

「電気通信サービスの広告表示において
考慮すべきポイント」

平成21年1月

電気通信サービス向上推進協議会

はじめに

電気通信事業者が多様なサービスを提供するにあたり、利用者がニーズに適したサービスを適切に選択できるよう、「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」(以下、「自主基準・ガイドライン」と略)を策定し、活用いただいている。

このような中で、残念なことに、携帯電話の広告など一部において不適正な広告表示が相次いで行われ、利用者や関連の機関から問題点の指摘が多数寄せられている状況である。特に、電気通信サービスは一般消費者にとって、技術的専門性が高い場合が多く、また料金体系も複雑なため、分かりやすい広告表示とは言えない場合があり、各地の消費生活相談センター等に多数の苦情・相談が寄せられている状況となっている。

電気通信サービスの広告表示に関する問題事案が相次いで発生している状況を受けて、平成20年9月に総務省より当協議会に対して、「電気通信事業者が行う広告表示に係る取り組みの改善」に対する要請が出されている。この要請を検討した結果、「不適正な広告がなされないようにするための方策」として、自主基準・ガイドラインの見直しを行うとともに、いままでの問題事案を分析し、広告表示において考慮すべきポイントなどを整理することとなった。

当資料「広告表示において考慮すべきポイント」は、協議会の下に設置している広告表示自主基準WG(ワーキンググループ)において、上記の観点で、いままでに問題事案として指摘された広告案件を取り上げ、事案の概要、自主基準・ガイドラインとの関係、考慮すべきポイント等を整理したものであり、電気通信事業者の皆様の参考として取りまとめたものである。

なお、事案の概要は該当する広告が問題事案として関係機関から当時指摘された内容をベースに取りまとめたものであり、また、自主基準・ガイドラインとの関係部分は平成21年1月時点の自主基準・ガイドライン(平成21年1月29日公表の第4版)の主な条文との関係について言及したものである。

各事業者におかれましては、「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」、および「電気通信サービスの広告表示において考慮すべきポイント」を参照いただき、一般消費者に誤解を与えない適切な広告表示に務めていただきたい。

目次

1. これまでに問題となった広告事案	1
1. 1 携帯電話関係	1
A社の事案(新聞広告及びテレビCM)	1
B社の事案(新聞広告及びテレビCM)	2
C社の事案(電車内広告及びテレビCM)	3
D社の事案(新聞広告及びテレビCM)	4
E社の事案(新聞広告及びテレビCM)	5
F社の事案(駅貼りポスター及び車両内広告)	6
G社の事案(新聞広告及び雑誌内広告)	8
H社の事案(チラシ)	9
I社の事案(チラシ)	10
1. 2 その他の事案	11
J社の事案(テレビCM、新聞広告、雑誌広告、駅貼りポスター、社内広告)	11
K社の事案(チラシ、ダイレクトメール、新聞広告、リーフレット)	12
2. 具体的な事例	14
2. 1 具体的事例①(チラシ)	14
2. 2 具体的事例②(チラシ、ダイレクトメール、新聞広告、リーフレット)	17
添付資料 広告のイメージ	21

1. これまでに問題となった広告事案

1.1 携帯電話関係

A社の事案

1)問題事案の概要

- (1)サービス種別:携帯電話サービス
- (2)表示媒体:新聞広告及びテレビCM
- (3)表示期間:
 - 新聞広告:平成18年10月26日
 - テレビCM:平成18年10月26日～11月2日
- (4)問題指摘時期:平成18年12月12日

2)問題事案について

通話料金及びメール料金が無料となるのは自社携帯電話役務の利用者間のみの通話及びメールに限定されており、国際電話を利用した場合及び一定時間帯の通話時間が1請求月に累計〇〇分を超過した場合の通話料金は無料とはならず、また、当該役務の提供を受けるためには、別の携帯電話役務の契約を締結することが条件であるにもかかわらず、「ケータイ通話料もメール代も無料である」との趣旨の表示に対して、無料の条件を表示した注釈の文字の大きさは、相対的な文字の大きさという観点からは、極めて小さい文字であった。

3)広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

現行自主基準第17条(携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示)ガイドライン事例17-1に該当する。

なお、現行基準の同条項は、この広告表示を契機として改訂(追加)されることとなった。

4)考慮すべきポイント

基本料金プラン(無料通信・通話分を含む)等に関する表示をしようとするときは、一般消費者に誤解が生じることのないよう明確かつ適正に表示することが要請されており、強調したい部分の文字の大きさに対する注釈部分の文字の大きさの相対的な比率について考慮すべきであった。

様々な制約があるにもかかわらず、その旨を非常に小さく表示したり、料金の安さのみを

強調するような表示は避けるべきである。

B社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 新聞広告及びテレビ CM
- (3) 表示期間:
 - 新聞広告: 平成18年2月3日～2月6日
 - テレビ CM: 平成18年2月1日～4月20日
- (4) 問題指摘時期: 平成18年12月12日

2) 問題事案について

新サービスの契約申込者すべての料金が最大半額となるような表示を行っていたが、基本使用料が半額となるのは契約後〇〇年目以降であるにもかかわらず、その旨の表示は、明瞭に表示されているとはいえなかった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

現行自主基準第17条(携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示)ガイドライン事例17-1に該当する。

なお、現行基準の同条項は、この広告表示を契機として改訂(追加)されることとなった。

4) 考慮すべきポイント

割引サービス等に関する表示をしようとするときは、一般消費者に誤解が生じることのないよう明確かつ適正に表示することが要請されており、強調したい部分の文字の大きさに対する注釈部分の文字の大きさの相対的な比率について考慮すべきであった。

