

広告表示適正化への取り組み (進捗報告)

2019年8月29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
広告表示アドバイザー委員会委員長代理
花岡 隆春

2019年3月14日 消費者保護WG 広告表示適正化資料サマリー

－電気通信サービス向上推進協議会としての取り組み－

1. 広告チェック体制における「消費者モニター」を新たに導入することを検討

消費者目線での広告（特に条件付き最安表示TV広告）チェックの観点から、消費者モニター体制の導入を検討。

2. 「電気通信サービスの広告表示自主基準及びガイドライン」改定・追補検討

主に以下3方向を中心に改定の検討を進める。

- ①店頭広告表示の適正化について
- ②条件付き安値訴求広告の注釈の入れ方
- ③Web広告（Webサイト）の注釈の入れ方（見落としを防ぐ）について

3. 店頭広告のオーディット実施

事業者（ドコモ、KDDI、ソフトバンク）による店頭広告表示での自主的な適正化施策（2018年12月～）の運用状況について外部（電気通信サービス向上推進協議会）から監査する。



1. 消費者モニター導入検討の進捗

①消費者モニターの導入検討結果について

- ✓ インターネット調査（定量調査） / グループインタビュー(定性調査) 両方式を検討した。
- ✓ 調査の客観性や即時に多くの調査結果を収集できるなどの優位性を考慮し、
まず、インターネット調査（定量調査）から着手し2019年度内で実施を予定。
⇒サ向協会員事業者・事務局による検討を経て8月2日のサ向協広告表示検討部会にて導入を決定
- ✓ インターネット調査では、条件付き最安表示（TV広告）に対する消費者のCM理解度・行動意識を分析し、当該広告の誤認リスク度合い等を数値化することを検討中。
現在、設問の精査、フリーアンサーに対する追跡質問方法、分析・結果レポート形式など調査全体設計について準備を進行中。
- ✓ グループインタビュー（定性調査）は、インターネット調査（定量調査）の準備や実施状況などを見つつ、手法・内容等を引続き検討する。



②条件付き最安値表示テレビ広告のスクリーニング

- ✓ 広告表示検討部会にてスクリーニングを実施し、
消費者モニター調査および広告表示アドバイザー委員会へ送る。

③調査結果の活用について

- ✓ 調査結果は広告表示検討部会、広告表示アドバイザー委員会へ報告し、
広告審査の際の参考情報とする。

※調査結果の個社単位でのフィードバック実施有無（実施の場合は方法等）は継続検討

広告表示チェック体制の強化（消費者モニターの導入）

チェック対象：通信4団体加盟社の
テレビ広告・新聞広告

現チェック体制（四半期毎）

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、総務省(ワザバー)

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、総務省(ワザバー)

事業者に対して
広告表示自主基準・ガイドラインに照らした検討結果を送付
問題がある場合は改善を要請

協議会Webサイトで事業者名を伏せて検討結果を公開

新たに導入 ※

条件付き最安表示テレビ広告スクリーニング

消費者モニター

- ・料金系テレビ広告（条件付き安値訴求）を消費者目線でチェック
- ・事業者のテレビ広告実施状況等によりモニター実施時期を検討

事業者への直接フィードバック
（検討中）

※まず、インターネット調査（定量調査）から準備着手し2019年度内で実施を予定。

※グループインタビュー（定性調査）は、インターネット調査の準備や実施状況などを見つつ、手法・内容等を引続き検討する。

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改定検討の進捗



①店頭における広告表示の課題

- ✓ 携帯電話販売店店頭での「条件付き最安値表示」「キャッシュバック」等の広告における注釈不備など。
- ✓ 消費者庁による「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する 店頭広告表示についての景品表示法上の考え方等の公表について」なども昨年11月13日および本年6月25日にあった。

■ 自主基準ガイドライン改定の方向性

- ✓ 主として店頭での料金表示における留意点
→購入条件があるにも関わらず条件の表示が不十分であったり、条件が正しく認識できない場合、あるいは単に「詳細は店員に」と記載し、購入条件の記載を省略しているような広告は不適切な表示となり得るので注意が必要。
- ✓ 消費者庁上記公表文書の参照を追記

■ 改定対象条文（案）

- ・第21条（携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示）
※条文タイトルの修正 「移動体通信端末に関する」→「移動体通信端末・料金に関する」
- ・その他必要な条文

