

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9月8日

(社)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

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

電気通信サービス利用者懇談会・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）

電気通信サービス利用者懇談会・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に対応する方向

電気通信サービス向上推進協議会における新たな体制

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)

利用者保護検討会 (新設)

広告表示
アドバイザー
委員会

広告表示
自主基準WG

苦情・相談
検討WG

責任分担
検討WG

事故対応
検討WG
(新設)

広告表示
検討部会

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

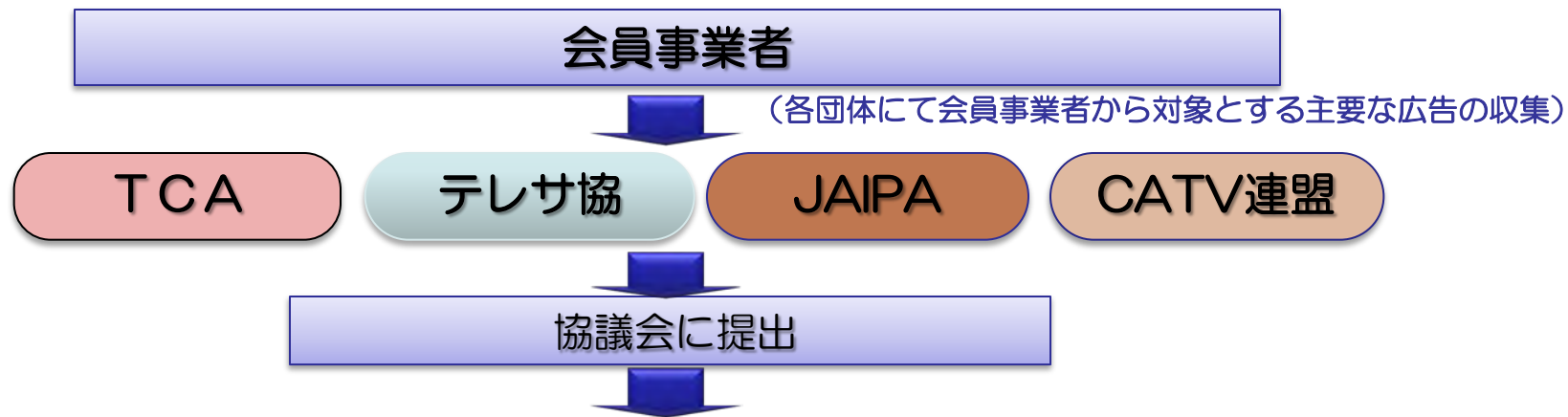
- ・ 広告表示自主基準・ガイドラインの検討
- ・ チェックポイントなど関連資料の検討
- ・ 用語の統一や表記の基準等の検討

- ・ 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

- ・ 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

(1) 適正な広告表示の推進



電気通信サービス向上推進協議会

広告表示検討部会 (消費者団体のメンバー等の8名で構成)

- 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)

- 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、協議会より事業者へ通知 (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、定期的を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。

(2) 用語の統一・表記の基準検討

検討体制

広告表示自主基準WG（現在の体制・メンバーで検討）

検討状況

- 4月 3日 第1回WG（検討の基本方針等の確認、主要各社からの収集について検討）
- 4月24日 第2回WG（消費者団体等からのヒアリング）
- 5月19日 第3回WG（他業界の団体等からのヒアリング）
- 6月17日 第4回WG

広告表示において分かりづらい用語や表記の基準等を、消費者の目線から指摘いただくことがベースではないか。



消費者団体等からの意見をふまえ、検討することが必要では。

- 現在、携帯・固定・インターネット・ケーブルテレビ事業者約10社からパンフレットを収集
 - 今後、消費者目線からの指摘や、消費者団体からの意見等を踏まえて検討する予定
 - 12月を目途に、用語の統一・表記の基準等の検討を予定
- 〔最終的には、広告表示自主基準・ガイドラインの一部に組み入れるか、または別途かは検討〕

(3) 苦情・相談窓口の設置検討、責任分担モデルの在り方検討

苦情・相談窓口の設置検討

検討体制

苦情・相談検討WGを新たに設置

メンバー : 4団体の代表 各1名、携帯電話3社（NTTドコモ、KDDI、SBモバイル）
計 10名程度

オブザーバー：総務省（消費者行政課）

検討の進め方

- 他業界等における苦情・相談体制のヒアリング
- 消費者団体からの苦情・相談に関する意見のヒアリング
- 当面は、責任分担検討WGとの合同会合も視野に入れる

責任分担モデルの在り方検討

検討体制

責任分担検討WGを新たに設置

メンバー : 4団体の代表 各1名、
CIAJ、トランスコスモスなど 計 10名程度
(次世代IPネットワーク推進フォーラムにおける責任分担モデルの検討メンバーを
中心に構成)

