

その他のテーマについて

令和2年10月27日
総務省

- これまで、電気通信事業法上の消費者保護については、不実告知等の禁止行為を規定するとともに初期契約解除制度を整備するなど、電気通信サービスの契約時のトラブル防止に主眼が置かれてきた。
- しかし、特にインターネットに係る電気通信サービスは、サービス品質が必ずしも一定しないといったこと等により、契約から一定期間が経過した場合であっても、消費者トラブルが発生している。具体的には、事業者側の事情により利用者が契約時に想定していた品質のサービスを楽しむことができない場合であっても違約金が請求されることでトラブルに至る事例が多い。
- また、トラブルに至った事案の解決に関しては次のような課題がある。
 - トラブルの解決は、当事者間の話し合いや消費生活センターによるあっせんなどでも解決しない場合は、最終的には裁判による必要があるが、裁判で争われる金額(=利用者にとっては「被害」額)は、最大で数十万円にとどまるなど、訴訟を行うインセンティブが低いこと
 - 携帯電話サービスやFTTHサービス、ISPサービスなどの複数の契約がバンドルされることが多く、また、実際の契約事務を担うのが販売代理店であることや、利用者と事業者等との間での認識の齟齬が生まれやすく、「言った／言わない」が争点となることもあるなど、1件1件のトラブルの内容が複雑となり、解決には専門性が必要となることが多いこと

主な論点

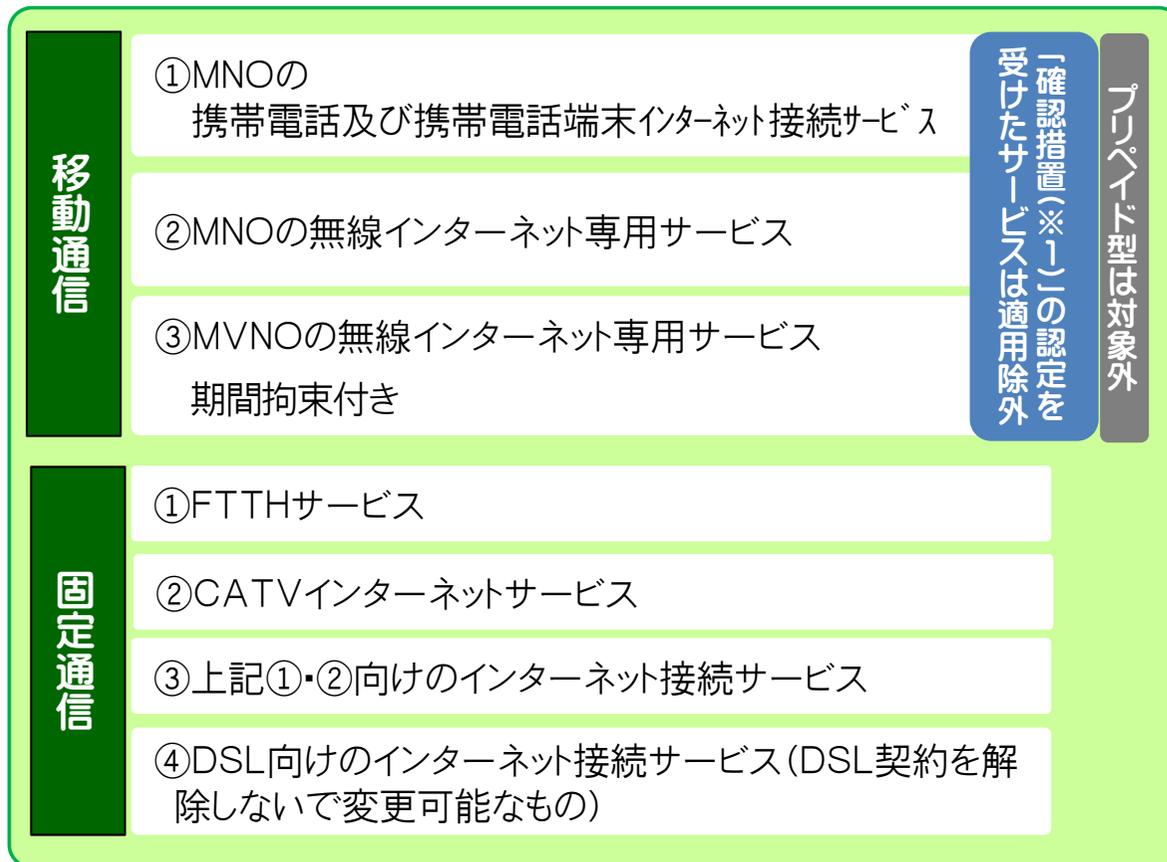
- 契約時におけるトラブルの一層の防止に向け、初期契約解除制度の改善などについて検討すべき点はあるか。
- 期間拘束契約自体は、一般的なビジネスモデルとして必ずしも否定されるものではないが、事業者側に帰責事由がある場合においては、消費者保護の観点から期間拘束契約に一定の制約を設けることも議論の余地があるのではないか。
- 電気通信サービス安心・安全研究会では、平成27年ごろ、通信サービスの解決が訴訟になじまないことなどを理由として、第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みを設けることなどについて議論が行われた結果、(一社)電気通信事業者協会において業界横断的な苦情相談窓口を設置し、総務省において、このような取組のフォローアップをしていくこととされた。改めて、本検討会において、こうした取組の効果を検証する必要があるか。