②条件付き最安値表示（テレビ広告他）の課題

- ✓ 料金の安さがことさら強調され制約条件などが分かりづらい（注釈量が多い、注釈が小さい、レイアウトや配色・背景などの状況で注釈が読みづらい、表示料金以外に別途発生する料金があるのに記載がないあるいは分かりづらいなど）テレビその他広告があるとの指摘。
- ✓ テレビ広告やWeb動画広告などで音声＋文字で安さや優位性が強調されている際に、制約条件など打消し表示が文字のみで表示されかつ小さい、あるいは表示されていても音声の強調タイミングと離れているなど。
(参考：消費者庁 広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書、打消し表示に関する実態調査報告書)

■自主基準ガイドライン改定の方向性

- ✓ 条件（打消し表示）を多数付ける広告表示の際の留意事項等について追記
→TV広告等で使用されるWeb誘導等において、Webサイトやカタログなどでは自己に対して適用される料金が正確でわかりやすく記載されているような配慮が必要。
- ✓ 不適切事例の追記（例：固定回線別途要、複数回線契約要などでの打消し表示のあり方他）
- ✓ 「〇〇放題」などの表現における本体表示と注釈の一体表示について追記
- ✓ 別表8（文字サイズの規定等）および別表9のアップデート
→TV画角、Web動画広告、速度やデータ容量の単位)

■改定対象条文（案）

- ・第6条（虚偽・誇大等の表現や利益のみの強調表示の禁止、不利益事項の記載）
- ・第18条（割引適用条件の明示、割引期間の明示）
- ・その他必要な条文

③Web広告（Webサイト）の課題

- ✓ Webサイト（ホームページ等）で注釈にたどり着くまで画面スクロールを要するなど本体（強調）表示から離れている、重要な注釈がアコーディオンパネルの中にあり気づきにくい、バナー広告内の強調表示に対する注釈（打消し表示）がリンク先に記載されている場合でリンク先の注釈が認識しづらいなど、必要な注釈が見落とされることがあるなど。
(参考：消費者庁 広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書、打消し表示に関する実態調査報告書)

■ 自主基準ガイドライン改定の方向性

- ✓ 不適切事例の追記

→本体表示と注釈の位置がおおきく離れている、クリックすることで注釈類が表示されるいわゆるアコーディオンパネルの中に重要注釈があるなど

■ 改定対象条文（案）

- ・第5条（分かりやすい表示 文字サイズ・色・濃さ 強調表示と打消し表示の相対的大きさ 注釈の近接表示）
- ・第6条（虚偽・誇大等の表現や利益のみの強調表示の禁止、不利益事項の記載）
- ・その他必要な条文

【参考】 電気通信サービス向上推進協議会ホームページから

(2019年5月9日開催 広告表示アドバイザー委員会 事業者への通知)

■ テレビCM 指摘事項：料金表示関連

いわゆる「**条件付き最安料金訴求**」の**広告表示**については、総務省有識者会議でもテレビCMの内容が表示全体として利用者にどのように伝わっているのか、また、打消し表示のあり方等の考慮について指摘されているところである。

条件付き最安料金訴求の広告では安い金額を強調しているが、その金額での契約には**複雑かつ多数の条件が付くこともあり**、条件となる打消し表示を見た一般消費者が**自己に対して適用される料金を理解できないような場合があるのではないかと**考えられる。

このような多数の条件・打消し表示が必要となるような料金体系自体やその訴求方法を見直すべきではないか。

また、詳細の案内をWebへ誘導しているがWebサイトにおいて本体表示と注釈（打消し表示）が離れているなど、サービスの詳細条件や自己に対して適用される料金が分かりづらい状況とならないよう、テレビCMと合わせてWebサイトの表記についても十分に配慮してほしい。

3. 事業者店頭広告オーデイトの進捗

①事業者による掲出物のルール強化・徹底

移動体通信事業者3社(4ブランド)の店頭(いわゆる「キャリアショップ」の)広告掲示ルールの見直しによる広告表示適正化が2018年12月に3社一斉に行われた。(ドコモ、KDDI、ソフトバンク各社による取り組み)

