案することができる。
- ② パック・セット組成、変更に関する手続きと費用については、以下の通りとする。
 - a) パック・セットの新たな組成・変更の実施に伴う有料放送維持業務、料金収納業務等の変更の実施については、年2回(春、秋)を原則とする。
ただし、シーズン性の強いパック・セットの組成・変更等、特殊事情のある場合は、この限りではない。
 - b) 衛星放送事業者がパック・セットの組成、変更又は視聴料金変更を行おうとする場合の通知受付は、サービス開始・変更実施日の75日前までを原則とする。
 - c) 当社は、衛星放送事業者のパック・セットの組成又は変更によってシステム変更等による費用が発生した場合には、その費用の負担を衛星放送事業者に求めることができる。この場合、当社は、パック・セットの組成又は変更の実施前に衛星放送事業者に対しその費用の見積もりを提示する。

(3) プラットフォーム事業者に係るソフト事業の透明性

- ① 当社は、自らが放送し、または衛星放送事業者に供給するコンテンツの提供等に関しては、スカパー！/スカパー！e2 サービス全体の普及と顧客維持(解約防止等)を目的に行うこととし、その実施に当たっては、個々の衛星放送事業者の利害に大きな影響を与えることのないよう努めるものとする。
- ② 当社は、上記①のコンテンツに関して、選定の考え方や、関連収入、費用の概要等の報告及び衛星放送事業者の意見表明のための会議を四半期毎(年4回)に開催するものとする。また、当社と衛星放送事業者により「普及促進委員会」を設置し、意見交換の場とする。

(4) その他衛星放送事業者の意思に反して行う行為及び手続き

(ア) 役務提供開始に関する手続き

- ① 委託認定基幹放送事業者あるいは参入役務登録一般放送事業者が、役務の提供開始の申し込みを行おうとする場合の申し込みの受付は、放送開始予定日の5ヶ月前までを原則とする。
- ② 当社は、委託認定基幹放送事業者あるいは参入役務登録一般放送事業者からの役務の提供開始の申し込みに対し、役務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、参入役務登録一般放送事業者からの役務の提供開始の申し込みに対し、取引審査の結果、役務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。

(イ) チャンネル名、パック・セット名、ロゴ、視聴料変更又は放送内容の大幅な変更等に関する手続き

- ① 当社は、衛星放送事業者からチャンネル名、パック・セット名、ロゴの設定／変更の申し込みがあった場合のうち、視聴者に対する適切な情報提供やシステム上の制約の観点から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、設定／変更の申し込みを拒否することができる。
- ② チャンネル名、パック・セット名、ロゴ、視聴料の変更の実施に伴う有料放送維持業務、料金収納業務等の変更の実施については、年2回(春、秋)を原則とする。ただし、チャンネルの統廃合等、特殊事情のある場合は、この限りでは無い。
- ③ 衛星放送事業者がチャンネル名、パック・セット名、ロゴ、視聴料の変更又は放送内容の大幅な変更等を行おうとする場合の通知の受付は、変更実施の75日前までを原則とする。

(ウ) 衛星放送事業者の番組に係る番組提供の停止・番組終了に関する告知

- ① 当社は、衛星放送事業者の番組に係る番組提供の停止・番組終了に関する告知が衛星放送事業者から行われない場合には、視聴者に対する適切な情報提供の観点から、各種媒体による視聴者等に対する情報提供を行うことができる。その際に発生した費用については、その実費を衛星放送事業者へ請求する。ただし、当該情報の提供を行う前に衛星放送事業者に対し費用見積もりを提示する。

3. 「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」を適正に運用するために

当社は、「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」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、本ガイドライン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、当社又は当社の持株会社内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、有識者を含めた「衛星放送のプラットフォームガイドラインに関する委員会」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. プラットフォーム事業者と衛星放送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、衛星放送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、衛星放送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、「衛星放送のプラットフォームガイドラインに関する委員会」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、衛星放送事業者から「衛星放送のプラットフォームガイドラインに関する委員会」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。