

広告表示適正化への取り組み

- 自主規制・チェック体制 -

2018年（平成30年）6月28日



電気通信サービス向上推進協議会

広告表示自主基準WG 主査
広告表示検討部会 主査
広告表示アドバイザー委員会 委員長代理
花岡 隆春



1. 協議会の広告表示への対応

研究会・団体・行政等と連携

ICTサービス安心・安全研究会

インターネットのサービス品質測定等の在り方に関する研究会

JARO, MCF, CISA, CIAJ, JISA等の業界団体

総務省・総務省総合通信局

国民生活センター
各消費生活センター

所属団体・事務局

①

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

電気通信サービス向上推進協議会

電気通信サービス
向上推進連絡会

消費者への情報提供等の推進

②

広告表示への対応

① 広告表示アドバイザー委員会

② 広告表示検討部会

・主要な広告事案に関する検証
・広告表示に関する提言

③ 広告表示自主基準WG

・広告表示自主基準ガイドラインの検討
・用語の統一や表記基準等の検討
・エリア、通信速度等表示の対応

実効速度適正化委員会

モバイル等の実効速度に関する適正な測定方法および適正な表記に関するアドバイスおよび監督

速度表示ひに関するSWG

情報提供の手法
適用方法の具体化

苦情・相談・販売への対応

苦情・相談検討WG

・苦情・相談等への対応
・ホットライン(相談員,消費者)の整備

販売適正化WG

・勧誘に関する自主基準の検討
・実施状況調査
・販売適正化の推進

代理店連絡会

・代理店問題への対応

その他の対応

責任分担検討WG

責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討

事故対応WG

事故に関するガイドライン等の検討

識別音検討WG

電話の識別音に関する検討





2. 広告表示への対応（1）：**自主規制**

2

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

管理元：広告表示自主基準WG

→ 電気通信4団体で構成される

特長①

通信サービス特有の広告表示について実例を交え規定

⇒料金プラン、割引サービス、通信エリア、通信速度、ベストエフォート、通信端末、契約（販売）代理店への指導、文字サイズ・記載位置、比較表示等

特長②

技術変革、行政指導・処分、問題となった広告表示など、 **その時々での課題に沿った改定**を実施

⇒改定時の手順

WG原案策定 → 4団体事業者意見照会 → パブリックコメント → 報道発表





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

初版：平成16年3月
第2版：平成18年2月
第3版：平成19年6月
第4版：平成21年1月
第5版：平成22年1月
第6版：平成22年4月
第7版：平成22年6月
第8版：平成24年4月
第9版：平成25年4月
第10版：平成26年7月
第11版：平成27年11月
第12版：平成30年1月

電気通信サービス向上推進協議会

- ・2004年(平成16年)年
初版発行
- ・全24条(別表1～10・別
冊用語集) 総60頁
- ・現在第12版





参考：文字表記規定の具体例（別表8）

媒体区分	表示区分
テレビ	<ul style="list-style-type: none">■露出秒数：2秒以上■文字の大きさ： 画面アスペクト比4：3文字安全フレームの左右の幅で1行30文字までとする。 画面アスペクト比16：9（主としてHD素材でのアスペクト比）においても同様に1行30文字までとする。■なお、1画面30文字以上を表示する場合は2秒以上の露出とし、視認できる露出時間を確保するものとする。
ラジオ	<ul style="list-style-type: none">■問い合わせ先を明示する。 「詳しくは『会社名』へ」
新聞	<ul style="list-style-type: none">■文字の大きさ：8ポイント以上
雑誌	<ul style="list-style-type: none">■文字の大きさ： 純広告は8ポイント以上、記事広告は本文と同等の大きさ
屋外広告 （駅附帯看板を含む）	<ul style="list-style-type: none">■文字の大きさ：標準導線の視認性に対し明瞭に判読できる大きさで表示する。
交通広告	<ul style="list-style-type: none">■文字の大きさ： B3サイズ未満＝8ポイント以上 B3サイズ以上＝14ポイント以上





媒体区分	表示区分
web	■文字の大きさ: 表示可能スペースを考慮し、判読できる大きさで表示する。
ポスター	■文字の大きさ: B3サイズ未満=8ポイント以上 B3サイズ以上=14ポイント以上
チラシ・リーフレット・ツール	■文字の大きさ:(※) 表示可能スペースを考慮し、判読できる大きさで表示する。 文字が小さくなってしまう場合は朱書きまたはアンダーラインなどの工夫をする。
総合カタログ	■文字の大きさ:(※) 表示可能スペースを考慮し、判読できる大きさで表示する。 文字が小さくなってしまう場合は朱書きまたはアンダーラインなどの工夫をする。