②事業者による掲出状況の事後チェック

事業者は上記①適正化が維持されるように定期的に事後チェック(店頭掲出状況確認)を実施する。チェック方法(頻度、時期、確認方法や確認店舗数他)は事業者で検討中。

→TCAから別途進捗を報告。

③事業者の事後チェック内容の報告を受ける

上記②事後チェックについて通信4団体を通じ電気通信サービス向上推進協議会はチェックの内容および結果の報告を受ける。事業者の事後チェックが適切に機能しているかを外部から監査する。報告内容の形式や時期等詳細は事業者と検討を進める。報告内容の概要を事業者名を伏せて同協議Webサイトで公開予定。

※事業者の店頭事後チェックの結果、店頭広告の掲出状況への懸念が再び発生することが予想されるような場合は、電気通信サービス向上推進協議会においても事業者の事後チェックとは別のチェック方法について導入を検討する。

- MNO3社は、2019年度より販売代理店の広告表示適正化に向けたモニタリング（事後チェック）を開始
⇒ 半期毎にTCAにてとりまとめ、電気通信サービス向上推進協議会殿へ報告

■ 報告方法

MNO3社の広告モニタリング（事後チェック）結果をTCAにてとりまとめ、サ向協殿へ報告し、指導・コメントを頂く



■ 事後チェック体制の共通化

- ① 基準
各社共通の基準をベースとする（別紙）
- ② 対象チャネル
全て（キャリアショップ、量販店、販売店）

■ 対象物

店頭掲出物、チラシ

■ 事後チェックのサイクル

半期分（4～9月/10～3月）をとりまとめて
期末の翌々月にサ向協殿へ報告
※初回は2019年度上期分について2019年11月中に報告

■ 事後チェック内容

違反店舗数
違反の内容
その後の状況 等

基準	広告表示自主基準・ガイドライン
①お客様の不安を煽るような表現はないか？	はじめに（必ず配慮する事項） 第1条（目的） 第4条（基本的な遵守事項）1項 第6条（虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示）
②お客様に誤認を与えるおそれのある表現となっていないか？	はじめに（必ず配慮する事項） 第4条（基本的な遵守事項）2項4項 第5条（分かりやすい広告表示）各号 第6条（虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示） 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）2号4号各号 第11条（サポート体制に関する広告表示） 第18条（携帯電話サービス等の料金等に関する広告表示）1項 第19条（携帯電話サービス等の提供エリアに関する広告表示） 第21条（携帯電話等移動体端末に関する広告表示） 第22条（広告媒体ごとの留意事項）1項
③キャンペーン適用条件や記載内容等がお客様に分かりやすい表現になっているか？	第5条（分かりやすい広告表示）各号 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）各号 第18条（携帯電話サービス等の料金等に関する広告表示） 第22条（広告媒体ごとの留意事項）1項
④第三者が創作した著作物等を広告に利用する場合、権利者から許諾を得ているか？	第4条（基本的な遵守事項）1項
⑤お客様にとって、利益事項だけでなく、不利益事項も記載しているか？（解約金の説明等）	第6条（虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示）各号 第8条（料金等に関する広告表示）2項2号 第9条（無料または割引キャンペーンに関する広告表示）1号2号 第20条（モバイルデータ通信サービス等の速度、料金その他）1号2号 第22条（広告媒体ごとの留意事項）1項
⑥比較表示をする際は、表現についてルールを守っているか？	第6条（虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示）6号 第7条（比較表示） 第8条（料金等に関する広告表示）1項 第9条（無料又は割引キャンペーンに関する広告表示）3号

(参考) MNOの販売代理店の広告表示適正化の取組み

: 新たな取組み
 : 既存の取組み

		事前			事後	
キャリア ショップ	店頭				事後チェック	ドコモ: ・支社・支店によるチェック (四半期・全店) ・営業管理部門監査 (年1回・全店) KDDI: ・店頭写真の報告 (年2回・全店) SB: ・店頭写真の報告 (四半期・全店) ・違反報告フォームの設置 (全店)
	チラシ	ルール整備 (事前確認) ※1	法令遵守 要請文 ※2	事業者指定 様式に限定 ※3		
	SNS					
販売店 量販店				※4	事後チェック	ドコモ: ・支社・支店によるチェック (四半期) ・営業管理部門監査 (年1回・システム設置店) KDDI: ・特定期間内全件チェック (年2回) SB: ・違反報告フォームの設置 (全店)

※1 : 代理店が運用上判断がつかない場合に事前確認を行う

※2 : 総務省・消費者庁要請を踏まえ、景品表示法等の遵守を要請 (発出日 ドコモ : 7/5 KDDI : 7/22 SB : 7/19)

