

電気通信サービスにおける利用者利益の 確保・向上に向けた取組

(電気通信サービス向上推進協議会)

平成22年9月21日

電気通信サービス向上推進協議会

会長代理 桑子 博行

電気通信サービス向上推進協議会について

平成15年(2003年)11月設立

目的

利用者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることにより、利用者の利益を確保するとともに、電気通信事業に対する信頼を確保するため、電気通信サービスにおける利用者サービスの向上策の推進を図るための協議を行うこと。

業務

- (1) 利用者サービスの向上のための具体策の検討及びその円滑な実施
- (2) 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」の適切な運用
 - ① 広告表示基準の策定及び適時適切な見直し
 - ② 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」(以下「広告表示基準」といいます。)の適切な運用を図るため、同広告表示基準の規定の解説及び事例等の策定及び適時適切な見直し
 - ③ その他広告表示基準の適切な運用を図るための方策等の検討

構成員一覧

協議会会長	(社)テレコムサービス協会 会長
同副会長	(社)電気通信事業者協会 専務理事
同副会長	(社)日本インターネットプロバイダー協会 副会長
同副会長	(社)日本ケーブルテレビ連盟 理事長代行専務理事
会長代理	(社)テレコムサービス協会 サービス倫理委員会委員長
オブザーバー	総務省総合通信基盤局電気通信事業部 消費者行政課長

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。 → 4団体を通じて会員に要請（H21.2.16）
- ◆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にて検討し、用語集を作成

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。 → 4団体を通じて会員に要請（H21.2.16）

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。 → 4団体を通じて会員に要請（H21.2.16）
→ 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。 → 4団体を通じて会員に要請（H21.2.16）
- 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。 → 電気通信事業者協会を通じて会員に要請（H21.2.16）

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。

4団体を通じて会員に要請（H21.2.16）

協議会の下にWGを設置し、相談員等への連携強化の取り組みを推進

○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。

協議会の下にWGを設置し、複数の業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等の具体的事例と発生数を把握を推進

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。

苦情・相談関連のWGにおいて、今後検討の予定

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

電気通信サービス向上推進協議会における検討体制

電気通信サービス向上推進協議会

構成員：電気通信事業者協会
テレコムサービス協会
日本インターネットプロバイダ協会
日本ケーブルテレビ連盟
(事務局：テレコムサービス協会)

広告表示
アドバイザー
委員会

利用者保護検討会

広告表示
検討部会
(平成21年3月設置)

広告表示
自主基準WG

苦情・相談
検討WG
(平成21年5月設置)

責任分担
検討WG
(平成21年5月設置)

事故対応
検討WG
(平成21年9月設置)

携帯広告表示
検討サブWG

携帯電話関連
固定電話関連
インターネット関連
ケーブルテレビ関連
広告用語等検討
グループ
(平成21年11月設置)

苦情・相談
対応チーム

責任分担
対応チーム

- ・ 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

- ・ 電気通信サービスの障害発生時におけるガイドラインの策定

広告表示に関する自主基準等による対応

自主基準等の作成・改訂

さらなる検討

H16.3

自主基準作成

業界全体として電気通信サービスの広告表示の適正を確保していくため作成

H18.2

第2版

ベストエフォート型サービスの速度に関する広告表示の見直し

H19.6

第3版

携帯電話・PHSサービスの割引料金に関する広告表示等の見直し

H21.1

第4版

「はじめに」等についての見直し

H22.1

第5版

用語に関する注意事項の追加

H22.4

第6版

- ・ **データ通信** についての広告表示の在り方の追加
- ・ **携帯電話端末** についての広告表示の在り方の追加

H22.6

第7版

- ・ **具体的な用語集**の作成（自主基準の別冊）

H23.3

(予定)

