

携帯電話事業者が行う広告表示に係る措置

平成18年12月21日

総務省総合通信基盤局
消費者行政課



電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及び ガイドラインの作成経緯・改正状況

1 経 緯

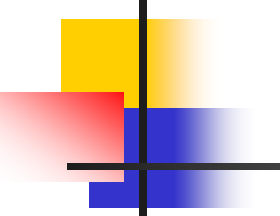
- 平成15年12月 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準策定
- 平成16年 3月 ガイドラインの策定
- 平成18年 2月 一部改定(F T T Hの通信速度関係)

2 背 景

- 電気通信サービスの拡大、多様化、複雑性、競争激化
- 不適正な広告表示の増加、苦情相談件数の増加
- 「電気通信消費者支援連絡会」(H15.5.30開催)が、広告表示ルールの必要性を指摘

(検討の経緯)

- ・平成15年6月、当該支援連絡会の下に「広告表示基準の策定に関するワーキンググループ」を設置し、検討を開始。
- ・平成15年11月、業界4団体を中心に「電気通信サービス向上推進協議会」を設置し、自主基準の策定を継続。



総務省による措置の概要(平成18年12月12日)

1 指導

ア 指導内容

携帯電話事業者に対し、作成する広告においては、利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うよう指導。

イ 指導対象

- ・ソフトバンクモバイル
- ・NTTドコモ
- ・KDDI

ウ 指導理由

携帯電話事業者が行う広告表示の一部には、割安な料金であることのみが強調されているものや、実際にその適用を受けるには様々な条件があるにもかかわらずその旨の説明が明りょうでないものもあり、消費者からの苦情が増加しているため。

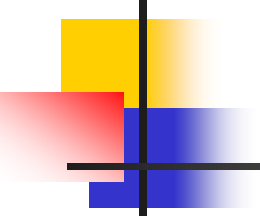
2 要請

ア 要請対象

- ・(社)電気通信事業者協会

イ 要請内容

- ・上記指導の趣旨を会員事業者に周知するよう要請



公正取引委員会による措置の概要(平成18年12月12日)

公正取引委員会は、景品表示法第4条第1項第2号（有利誤認）の規定に基づき警告等を実施。

1 警告

- ・ソフトバンクモバイル

(理由)

通話料金及びメール料金について、上記規定に違反するおそれがある表示を行っていたこと

2 注意

- ・KDD I
- ・NTTドコモ

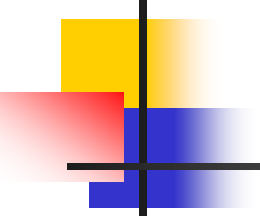
(理由)

料金の割引等について、上記規定の違反につながるおそれがある表示を行っていたこと

3 要望

- ・（社）電気通信事業者協会
- ・要望内容

携帯電話役務の取引における表示の適正化の観点から、より分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うよう、会員事業者を指導することを要望。



公正取引委員会による措置の概要(平成18年12月12日)

(具体的な指摘内容)

1 ソフトバンクモバイル

- 「ゴールドプラン」の新聞広告、TVCMにおいて、「ケータイの通話料を0円、メール代も0円にします。」と記載し、「あたかも、ソフトバンクモバイル株式会社の携帯電話役務を利用するすべての場合において、通話料金及びメール料金が無料となるかのように表示」。

2 KDDI

- 「MY割」の新聞広告、TVCMにおいて、「すべてのヒトに最大半額を。」と記載したが、実際に適用になるのは契約後11年目以降である旨の表示が明りように記載されているとはいえなかった。
- 「無期限くりこし」の車内広告、TVCMにおいて、「究極のくりこし auの無期限くりこし」と記載したが、実際には繰り越すことができる金額には上限額が設定されているが、その旨の表示が明りように記載されているとはいえなかった。

3 NTTドコモ

- 「ファミ割ワイド」の新聞広告、TVCMにおいて、「月々の基本使用料1,575円(税込)！」と記載したが、新規に契約した場合、最初の1か月の月額基本使用料は2,362円であり、翌月以降、月額基本使用料が1,575円となる。
- 「2ヶ月くりこし」の新聞広告、TVCMにおいて、「あまった無料通信分が2ヶ月くりこしわけあえる。しかも、パケット代としてもわけあえる。ファミリー割引」と記載したが、実際には、当該権利を家族に利用させることができるのは繰越しの権利が発生した月の翌々月の1か月間に限定されている。

日本広告審査機構(JARO)に寄せられた相談受付の概要 (平成18年度上半期)

1 平成18年度上半期(4～9月)の相談の受付件数。

○ 総受付件数	3,314件(対前年度同期比2.0%増)
苦情	251件(4.6%増)
問合せ	3,063件(1.8%増)

※消費者からの相談件数は横ばい、一方広告関係者からの相談が増加。

2 業種別(※JAROの区分では「通信」に放送関係も含まれている。)

① 苦情	1位	小売業(43件)	
	2位	通信(20件)	※平成17年度上半期は26件で2位 (内容)携帯電話の割引制度・繰り越しサービスの条件表示が分かりにくいなど
	3位	一般食品、旅行・宿泊施設、人事募集(各10件)	
② 問合せ	1位	広告関連の照会(304件)	
	2位	取扱対象外(257件)	
	3位	小売業(229件)	
	7位	通信(135件)	※平成17年上半期は168件で3位

3 最近の状況(4～11月)

(相談件数)

4-9月	携帯電話関係48件(総受付件数3,314件)	比率1.4%
10月	// 41件(// 448件)	比率9.2%
11月	// 27件(// 442件)	比率6.1%