

（目的）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の、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）の特例法

1. 「表示」とは

事業者が商品・役務の内容、取引条件について行う広告等の表示

例；チラシやパンフレット、説明書、ポスターや看板、新聞や雑誌に掲載された広告、テレビCM、ウェブサイト など

2. 不当表示の禁止概要

優良誤認
（第4条第1項第1号）

商品・役務の品質、規格その他の内容についての不当表示

例1 セーターのカシミア混用率が80%程度にもかかわらず「カシミア100%」と表示した場合

例2 ブランド牛ではない国産牛にもかかわらず国産有名ブランド牛であるかのように表示した場合

・不実証広告規制（4条2項）

優良誤認に該当する表示か否かを判断するため、事業者に対し、表示の裏付けとなる合理的根拠を示す資料の提出を求めることができる。当該資料の提出なき時は、当該表示は不当表示とみなす

有利誤認
（第4条第1項第2号）

商品・役務の価格その他の取引条件についての不当表示

例1 外貨預金の受取利息を手数料抜きで表示したが、実質的な受取額は表示の1/3以下になってしまうような場合

例2 6,000円で販売していた商品を5,000円に値下げして販売する際に「通常販売価格10,000円のところ5,000円」と表示した場合

誤認されるおそれのある表示
（第4条第1項第3号）

商品・役務の取引に関する事項について誤認されるおそれがある表示であって公正取引委員会が指定するもの

○無果汁の清涼飲料水等についての表示

○商品の原産国に関する不当な表示 等

3. 公正競争規約制度

・公正競争規約とは、表示又は景品類に関する事項について業界が定める自主規制ルールであって、景品表示法第12条の規定に基づき、公正取引委員会が認定するもの

※ 商品・サービスの特性や業界の取引実態に即し、景品表示法以外の関係法令による必要表示事項も取り入れ、的確かつ詳細な規定が可能

※ 07年11月末日現在、公正競争規約数は105（表示67、景品38）

1. 概要

〇3年12月、業界団体からなる「電気通信サービス向上推進協議会」が、電気通信事業者が行う電気通信サービスの広告表示の適正を確保するための指針を策定。

2. 具体的規定

第1章 総則

適用範囲（一般消費者を対象とした電気通信サービスの広告が対象）、定義等を規定

第2章 広告表示に関する通則

電気通信サービスの広告表示に関する共通的に遵守事項を規定

- ①技術的専門性を考慮し、サービスの仕組みや品質等についてわかりやすい表示に努めること
- ②虚偽・誇大表示を行わないとともに消費者に不利益な情報についても表示すること
- ③比較広告に当たっては、同等のサービスとデータを使用するなど、公正性に留意して表示すること
- ④料金表示に当たっては、客観的事実に基づく表示を行ない、割引についてはその適用条件を表示すること 等

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

個々の電気通信サービスの性質に応じた広告表示の遵守事項を規定

- ①「ベストエフォート型サービス」の用語、速度に関する広告表示
- ②「IP電話サービス」の料金、品質、通話可能範囲に関する広告表示
- ③「携帯電話・PHSサービス」の料金、提供エリアに関する広告表示

第4章 雑則

契約代理店への指導、広告媒体ごとの表示方法に関する留意事項、見直し規定

1. 策定等の経緯

03年 5月 総務省において開催された「電気通信消費者支援連絡会」において、広告表示
ルールの必要性が指摘

03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

06年 2月 一部改定(F T T Hの通信速度の表示関係)

06年12月 携帯電話事業者3社の広告表示について、総務省、公正取引委員会が行政指導
を実施

06年12月 総務省において開催された「電気通信消費者支援連絡会」において、自主基準
の見直しの検討が要請

06年12月 電気通信サービス向上推進協議会において、見直しの検討を開始

07年 6月 自主基準・ガイドラインの改訂を公表

2. 電気通信事業者による広告表示の適正化に向けたその他の取組み

(1) 広告表示アドバイザリー委員会の設置(電気通信サービス向上推進協議会に設置)

目的: 電気通信サービスの広告に関する重大な問題事案について審議し、協議会に対し広告表示の在り方
について提言等を行う

(2) 携帯等事業者連絡会の開催(電気通信事業者協会に設置)

目的: 携帯電話等に関連する広告について関係事業者による情報交換を行い、適正な広告表示に努める

第1章 総則

- 第2条(適用) 一部追記
- 第3条(定義) 定義の追加

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

- 第5条(分かりやすい広告表示) 「努める」→「行う」など
- 第6条(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示) 「重要な前提条件又は制約条件を正しく表示すること」など追加
- 第7条(比較表示) 「業界No1」「当社だけ」「最高品質」等の表現は、客観的事実に基づく場合に限る」など追加

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

- 第12条(電気通信サービスの無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)
- 第13条(サービスの料金に含まれない費用に関する広告表示)
- 第14条(電気通信サービスの提供開始までの期間に関する広告表示)
- 第19条(携帯電話・PHSサービスの提供エリアに関する広告表示) 提供エリアの表示基準を追加
- 第20条(携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示) 媒体ごとの表示方法を追加

ベストエフォート型サービスに限定した
規定に変更

↓
全般的な規定は通則(第2章)に規定

第4章 雑則

- 第21条(契約代理店による広告表示の適正化) 契約代理店に対する正確な情報の速やかな提供に努める旨を追加
- 第22条(テレビCM等による広告の際の留意事項) 広告媒体ごとの留意事項の追加(別表で文字の大きさ等を具体的に規定)

電気通信サービス向上推進協議会

協議会への参加の承認
WG等の設置
協議会の運営全般

構成員：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
(事務局：テレサ協)

広告表示自主基準WG

メンバー：4団体の代表
(事務局：テレサ協)

携帯等広告表示検討サブWG

メンバー：携帯関連5社
および TCA
(事務局：TCA)