※3 : ドコモのみチラシについても実施/SNSは3社とも価格訴求禁止の掲載ルールを制定

※4 : SBは販売店についても実施/SNSについてドコモは販売店・量販店にも/SBは販売店にも、価格訴求禁止の掲載ルールを制定



4. 携帯電話番号ポータビリティ（MNP）による 乗換えの際の違約金の発生に関する注意喚起

【2019年6月25日 消費者庁報道資料概要 MNP時違約金について】

- ✓契約解除料（違約金）が発生しない期間に転出手続き（MNP予約番号取得等）を行っても移転先MNP手続きが完了しない状態で違約金不要期間を超えてしまうと違約金が発生する場合がある。
- ✓特にMVNOの場合はWeb手続きが中心であり、本問題が顕在化するおそれがある。
- ✓このことについて移転元・移転先とも注意喚起が十分とは言えない。
- ✓業界全体の問題であり、電気通信サービス向上推進協議会へ消費者に対する適切な情報提供等、所要の改善策を速やかに講じることを要請。

- 更新期間中にMNP予約のうえMNP移転を行ったものの、転入手続に日数を要する等により更新期間を過ぎ、その結果MNP移転元に於ける解約金が発生する可能性がある旨の消費者庁報道発表^(※)について、MNO3社では、次のとおり対応する考えである。

※ 「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について ～携帯電話端末の店頭広告表示とMNPにおける違約金の問題への対応～」(2019年6月25日)

- ・ MNP移転元としては、現状でも予約番号払い出しの際の個別メールやサイト（MNPの紹介ページ等）等において解約金に関する説明を行っているが、確認し見直しを検討。
- ・ MNP移転先としては、店頭手続が主であるため該当のケースは少ないと思われるが、オンライン加入手続の場合等、移転元の解約金発生可能性について説明の見直しを検討。

例 MNP移転元の場合 (予約番号払出し時)

更新月以外時期に予約番号発行の場合

MNPご利用の前に必ずご確認ください。

- 契約解除料がかかります
My [] をご確認ください。

その他、

- 携帯電話分割支払残金額
- 日割りにならない料金
- 失効となるポイント数

ご確認ください
[http://mb.\[\]jp/mb/support/cancellation/?adid=cancSM12011745](http://mb.[]jp/mb/support/cancellation/?adid=cancSM12011745)

ケータイ（ガラケー）の方はこちら
[http://my.\[\]jp/?adid=mysbSM12011744](http://my.[]jp/?adid=mysbSM12011744)

TEL:157[9-20時]（一部除く）

更新月に 予約番号発行の場合

MNPご利用前に必ずご確認ください

- 契約解除料
- 携帯電話分割支払残金額
- 日割りにならない料金
- 失効となるポイント数

ご確認ください
[http://mb.\[\]jp/mb/support/cancellation/?adid=cancSM12011745](http://mb.[]jp/mb/support/cancellation/?adid=cancSM12011745)

ケータイ（ガラケー）の方はこちら
[http://my:\[\]jp/?adid=mysbSM12011744](http://my:[]jp/?adid=mysbSM12011744)

TEL:157[9-20時]（一部除く）

■ 指摘事項

「乗換え先の携帯電話会社のWeb上でMNPによる新規契約申込を行う場合においては、審査を経て当該会社からSIMカード（及び端末）が届き、回線切替えが完了するまでの日数、MNPの手続きが完了せず、違約金が発生する場合があります」

※消費者庁「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について」（2019年6月25日） 7ページより

■ MVNOの対応について

本件の指摘を受け、テレコムサービス協会のホームページで公開している「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」へ、下図の通り、新たにチェックポイントを追加し、8月30日にリリース予定。
さらに、MVNO各社のホームページへ同アドバイスへのリンクを掲載いただくよう要望。
また、MVNO各社においても、契約手続き前に契約者へご確認いただく重要事項説明書等にて告知。

TELESA 一般社団法人 テレコムサービス協会

トップページ お知らせ 研究会

テレサについて 支部の活動 会議 委員会の活動 協議会の活動 手引き ガイドライン 記事 レポート セミナー 説明会

MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス

20

テレコムサービス協会は、協会加盟のMVNO事業者（以下「事業者」といいます）とするMVNO委員会を設置して、MVNOサービスの普及、発展を目的とする様々か
ています。
本協会では、“格安スマホ”や“格安SIM”と呼ばれるMVNOサービスの利用を考
安心してサービスをご利用いただけるように、「チェックポイント」をまとめ、公
す。

