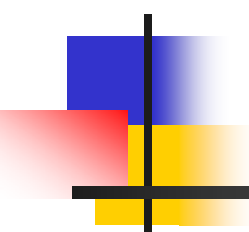


電気通信サービス利用者保護に向けた 業界の取り組みと 今後の検討案について



平成20年 6月 6日

社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員長

桑子 博行



目次

1. 業界における取り組み
2. 利用者利便の向上に向けて



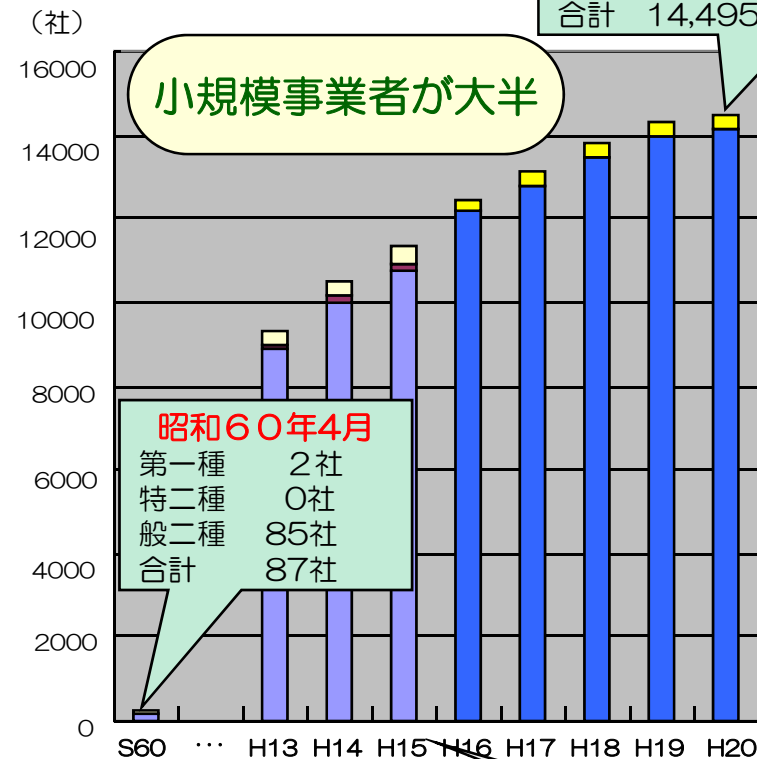
1. 業界における取り組み

電気通信業界の概要

電気通信事業者数

平成20年4月
登録 324社
届出 14,171社
合計 14,495社

関連の業界団体



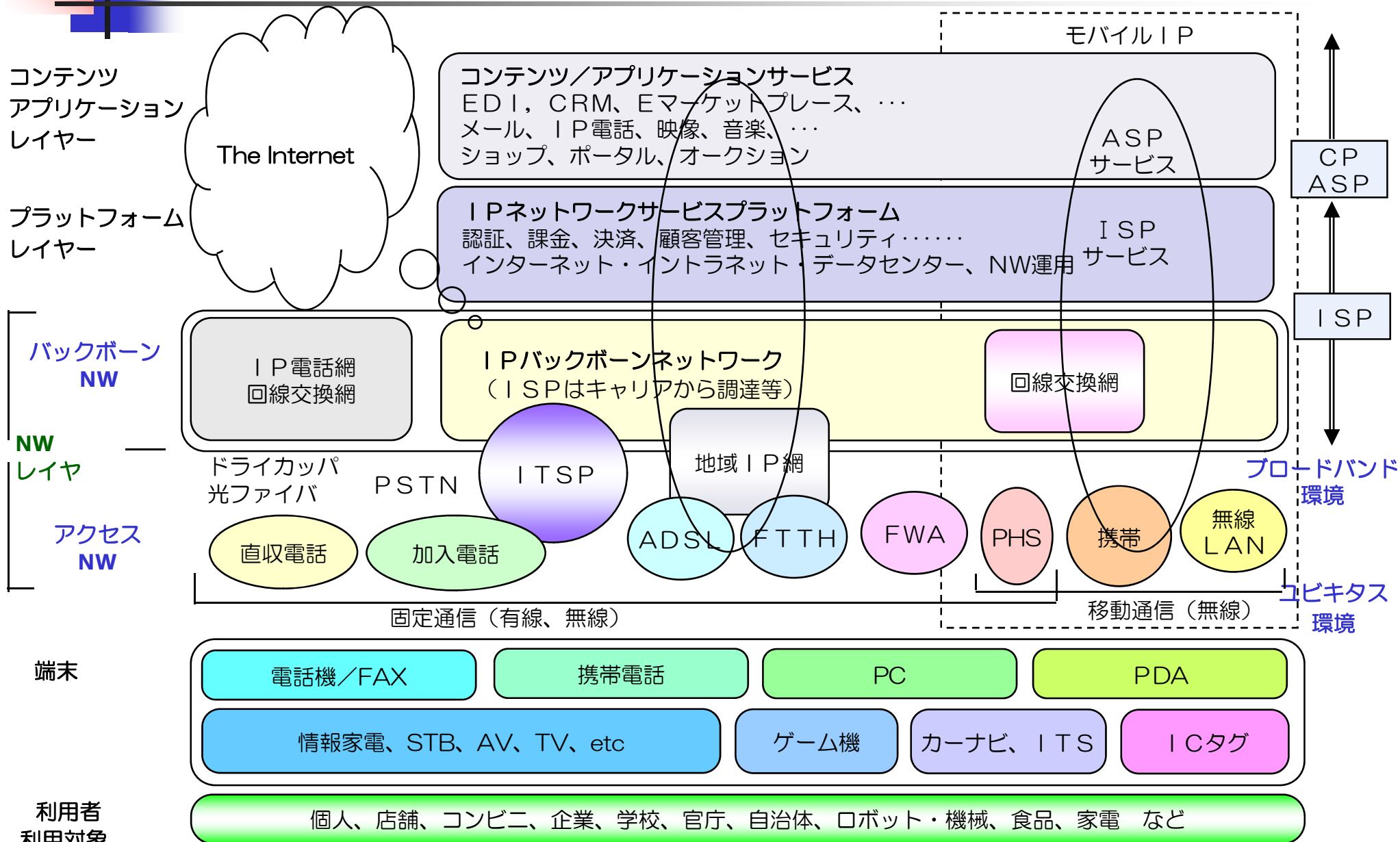
登録/届出制

	主な事業分野
(社) 電気通信事業者協会 (TCA)	・ 固定電話・携帯電話など旧一種が中心 (約100社) ・ 企業向けネットワークサービス、プロバイダー事業なども
(社) テレコムサービス協会 (テレサ協)	・ 企業向けネットワークサービスなど旧二種が中心 (約300社) ・ IT関連・プロバイダー事業なども
(社) 日本インターネットプロバイダー協会 (JAIPA)	・ プロバイダーが中心 (約200社) ・ 特に地方のプロバイダやコンテンツ関連事業なども
(社) 日本ケーブルテレビ連盟 (CATV連盟)	・ CATV事業者の団体 (約400社) ・ CATV放送、電話、およびプロバイダ事業など

これまでの取り組み

- ・ 違法・有害情報に関するガイドライン等の取り組みを中心に業界4団体で実施
- ・ 広告表示に関しては、電気通信サービス向上推進協議会にて広告表示自主基準・ガイドラインを策定の上、取り組みを推進

情報通信産業の展開



これまでの取り組み

◆インターネット上における違法・有害情報対策を中心に実施

平成17年6月30日

インターネット上の違法・有害情報等に関する関係省庁連絡会議
(IT安心会議)