- ・ 用語集の見直し
- ・ テレビ・新聞広告の検証をふまえた見直し他

検討体制・執行体制の整備

H15.11

協議会発足WG設置

- ・ 電気通信サービス向上推進協議会の設置
- ・ 協議会の下に、「広告表示自主基準WG」を設置

H18.12

携帯広告表示検討SWG設置

- ・ WGの下に「携帯広告表示検討SWG」を設置

H19.6

アドバイザー委員会設置

- ・ 協議会に「広告表示アドバイザー委員会」を設置
- ・ 問題となる事案があった際に開催し、有識者による検討を実施

H21.4

広告表示検討部会設置

- ・ 広告表示アドバイザー委員会の下に、「広告表示検討部会」を設置
- ・ 定期的に問題となる広告がないかの検証を実施

H22.1

検討グループ設置

- ・ 用語集作成のため、WGの下に検討グループを設置
- ・ 固定、携帯、ISP、ケーブルの4グループ

(1) 主要な広告事案に関する定期的な検証の実施

- 協議会では、外部有識者から構成する「広告表示アドバイザー委員会」の下に平成21年4月に新たに「広告表示検討部会」を設置
- 平成21年4月以降3ヶ月ごとに、同委員会・部会を定期的を開催して、各業界団体の会員事業者の主要なテレビ広告・新聞広告について、「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」に照らして問題がないかどうかの検証を実施
- これまでに6回開催し、合計約600件の広告を検証
- これまでのところ、自主基準・ガイドラインに照らして問題との指摘を受けた広告はないが、問題があるとまでは判断できないものの、改善が求められるとの指摘を受けた約40件の広告については、事業者に自主的な対応を要請

(2) 広告表示の自主基準・ガイドラインの一部改訂等

広告表示自主基準WGでの議論

広告表示における用語・表記については、消費者の声を反映させることが重要



＜電気通信サービスの総合カタログ等における広告・表示調査＞ 報告書 (社)全国消費生活相談員協会(平成21年11月)

- (1) 電気通信サービスの総合カタログ等における広告・表示調査 報告書
- | | |
|--------------|----|
| 携帯電話・PHS事業者 | 5社 |
| 固定電話事業者(FTH) | 3社 |
| ISP事業者 | 3社 |
| ケーブルテレビ事業者 | 2社 |
- (計12社・13点)
- (2) 電気通信サービスの総合カタログ等における広告・表示の検討課題
- ①用語・サービス名の統一
 - ②消費者の視点に立った分かりやすい広告・表示
 - ③中高年や通信サービスの知識が不十分な人にも分かりやすいカタログ
 - ④早期の取り組みを期待(データ通信、端末と一体となった携帯電話の広告)

自主基準の見直し
(平成22年1月)



消費者視点に立った分かりやすい広告・表示の留意点の強調等を、自主基準の第5条に追加

自主基準の見直し
(平成22年4月)



新たに「データ通信・端末に係る広告表示の在り方」等を自主基準の第21条に追加

用語集の作成
(平成22年6月)



電気通信サービスの広告表示で使用する標準用語について、自主基準の別冊として作成

(参考) 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

はじめに

第1章 総則

第1条 (目的)

第2条 (適用)

第3条 (定義)

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

第4条 (基本的な遵守事項)

第5条 (分かりやすい広告表示)

第6条 (虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)

第7条 (比較表示)

第8条 (料金等に関する広告表示)

第9条 (無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)

第10条 (提供開始までの期間に関する広告表示)

第11条 (サポート体制に関する広告表示)

第12条 (用語に関する注意事項)

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13条 (「ベストエフォート型サービス」の用語に関する
広告表示)

第14条 (「ベストエフォート型サービス」の速度に関する
広告表示)

第15条 (IP電話サービスの料金に関する広告表示)

第16条 (IP電話サービスの品質に関する広告表示)

第17条 (IP電話サービスの通話可能な範囲に関する
広告表示)

第18条 (携帯電話・PHS・BWA サービスの料金等に関する
広告表示)

第19条 (携帯電話・PHS・BWA サービスの提供エリアに
関する広告表示)

第20条 (モバイルデータ通信サービス等の速度、料金、
提供エリアその他に関する広告表示)

第21条 (携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示)

第4章 雑則

第22条 (広告媒体ごとの留意事項)

第23条 (契約代理店による広告表示の適正化)

第24条 (見直し)

別表1 基本料金プランに関する事項

別表2 基本使用料に関する事項

別表3 通信・通話料に関する事項

別表4 無料通信・通話分に関する事項

別表5 割引サービスに関する事項

別表6 ポイントサービスに関する事項

別表7 オプションサービスに関し表示すべき事項

別表8 「自主基準ガイドライン」の広告表示基準

別表9 携帯電話等移動体通信端末の広告表示に関する事項

別冊

電気通信サービスの広告表示で使用する
用語の表記について

(参考) 電気通信サービスの広告表示で使用する用語の表記について

用語集の位置付け

電気通信サービスの広告表示においては多種多様な用語が用いられており、また技術用語など専門用語も多く使われている。消費者にとって分かりづらい用語も多いことから、広告表示で注意を要する用語を用語集として整理したもので、統一用語群と標準用語群から構成されている（第1版では約350用語）。

