

# 電気通信サービスにおける利用者利益の 確保・向上に向けた取り組み

---

平成22年3月29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

# 電気通信サービス利用者懇談会について

## < 目的 >

近年、ブロードバンド化やIP化が進展し、インターネットをはじめとする各種の通信サービスは日常生活や経済活動に必要不可欠な社会基盤となるとともに、サービスの多様化や料金の低廉化も進展しています。

他方、利用者の側から見ると、新しいサービスの登場や料金が複雑化する中、利用者が自らのニーズに合致したサービスを的確に選択したり、サービス利用の面でトラブル等が発生した場合に迅速に対応できる体制作りが求められるなど、一層の利用者利益の確保が求められています。

そこで、総務省では、「新競争促進プログラム2010」に基づき、多角的な観点から利用者利便の確保・向上のための施策展開の在り方について検討を行うことを目的として、本懇談会を開催します。

## < 検討事項 >

- (1) 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方
- (2) 通信料金等に関する情報提供の在り方
- (3) ADR (Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争処理制度) を含む紛争処理機能の在り方
- (4) 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方
- (5) 消費者保護を業務とする関係機関との連携も含めた苦情処理・相談体制の在り方
- (6) その他利用者利便の確保・向上に資する施策展開の在り方

## < 構成員 >

(平成20年4月時点の構成員)

井口 尚志	独立行政法人国民生活センター 相談調査部長
伊東 則昭	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 取締役執行役員 経営企画部長
岸原 孝昌	モバイル・コンテンツ・フォーラム 事務局長
北 俊一	株式会社野村総合研究所 上級コンサルタント
桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会 委員長
齋藤 雅弘	弁護士
阪本 作郎	東日本電信電話株式会社 コンシューマ事業推進本部 企画部長
沢田 登志子	有限責任中間法人ECネットワーク 理事
庄司 勇木	イー・アクセス株式会社 専務執行役員 企画本部長
高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト
立石 聡明	社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長
角田 真理子	明治学院大学法学部 消費情報環境法学科 准教授
長尾 毅	KDDI株式会社 理事 渉外・広報本部長 兼 渉外部長
長田 三紀	東京都地域婦人団体連盟 事務局長
新美 育文	明治大学法学部 教授
平澤 弘樹	株式会社ウィルコム 取締役執行役員常務 ネットワーク技術本部長
平野 晋	中央大学 総合政策学部 教授
松本 恒雄	一橋大学大学院 法学研究科 教授
松本 正幸	社団法人日本ケーブルテレビ連盟 コンプライアンス委員会 委員長
山上 紀美子	社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事
弓削 哲也	ソフトバンクテレコム株式会社 専務取締役専務執行役員 兼 CTO、研究所長 兼 渉外部担当
若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院 准教授

## < オブザーバー >

原嶋 耐治 内閣府国民生活局消費者企画課長

# 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。 → 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

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

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

苦情相談対応  
作業グループ

- ・ 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目途

### 第6版に向けた検討

- 具体的な用語集の作成（自主基準の別冊）
- テータ通信についての広告表示の在り方の検討
- 携帯電話端末についての広告表示の在り方の検討

## 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」の下に昨年4月に新たに「広告表示検討部会」を設置
- 昨年4月以降、同委員会・部会を定期的に開催して、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
- 昨年4月・7月・10月、および本年1月の4回開催し、約400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30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(F T T H) 3社
  - I S P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)

## 自主基準等の見直し (1月28日公表)



「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」  
改訂案の概要

- ① 総合カタログ等における広告・表示において配慮する事項の追加(はじめに)
- ② 消費者視点に立った分かりやすい広告・表示の留意点の追加(第5条)
- ③ 用語に関する注意事項についての規定の新設(第12条)

## さらなる検討(4月下旬公表予定)



電気通信サービスの広告表示で使用する標準用語・  
表記について、自主基準等の別冊として作成  
(平成22年4月を目途)

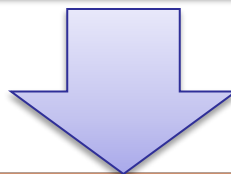
新たに「データ通信・端末に係る広告表示の在り  
方」等を検討し、自主基準に追加  
(平成22年4月を目途)

# (3) 消費生活センターとの連携強化の取り組みの実施等

## 苦情・相談検討WGにおける議論

○次の項目について、消費者団体等の意見を参考に検討を実施

- (1) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制
- (2) 電気通信業界団体としての苦情相談窓口の設置
- (3) 電気通信事業者と行政・消費生活センター等の連携体制の確立
- (4) トラブル等が発生した際の迅速な対応が図られる体制作り



## 消費生活センターとの連携強化の取り組みの方向性

1. 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。
  - (1) 業界として、消費生活センターと事業者の間のホットラインを整備するとともに、4団体で統一した連絡先リストを作成し、全国の消費生活センターに周知する。 (2010年3月)
  - (2) 業界として、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を充実させる。 (2010年4月目途)
  - (3) 消費生活センターで相談案件について該当事業者が分からない場合への対応を検討するため、試行的に、各業界団体が窓口となって、消費生活センターから関係事業者に連絡できるようにするための相談を受け付ける。 (2010年4月から1年間試行)
2. 上記の取り組みを推進するため、電気通信サービス向上推進協議会内の体制を強化する。
3. 以上の取り組み状況及び周辺業界との調整状況等を踏まえつつ、業界団体としての利用者からの直接の苦情・相談受付窓口の在り方については、引き続き検討する。

## (4) 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)

## (5) その他の検討状況

「電気通信サービス利用者懇談会」の提言等を踏まえ、以下も検討中

- 責任分担モデルに基づいた対応の在り方等について検討する「責任分担検討ワーキンググループ」を設置して検討中  
複数の事業者が 関係するサービス不具合・機器の故障の具体的事例の把握・共有
- 一層の利用者利益の確保のための取り組みについて検討する「利用者保護検討会」を設置して検討中
- 協議会として、消費者利益の確保・向上に向け、引き続き取り組みを推進