広告表示自主基準・ガイドラインの検討

広告表示 アドバイザー委員会

メンバー：学識経験者
弁護士
消費者団体代表
広告表示自主基準WG主査ほか
オブザーバー：JARO
総務省消費者行政課
(事務局：テレサ協、TCA)

不適切な広告に対する検討および提言

電気通信サービス向上 推進協議会設置要綱(抜粋)

1. 目的

利用者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることにより、利用者の利益を確保するとともに、電気通信事業に対する信頼を確保するため、電気通信サービスにおける利用者サービスの向上策の推進を図るための協議を行うことを目的とします。

3. 業務

協議会は目的達成のため、次の業務を行うこととします。

- (1) 利用者サービスの向上のための具体策の検討及びその円滑な実施
- (2) 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」の適切な運用
 - ① 広告表示基準の策定及び適時適切な見直し
 - ② 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」(以下「広告表示基準」といいます。)の適切な運用を図るため、同広告表示基準の規定の解説及び事例等の策定及び適時適切な見直し
 - ③ その他広告表示基準の適切な運用を図るための方策等の検討

携帯電話事業者が行う携帯電話の料金サービスの広告表示に係る措置(06年12月)

ソフトバンクモバイル、NTTドコモ及びKDDIが行った携帯電話の料金サービスの広告表示で、一部に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、説明が明瞭でないものがあったことについて

携帯電話事業者が行った携帯電話の料金サービスの広告表示に係る要請(07年11月)

NTTドコモ及びKDDIが行った携帯電話の料金サービスの広告表示で、利用者によってはサービス内容が十分理解されないおそれがあるものがあったことについて

NTT東日本及びNTT西日本が行った「DIAL104」に関する広告表示及び機能提供に係る指導(08年3月)

NTT東日本及びNTT西日本が行った番号案内接続サービス「DIAL104」に関する広告で、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、適正な表示をすること、及び役務提供に関して、オペレーターによる十分な説明を行うことの徹底について

NTT東日本及び西日本が行った「ひかり電話」に関する広告表示に係る指導(08年7月)

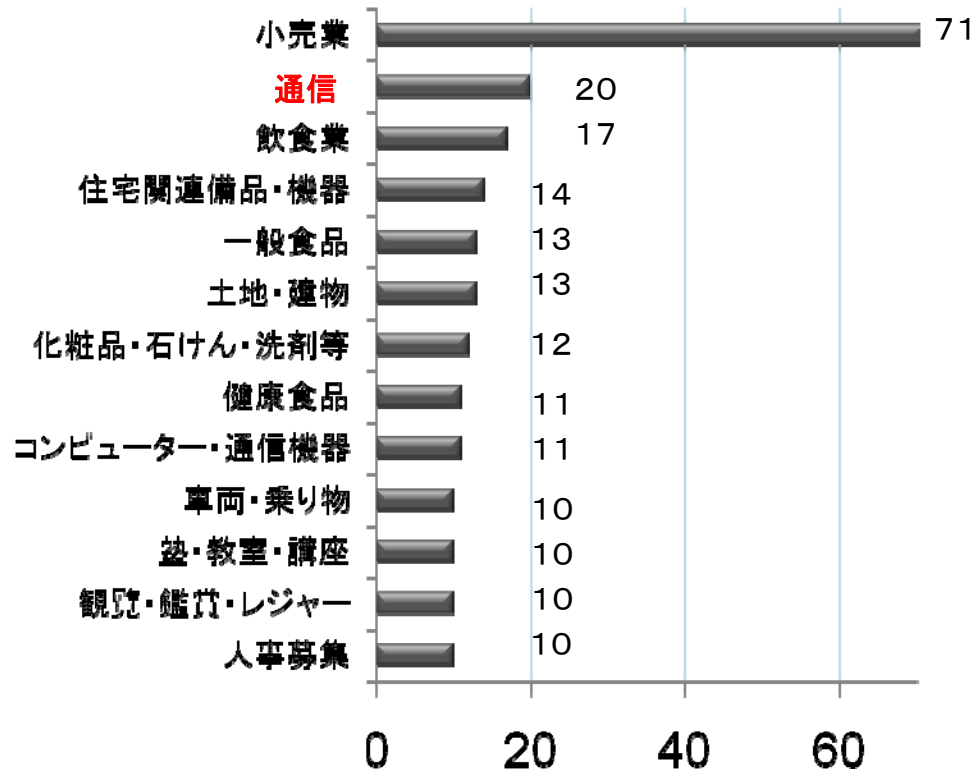
NTT東日本及びNTT西日本が行った音声利用IP通信網サービス「ひかり電話」に関する広告で、利用者が誤認するおそれと適正な表示をすることを徹底及び再発防止改善策の報告について

イー・モバイルが行う携帯電話サービスの料金サービスの広告表示に係る措置(08年9月)

