

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(改定案) についての意見

「電気通信事業報告規則の一部を改正する省令案等に関する意見募集」(令和元年7月20日～同年8月19日)より

- 意見募集期間 : 2019年7月20日(土)から2019年8月19日(月)まで
- 意見提出件数 : 3件 (個人: 3件)
- 意見提出者 :

	意見提出者
ー	個人(3件)

「電気通信事業報告規則等の一部を改正する省令案等」に対する意見及びそれに対する考え方

(3) 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改定案関係

意見	考え方	修正の有無
意見 「不当景品類及び不当表示防止法」を遵守することをガイドライン等に明記することが適当	考え方	
<p>●意見</p> <p>「不当景品類及び不当表示防止法 第二条4項」における「表示」について、不当表示とならぬよう防止する必要性に鑑み、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者等に対し、「不当景品類及び不当表示防止法」を遵守することをガイドライン等に明記することが適当と考える。</p> <p>なお、「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（令和元年6月20日付 総基料第33号 総務省総合通信基盤局長）において、電気通信事業者に対し上記の要請がされているところである。</p> <p>●不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）</p> <p>第一条 この法律は、商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限及び禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護することを目的とする。</p> <p>第二条4項 この法律で「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、内閣総理大臣が指定するものをいう。</p> <p>第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。</p> <p>一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるもの</p> <p>二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法の利用者保護規律及びこれに基づく下位法令の規定の内容を解説すること等を内容とするものであり、他法令については、電気通信事業法又はその下位法令等において引用している場合や類似の規定を有する場合等に限り引用しているものです。</p> <p>この点、不当景品類及び不当表示防止法は、電気通信事業者が遵守すべき法規の一つですが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業者以外の様々な事業者においても等しく不当景品類及び不当表示防止法を遵守すべきものであること、 ・電気通信事業法等において不当景品類及び不当表示防止法を引用しているなどの事情はないことから、本ガイドラインにおいて、明記することはしません。 	無

<p>と認められるもの</p> <p>●不当景品類及び不当表示防止法第二条の規定により景品類及び表示を指定する件 (昭和37年6月30日公正取引委員会告示第3号) 改正 平成10年12月25日公正取引委員会告示第20号、平成21年8月28日公正取引委員会告示第13号 不当景品類及び不当表示防止法(昭和三十七年法律第百三十四号)(以下「法」)第二条の規定により、景品類及び表示を次のように指定する。 2 法第二条第四項に規定する表示とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、次に掲げるものをいう。 一 商品、容器又は包装による広告その他の表示及びこれらに添付した物による広告その他の表示 二 見本、チラシ、パンフレット、説明書面その他これらに類似する物による広告 その他の表示(ダイレクトメール、ファクシミリ等によるものを含む。)及び口頭による広告その他の表示(電話によるものを含む。) 三 ポスター、看板(プラカード及び建物又は電車、自動車等に記載されたものを含む。)、ネオン・サイン、アドバルーン、その他これらに類似する物による広告及び陳列物又は実演による広告 四 新聞紙、雑誌その他の出版物、放送(有線電気通信設備又は拡声機による放送を含む。)、映写、演劇又は電光による広告 五 情報処理の用に供する機器による広告その他の表示(インターネット、パソコン通信等によるものを含む。)</p> <p style="text-align: right;">【個人8】</p>		
<p>●意見</p> <p>「不当景品類及び不当表示防止法 第二条4項」における「表示」について、一般利用者を「打消し表示」から保護する必要性に鑑み、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者等に対し、「打消し表示に関する実態調査報告書(平成29年7月消費者庁 一部訂正)」を参考にしうえて表示すること。及び「打消し表示」を分かりやすく適切に行わなければ、強調表示(※1)は、一般消費者に誤認され、不当表示として不当景品類及び不当表示防止法上問題となるおそれがあることをガイドライン等に明記することが適当と考える。</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法の利用者保護規律及びこれに基づく下位法令の規定の内容を解説すること等を内容とするものであり、他法令については、電気通信事業法又はその下位法令等において引用している場合や類似の規定を有する場合等に限り引用しているものです。</p> <p>この点、不当景品類及び不当表示防止法は、電気通信事業者が遵守すべき法規の一つですが、</p> <p>・電気通信事業者以外の様々な事業者においても等し</p>	無

●「打消し表示に関する実態調査報告書（平成 29 年 7 月 消費者庁 一部訂正）」

<報告書冒頭>

一般消費者に対して、商品・サービスの内容や取引条件について訴求するいわゆる強調表示（※1）は、それが事実と反するものでない限り何ら問題となるものではない。ただし、強調表示は、対象商品・サービスの全てについて、無条件、無制約に当てはまるものと一般消費者に受け止められるため、仮に例外などがあるときは、その旨の表示（いわゆる打消し表示（※2））を分かりやすく適切に行わなければ、その強調表示は、一般消費者に誤認され、不当表示として不当景品類及び不当表示防止法上問題となるおそれがある。