進め方(案)

事業者団体(場合によっては電気通信事業者)、ADRの専門家等へのヒアリングを行ってはどうか。

- 利用者は、**契約書面受領後等から8日間**は、相手方(電気通信事業者)の合意なく**契約解除**できる。また、初期契約解除制度の規定に反する**特約は無効**とする。

● 対象役務



● 契約解除時に利用者に請求できる上限額

- ①契約解除までのサービス提供の対価
- ②サービス提供に必要な**工事(実施済の工事)に通常要する費用***として総務大臣が告示する額
- ③**契約の締結のために通常要する費用**(いわゆる事務手数料)^{※2}として総務大臣が告示する額
- ④MVNOがSIMカードの提供に要する費用^{※3}
- ⑤利用者が電話番号を変更することなく、別の電気通信事業者に変更するために通常要する費用(いわゆるMNP転出手数料)

※2 当該費用として通常請求されるもの

※3 MNOからのSIMカード貸与費用の請求を踏まえ、MVNOが利用者に請求する「SIMカード発行手数料」のうち、①MVNOが利用者への役務提供のために必ず要する費用であり、②接続料の一部として省令の基準に基づき算定され透明性・適正性が確保されているSIMカード貸与費用に相当するものと認められる金額

※1 初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措置(「確認措置」)が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

(参考) サービス種別ごとの違約金の例

	MNO	MVNO音声付	MVNOデータ専用(モバイルルーター)	FTTH
(参考) 月額基本料金	約4,000円	約2,000円	約3,500円	約4,000円 (戸建てプラン)
(参考) 月別利用可能データ量	5GB	5GB	月7GB	無制限 (帯域制御の対象となる場合を除く)
拘束期間	2年間	12か月	3年間 (2年経過後違約金の一部免除)	3年間
違約金	1,000円(税抜)	9,800円(税抜)	2年目まで24,800円 2年目から3年目まで9,500円	20,000円

課題

- ▶ 現時点では、我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みは必ずしも十分ではない
- ▶ 我が国の電気通信分野においては、
 - ①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、
 - ②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - ③消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、
 - ④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、
 - ⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること 等を踏まえると、第三者機関における苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられ、中間取りまとめにおいて一定の整理。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- ▶ 関係団体から、業界として苦情・相談を受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組みを進めていく方向で検討している旨の意見の表明があったところ、まず、民間型の第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当と考えられる。
- ▶ 制度整備の必要性については、具体的な取組の状況等を踏まえ、引き続き検討していくことが適当。
- ▶ 民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、本研究会等に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書(主な留意点)

