

電気通信サービス向上推進協議会 における新たな取り組み

平成21年 3月19日

社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員長

電気通信サービス向上推進協議会 会長代理

桑子 博行

懇談会・報告書の提言に対する取り組みの方向性

(1)

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- 電気通信サービス向上推進協議会においては広告表示に関する自主基準及びガイドラインの見直し、再発防止のための体制の在り方を検討、決定、実施していくこと。 → 広告表示検討部会を設置し、業界として適正な広告表示を推進
- 電気通信事業者は、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系の策定に努めること。 → まずは、4団体を通じて会員に要請（2月16日）
- ◆業界団体が中心となり、利用者の意見も聞きながら、用語の統一や表記の基準等の検討を進めること。 → 広告表示自主基準WGにて検討

契約締結時の説明義務等の在り方

- 電気通信事業者及び契約代理店は、重要事項を一枚から数枚程度にまとめた書面を作成して交付するなど、利用者にとって分かりやすい説明を心がけること。 → まずは、4団体を通じて会員に要請（2月16日）

契約締結後の対応の在り方

- 電気通信事業者は、複数契約の解除について、利用者への注意喚起を行ない、電気通信事業者団体は、典型事案の例示と電気通信事業者への周知等を行うように努めること。 → まずは、4団体を通じて会員に要請（2月16日）
→ 業界として事例を集積し、周知することを協議会で検討
- 電気通信事業者は、契約の解除等に関し、現在適切な対応が行われている事案に係る判断基準や条件等を明確化するように努めること。 → まずは、4団体を通じて会員に要請（2月16日）
- 携帯音声通信事業者は、携帯音声通信サービスの利用動向等を踏まえ、利用者からの問い合わせ等に適切に対応できるよう、関連する情報の取扱いにつき、具体的に検討し、適切な措置を講じること。 → まずは、電気通信事業者協会を通じて会員に要請（2月16日）

懇談会・報告書の提言に対する取り組みの方向性 (2)

苦情処理・相談体制の在り方

○電気通信事業者は、苦情・相談体制の整備状況や運営状況を明確化するように努めること。業界団体は、苦情・相談窓口の設置を検討すること。

➡ まずは、4団体を通じて会員に要請（2月16日）

➡ 新たに協議会の下にWGを設置し、業界としての苦情・相談窓口を検討

○業界団体は、責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討すること

➡ 新たに協議会の下にWGを設置し、業界としての責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討

紛争処理機能の在り方

○業界団体等は、裁判外紛争処理（ADR）の必要性に応じて、自主的なADR設置を検討すること。

➡ 新たに設置する苦情・相談関連のWGにおいて検討

その他

○電気通信事業者等及び関係省庁は、利用者への啓発活動の質的・面的拡大の方策を検討すること。

➡ 「安心ネットづくり」促進協議会における活動等で対応する方向。

「電気通信サービスにおける広告表示の自主基準及びガイドライン」について

[報道発表]

平成21年1月29日
社団法人電気通信事業者協会
社団法人テレコムサービス協会
社団法人日本インターネットプロバイダー協会
社団法人日本ケーブルテレビ連盟

「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改訂版の公表及び不適正な広告がなされないようするための取り組みについて

・ ・ 自主基準及びガイドラインの見直しを行い、平成20年12月18日（木）から平成21年1月16日（金）まで意見募集 ・ ・ ・

今回の改訂における主な修正点：（平成21年2月1日施行）

- ① 自主基準及びガイドラインの「はじめに」において、一般消費者に誤解を与えない適正な広告を作成する上での配慮事項として、利用者の目線を盛り込んだ広告表示に努めることなどを強調した。
- ② 第5条（分かりやすい広告表示）において、強調したい部分と注記部分との相対的な大きさの配慮について付け加えた。
- ③ 第8条（料金等に関する広告表示）において、不適切な事例を追加した。

また、不適正な広告の再発を防止する観点から、これまで不適正な広告がなされたときに開催している「広告表示アドバイザー委員会」の下に消費者団体のメンバー等を構成員とする「広告表示検討部会（仮称）」を新たに設け（3月設置予定）、同委員会・部会を定期的を開催して主要な広告事案（当面は主要なテレビ広告や新聞広告を対象）について検証を行い、問題がある場合にはその旨を電気通信事業者に連絡を行う取り組みを進めてまいります。 ・ ・ ・

2月3日（東京）・2月5日（大阪） 事業者向け説明会を開催

広告表示自主基準及びガイドラインの主な改正点 (09年1月)

はじめに 誤解を与えない適正な広告作成を行う上で、特に注意すべき観点、必ず配慮する事項を追加

第1章 総則

第2条 (適用) 一部追記

第3条 (定義) 定義の追加

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

第5条 (分かりやすい広告表示) 「努める」→「行う」など。「特に、文字の大きさについて、強調したい部分と注記の部分(説明部分)の相対的な大きさには充分配慮すること」を追加

第6条 (虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)

「重要な前提条件又は制約条件を正しく表示すること」など追加

第7条 (比較表示)

「業界No1」「当社だけ」「最高品質」等の表現は、客観的事実に基づく場合に限る」など追加

第8条 (料金等に関する広告表示) 不適切な事例を追加

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

第12～13条 (「ベストエフォート型サービス」の用語や速度に関する広告表示)

第14～15条 (IP電話サービスの料金、品質や通話可能な範囲に関する広告表示)

第17～18条 (携帯電話・PHSサービスの料金や提供エリアに関する広告表示)

第4章 雑則

第19条 (広告媒体ごとの留意事項)

第20条 (契約代理店による広告表示の適正化)