（※1）事業者が、自己の販売する商品・サービスを一般消費者に訴求する方法として、断定的表現や目立つ表現などを使って、品質等の内容や価格等の取引条件を強調した表示

（※2）強調表示からは一般消費者が通常は予期できない事項であって、一般消費者が商品・サービスを選択するに当たって重要な考慮要素となるものに関する表示

●不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）

第二条 4 項 この法律で「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、内閣総理大臣が指定するものをいう。

●不当景品類及び不当表示防止法第二条の規定により景品類及び表示を指定する件

（昭和 37 年 6 月 30 日公正取引委員会告示第 3 号）

改正 平成 10 年 12 月 25 日公正取引委員会告示第 20 号、平成 21 年 8 月 28 日公正取引委員会告示第 13 号

不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）（以下「法」）第二条の規定により、景品類及び表示を次のように指定する。

2 法第二条第四項に規定する表示とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、次に掲げるものをいう。

く不当景品類及び不当表示防止法を遵守すべきものであること、

・電気通信事業法等において不当景品類及び不当表示防止法を引用しているなどの事情はないことから、本ガイドラインにおいて、明記することはしません。

なお、不当景品類及び不当表示防止法に係る必要な措置は同法を所管する消費者庁において行われていくものと考えますが、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者を所管する総務省において、これらの者に対する必要な情報の提供は随時行っていく予定です。

<p>一 商品、容器又は包装による広告その他の表示及びこれらに添付した物による広告その他の表示 二 見本、チラシ、パンフレット、説明書面その他これらに類似する物による広告 その他の表示（ダイレクトメール、ファクシミリ等によるものを含む。）及び口頭による広告その他の表示（電話によるものを含む。） 三 ポスター、看板（プラカード及び建物又は電車、自動車等に記載されたものを含む。）、ネオン・サイン、アドバルーン、その他これらに類似する物による広告及び陳列物又は実演による広告 四 新聞紙、雑誌その他の出版物、放送（有線電気通信設備又は拡声機による放送を含む。）、映写、演劇又は電光による広告 五 情報処理の用に供する機器による広告その他の表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）【個人9】</p>		
<p>●意見 独立行政法人国民生活センター（以下「センター」）によると、PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)における携帯電話の相談件数は、2018年度は8,215件であった。 センターでは下記「報道発表資料」のとおり「携帯電話の契約は、光回線や有料オプション等、複数の商品・サービスと一緒に契約することも多く、複雑な契約内容になっていることがあります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。」と呼びかけている。相談件数やセンター報道発表資料を鑑みると、一般消費者への公的相談窓口等の周知徹底が重要であると考えます。</p> <p>よって、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者等の「不当景品類及び不当表示防止法 第二条 4項」における「表示」について、下記「義務付け表示（案）」の表示を義務付けることをガイドライン等に明記することが適当と考える。</p> <p>●義務付け表示（案） 【携帯電話について景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付けています。】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. インターネット（24時間受付） 消費者庁ホームページ「携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム」 2. 電話（年末年始を除く。10時～16時受付） 消費者ホットライン「全国共通 188番」（※通話料金ががかかります。相談は無料です。） <p>●報道発表資料（平成30年9月13日 独立行政法人国民生活センター）</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法の利用者保護規律及びこれに基づく下位法令の規定の内容を解説すること等を内容とするものであり、本ガイドラインでこれらの規定の内容を超えて新たな義務づけを記載することは困難と考えます。</p>	<p>無</p>

セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブルー高齢者の相談が増加しています
ー

3. 消費者へのアドバイス

(5) 不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう
携帯電話の契約は、光回線や有料オプション等、複数の商品・サービスと一緒に契約することも多く、複雑な契約内容になっていることがあります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

●不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）

第二条4項 この法律で「表示」とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、内閣総理大臣が指定するものをいう。

●不当景品類及び不当表示防止法第二条の規定により景品類及び表示を指定する件

（昭和37年6月30日公正取引委員会告示第3号）

改正 平成10年12月25日公正取引委員会告示第20号、平成21年8月28日公正取引委員会告示第13号

不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）（以下「法」）第二条の規定により、景品類及び表示を次のように指定する。

2 法第二条第四項に規定する表示とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示であつて、次に掲げるものをいう。

一 商品、容器又は包装による広告その他の表示及びこれらに添付した物による広告その他の表示

二 見本、チラシ、パンフレット、説明書面その他これらに類似する物による広告

その他の表示（ダイレクトメール、ファクシミリ等によるものを含む。）及び口頭による広告その他の表示（電話によるものを含む。）

三 ポスター、看板（プラカード及び建物又は電車、自動車等に記載されたものを含む。）、ネオン・

サイン、アドバルーン、その他これらに類似する物による広告及び陳列物又は実演による広告

四 新聞紙、雑誌その他の出版物、放送（有線電気通信設備又は拡声機による放送を含む。）、映写、演劇又は電光による広告

五 情報処理の用に供する機器による広告その他の表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）

【個人10】