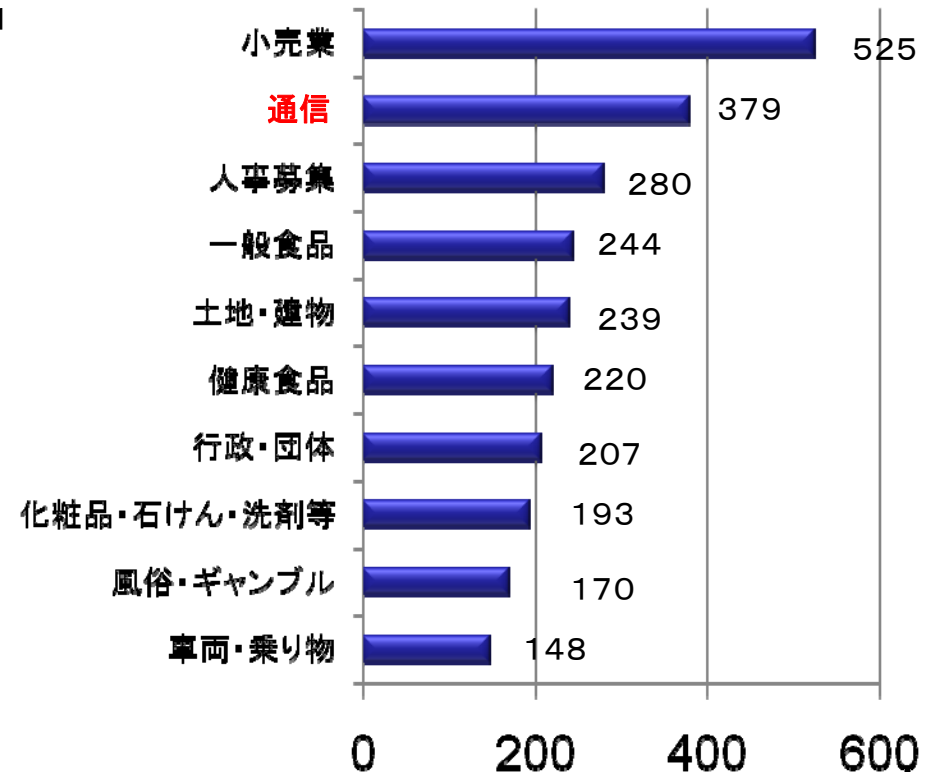
イー・モバイルが行った、TVCMにおける携帯電話サービスの料金サービスの広告表示について、利用する際の料金等、利用者によってはサービスの内容が十分理解されないおそれがあるものがあったことについて

日本広告審査機構の相談受付状況(平成19年度)

業種別苦情件数(全366件)



業種別問い合わせ件数(全5,649件)



最近の相談事例(日本広告審査機構ホームページより抜粋)

【携帯電話販売店】

折り込み広告に「新規契約0円」との表示。店頭では、広告上部に記載された特定の割引を適用した場合にそうなるとの説明。広告には割引価格があるだけで、新規計約0円との関係は認識できず、わかりにくい。

【光インターネットサービス】

DMIに「基本工事費無料」の表示があり申し込み。ところが工事後に届いた2枚の利用料金内訳に「工事料1000円」「工事料2000円」の記載。広告と異なるのではないか。

旅行業法における広告表示規制

旅行業法（昭和二十七年七月十八日法律第二百三十九号）

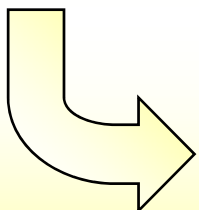
（誇大広告の禁止）

第十二条の八 旅行業者等は、旅行業務について広告をするときは、広告された旅行に関するサービスの内容その他の国土交通省令で定める事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない。

旅行業法施行規則（昭和四十六年十一月十日運輸省令第六十一号）

（誇大表示をしてはならない事項）

第三十条 法第十二条の八の国土交通省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 
- 一 旅行に関するサービスの品質その他の内容に関する事項
 - 二 旅行地における旅行者の安全の確保に関する事項
 - 三 感染症の発生の状況その他の旅行地における衛生に関する事項
 - 四 旅行地の景観、環境その他の状況に関する事項
 - 五 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価に関する事項
 - 六 旅行中の旅行者の負担に関する事項
 - 七 旅行者に対する損害の補償に関する事項
 - 八 旅行業者等の業務の範囲、資力又は信用に関する事項

薬事法における広告表示規制

薬事法（昭和三十五年八月十日法律第百四十五号）

（誇大広告等）

第六十六条 何人も、医薬品、医薬部外品、化粧品又は医療機器の名称、製造方法、効能、効果又は性能に関して、明示的であると暗示的であるとを問わず、虚偽又は誇大な記事を広告し、記述し、又は流布してはならない。

⇒ 厚生労働省において「医薬品等適正化広告基準」を策定

規制のある他法令の例

宅地建物取引業法、不動産特定共同事業法、貸金業法、特定商取引法、割賦販売法、商品投資事業規制法、債権管理回収業特別措置法、ゴルフ場会員契約適正化法、社会福祉法、健康増進法、金融商品取引法、等