[A群(統一用語群)] 原則として事業者が統一して使う用語群

00XY	各電話会社の識別番号。00（ゼロゼロ）の後ろのX Yに、各社割り当ての番号が入る。「マイライン」の項参照。
110度CS デジタル放送	通信衛星(CS)を用いた衛星放送。BSデジタル放送との共聴アンテナがあれば両方視聴可。ケーブルテレビはアンテナ不要、セットトップボックス(STB)または専用チューナーで視聴可。
1級取扱所 (1級局)	NTTの電話サービス取扱所(電話サービスにかかる業務を行なうNTTの事業所)で、加入電話の契約回線などの数に基づき定められた区分。級局に1級、2級、3級がある。
2G (2Gサービス)	第2世代の携帯電話方式の総称。デジタル技術を利用した最初の世代で、日本PDC方式や欧州のGSM方式などが該当する。特にデータ通信機能が強化された改良方式は2.5Gと呼ばれる。
2段階 定額プラン	携帯電話のポケット通信などで採用されている課金方式の一つで、上限、下限2段階の定額料金とその間の従量制料金の3種類で料金を算出する方式。利用の少ない月は安い料金となり、多く使いたいときも上限が定額で安心。
3G (3Gサービス)	高速なデータ通信やマルチメディアを利用した各種のサービスなどの提供が可能となった、第3世代の携帯電話方式の総称。3Gサービスはその様式で提供されるサービスを指す。
ACR機能 (ACR)	各電話会社の通話料を比較し、なるべく安い電話会社を利用するように自動的に識別番号を付ける電話機の機能。

[B群(標準用語群)] 原則として事業者固有の名称に付記する用語群

2回線共用(2回線共用サービス)	【例】2in1,ダブルナンバー
3G(3Gサービス)	【例】FOMA、CDMA 1X WIN、CDMA 1X、Softbank3G
USIMカード	【例】FOMAカード、au IC Card、USIMカード、EM chip
位置検索(位置検索サービス)	【例】イマドコサーチ、EZナビウォーク、SIGGPSナビ、位置ナビ、ウィルコム位置検索サービス

今後の予定

電気通信サービスの広告で使用される用語の変化に応じて、事業者、消費者ほかの意見をふまえ適宜見直しを図ってゆく予定

(3) 苦情・相談対応に関する取り組み

目的：利用者利益の増進を図るため、国民生活センターや全国の消費生活センターとの連携を強化する取り組みを推進する。

●消費生活センターと事業者とのホットライン整備（4団体統一の事業者連絡先リストの作成及び配布）

事業者の直通連絡先を5分類（固定系、移動系、ISP、ケーブル、その他）に4団体で取りまとめ、全国の相談員へ2月に配布した（初版）。現在は、国民消費生活センター相談員向けのセキュアなサイト（IDとPWで利用できる）で公開している。

リストの更新は、3ヶ月に1度とし7月に更新を行った。次回は10月を予定している。

●消費生活センターの相談員への事前の情報提供及び説明会実施等の取り組み

下記日程と内容で、消費生活相談員（国民生活センター、東京都消費生活センター、全相協関東支部）へ研修を実施もしくは実施する予定。下期からは、一定条件のもと地方都市での研修会の開催を検討している。