『チェックポイント』

←8月30日に新たにリリース予定

↓MVNOサービスを検討している方への注意内容

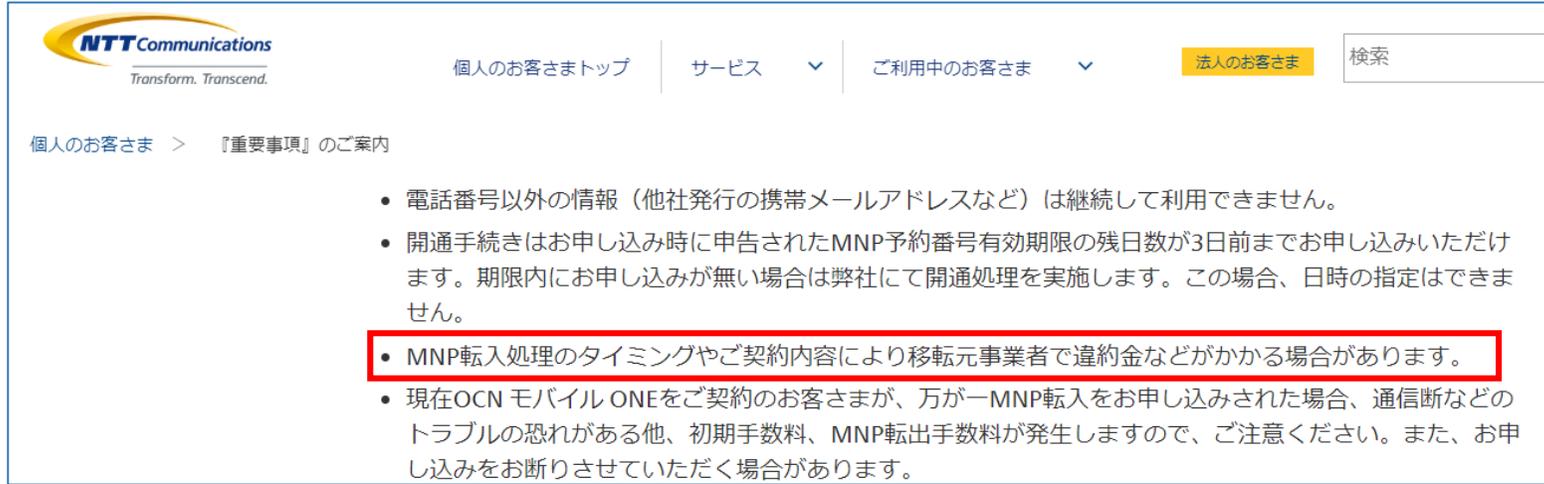
お乗換え後の利用開始日の注意点について

インターネット申込によるお乗換え手続き時の利用開始日に注意しましょう。

⇒ **モバイルナンバーポータビリティ※（以下、「MNP」）を利用して他の通信事業者へ乗り換える場合、乗換え先サービスの利用開始日が乗換え元サービスの解約日となります。乗換え元サービスの契約更新期間が始まる前や、契約更新期間終了後に乗換え先サービスが利用開始となる場合、契約更新期間外の申込となり、解約に伴う違約金が発生する場合があります。**

※ご利用の電話番号はそのまま他の通信事業者へ乗り換えることができる制度です。

スマートフォンの音声通話の切断方法



NTT Communications
Transform. Transcend.