民間型第三者機関の実現に向けた取組や、行政型第三者機関の検討に当たっては、以下の留意点を参考として、段階的に進めることが適当と考えられる。

① 第三者機関の運営者

⇒ 民間の高度で専門的な知見を活用した迅速対応や、業界の実情に応じた柔軟な運用が期待できる点で、一般的には業界団体による民間型が適当と考えられる。

この場合、手続の中立性・公平性確保のため、必要に応じ、外部有識者を手続実施主体に加えること等も考えられる。また、民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけることも考えられる。

紛争解決手続の中立性・公平性等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性があると考えられる。

② 取り扱う紛争の範囲

⇒ 取引実態、紛争解決手続の内容、利用者の利便性、第三者機関の迅速な設立を行うことが可能な紛争範囲等も踏まえ、関係機関、団体等の間での効果的な連携の在り方を検討していくことが現実的ではないかと考えられる。

③ 紛争解決手続

⇒ 相談・助言を行うだけでは紛争解決に至らない場合も想定され、あっせん・調停や仲裁等の手続も視野に入れて検討することが考えられる。また、紛争解決に向けた実効的仕組みの導入について検討することも考えられる。

④ 運営費用

⇒ 運営費用の負担の在り方については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて検討することが考えられる。(金融ADRの指定紛争解決機関における事例等も参考にすることができると考えられる。)

⑤ 他機関との連携

⇒ 国民生活センター、消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター等の既存組織との連携の在り方も含めての検討が考えられる。(金融ADRの運用における各機関の連携の枠組み等を参考にすることができると考えられる。)

⑥ 事案の公表等

⇒ 新たなサービスが次々と生み出される電気通信分野において、業界全体で苦情・相談事例、紛争事例を共有し、個社対応に迅速にフィードバックすることにより、新サービスに係る顧客対応の健全化が図られることは重要と考えられ、事例の特徴に応じ、どの範囲の情報をどのような形で公表、共有していくべきかについて検討していくことが考えられる。

- 本年8月、既存の4G等で使用している周波数帯(以下、「4G用周波数」という。)を5Gに転用することを可能とする制度が施行されたことを受け、MNO各社においては、4G用周波数の一部を5Gに転用する準備が進められている。今後、これまでよりもさらにスムーズな5Gの面的なエリア展開が可能となる見込みとなった。
- このような4G用周波数の転用は、5Gの特性である「低遅延」などが広いエリアで実現されていくというメリットを持つが、「超高速」の特性については、使用する周波数の帯域幅に依るところが大きく、帯域幅が狭い4G用周波数を用いた5Gサービスでは、「超高速」の特性が十分に実現されにくいという特徴がある。
- また、後述の通り、米国では各社の5G関連の一部の広告表示について、民間の広告審査団体から中止勧告が行なわれたことなどを踏まえると、5Gを巡る広告表示の在り方については一定の注視が必要。

主な論点

- 一般の利用者にとって5Gの「超高速」の特性への期待が大きいことを踏まえつつ、テレビCMや店頭広告、ウェブサイト上での表示等における各社の5Gサービスの訴求が適切に行なわれるよう、モニタリングしていく必要があるのではないか。

進め方(案)

MNO4社に対してヒアリングを実施し、5Gエリアの利用者への訴求についての考え方を聴取してはどうか。

<5Gの主要性能>

超高速
超低遅延
多数同時接続



最高伝送速度 10Gbps
1ミリ秒程度の遅延
100万台/km²の接続機器数

5Gは、AI/IoT時代のICT基盤

低遅延

移動体無線技術の
高速・大容量化路線

2G 1993年
3G 2001年
LTE/4G 2010年

5G
2020年

同時接続

超高速

現在の移動通信システムより
100倍速いブロードバンドサー
ビスを提供



⇒ 2時間の映画を3秒でダウンロード (LTEは5分)