1. フィルタリングソフトの普及等

○フィルタリングソフトの普及促進

2. プロバイダ等による自主規制の支援等 (6ページ参照)

○自殺サイトへの対応

○プロバイダ等による自主的措置等の検討

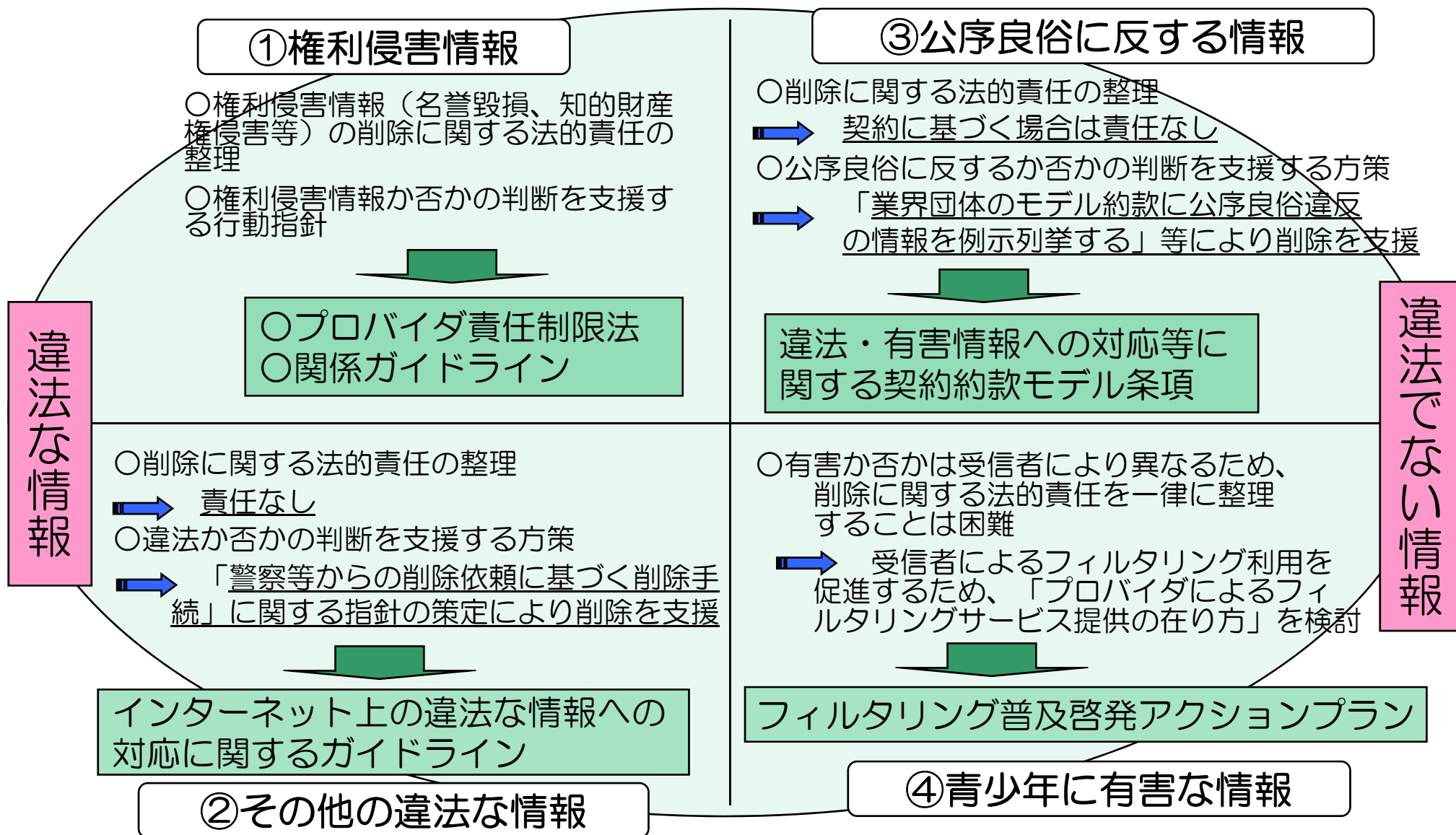
3. 違法・有害情報対策に関するモラル教育の充実 (7ページ参照)