個人のお客さまトップ サービス ご利用中のお客さま 法人のお客さま 検索

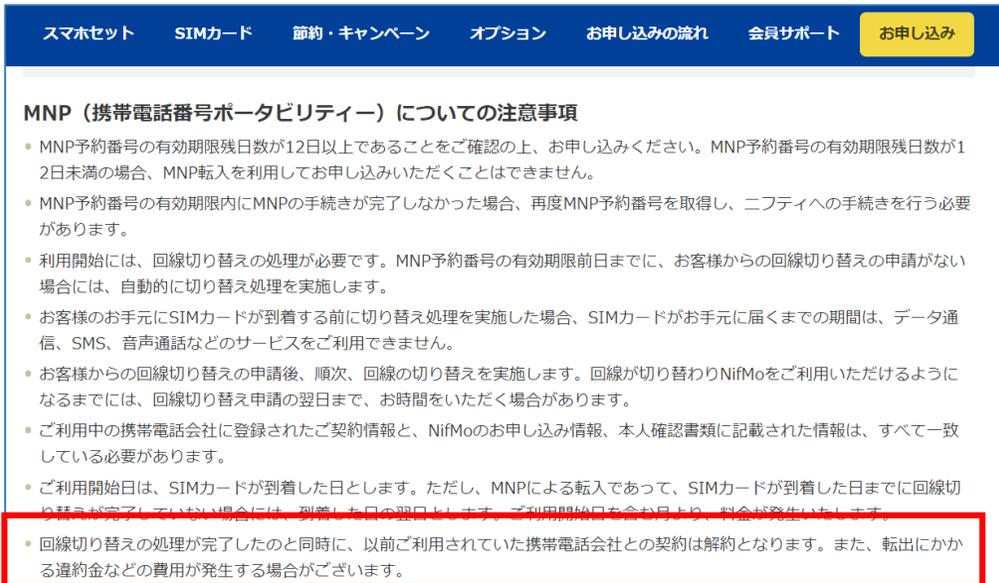
個人のお客さま > 『重要事項』のご案内

- 電話番号以外の情報（他社発行の携帯メールアドレスなど）は継続して利用できません。
- 開通手続きはお申し込み時に申告されたMNP予約番号有効期限の残日数が3日前までお申し込みいただけます。期限内にお申し込みが無い場合は弊社にて開通処理を実施します。この場合、日時の指定はできません。
- MNP転入処理のタイミングやご契約内容により移転元事業者で違約金などがかかる場合があります。**
- 現在OCN モバイル ONEをご契約のお客さまが、万が一MNP転入をお申し込みされた場合、通信断などのトラブルの恐れがある他、初期手数料、MNP転出手数料が発生しますので、ご注意ください。また、お申し込みをお断りさせていただく場合があります。

AEON MOBILE

- イオンマークの付いたクレジットカードを除き、お支払いに指定されたクレジットカードの有効期限の自動更新には対応していません。カードの有効期限が更新された際には、すみやかにイオンモバイルお客さまセンターまでお申し出ください。
- MNP（携帯電話番号ポータビリティ）での転入時の注意**
- MNPを利用してお乗り換えいただく場合、イオンモバイル高速通信サービスのご利用開始日が、転出元事業者の契約解除日となります。ご利用の事業者により、契約更新月以外では契約解除料が発生することがあります。とくに、イオンデジタルワールド（WEB契約）でご契約の場合、基本的にお申し込み日とご利用開始日が異なるため、お申し込み日時によっては当該の契約更新期間をまったく恐れがありますので、お申し込みの前に必ずご確認ください。
- 転出元の当該の回線名義とイオンモバイルの回線名義が一致する必要があります。とくに、シェア音声プランの音声回線では、回線名義がすべて同一となりますので、ご契約前に必ずご確認ください。
- ごくまれにSIMカードの製造上の理由などにより、正常に開通処理が完了しない場合があります。その場合、当日中もしくは翌日以降にあらためて開通処理を行います。開通処理が終わるまで、当該の電話番号は