超低遅延

利用者が遅延(タイムラグ)を
意識することなく、リアルタイム
に遠隔地のロボット等を操作・
制御



ロボットを遠隔制御



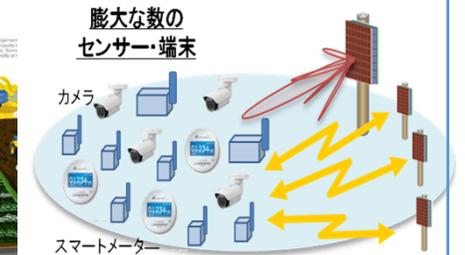
東京の病院の専門医が
ヘリ内の医師に指示を
しながら遠隔で処置。

ヘリ内で緊急手術

⇒ ロボット等の精緻な操作 (LTEの10倍の精度) をリアルタイム通信で実現

多数同時接続

スマホ、PCをはじめ、身の回り
のあらゆる機器がネットに接続

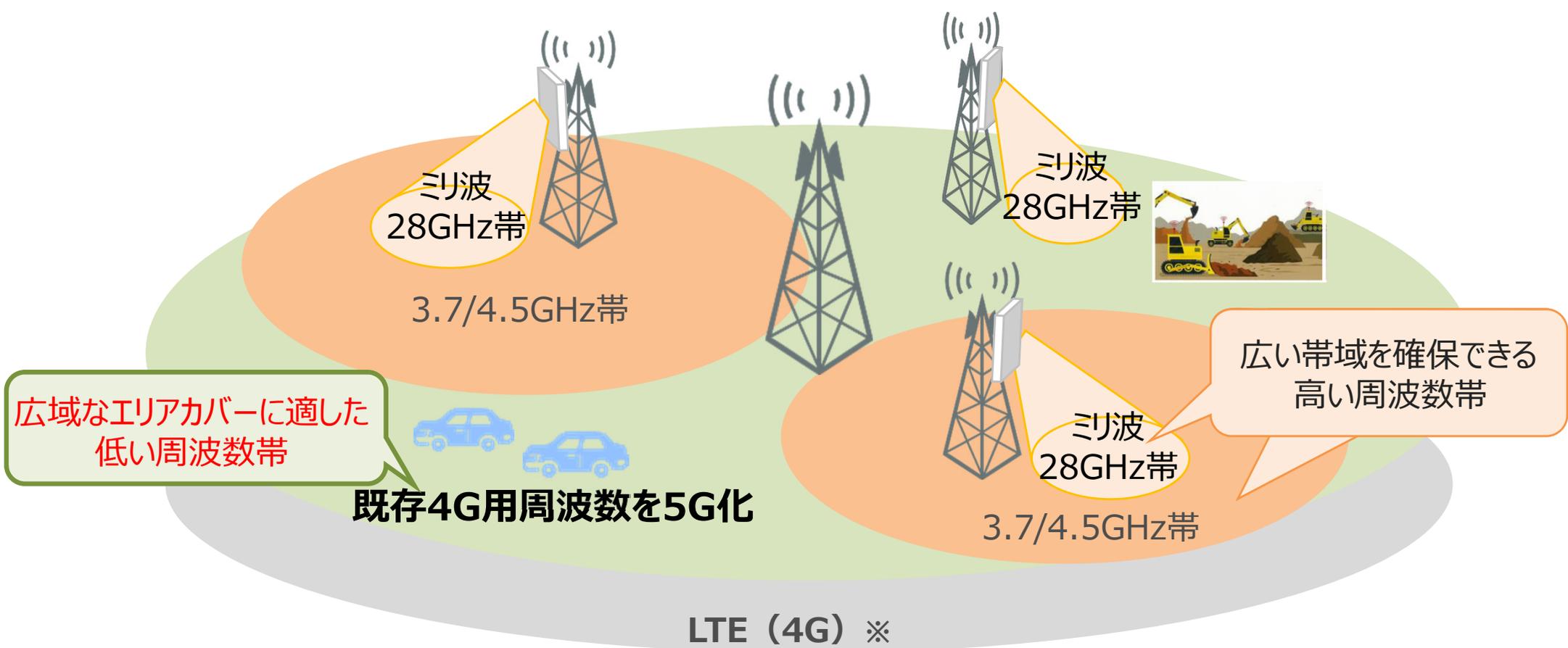


⇒ 自宅屋内の約100個の端末・センサーがネットに接続 (LTEではスマホ、PCなど数個)