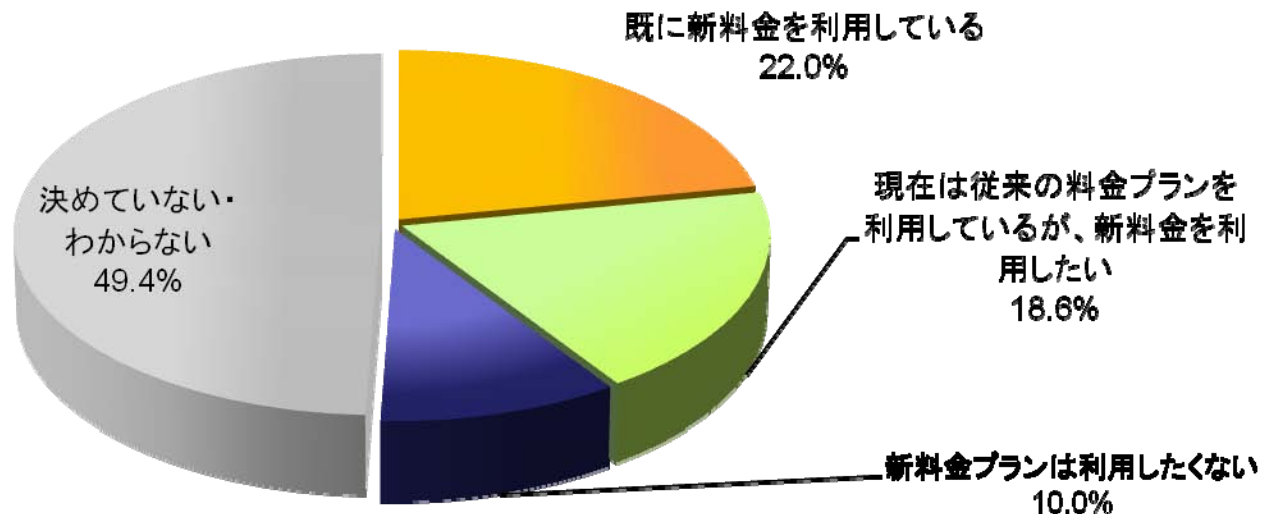
他の業法における消費者保護に関する規定

法令名	誇大広告の禁止	書面交付義務 提供条件説明	禁止事項	苦情の処理	その他
電気通信事業法	—	§ 26(提供条件の説明)	—	§ 27(苦情等の処理)	§ 18③事業の休廃止に係る周知
金融商品取引法	§ 37(広告等の規制)※	§ 37の3(契約締結前の書面交付)※ § 37の4(契約締結時の書面交付)※	§ 38(禁止行為)※ ・虚偽告知 ・断定的判断の提供 ・望まない勧誘 等	※認可協会、認定団体等に苦情処理の義務を規定	§ 40(適合性の原則等)
宅地建物取引業法	§ 32(誇大広告等の禁止)★※	§ 35(重要事項の説明等)★※ § 37(書面の交付)★※	§ 47(業務に関する禁止事項)★※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・不当に高額な報酬の請求 等	※宅地建物取引業保証協会に苦情処理の義務を規定	§ 37の2(事務所等以外の場所においてした買受けの申込みの撤回等) § 38(損害賠償額の予定等の制限)
保険業法	※金商法の規定を準用	§ 294(顧客に対する説明)	§ 300(保険契約の締結又は保険募集に関する禁止行為)※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・割引等特別な利益の提供 等	—	§ 309(保険契約の申込みの撤回等) § 296(保険仲立人の氏名等の明示)
貸金業法	§ 15(貸付条件等の広告)★※ § 16(誇大広告等の禁止)★※	§ 17(書面の交付)★※ § 18(受取証書の交付)★※	—	※貸金業協会に苦情処理の義務を規定	§ 14(貸付条件等の掲示)★※
旅行業法	§ 12の7(企画旅行の広告)※ § 12の8(誇大広告の禁止)※	§ 12の5(書面の交付)※	§ 13(禁止行為)※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・提示料金を超えた料金の收受 ・債務履行の不当な遅延 等	※旅行業協会に苦情処理の義務を規定	
その他の業法	・ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律 ・薬事法 ・社会福祉法	・信託業法		・警備業法	(適合性原則) ・商品取引所法 ※信託業法、資産の流動化に関する法律で金商法の規定を準用

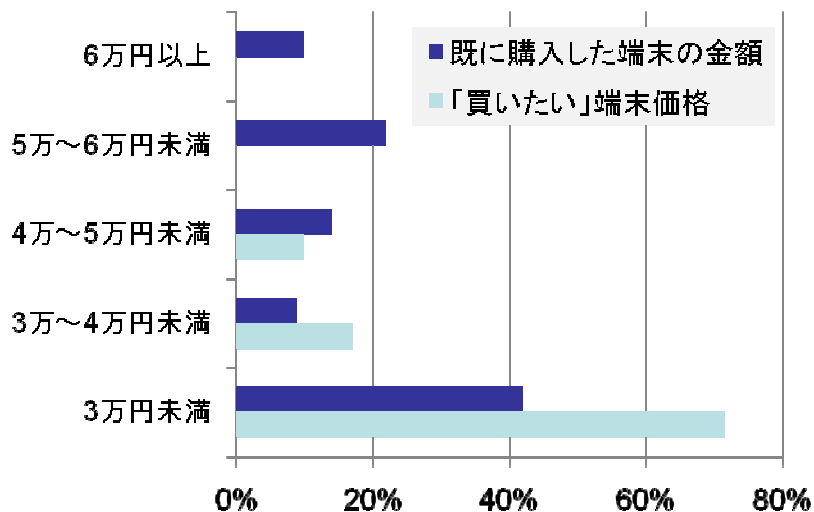
★印付きは業務停止命令の対象

※印付きは罰則規定あり

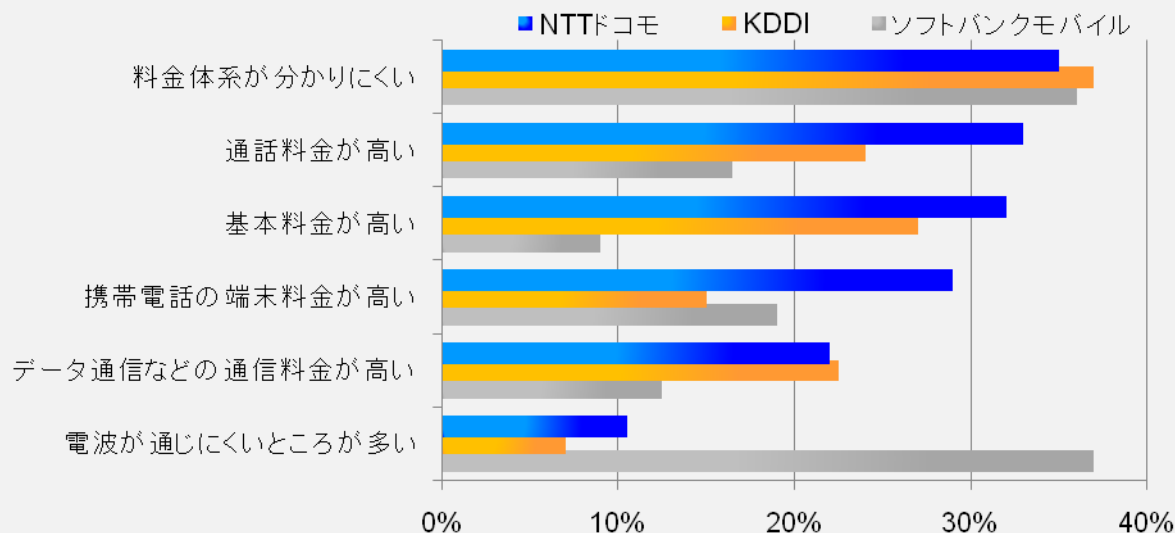
新料金プランの利用意向



新料金プランを選ぶ場合に「買いたい」端末価格とすでに購入した端末の金額



現在利用中の携帯電話会社への不満 (上位のみ、複数回答)