- ・※を付した箇所の文字の大きさにおいて、強調する文字に対し小さい文字で注釈を付す場合には、8ポイント以上で表示する。
- ・強調する文字(強調表示)に対する注釈(打消し表示)に用いる小さい文字のサイズは、強調する文字サイズに対し7分の1以上の大きさを原則とする。





- 2015年(平成27年)11月公表 第11版
実効速度に関する広告表示方法を追加

対象条文

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)および別表10

◎改定ポイント1:

実効速度の計測ルール策定を受け、計測結果の広告表示での記載を規定

◎改定ポイント2:

ホームページ、総合カタログ、テレビなど媒体別の具体的表示方法を規定

◎改定の背景:

- ・広告で謳われている「最大通信速度」が実際と乖離しているとの消費者の声
- ・通信速度の自社計測やマスメディアによる独自調査などが混在

* 実効速度適正化委員会と連携し、必要に応じて実効速度表示方法についての追加改定を検討。

(MVNOの実効速度計測ルール策定後のMVNO速度表示ルール検討など)





■2018年(平成30年)月公表 第12版

無料又は割引キャンペーンの延長や誘引文言に対する注意事項を追加

対象条文

第9条(無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)

◎改定ポイント:

- ・告知期間(終了時期)経過後にも同一内容の**キャンペーンを繰り返す**
- ・当初の告知期間を**延長する**
上記のように**実質的には恒常的に実施されているキャンペーン等**に対し、ある一定の期間に限り無料又は割引が適用され、通常時より取引条件が有利であるかのような表示は行わない。

◎改定の背景:

- ・2017年に不当表示で通信事業者へ2件景表法違反措置命令(有利誤認)あり
- ・近年の措置命令全体を見ても業種によらず期間表示に関する有利誤認多い





広告表示への対応(2) チェック体制

通信4団体加盟社の広告を**四半期毎**にチェック

- 【**テレビ広告**】 ・全国放送、もしくは、全国放送相当のテレビ広告
・関東・関西・中部のいずれかで放送されたテレビ広告

- 【**新聞広告**】 ・全国紙(朝日、読売、毎日、産経、日経)の全面広告相当

※テレビ広告は15社前後100本程度、新聞広告は5社前後10面程度

※必要に応じWEBその他媒体もチェック

広告表示検討部会(予備審査)

消費者団体、電気通信4団体、JARO

広告表示アドバイザー委員会(本審査)