社会的なインパクト大

4G用周波数の5G化

- 2019年4月に携帯電話事業者4者に5G用周波数（3.7/4.5GHz帯、28GHz帯）を割当て。
- 今後、既存の4G等で使用しているバンドにおいて5G化を可能とし、**5Gの広域なカバー**を実現することで、**地域の産業などの5Gの利活用を加速することが期待されており**、2020年3月には4G用周波数の5G化に関する技術的条件を策定。8月27日に制度化。



※5G未対応の端末でも4Gで使用可能

携帯電話等の周波数帯

周波数	700MHz	800MHz	900MHz	1.5GHz	1.7GHz	2GHz	2.5GHz	3.4GHz 3.5GHz	3.7GHz 4.5GHz 28GHz
世代		第2世代 ↓移行 第3世代		第2世代 ↓移行		第3世代			
		第3.5世代	第3.5世代	第3.5世代	第3.5世代	第3.5世代			
	第3.9世代	第3.9世代	第3.9世代	第3.9世代	第3.9世代	第3.9世代			
	第4世代	第4世代	第4世代	第4世代	第4世代	第4世代	BWA (第4世代と互換)	第4世代	
	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代	第5世代

2019年4月に割当て済

5G化のニーズ



4G及びBWAで使用されている周波数帯において、5Gへの高度化（BWAにあつては5Gと互換性のあるBWA方式への高度化）を可能とする制度整備を実施。

○長田委員

4G周波数の5G化につきましては、皆様ご指摘の通り、超高速が実現できないことを国民にどのように周知するかが課題だと考えます。各キャリアでの周知については、総務省において適宜確認を行っていただきたいと思います。ただ、現段階ではスマホのピクト表示ではただ5Gと表示されると聞いており、キャリアだけで実現できるものではなく、また時間がかかるものだとしても、まずその改善を求めていくべきと思います。また、エリアマップ等での適切な情報提供はもとより、広告表示についての十分な配慮が必要だと考えます。5Gと4G周波数の5G化の違いは可能であればサービス名によってわかるようになるのが理想だと思います。

5Gの全国展開に向けて、4G周波数の5G化でエリアを広げるがそこにおいては超高速の実現が難しいわけですから、利用する側が適切に認識できるようにするべきです。各キャリアにおいての検討と共に総務省におかれましてはこの視点から強い指導をお願いしたいと思います。

○移動通信課

総務省としましても、ご指摘頂いたピクト表示や広告表示に関するご意見も含め、利用者が使用する携帯電話(スマートフォン)の性能を適切に認識できるような方法についての携帯電話事業者の検討及び実施の状況を注視し、利用者に丁寧かつ分かりやすい形で周知等がなされるよう適切な対応を求めてまいります。なお、通信速度別のエリアの周知につきましては、委員の皆様からのご意見を踏まえ、改めて携帯電話事業者に対して適切な対応を求めたところであり、全ての携帯電話事業者から、4G周波数帯を使用する5Gのサービスが開始されるまでの段階で、エリアマップやリストの公表などの利用者に分かりやすい方法で周知する予定であるとの回答を受領しているところです。

電波監理審議会(第1080回)

日時: 令和2年7月15日(水)～同年7月20日(月)
(文書審議による開催)

5Gの広告表示に関する米国の事例

- 米国では、広告・消費者保護等についてのADR等を行う民間団体として**米国商事改善協会（Better Business Bureau (BBB) National Programs）**があり、**広告における表示**の問題点を、同協会の審査枠組を通じて**社会に公表**。

1 米国商事改善協会の枠組

広告についての争いは、明示的な表示だけでなく、暗黙の表示についても審査。

- ①NAD：National Advertising Division（全国広告審査局）。広告主は合意の上、広告表現の真実性・正確性の審査に協力し、その裁定に従うという自主規制の枠組。
- ②NARB：National Advertising Review Board（全国広告審議会）。NADに対する控訴裁判所的な枠組。広告主や異議申し立て者がNADの判断に納得できない場合、その判断の再審査を求めてNARBに控訴できる。