(注)本調査はヤフーパブリックインサイトが08年2月下旬にインターネット上で実施。20~60代の男女1000人が回答。

携帯電話の主な料金プラン (概要)

	コース	基本料	通話料	コース	基本料	通話料	サービス開始日/各種割引サービス等
NTTドコモ	バリューコース(最低利用期間:なし)			ベーシックコース(最低利用期間:2年)			新プラン開始:19年11月26日(905iシリーズ以降)
	タイプSSバリュー	1957円 (無1,050円)	42円/分 (21円/30秒)	タイプSS	3,780円 (無1,050円)	42円/分 (21円/30秒)	【端末購入】 バリューコース:一括又は分割(12回or24回) ベーシックコース:一括(購入時15,750円割引)
	タイプSバリュー	3,150円 (無2,100円)	37.8円/分 (18.9円/30秒)	タイプS	4,830円 (無2,100円)	37.8円/分 (18.9円/30秒)	【基本料割引等】 「ファミ割MAX50」、「ひとりでも割50」:基本使用料50%OFF、2年契約 「ファミリー割引」:基本使用料25%OFF 「(新)いちねん割引」:基本使用料最大25%OFF 「ハーティ割引」:基本使用料60%OFF 「ファミ割ワイド」:小・中学生&シニア向け、基本料(バリュー-735円/月、ベーシック1,575円/月)
	タイプMバリュー	5,250円 (無4,200円)	29.4円/分 (14.7円/30秒)	タイプM	6,930円 (無4,200円)	29.4円/分 (14.7円/30秒)	【通話料割引等】 「ファミリー割引」:①基本使用料25%OFF、②家族間通話料無料(※「ファミ割MAX50」加入)、 ③割引対象10回線、④無料通話分共有化、⑤家族間iモードメール無料、 ⑥固定指定1回線への通話料10%OFF 「ゆうゆうコール」:指定相手先5回線、ドコモあて30%OFF、他社あて10%OFF(189円/月)
	タイプLバリュー	8,400円 (無6,300円)	21円/分 (10.5円/30秒)	タイプL	10,080円 (無6,300円)	21円/分 (10.5円/30秒)	
au(KDDI)	シンプルコース(最低利用期間:なし)			フルサポートコース(最低利用期間:2年)			新プラン開始:20年6月10日
	プランSSシンプル	1961円 (無1,050円)	42円/分 (21円/30秒)	プランSS	3,780円 (無1,050円)	42円/分 (21円/30秒)	【端末購入】 シンプルコース:一括又は分割(12回or24回) フルサポートコース:一括(購入時21,000円補助)
	プランSシンプル	3,255円 (無2,100円)	33.6円/分 (16.8円/30秒)	プランS	4,935円 (無2,100円)	33.6円/分 (16.8円/30秒)	【基本料割引等】 「誰でも割」:基本使用料50%OFF、2年契約 「家族割」:基本使用料25%OFF 「年割」:基本使用料最大25%OFF 「ガク割」、「スマイルハート割引」:基本使用料50%OFF 「ワイドサポート」:小・中学生&シニア向け、基本料1575円/月
	プランMシンプル	5,250円 (無4,252円)	29.4円/分 (14.7円/30秒)	プランM	6,930円 (無4,252円)	29.4円/分 (14.7円/30秒)	【通話料割引等】 「家族割」:①基本通話料25%OFF、②家族間通話料無料(※「誰でも割」加入)、 ③割引対象10回線、④無料通話共有可、⑤家族間Cメール無料 「指定割」:指定した3回線(固定、au、IP)通話料50%OFF(315円/月) 「ガク割」:基本通話料、(固定、au)通話料50%OFF
	プランLシンプル	8,295円 (無6,615円)	25.2円/分 (12.6円/30秒)	プランL	9,975円 (無6,615円)	25.2円/分 (12.6円/30秒)	
ソフトバンク モバイル	ホワイトプラン	最低利用期間:なし		ゴールドプラン	最低利用期間:なし		ホワイトプラン:19年1月16日、ゴールドプラン:18年10月26日
		980円	無料(※1) 他社携帯あて 42円/分		9,600円	無料(※3) 他社携帯あて 42円/分	【端末購入】 一括又は分割(12回or24回) 【その他割引等】 「ホワイト家族24」:ホワイトプラン加入の家族間通話料24時間無料 「ホワイト学割」:①基本使用料0円、②ソフトバンクあて通話料無料(21~1時及び他社宛ては42円/分)、③S!ベーシックパック315円/月、④パケット放題1,029円~4,410円
	Wホワイト	1960円 (ホワイトプラン+980円)	無料(※2) 他社携帯あて 21円/分	「継続割引」又は「家族割引」(どちらも1年契約) 1年目37%、5年目51%、10年超70%割引		【通話料】 ※1:21~1時は、42円/分 ※2:21~1時は、21円/分 ※3:21~1時は、1請求月内の累計通話時間が200分を超えた場合、42円/分	

(注)各社のパンフレット等を基に総務省まとめ。(2008年10月15日現在)