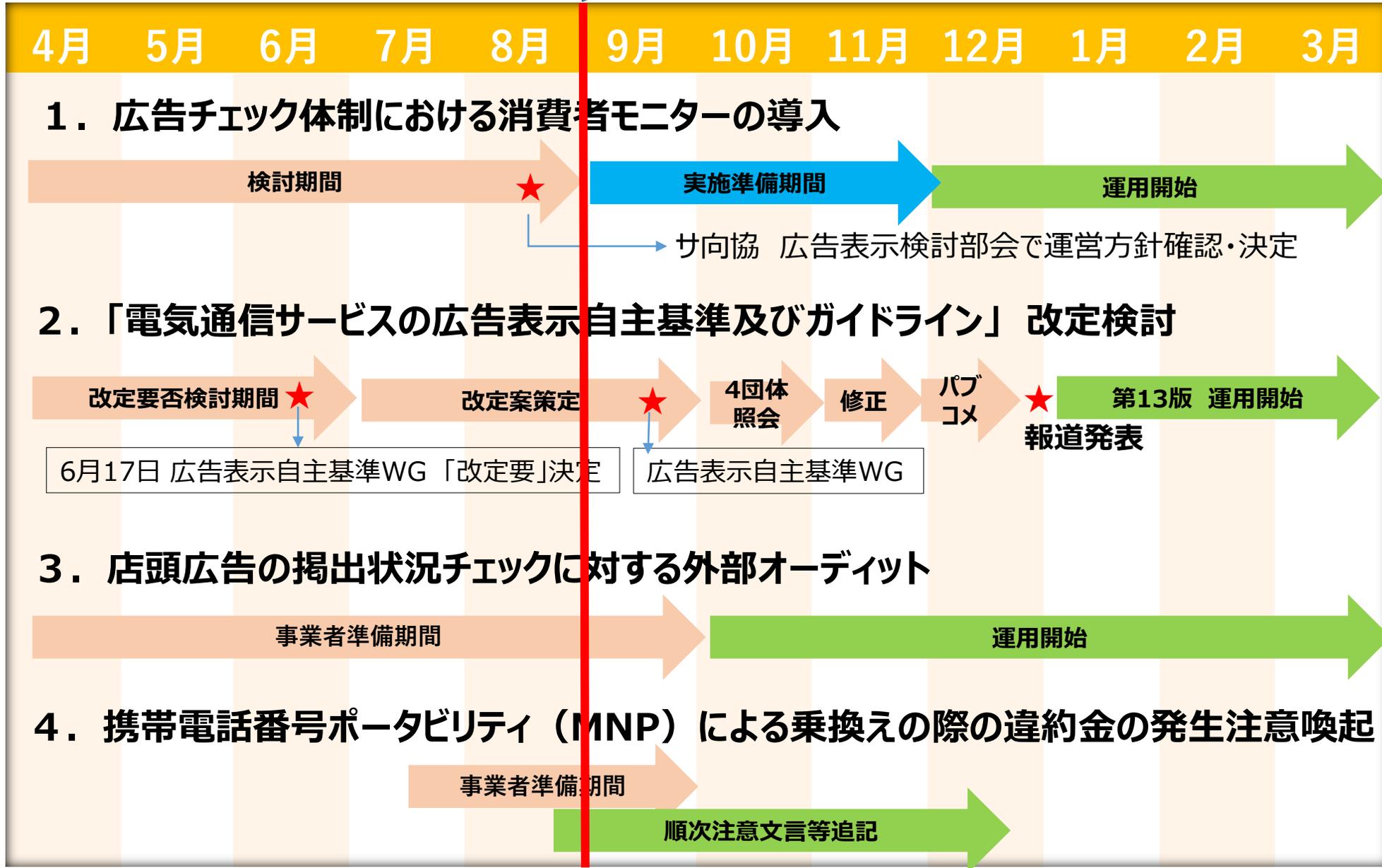
NifMo by NIFTY



スマホセット SIMカード 節約・キャンペーン オプション お申し込みの流れ 会員サポート お申し込み

MNP（携帯電話番号ポータビリティ）についての注意事項

- MNP予約番号の有効期限残日数が12日以上であることをご確認の上、お申し込みください。MNP予約番号の有効期限残日数が12日未満の場合、MNP転入を利用してお申し込みいただくことはできません。
- MNP予約番号の有効期限内にMNPの手続きが完了しなかった場合、再度MNP予約番号を取得し、ニフティへの手続きを行う必要があります。
- 利用開始には、回線切り替えの処理が必要です。MNP予約番号の有効期限前日までに、お客様からの回線切り替えの申請がない場合には、自動的に切り替え処理を実施します。
- お客様のお手元にSIMカードが到着する前に切り替え処理を実施した場合、SIMカードがお手元に届くまでの期間は、データ通信、SMS、音声通話などのサービスをご利用できません。
- お客様からの回線切り替えの申請後、順次、回線の切り替えを実施します。回線が切り替わりNifMoをご利用いただけるようになるまでには、回線切り替え申請の翌日まで、お時間をいただく場合があります。
- ご利用中の携帯電話会社に登録されたご契約情報と、NifMoのお申し込み情報、本人確認書類に記載された情報は、すべて一致している必要があります。
- ご利用開始日は、SIMカードが到着した日とします。ただし、MNPによる転入であって、SIMカードが到着した日までに回線切り替えが完了していない場合には、到着した日の翌日とします。ご利用開始日を含む日より、料金が発生いたします。
- 回線切り替えの処理が完了したのと同時に、以前ご利用されていた携帯電話会社との契約は解約となります。また、転出にかかる違約金などの費用が発生する場合がございます。**



End Of File