2 米国商事改善協会においておける5G関係の審査案件例

事業者	AT&T	ベライゾン	ベライゾン	Tモバイル
問題となった表示	<ul style="list-style-type: none"> 5G Evolution（サービス名） 5G Evolution, The First Step to 5G 	<ul style="list-style-type: none"> The Most Powerful 5G Experience for America 	<ul style="list-style-type: none"> マンハッタンのミッドタウンからデンバーのダウンタウンまで、あなたの5Gが提供するものを体験できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 5Gは4Gと比べ信頼性が向上し、ダウンロードも高速化し、接続デバイスも増加。 Tモバイルの5Gは低バンドを使用。はるかに良いカバレッジ。 他社の5Gは2フィート移動すると信号が落ちる。Tモバイルの5Gは、より多くの場所でより多くの人に届き、信頼性が高い。
審査結果	NADが表示の中止を勧告。AT&Tはこれを不服としてNARBに異議申立を行ったが、NARBも同様に表示の中止を勧告。	NADが表示の中止を勧告。ベライゾンはこれを不服としてNARBに異議申立を行ったが、NARBも同様に表示の中止を勧告。	NADが表示の中止を勧告。	NADが表示の中止を勧告。

AT&Tの「5G Evolution」

○ AT&Tは、**改良版4G**について「**5G Evolution**」、「**5G Evolution, The First Step to 5G**」という表示等※をCMで用いてきたところ、**競合他社であるTモバイル**からNADに対して異議申し立てがなされた。

※このほか、他社のネットワークに関して、「just okay is not okay」(大丈夫だけではだめだ)する表示を行っていた。

1 NADの裁定 (2019年12月9日)

○NADでは、裁定に当たり、AT&Tの広告について、問題の表示を次のとおり整理した。

・明示的な表示：

- ①AT & Tは「最高のワイヤレスネットワーク」、②「GWSのテストは米国最大のテスト」、③競合他社のネットワークは「just okay」、④AT & Tは現在、「5G Evolution, The First Step to 5G」にある。

・暗黙の表示：

- ①Tモバイルを含む競合ネットワークはエンドユーザーでの性能に関してAT&Tのネットワークより著しく劣っている、②競合ネットワークは性能と信頼性の許容基準を満たしておらず、消費者の考慮に値しない、である。

○裁定の内容

NADは、米国の最大のテストによる最高のネットワークの表示には合理的な根拠がある（ただし、**重要事項の修正は必要**）とし、「大丈夫だけではだめだ」という表示は競合他社を不当に貶めるものではないとした上で、

「5G Evolution」と「5G Evolution, The First Step to 5G」の表示の中止を勧告した。

これらの表示が、①5G技術のネットワーク又は、②4G LTEサービス以上の技術レベルを示すというメッセージを消費者が読み取りうる一方で、AT&Tが提供していない技術レベルを指す表示に当たり、消費者の誤解を招くとした。

なお、AT&Tが4Gネットワークを5Gの展開に向けて準備してきた手順を説明することは妨げないとした。

2 NARBの裁定 (2020年5月20日)

○AT&Tは「5G Evolution」、「5G Evolution, The First Step to 5G」の表示についての中止勧告を不服として、NARBに異議申し立てを行った。

○NARBの裁定では、AT&Tの当該ネットワークが、5GネットワークでないことについてはNAB同様に異議はなく、「Evolution」という用語が既に5Gに進化したと消費者が解釈する可能性があるとした。また、合理的な消費者が、「The First Step to 5G」は、「5G Evolution」と組み合わせられており、今後、より堅牢な5Gネットワークを約束しながら、5Gネットワークを推進する方法と解釈すると指摘した。