別表 広告表示基準に関する注釈を追記

「電気通信サービスにおける広告表示の自主基準及びガイドライン」の概要

はじめに

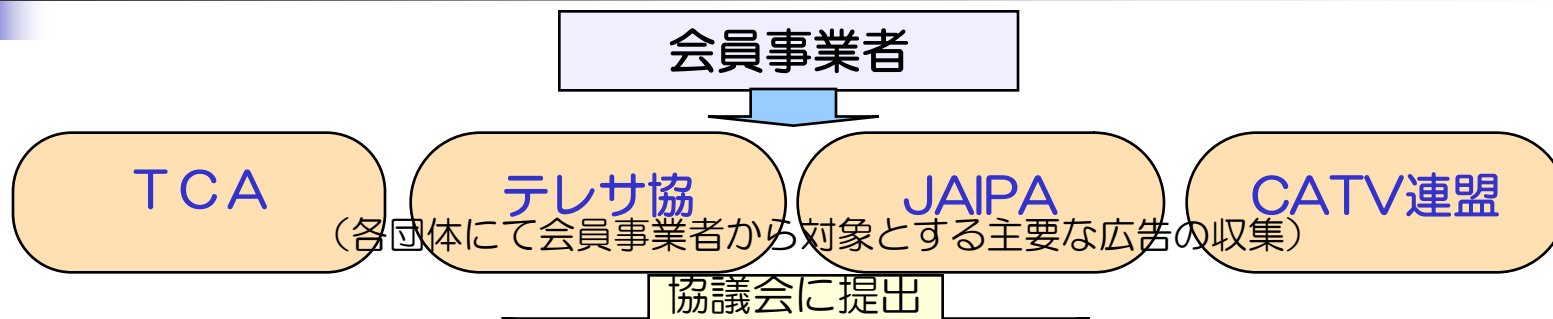
：
なお、本ガイドラインは平成21年1月に第4版の改訂を行ったがその背景として、電気通信サービスは一般消費者にとって、技術的専門性が高い場合が多く、また料金体系も複雑なため、分かりやすい広告表示とは言えない場合があり、・・・

：
一般消費者に誤解を与えない適正な広告を作成する上で、特に以下の観点を考慮する必要があり、・・・

：
広告作成において必ず配慮する事項：

- ① 社会通念上、分かりやすい広告表示に努める
- ② 広告は、消費者が「どのように受け取るか」が重要であり、消費者の目線を盛り込んだ広告表示に努める
- ③ 特に「料金の安さ」を強調する広告は問題となるケースが多く、一般の多くの利用者に適用される料金を、分かりやすく表示することに努める
- ④ 広告における文字の大きさについては、強調したい部分と注記部分との相対的な大きさに十分配慮する必要がある
- ⑤ 特に、携帯電話・PHS等においては、サービスの多様化にともない、料金体系等が複雑であり、消費者にとって分かりづらくなっており、できるだけシンプルで分かりやすい説明が望まれる。

協議会としての主要な広告に関する確認のプロセス



電気通信サービス向上推進協議会

広告表示検討部会（仮称）

（消費者団体のメンバー、4団体の代表等の8名程度で新たに設置）

- 提出された広告事案について、自主基準・ガイドラインを基準に確認
- 提出された広告の確認結果、および問題があると思われる広告事案を委員会に報告

広告表示アドバイザー委員会

（外部の有識者等5名で構成、設置済み）

- 広告表示検討部会からの報告をふまえて、主に問題があると思われる広告事案を検討
- 問題の可能性が指摘された広告事案については、協議会にその旨を指摘

問題の可能性のある広告案件は、協議会より事業者に通知（自主的な見直しを要請する）

（注1）「電気通信サービスにおける広告表示に関する自主基準及びガイドライン」にもとづき、4団体会員事業者が作成した主要なTV広告・新聞広告等（今後、対象を明確にする予定）を対象とする。

（注2）上記の確認のプロセスは、各団体、広告表示検討部会、広告表示アドバイザー委員会が連携の上で、2～3ヶ月に1回程度、定期的実施するものとする。

（注3）4団体の会員事業者から相談したい広告事案の提出があった場合や、消費者団体から指摘のあった広告についても対象とする。

不適正な広告がなされないようにするための方策

◇対象とする主要な広告の範囲について

①各団体で収集する広告

当面は、テレビ広告はキー局からの放送分、新聞広告は全国紙の全面広告、に相当するものに限定し、今後、見直しを検討する

②外部の消費者団体等からの指摘分

外部の消費者団体等から問題があると指摘された広告については、対象に加える

③事業者からの確認依頼があったもの

4団体の会員事業者から自らの広告について確認依頼があった広告については、対象に加える

④他の事業者の広告に関して指摘があったもの

他の事業者の広告に関して、電気通信事業者から指摘されたものも、対象に加える

◇広告表示検討部会（仮称）のメンバーについて

・メンバー構成（案）

全国消費生活相談員協会
国民生活センター
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
日本広告審査機構（JARO）
および4団体の代表（計8名を予定）

・事務局はTCA、テレサ協が担当

<第1回の開催時期について>

・2月から3月の新たな広告分を、4月上旬開催の広告表示検討部会およびアドバイザリー委員会にて検討。

協議会における新たな体制（案）

電気通信サービス向上推進協議会

広告表示
アドバイザリー
委員会

広告表示
自主基準WG

苦情・相談
検討WG
(新設)

責任分担
検討WG
(新設)

広告表示
検討部会
(新設)

携帯広告表示
検討サブWG

- ・ 主要な広告事案に関する検証
- ・ 電気通信サービスの広告表示に関する提言

- ・ 広告表示自主基準・ガイドラインの検討
- ・ チェックポイントなど関連資料の検討
- ・ 用語の統一や表記の基準等の検討

- ・ 苦情・相談窓口の設置の検討
- ・ 裁判外紛争処理（ADR）の必要性等の検討

- ・ 責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討