

**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
(放送法第 155 条に定められた業務の実施方針)**

2023 年 3 月 1 日

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、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等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、有料放送契約の代理業務(契約内容の説明業務等を含む)、加入者管理業務等については、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、認定基幹放送事業者又は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、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」(以下「プラットフォームガイドライン」という)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、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、衛星放送事業者等からは、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した。そこで、2008年6月に当社が放送法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ったことを契機に、公正性、中立性、透明性の一層の確保に向けた取り組みを行うため、2007年3月に大幅改定した「プラットフォームガイドライン」に加え、有料放送管理事業者として「業務の実施方針」を公表し、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まいりました。また、2020年4月には、「放送法155条に定められた業務の実施方針」と「プラットフォームガイドライン」を一本化し公表しております。

その後、2021年10月に報告書がまとめられた「衛星放送の未来像に関するワーキンググループ」において、配信サービスの台頭による市場環境の変化に迅速に対応していくために、「プラットフォームガイドライン」の見直しの必要性が報告され、それを受けて関係者による調査・議論が行われてきました。これらの議論を踏まえ、当社は「プラットフォームガイドライン」を2023年3月に改定することといたしました。新たな時代における衛星放送サービスの生き残りと言及拡大、発展を目指し、適正な業務の推進に取り組んでまいります。

2. ガイドラインの構成

「プラットフォームガイドライン」は、大きくⅠ・Ⅱの2部構成とし、当社が行う有料放送管理業務の在り方について述べています。Ⅰにおいては、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、衛星放送事業者に提供する役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. 視聴者に対して行う適正な営業活動

当社が視聴者に対する営業活動を行う場合には、放送法(関連規則、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を含む)、個人情報保護に関する法律(関連規則、放送受信者等の個人情報保護に関するガイドラインを含む)、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法等の法律・関連規則・規範(ガイドライン等)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等、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等に配慮し、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宛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、業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者を選定して委託することとし、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・提供や研修の実施等により、適切な管理・指導を実施する。なお、当社は委託する業務の実施の状況を監督する責任者を選任する。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等の措置を取る。なお、委託先が再委託を行う場合は、委託先においても以上と同等の措置を取るよう、委託先に対して管理・指導する。
業務委託先(再委託先を含む)による不適切な行為による事態が、視聴者に重大な影響を及ぼすおそれがあると認められる場合、当社は速やかに当該業務委託先の名称、住所、役員の氏名等の情報を総務大臣に報告するものとする。

2. 視聴者に対する有料放送(有料基幹放送を含む、以下同じ)サービスの料金その他の提供条件及びその変更内容の明示

- ① 視聴者が有料放送サービスに加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等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等、視聴者の理解促進を図る。

- ③ 当社がサービス提供料金や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会報誌やガイド誌、ダイレクトメール等の印刷物、電子メール、インターネットホームページ等(以下「伝達手段」という)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、伝達手段を通じて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・要望等への誠実かつ適切な対応

- 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伝達手段を通じて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応対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。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 放送事故等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 放送番組の内容に係る苦情・要望等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等、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、又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、原因を除去する等再発防止に努める。
- 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事実、原因及び再発防止措置についての情報を適切な手段で通知又は公開するとともに、衛星放送事業者と協力し、苦情・要望等及びその対応状況等についての情報公開に努める。
- ⑦ 勧誘活動等の委託先(再委託先を含む)に係る苦情については、当社は業務委託先と協力し、原因の早急な究明と解決に努める。

4. 視聴者の個人情報の適正な取り扱いとその保護

当社は、個人情報保護に関する法律(個人情報の保護に関する法律施行令、個人情報の保護に関する法律施行規則等の関連規則を含む)及び放送受信者等の個人情報保護に関するガイドライン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: <https://www.skyperfectv.co.jp/policy/>)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・契約解除等の措置を取る。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等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、個人情報の利用及び提供は、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、又は本人に関する個人情報の訂正・追加又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、再提供の禁止等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、監査等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等の措置を取る。

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役務の内容及びその提供条件並びに責任に関する事項の適正化と明確化

(1) プラットフォーム事業者の提供する役務

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)とその対価として衛星放送事業者から徴収する手数料等との関係は、以下の通りとする。表中役務記載の各業務の詳細は、運用業務及び送信業務に係る契約に関する「規約」として、衛星放送事業者に対し提示する。