結果、NADと同様に、「5G Evolution」と「5G Evolution, The First Step to 5G」の表示について、中止を勧告した。

※出典：

- <https://www.bbbprograms.org/media-center/newsroom/nad-determines-that-at-t-has-a-reasonable-basis-for-its-qualified-best-wireless-network-claim-but-recommends-at-t-discontinue-5g-evolution-the-first-step-to-5g-claim-following-t-mobile-challenge-advertiser-to-appeal>
- <https://www.bbbprograms.org/media-center/newsroom/after-appeal-narb-recommends-at-t-discontinue-5g-evolution-and-5g-evolution-the-first-step-to-5g-claims>



※GWS: Global Wireless Solutionsのホームページにおける各社比較の図

ベライゾンの「The Most Powerful 5G Experience for America」

○ ベライズンは、自社の5Gについて、「The Most Powerful 5G Experience for America」という表示をTVのCM※で用いてきたところ、競合他社であるAT&Tから、異議申し立てがなされた。

※スタジアムやアリーナで5Gを展開していることを宣伝する内容だった。

1 NADの裁定（2020年5月13日）

○NADは裁定に当たり、問題の表示を整理した。

・明示的な表示：「Verizon is building the most powerful 5G experience for America.」（ベライズンは米国で最も強力な5G体験を構築中）

・暗黙の表示：

①ベライゾンの顧客は、5Gのあるスタジアムやアリーナでウルトラワイドバンドで5Gの大容量を経験するため、より多くのストリーミングや歓声、投稿をする観客は一度に5Gを体験することができる

②ベライゾンの市場をリードする5Gの性能と「大容量」は、スタジアムやアリーナの外を含めて、現在5Gが提供されている又は今後提供される場所で、同社の顧客が利用できる。

③ベライゾンのミリ波での5Gサービス及び表示された性能上の利点(最も強力な体験、同時に何千人もの人々に表示された利点を提供する能力)は、ベライゾンの5G広告が示された場所で利用できる。

○結果、NADはベライゾンの証拠を検討して、ベライゾンの現在形での「最も強力なネットワーク」という表示を裏付けるには不十分であると判断して、

「米国で最も強力な5G体験を提供している」という表示を中止することを勧告した。

また、ベライズンが、宣伝されているスポーツ会場以外でのベライゾンの5Gサービスの提供範囲について、明確かつ目立つように開示（例：ベライズン5Gサービスは「一部の都市でのみ利用可能）することを勧告した。

2 NARBの裁定（2020年9月1日）

○ベライズンは、「The Most Powerful 5G Experience for America」の表示についての中止勧告を不服として、NARBに異議申し立てを行った。

○NARBの裁定では、CMが、ベライゾンの5Gネットワークが米国で一般的に利用可能であることを伝えるのではなく、むしろ一流の5Gネットワークを構築することを約束していることを伝えていると結論付けるとともに、「最も強力な」という表示は広範な優越性のメッセージを伝えるものであり、

広告主がその表示を行うためには「強力な」という用語を消費者が理解していることを証明する必要があると判断して、

結果、NARBと同様に、「The Most Powerful 5G Experience for America」の表示について、中止を勧告した。

※出典：

- <https://bbbprograms.org/programs/all-programs/nad/nad-press-releases/nad-recommends-verizon-discontinue-the-claim-that-it-is-delivering-the-most-powerful-5g-experience-for-america-in-two-tv-commercials-advertiser-to-appeal>
- <https://bbbprograms.org/media-center/decisions-details/narb-recommends-verizon-discontinue-claim-building-the-most-powerful-5g-experience-for-america-but-finds-support-for-building-powerful-5g-claim>

ベライゾンとTモバイルの暗黙の表示が問題とされた事例

○ ベライゾンは、自社の5Gについて、「マンハッタンのミッドタウンからデンバーのダウンタウンまで、あなたの5Gが提供するものを体験できる」という表示をCM※で用いてきたところ、競合他社であるAT&Tから、異議申し立てがなされた。

※ベライゾンのエンジニアが米国の様々な都市に立って、同社のネットワークの速度と容量について宣伝する内容が含まれていた。

NADの裁定（2020年7月14日）

○NADは裁定に当たり、問題の表示を整理した。暗黙の表示として、ベライゾンの5Gサービスが全国の都市で広く利用可能であり、CMで提供されている速度が一般的に消費者が体験しているという点も挙げた。