アドバイザー：平野先生、稲垣弁護士

オブザーバー：総務省（消費者行政課、電気通信技術システム課）

検討の進め方

- 次世代IPネットワーク推進フォーラムにおける検討結果を踏まえ検討
- 当面は、苦情・相談検討WGとの合同会合も視野に入れる

苦情・相談検討WG、および責任分担検討WGの開催状況

会合	日時	議 事
第1回合同会合	5月14日(木) 10:00~	苦情・相談WG、および責任分担WG発足の目的など意見交換
第2回合同会合	6月9日(火) 10:00~	旅行業界からのプレゼン ケーブルテレビ連盟からのプレゼン
第3回合同会合	6月23日(火) 15:00~	損害保険業界からのプレゼン NTT西日本からのプレゼン
第4回合同会合	7月21日(火) 13:00~	事業者(WGメンバー)からのプレゼン(その1)
第5回合同会合	7月30日(木) 13:00~	事業者(WGメンバー)からのプレゼン(その2)
第6回合同会合	9月3日(木) 10:00~	消費者団体等からのヒアリング

(4) その他 新設WGなど

事故対応検討WG

- 事故発生時の利用者等への周知・情報提供の方法等について、電気通信分野において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行う必要性を指摘（総務省 情報通信審議会情報通信技術分科会・一部答申）
- 電気通信サービス向上推進協議会内にWGを設置して、10月より検討の予定

利用者保護検討会

- 具体的な相談事例等も踏まえつつ、より有効な利用者保護のための方策について検討するための場として6月に設置
- メンバーは4団体の代表から構成
(オブザーバーとして総務省事業政策課、消費者行政課が出席)
- 今後、消費者団体等の意見も伺いながら、検討を進める予定

平成21年4月27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

「電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上に向けた 新たな取り組みの推進について」

近年、電気通信サービスは社会基盤として広くご利用いただいておりますが、サービスの多様化が進展する中で、さまざまな利用面でのトラブルも増加しております。

総務省で開催された「電気通信サービス利用者懇談会」では、電気通信分野における利用者利益の確保・向上に向けた具体的施策の検討が行われ、この2月に報告書が取りまとめられております。取りまとめられた報告書においては、電気通信事業者や業界団体に対する多数の提言が盛り込まれており、通信関連の4つの業界団体から構成される電気通信サービス向上推進協議会を中心に検討を行ってまいりました。

これまでに報告書における提言の内容を、通信関連4団体の事務局を通じて会員事業者に周知する（2月に周知を実施）とともに、さらに以下の取り組みを進める予定です。

（1）主要な広告事案に関する適正な広告表示の推進

不適正な広告の再発を防止する観点から、協議会に設置している「広告表示アドバイザー委員会」の下に新たに「広告表示検討部会」を設けて、同委員会・部会を定期的で開催して主要な広告事案（当面はテレビ広告・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開始。（第1回の検証はすでに実施）

（2）広告表示における用語の統一や表記の基準等の検討

広告表示における用語や表記が利用者の皆様にとって分かりづらい点が多いことから、用語の統一や表記の基準等の検討を「広告表示自主基準WG（ワーキンググループ）」で開始。（すでに検討をスタート）

(3) 苦情・相談窓口の設置の検討

新たに「苦情・相談検討WG」を立ち上げて、電気通信業界としての苦情・相談窓口の設置を検討する。

また、裁判外紛争処理（ADR）の必要性等の検討も行う予定。

（第1回会合は5月中旬を予定）

(4) 責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討

新たに「責任分担検討WG」を立ち上げて、電気通信サービスの不具合発生時における利用者対応の共通ルールである責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討する。

（第1回会合は5月中旬を予定）

なお、今後の取り組みに際しては、他業界の取り組みも参考にしながら、消費者団体等のご意見も伺いながら進めてゆく予定です。

【添付資料】

- ・電気通信サービス利用者懇談会・報告書の提言に対する取り組みの概要
- ・電気通信サービス向上推進協議会における新たな体制

(注) 電気通信サービス向上推進協議会について

<http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/index.htm>

連絡先：協議会事務局

（社）テレコムサービス協会内

担当：矢上

TEL：03-5644-7500

FAX：03-5644-7646