4. 相談窓口の充実等

◆広告表示に関しては、協議会を設けて取り組みを推進

通信業界における違法・有害情報対策の取り組み

総務省「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会」報告書より作成



e-ネットキャラバンの取り組み

子どもたちのインターネットの安全な利用のため、インターネットの「影」の部分についての保護者・教職員向けの講座を、通信業界と総務省が協力して開催。通信業界は、無償で職員を講師に派遣する等、各企業のCSR（Corporate Social Responsibility）活動として参画。また、実施にあたっては、文部科学省とも連携。



- (1) 対象者 保護者・教職員。要望があれば児童・生徒も対象。
- (2) 講師 通信事業者等民間企業（176社）、公益法人（10団体）、総務省から、約1030名。
- (3) 講演内容 インターネットを通じた犯罪に関する情報や、迷惑メール、架空請求詐欺等の実態や対処方法等。
- (4) 実施期間 平成18年4月から3年間。
平成17年11月は関東・東海で試行、平成18年から全国規模で実施。
平成19年度は1,089件実施。
平成20年度は5月9日現在で194件の申込。
- (5) 目標 全国で年間1,000講座。



<http://www.fmmc.or.jp/e-netcaravan/>



e-ネットキャラバンの講座の内容

講座の内容(保護者・教職員編)

映像やスライドを用いて、携帯電話やインターネットの正しい使い方、インターネットの安心・安全な利用について、1～2時間程度わかりやすく解説。

- インターネット利用に関するデータ等も用いた子どものインターネット利用の現状。
- 迷惑メール、架空請求、チェーンメールなどのトラブルに、子どもたちが巻き込まれないための対策。
- 万が一巻き込まれてしまった場合の対処法。



広告・宣伝の電子メールが毎日大量に届いて困る

迷惑メール

トラブル予防



1. メールアドレスを不用意に公開しない
ex. 掲示板、会員サイト
2. 返信や転送は絶対にしない。居所がわかってしまう
ex. 詐欺、ネットスカー
3. 迷惑メールの拒否サービスを利用する

身に覚えのない請求メールが届いた

架空請求詐欺

トラブル予防のポイント



1. アダルトサイトや出会い系サイトを利用しない
2. 個人情報の流出に注意する
3. 架空請求の電子メールを見極め、返信しない

(児童・生徒編)

インターネットの安心・安全な利用について、1～2時間



けいじ板で悪口の言い合いに！どうすればいい？

1. 書きこみをやめてみる
2. 負けるもんかと言い返す
3. その他によい方法ある？

ばか、ってそういう意味じゃない。
ひどい！みんな見てるのに



すこし時間をおくと、「なんでこんなこと書いたんだろう」と冷静になることができる。
相手も反論がないとつまらなくなる。
1時間でもいい、1日おくともっと良い

文字中心のやりとりは、声や表情が伝わらない。
ちょっとした言葉や誤解でエスカレートすることも。

電気通信サービス向上推進協議会

電気通信サービス向上推進協議会

協議会への参加の承認
WG等の設置
協議会の運営全般

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ー協会
日本ケーブルテレビ連盟
(事務局：テレサ協)

広告表示自主基準WG

メンバー：4団体の代表
(事務局：テレサ協)

広告表示 アドバイザリー委員会

メンバー：学識経験者
弁護士
消費者団体代表
広告表示自主基準WG主査ほか
オブザーバー：JARO
総務省消費者行政課
(事務局：テレサ協、TCA)

携帯等広告表示検討サブWG

メンバー：携帯関連5社
および TCA
(事務局：TCA)