○結果、NADは、ベライゾンのCMでの注釈（5Gウルトラワイドバンドは一部の都市と場所でのみ利用可能。5G対応機器が必要。カバレッジは異なる場合があります、CMで描写される全ての場所で正確に利用できるわけではない）は、明確でなく、目立たないものであり、表示を効果的に修飾・制限できないと判断した。
NADは、**表示の中止を勧告し、現在のネットワークに関する重要な制限事項を消費者に明確かつ目立つように伝えるべき等と裁定した。**

○ Tモバイルは、自社の5Gについて、競合他社の4Gよりも高速であり、競合の他社の4Gや5Gよりも信頼性が高く、競合他社の5Gよりもカバレッジで優れるという表示をCM※で用いてきたところ、競合他社であるベライゾンTから、異議申し立てがなされた。

※科学者のビル・ナイ氏が、競合他社の5Gのカバレッジについて、バス停のベンチ程度に制限されている等とコメディ調で示すCMもあった。

NADの裁定（2020年8月25日）

○NADは裁定に当たり、問題の表示を整理した。

・明示的な表示：

- ①5Gと4Gの違いは何か。5Gを使うと4Gよりも効率的に大量のデータを送信できる。つまりネットワークの信頼性が向上し、ダウンロードも高速になり、接続デバイスが増える
- ②Tモバイルの5Gは低いバンドの信号で構築されているため、壁を貫通することができ、建物や地下室ではるかによりカバレッジとなる
- ③Tモバイルの5Gは内外で機能するが、他社の5Gはあなたが2フィート移動すると信号が落ちる。Tモバイルの全国規模（nationwide）5Gは、より多くの場所でより多くの人に届き、信頼性が高い。Tモバイルは全国規模で最初かつ最大で唯一の5Gネットワークを持ち、どこよりも多くの人や場所にて提供されている。

・暗黙の表示：

- ①Tモバイルの5Gネットワークは、競合他社の4G及び5Gネットワークの両方より高速でより良く、信頼性が高い。
- ②Tモバイルの5Gは自社の4Gや競合他社の4G及び5GよりもTモバイルの顧客に大幅に優れた顧客体験を提供する。
- ③Tモバイルの現状の5Gは、一貫して、信号損失・信号強度低下・4Gへの切替えなし。

○結果、NADは、Tモバイルの5Gが、競合他社の4Gよりも高速であるという表示には裏付けがあると判断したが、**その5Gが競合他社の4Gや5Gよりも信頼性が高いという明示的な表示及び暗黙の表示について中止を勧告した。**合わせて、Tモバイルの5Gが競合他社よりも優れたカバレッジであるという表示には裏付けがあると判断したが、**従来から携帯電話サービスが困難な場所で一般的に利用可能であるという表示について中止を勧告した。**

※出典：

- <https://www.bbbprograms.org/programs/all-programs/nad/nad-press-releases/nad-recommends-verizon-discontinue-certain-5g-availability-and-speed-claims-in-two-tv-commercials>
- <https://bbbprograms.org/media-center/decisions-details/nad-finds-certain-t-mobile-5g-speed-and-coverage-claims-supported-recommends-modification-or-discontinuance-of-others-advertiser-to-appeal>

- 携帯電話のキャリアショップをはじめとする販売代理店は、電気通信事業者と利用者をつなぐ身近な窓口として機能している。このため、利用者が、自らの使い方に合ったプランを選択したり、利用に当たってのサポートを受けたりする上で、販売代理店の果たす役割は大きいと考えられる。
- 一方、携帯電話をめぐる環境の変化や新型コロナウイルス感染症の流行などにより、販売代理店を取り巻く環境は近年大きく変化している。

主な論点

- 販売代理店を取り巻く環境が変化する中で、適合性の原則を担保する観点から課題はないか。
- 販売代理店が、持続的に事業を展開していく上で、解決すべき課題はないか。

進め方(案)

まずは、販売代理店やMNO4社に対するヒアリングその他の方法により、課題を把握することからはじめてはどうか。