有識者、弁護士、消費者団体代表、JARO

オブザーバー:総務省

事業者に対して、自主基準・ガイドラインに照らした4段階の検討結果を送付

×問題があると指摘

△問題があるとまでは言えないが、表示(注釈含む)上の配慮等を指摘

○問題はないが、参考コメントを提示

◎問題はない

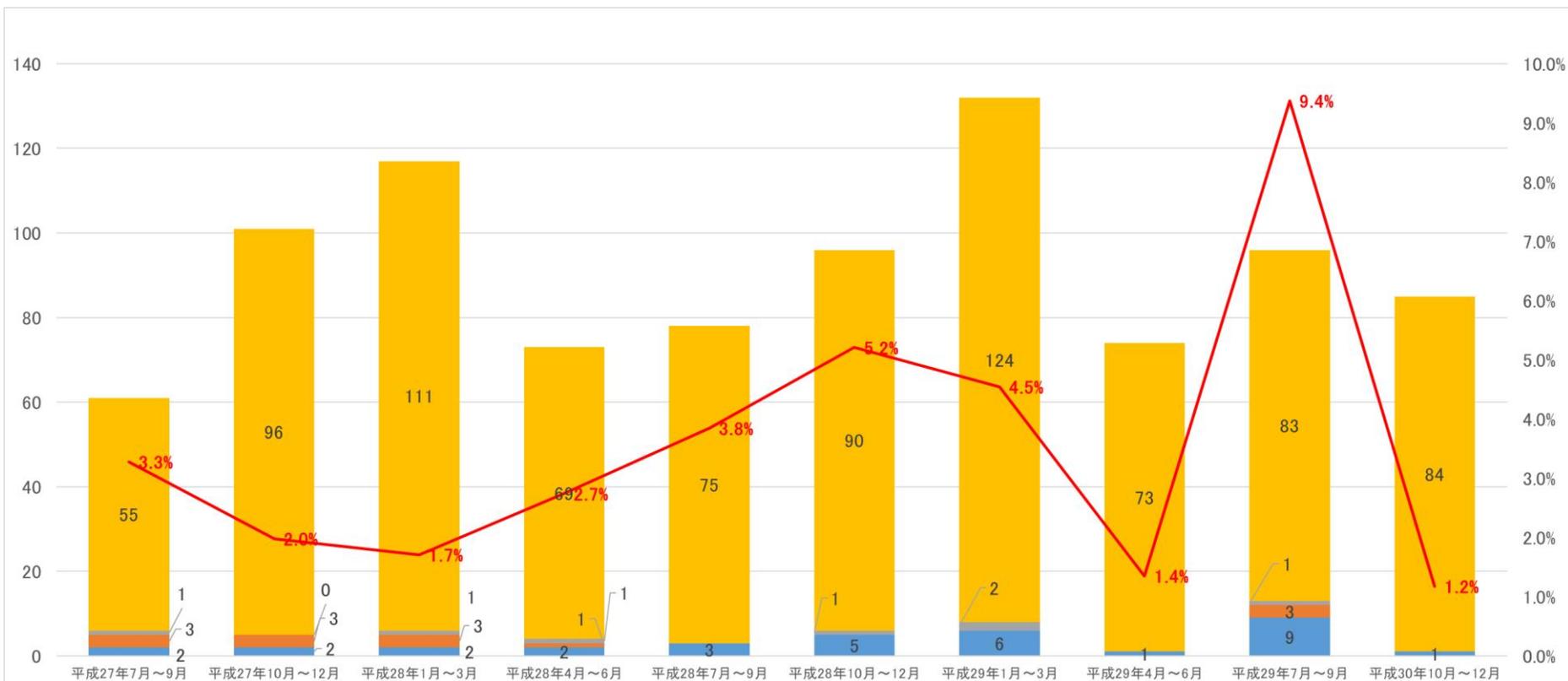


■チェックの前提：自主基準ガイドラインに沿った広告表示かどうか

- ・広告全体としての分かりやすさ
- ・注釈類(強調表示に対する打消し表示等)が適切に記載されているか
- ・強調表示と打消し表示の文字サイズ比(自主基準では原則7:1以上)
- ・TVCMの場合、画面内の文字数や表示秒数が自主基準内か
- ・比較表示の場合公正な比較であるか
- ・最上級表示の場合引用した調査が記載されているか