- Ofcomは、02年、比較可能な料金情報の提供を促進し消費者の十分な情報を持ったサービス選択を可能とすることを目的として、電気通信サービスの料金を比較して情報提供するサービスに対する認定制度(PASS: Price Assurance Standard Scheme)を導入。
- 06年2月、PASS導入以来、サービスの多様化や通信事業者数の増加が著しい状況にあること、またPASSの認知度が低いこと(8%-03年8月時)を背景として、Ofcomは、PASSの廃止・見直し等について意見募集を実施。
- 06年12月、Ofcomは、意見募集の結果を踏まえ、PASSの見直しを発表。この見直しは、消費者権利の拡大の観点から、①比較対象サービスの拡大、②認定申請プロセスの公正化・透明化、③認定基準の正確性等の向上、④消費者の認知度向上を図るもの。
- PASSで認定されていたのは、03~06年のuSwitchのみであったが、08年7月、Ofcomは、Broadband Choices及びSimplify Digitalの認定を発表した。

認定プロセス

【Step1】申請書の提出

■ 申請書の記載事項

- ・料金比較サービスの開始時期
- ・料金比較の対象サービス
- ・料金の計算方法
- ・利用者のアクセス方法
- ・これまでの利用者数
- ・ビジネスモデル(利用者や事業者からの料金徴収の有無等)

【Step2】申請者の招請

- 申請サービスが認定基準に合致する可能性がある場合、Ofcomは申請者を招請。
- 招請された申請者は、サービスのデモを実施したり、Ofcomからの質問に回答。

【Step3】アナリストの監査

- Ofcomは、独立のアナリストに対し、料金の比較計算と料金情報の現行化プロセスに関する技術的な監査を依頼。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£6,000
上記以外	£1,000

【Step4】認定書の交付

- 認定基準に合致した申請者には、認定書が交付。下記のロゴを表示することが可能。
- Ofcomは、Webサイトにスキームの説明と認定を受けた者のリスト(リンク付)を提供。



【Step5】認定の更新

- 認定は毎年更新。その際、独立のアナリストが監査。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£3,000
上記以外	£500

申請者の負担分

申請者の負担分

※ £=221.98円(19.3.5)

認定制度の対象サービス

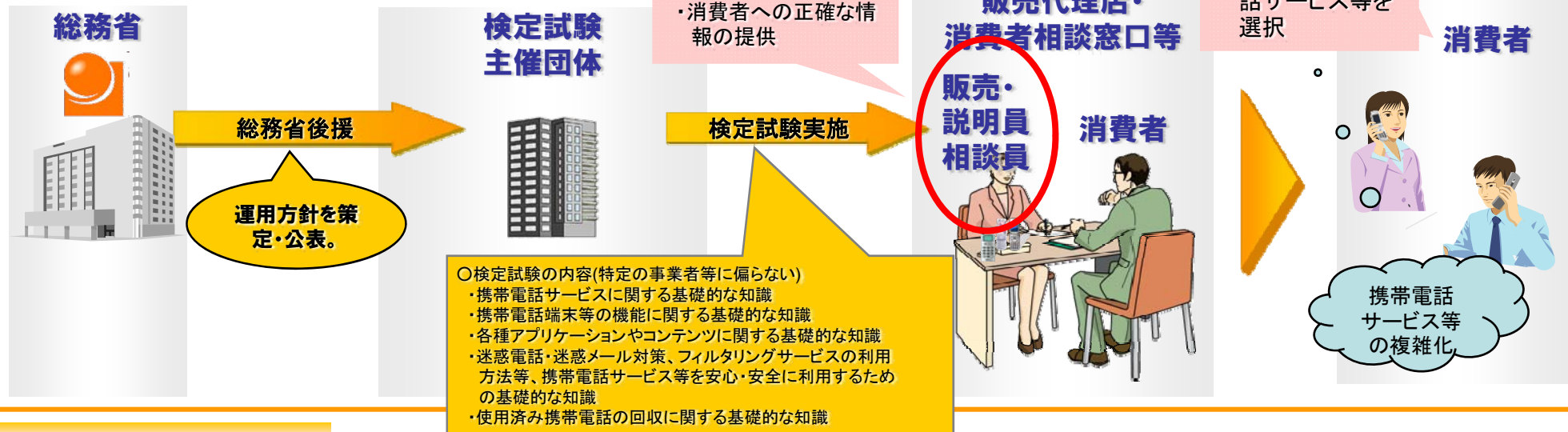
例えば、以下のようなサービスが対象。

- ・固定電話(Fixed Telephone)
- ・移動電話(Mobile Telephone)
- ・国際ローミング(International roaming)
- ・ナローバンドインターネット(Narrowband Internet)
- ・ブロードバンド(Broadband)
- ・IP電話(Voice over IP)
- ・デジタルテレビ(Digital TV)
- ・バンドルサービス(Bundle services)

認定基準

Accessible	1 身体障害者を含む全消費者がアクセス可能なものでなければならない。 2 Web上のサービスは、オフラインで情報入手する選択肢を有するべき。
Accurate	3 最低8週間毎にデータを現行化。Webの場合は最終更新日も明示すべき。 4 料金データは、特別料金の利用可能性や前払費用が反映されるべき。
Transparent	5 比較結果は料金で並び替えることができるものでなければならない。 6 事業運営費の創出方法を消費者に明らかにしなければならない。
Comprehensive	7 データは、主要な事業者を含む広範囲な事業者を含むものであるべき。 8 利用可能なサービス情報を提供する際は消費者の居住地域を考慮すべき。 9 料金以外の要素の考慮の助言や品質情報を提供するサイトの利用の促進をすべき。

総務省後援の検定試験のイメージ



総務省後援の目的

- 民間団体の実施する携帯電話販売員等に係る検定試験について、公正中立に実施される場合、総務省がこれを後援。
- 販売員等の資質向上を図り、消費者が携帯電話サービス等の契約の際、正確な情報に基づく選択を可能とすることを支援。

経緯

- 08年1月22日～2月8日 運用方針(案)について意見招請(同年2月25日、運用方針を公表)
- 08年3月31日 MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)主催の「ケータイ実務検定(仮称)」への総務省後援を発表。
- 09年1月28日(予定) MCPC主催による「MCPCケータイ実務検定」実施予定。