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、「規約」の通りとする。

なお、表中役務の内、普及促進業務については、獲得した加入者が加入後継続的に支払う視聴料から衛星放送事業者が当社に支払う業務手数料の一部をもって充てるものとする。

【124/8 度サービス】

プラットフォーム事業者の提供する役務		手数料等
有料放送		
運用業務	有料放送新規加入登録等の加入処理業務	登録手数料
	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	管理手数料
	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	業務手数料
	契約取次代理店の構築・維持管理業務	代理店手数料
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	送信料
無料放送		
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	委託料
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	送信料

【110 度サービス】

プラットフォーム事業者の提供する役務		手数料等
有料放送		
運用業務	有料放送新規加入登録等の加入処理業務	登録手数料
	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	管理手数料
	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	業務手数料

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	送信料
無料放送		
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	委託料
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	送信料

- ② 当社は、加入の状況、当社が実施した普及促進業務等について、衛星放送事業者に対し、原則として年2回以上の説明を行う。
- ③ 当社は、上記に係る役務、その提供条件又は「規約」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。
- ④ 当社は、衛星放送事業者から、上記に関わる役務、その提供条件又は「規約」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、衛星放送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して活用する。

(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、普及促進業務及び解約防止業務等に資するため、視聴者におすすめの番組情報等の提供やデータ分析結果を使用する。
- ③ 当社は、加入者個人情報の取扱いに当たっては、「I-4. 視聴者の個人情報の適正な取扱いとその保護」の事項に従う。

(4) 視聴者及び衛星放送事業者への安定的なサービス提供

- ① 当社は、衛星放送事業者の視聴者が衛星放送を問題なく視聴できているか確認するために、当社の放送センターで 24 時間 365 日監視業務を実施する。問題が発生したことを認知した場合には、当社は復旧に向けて適切な対応を行うとともに、放送事業者に早急に状況を報告する。
- ② 放送事故等が発生した場合は、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。
- ③ 広範な視聴に影響を及ぼす、又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、原因を除去する等、再発防止に努める。
- ④ 当社は上記③のような事故等発生の場合、その事実、原因及び再発防止措置についての情報を適切な手段で通知又は公開するとともに、衛星放送事業者と協力し、苦情・要望等及びその対応状況等についての情報公開に努める。
- ⑤ 当社は、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る。

(5) 衛星放送事業者への役務提供開始・終了及び放送番組の休止・終了

- ① 衛星放送事業者が、当社に対し役務の提供開始を希望する場合、当社は提供する役務内容や提供条件等について、理解を得るよう十分に説明を行う。
- ② 衛星放送事業者が、当社に対し役務の提供終了を希望する場合、当社は運用業務委託契約及び送信業務委託契約に従い、終了に伴い発生する手続きや終了に伴い請求する費用について、理解を得るよう十分に説明を行う。
- ③ 衛星放送事業者が、放送番組を休止・終了しようとする場合、当社は運用業務委託契約及び送信業務委託契約に従い、衛星放送事業者と協力し、視聴者に対し放送番組の休止・終了に関する告知を事前に行う。それに伴い当社が衛星放送事業者に請求する告知等の費用について、理解を得るよう十分に説明を行う。

2. 衛星放送事業者に対する適正な取り扱いと関与について

(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、衛星放送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、視聴者の利益を優先する。
 - 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、衛星放送サービス全体の普及促進、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) 衛星放送事業者がパック・セットの組成、変更、チャンネル名、パック・セット名、ロゴ、視聴料金の変更、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。
 - b) 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、又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、衛星放送サービス全体の商品力の強化、それによる普及と顧客維持(解約防止等)を目的に行うものとする。

- ② 当社は、上記①のコンテンツに関して、提供の考え方や、関連収支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年2回以上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、意見交換の場として活用する。

(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

- ① 当社は、放送に参入しようとする事業者からの役務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や、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、役務提供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。
- ② 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や新たなパック・セットの組成の申し込みのあった場合のうち、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。

3. 「プラットフォームガイドライン」の適正な運用

当社は、「プラットフォームガイドライン」の運用が、公正性、中立性、透明性に則って、適正に執行さ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、中立的かつ広い経験と知識を有する有識者を含めた「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」(社外委員会)を設置し、衛星放送サービス全体の普及の観点も含め、その意見を聞き、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おける適正な解決と手続き

(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。

(2023年3月1日 第11版改定)