【TVCM】 広告表示アドバイザー委員会 チェック件数

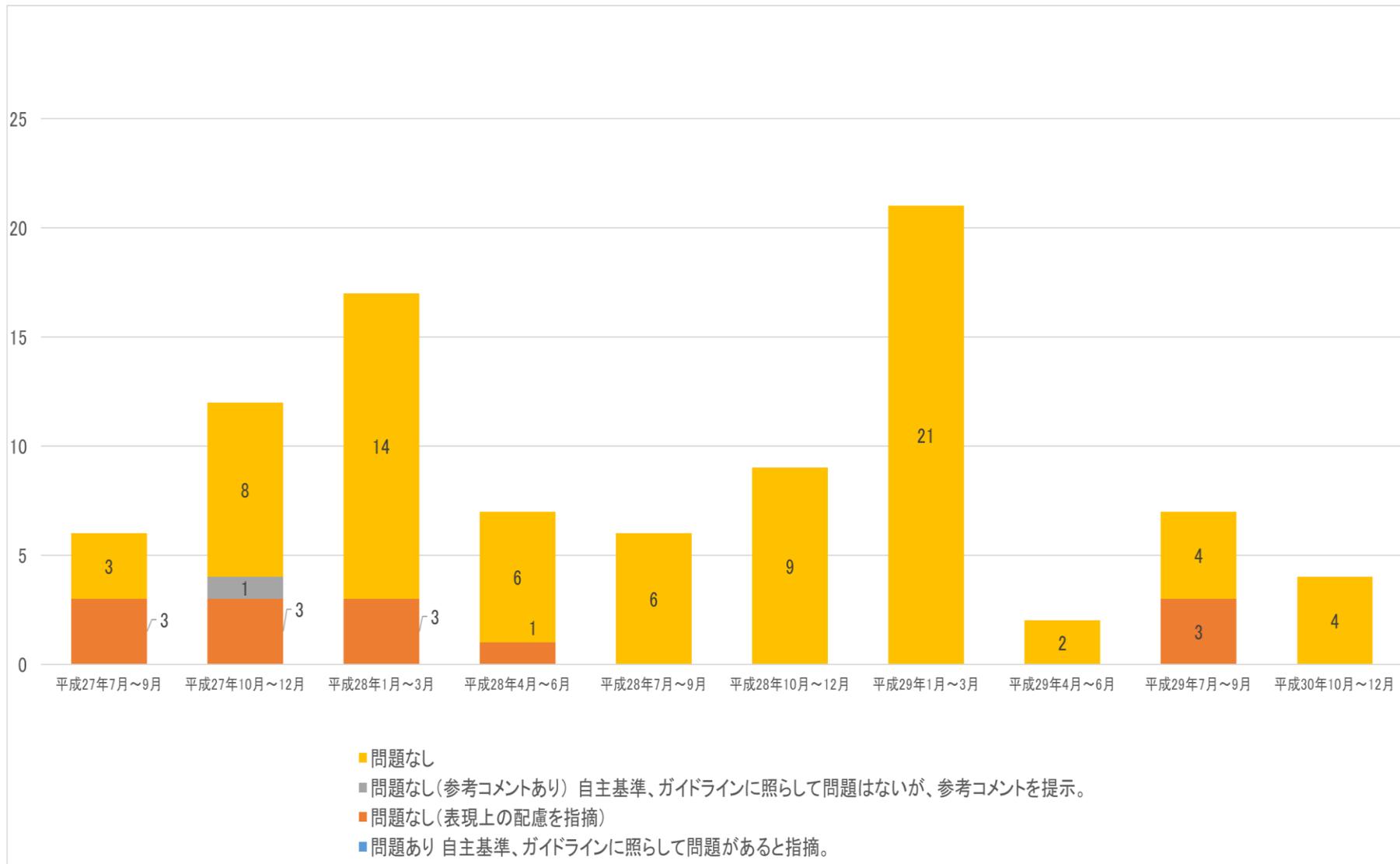


- 問題なし 自主基準、ガイドラインに照らして問題はない
- 問題なし(参考コメントあり) 自主基準、ガイドラインに照らして問題はないが、参考コメントを提示。
- 問題なし(表現上の配慮を指摘) 自主基準、ガイドラインに照らして問題があるとまでは言えないが、表現上の配慮について指摘。
- 問題あり 自主基準、ガイドラインに照らして問題があると指摘。
- 「問題あり」率





【新聞広告】 広告表示アドバイザー委員会 チェック件数





(社名・広告が特定できる文言は伏せています)

●●●●社御中

(冒頭略)

1. テレビ広告に対する見解(広告名:「×××」篇)

自主基準・ガイドラインに照らして問題があるとして、以下の3点の指摘があった。

指摘:

①〇〇〇円の表記に「データ+通話」と明記されており、当該プランはデータのみで〇〇〇円であるにも関わらず通話料も含めて〇〇〇円であると誤認される可能性が高いと思われる。(自主基準・ガイドライン第6条)

②強調表示の「〇〇〇円」の文字の大きさに対して、その注釈となる「□年目～△△△円」の文字の大きさが、7分の1よりも小さい。(自主基準・ガイドライン第6条第四号及び別表8)
・別表8での7分の1以上の基準は、文字の高さ(天地)についてを規定しています。

③画面上の1行あたりの文字数が30文字を超えている。

(自主基準・ガイドライン第5条及び別表8)

・複数行に分ける、内容をまとめる、Web等へ誘導するなど注釈を読みやすくする工夫をしていただきたい(自主基準・ガイドライン第22条)。





まとめ：通信業界での広告適正化プロセス

13

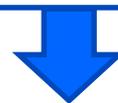
①自主規制

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
(策定・改定)



②四半期毎
チェック※1

広告表示検討部会(予備審査)
広告表示アドバイザリー委員会(本審査)



③フィード
バック

事業者へのフィードバック
事案の概要のWeb公開(社名・サービス名伏せて)



④改善※2

広告表示改善※3

※1 実効速度表示(各社HPおよび総合カタログ)もチェック(実効速度適正化委員会と連携)

※2 自主基準ガイドライン改定も含む(P2参照)

※3 行政処分(措置命令)事業者は委員会の場で発生要因と再発防止策を報告



EOF



電気通信サービス向上推進協議会