(参考)モバイルビジネス活性化プラン(07年9月、抜粋)

2. 具体的施策

(3)モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

(c)消費者保護の在り方に関する多角的検討

サービスの多様化等に対応した消費者保護策の拡充を図る観点から、(中略) **携帯端末にかかる販売代理店等の販売員の資質向上を図るための資格認定制度の検討**その他の消費者保護策の在り方に関する多角的検討を2007年度中に開始し、2008年中を目途に結論を得る。

（提供条件の説明）

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者（中略）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。

「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(04年3月策定、06年11月改定)」（提供条件の説明）概要

■ 対象サービス(一般消費者向けサービス)

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話・PHS及び携帯電話・PHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス、FTTHサービス、CATVインターネット接続サービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- FWAサービス
- IP電話サービス

交付する
書面の
イメージ

「DSLプランA」のサービスについて

- 1 ○○テレコム(◇ショップ)
- 2 DSLプランA(ADSLサービス)
※ベストエフォート型のサービスであり、交換機収容局等からの距離等により速度が低下することがあります。
- 3 料金等

利用料	○○円
初期費用	○○円
モデムレンタル料	○○円
- 4 解約手続
○日以内の解約申出の場合上記料金はいただきません。モデム返却送料はお客様負担です。

【お問い合わせ先】

○○テレコム(株)
03-xxxxx-△△△△
(受付時間:平日9時~21時)

■ 説明の方法

- 店舗、街頭等での書面交付
- 電子メールの送付
- インターネットのウェブページでの閲覧
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- カタログ・パンフレット・DM等に記載
- 電話による説明(説明後、遅滞なく書面交付が必要)

■ 説明すべき事項

- 電気通信事業者(及び代理店等)の名称等
- 電気通信事業者(及び代理店等)の問い合わせ連絡先(電話窓口の場合は受付時間も含む。)
- 電気通信サービスの内容
- その利用者に適用される料金、経費
- 無料キャンペーン等の適用期間等の条件
- 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等

■ 望ましい対応(法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応)

- 通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと
- 消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること
- 未成年者への説明に際しては、特に高額利用の防止等に十分配慮して説明すること
- 説明の指針となるマニュアル等の作成及び定期研修の実施する 等

加入時

ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

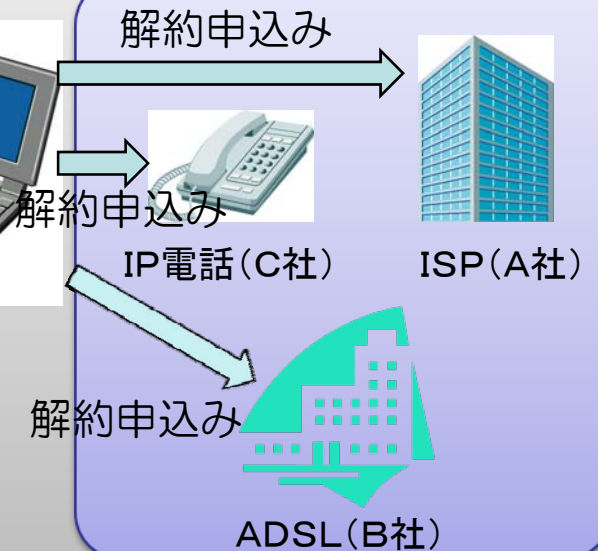
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み
⇒ 回線の利用も可能に



解約時

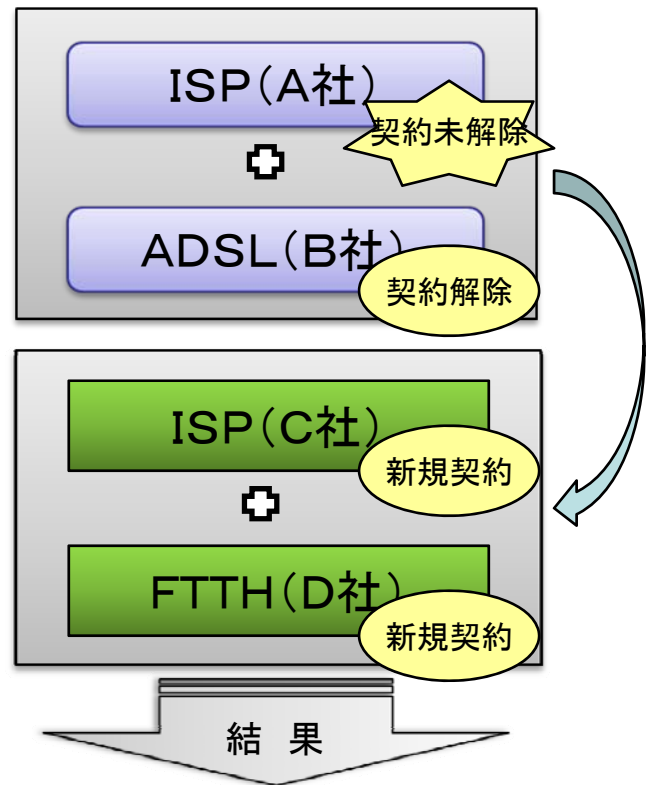
インターネットを解約する際は、ユーザは、自らすべての解約申込みを行う必要がある。