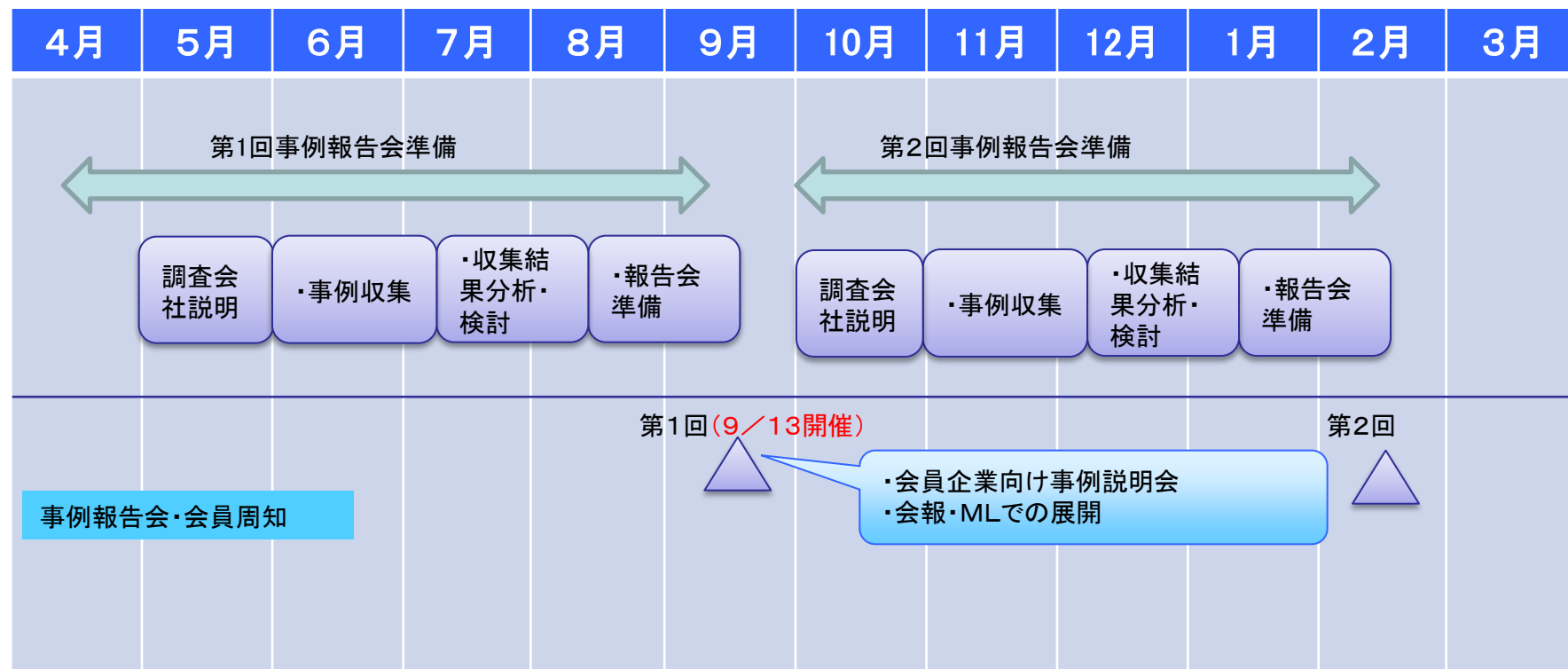
主催	日時	参加人数	内容等
東京都消費生活センター	7/16 10:00~12:00 終了 7/21 10:00~12:00 終了	261名	携帯トラブルQ&A
	10/14 13:30~ 予定 10/25 13:30~ 予定		携帯ゲームの仕組みとトラブル対応
全国消費生活相談員協会 関東支部・IT研究会	7/12 18:30~ 終了	60名	インターネットの仕組み
	7/26 18:30~ 終了	60名	インターネットサービスの販売、光テレビサービスに関して
国民生活センター	9/16 10:00~17:00 終了	231名	消費生活相談に必要なケータイの基礎知識
	10/20 13:20~16:00 予定		通信サービス契約のトラブルと通信サービスの知識
	10/21 10:00~17:00 予定		ケータイのトラブルと消費生活相談に必要なケータイの知識
	10/22 10:00~12:00 予定		放送コンテンツのトラブルと相談に必要な知識

(4) 責任分担に関する取り組み

目的：複数の業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等の具体的事例と発生数を把握、その共有。

●サービスの不具合・機器の故障等の具体的事例収集および共有

現在、4団体の会員企業に協力をいただき、サービス形態ごと4分類（固定系、移動系、ISP、ケーブル）の実例を、サービスの構成、故障対応の分析、故障事例、課題等の情報収集を行っている。今後、4団体で取りまとめ、会員事業者間で情報共有するための第1回事例報告会を9月に開催する予定である。



(5) 事故対応ガイドラインの作成

情報通信審議会 諮問第2020号

「ネットワークのIP化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」のうち「IP電話端末等に関する技術的条件及び電気通信事故等に関する事項」 (平成21年7月28日一部答申) (3(3))

障害発生時の利用者や報道機関等への周知・情報提供の方法等について、利用者にとって利便性の高い統一的な周知・情報提供が事業者により適切に行われるよう、電気通信分野において業界団体が統一したガイドラインを策定し、同ガイドラインに沿った対応を各事業者が行うことが必要。



「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関するガイドライン」の要点 (2月3日公表)

1. ガイドラインの目的
利用者の利便性及び電気通信サービスに対する信頼性の向上に資すること
2. ガイドラインの対象となる事故及び障害の範囲等
 - 全電気通信事業者の事故及び障害を対象とする。
 - 電気通信事業法施行規則第58条に定める重大事故並びに社会的影響が大きいと認められる重大事故に準ずる事故及び障害が発生した又は発生すると認識した場合は、事業者は、遅滞なく、自らのホームページに掲載する。
 - 事業者は、あらかじめホームページに掲載すべき対象事故等の範囲の基準等を定めておく。
 - 重大事故が発生した又は発生すると認識した場合は、原則として、速やかに報道発表を行う。
3. 周知・情報提供を行う事項
日時、影響を受ける地域、影響を受けるサービス・機種等の種類、影響の具体的内容など
4. ホームページへの掲載要領
5. 相談窓口の設置、設備運用・管理部門等と他部門との連携の在り方
6. 対応要領等
7. その他の留意事項
8. ガイドラインの見直し

(平成22年4月1日施行)