不適切な広告に対する検討お
よび提言

広告表示自主基準・ガイドラインの検討

電気通信サービス向上 推進協議会設置要綱（抜粋）

1. 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を目的とします。

3. 業務

協議会は目的達成のため、次の業務を行うこととします。

- (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

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）

※1

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13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14条（IP電話サービスの料金に関する広告表示）

第15条（IP電話サービスの品質に関する広告表示）

第16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17条（携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示）

※2

第18条（携帯電話・PHSサービスの提供エリアに関する広告表示）

※3

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）

※4

第21条（見直し）

別表1～8

参考資料

参考文献

※1 客観的事実に基づく根拠を示すこと

※2 表示すべき事項を例示（別表1～7）するとともに、媒体ごとに考慮すべき文字サイズ等の規定（別表8）を追加

※3 通話可能なエリアに制限がある場合の注意事項を記載

※4 契約代理店に対する正確な情報の速やかな提供を明記

不適切な広告への対応について

JARO
(日本広告審査機構)

国民生活センター

その他

検討が必要

「警告」等の場合

広告表示アドバイザー委員会の開催

- ・問題事案に対する内容の協議
- ・広告主（通信事業者等）への対応の検討
- ・自主基準・ガイドラインの見直しの必要性の検討など

協議会、広告表示自主基準WG
への提言

具体的な対応・検討など

電気通信サービス向上推進協議会

広告表示アドバイザー委員会

委員会における検討事項

- (1) 電気通信サービスの広告表示に関する問題事案の確認
- (2) 問題事案に関連する事項の協議
- (3) 問題事案に対する対策が取られた場合、実施状況の確認
- (4) 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドラインの見直しの検討
- (5) その他関連する事項

メンバー
外部の有識者が中心

第1回会合

日時：平成19年7月3日
(火)

場所：(社)電気通信事業者
協会

主席者：各委員他

- ・委員会の運営について
- ・電気通信サービスに対する
広告表示の苦情・相談対応
(JAROからの報告)
- ・電気通信業界における広告
表示に関する取組みの状況
- ・意見交換
- ・その他

第2回会合

日時：平成19年11月29日
(木)

場所：(社)電気通信事業者
協会

主席者：各委員他

- ・電気通信事業者に対する公
正取引委員会の警告につい
て
- ・その他

第3回会合

日時：平成20年4月11日
(金)

場所：(社)電気通信事業者
協会

主席者：各委員他

- ・NTTドコモ、KDDIに
おける広告表示の周知等の
対応について
- ・NTT東西における問題事
案に関する検討
- ・その他



2. 利便性の向上に向けて



利用者利便の向上に向けた取り組み

◆業界におけるこれまでの取り組み

○利用者への適切な情報提供

- ・適切かつ分かりやすい広告表示
- ・e-ネットキャラバンの推進
- ・電気通信事業法における消費者保護ルールの遵守

○利用者からの苦情・相談への対応

- ・インターネット・ホットラインセンターと連携したプロバイダ等の対応
- ・違法・有害情報事業者相談センターにおけるプロバイダ等からの相談への対応

◆事業者における取り組み

（サービスの内容により、事業者の規模により、取り組みは異なる）



今後の検討に際して（案）

意見募集・グループインタビューで、通信サービスに対するさまざまな意見が寄せられており、業界としても真摯に受け止めている

今回指摘された課題・問題点を分析した上で、実際の検討に際しては、重要性・緊急性などの観点で取り組みの優先順位を検討することが必要

また、通信サービスの内容により事業者の規模・対応等も大きく異なっており、個別・具体的な検討が必要であるが、費用対効果のバランスを考慮することも必要

特に、情報提供の在り方、苦情・相談の在り方等の観点で、業界・事業者と消費生活相談員の関係者との連携した取り組みは重要

- （例）
- ①苦情・トラブル事例などの情報交換
 - ②相談員に対する講習会の開催
 - ③問題事案に対する個別サポートの実施 など