複数契約がある場合に契約を解除しなかった例

ケースⅠ

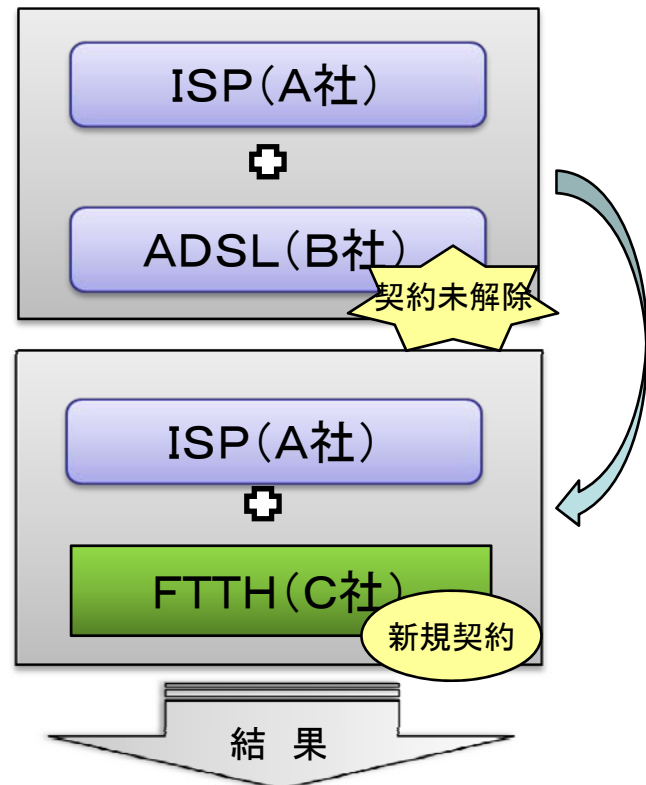
ADSLの契約を解除し、FTTHへ切替。その際、ISPとの契約を解除しないまま、別のISPに変更。従前契約していたISPとの契約が継続していたケース。



ISP(A社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

ケースⅡ

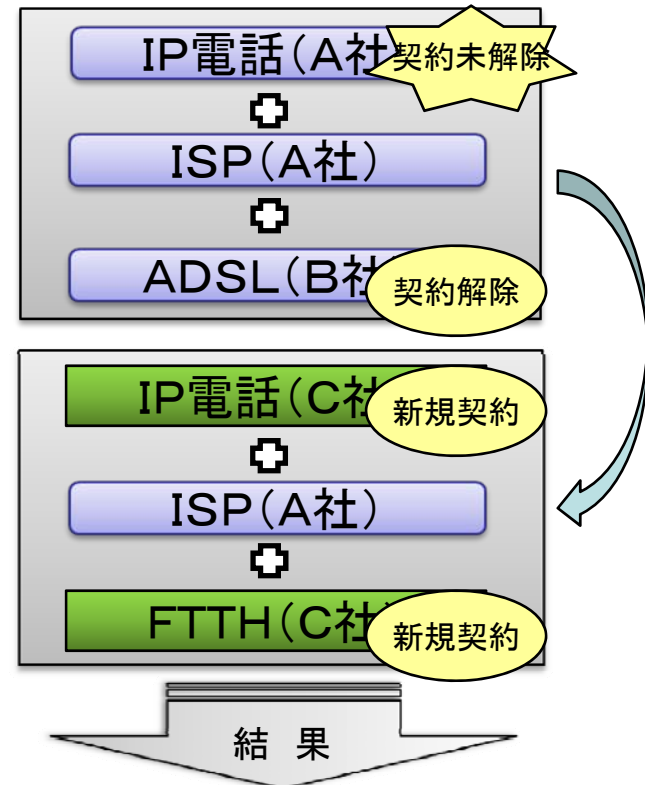
当初申込はISPへの申込み手続きだけで足りてしまったため、ADSLの契約があることを知らず、FTTHへ切替。従前契約していたADSLとの契約が継続していたケース。



ADSL(B社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

ケースⅢ

FTTHへの切替時に、元のADSLが提供するIP電話の契約を解除しないまま、FTTHが提供するIP電話を契約。従前契約していたIP電話の契約が継続していたケース。



IP電話(A社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

帯域制御の運用基準に関するガイドラインに関する経緯

インターネットトラフィックの急増、一部ISPによる帯域制御の実施

- ブロードバンドの普及に伴い、インターネット上のトラフィックが急激なペースで増加。特に、一部のヘビーユーザがP2P交換ソフト等の利用により、ネットワーク帯域を占有。
 - ヘビーユーザのネットワーク帯域占有に対処するため、一部のISPは帯域制御(*)を実施。
- (*)帯域制御:アプリケーションやユーザを区別して、使用できる回線容量や通信速度等に基準を設けることでネットワーク上のトラフィックを制御すること。

ネットワークの中立性に関する懇談会(06年11月~07年9月)

- 「帯域制御の運用基準については、関係者間のコンセンサスを形成するため、広く関係者の参画を得て検討の場を設け、可能な限り速やかに「帯域制御に関するガイドライン(仮称)」として取りまとめ、これを適用することが望ましい。」
- 「具体的には、帯域制御の運用方針を各ISP等が契約約款等に記載する際に求められる情報の範囲、運用に際しての基本的要件、当該要件に係る法制的な整理等について、その位置付けの明確化を図ることが適当であると考えられる。」

帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会の設立

- 07年9月、ガイドラインの策定について検討するため、電気通信事業者4団体(*)から構成される「帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会」が設立(総務省はオブザーバ参加)。
- (*) (社)日本インターネットプロバイダ協会(JAIPA)、(社)電気通信事業者協会(TCA)、(社)テレコムサービス協会、(社)ケーブルテレビ連盟。
- 帯域制御の実態調査等を踏まえ、ガイドライン案を検討。

新競争促進プログラム(06年9月策定、07年10月改定)

- ネットワークの中立性の確保に向けた環境整備(抜粋)
 - ・ネットワークの効率的な運用に向けた環境整備
- 07年9月、電気通信関連4団体が設置した「検討協議会」において、08年春をめどに当該ガイドラインが策定されることとなっており、同協議会の検討を注視・支援する。

ガイドラインの検討・策定

- 08年3月 ガイドライン案について意見募集(約1ヶ月) ⇒ 同年5月 ガイドラインの策定・公表