様々な制約があるにもかかわらず、その旨を非常に小さく表示したり、料金の安さのみを強調するような表示は避けるべきである。

C社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 電車内広告及びテレビ CM
- (3) 表示期間:
 - 電車内広告: 平成18年7月1日～7月31日
 - テレビ CM: 平成18年7月1日～7月20日
- (4) 問題指摘時期: 平成18年12月12日

2) 問題事案について

携帯電話の余った無料通話について「究極のくりこし、無期限のくりこし」等と表示していたが、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おり、その旨の表示は、明瞭に記載されているとはいえなかった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

現行自主基準第17条(携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示)ガイドライン事例17-1に該当する。

なお、現行基準の同条項は、この広告表示を契機として改訂(追加)されることとなった。

4) 考慮すべきポイント

オプションサービス等に関する表示をしようとするときは、一般消費者に誤解が生じることのないよう明確かつ適正に表示することが要請されており、強調したい部分の文字の大きさに対する注釈部分の文字の大きさの相対的な比率について考慮すべきであった。

様々な制約があるにもかかわらず、その旨を非常に小さく表示したり、料金の安さのみを強調するような表示は避けるべきである。

D社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 新聞広告及びテレビ CM
- (3) 表示期間:
 - 新聞広告: 平成17年12月ころ
 - テレビ CM: 平成17年12月2日～平成18年1月21日
- (4) 問題指摘時期: 平成18年12月12日

2) 問題事案について

「中学生以下と60歳以上におトク! 「〇〇〇割ワイド」好評受付中」、「月々の基本料〇, 〇〇〇円(税込)！」等と表示していたが、実際には、「□□□□□ワイド」と称する料金プランの利用者が、新規に「□□□□□割引」と称する割引サービスの契約を締結した場合は、最初の1か月の月額基本使用料は×, ×××円であり、翌月以降、月額基本使用料が〇, 〇〇〇円となるものであった。最初の1か月の月額基本使用料は×, ×××円であり、月額基本使用料が〇, 〇〇〇円となるのは「□□□□□割引」締結後の翌月以降となることが記載されていなかった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

自主基準第8条(料金などに関する広告表示)第一号に該当する。

4) 考慮すべきポイント

当該割引の適用期間(月額基本使用料が〇, 〇〇〇円となるのは「□□□□□割引」締結後の翌月以降となること)、及び最初の1か月の月額基本使用料は×, ×××円であることを記載すべきであった。

E社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 新聞広告及びテレビ CM
- (3) 表示期間:
 - 新聞広告: 平成18年2月ころ
 - テレビ CM: 平成18年7月15日～9月23日
- (4) 問題指摘時期: 平成18年12月12日

2) 問題事案について

「あまった無料通信分が2ヶ月くりこせて分けあえる。しかもパケット代としても分けあえる。□□□□□割引」等と記載していたが、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か月間に限定されるものであるにもかかわらず、その旨が記載されていなかった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

現行自主基準第17条別表4(「無料通信・通話分に関する事項」)に該当する。
なお、現行基準の同条項は、この広告表示を契機として改訂(追加)されることとなった。

4) 考慮すべきポイント

当該権利の充当期間に関する制約条件(繰越しの権利が発生した月の翌々月の1か月間に限定されるものであること)を記載すべきであった。

F社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 駅貼りポスター及び車両内広告
- (3) 表示期間: 平成20年2月ころ～4月ころ
- (4) 問題指摘時期: 平成20年9月4日

2) 問題事案について

①「ありえない！ 電話基本料0円。」及び「ケータイ初！ 月々〇〇〇円で24時間いつでも通話無料。」と記載し、あたかも、通話の相手方が契約している携帯電話会社等に制限なく月額〇〇〇円のみで通話できるかのように表示。前記広告全体の大きさと比して小さい文字で、「別途データ通信利用料月々〇, 〇〇〇円～がかかります。」及び「当社契約者同士で、電話発信者が当社サービスエリアの場合。電話受信者が当社の電話でない場合や、電話発信者が当社サービスエリア外の場合には、別途従量課金による通話料がかかります。」と記載。

実際には、この定額サービスの料金のみで利用できるのは、自社の携帯電話同士の場合に限られるものであり、また、この定額サービスを利用するためには、データ通信サービスを利用するための契約が必要であり、最低でも月額×, ×××円の利用料が掛かるものであったが、この定額サービスの料金のみで利用できる場合の条件については、全体の広告に比して小さい文字で記載されていた。

②さらに、国内ローミングサービスで利用する場合には、別途月額△△△円の利用料及び利用ごとの通話料が掛かるものであったが、同サービスの利用ごとに掛かる通話料に加えて月額△△△円の利用料が必要であることについて記載がなかった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

上記①は、自主基準第17条(携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示)ガイドライン事例17-1に該当する。

また、上記②は、自主基準第8条(料金などに関する広告表示)第二号に該当する。

4) 考慮すべきポイント

上記①について

当該定額サービスの料金のみで利用できる場合の条件についての記載の文字は「広告自主基準・ガイドライン」に規定する最低文字サイズはクリアーしているが、全体の文字の大きさのバランスを考慮すべきであった。

上記②について

国内ローミングサービスで利用する場合には、同サービスの利用ごとに掛かる通話料に加えて、別途月額△△△円の利用料が掛かることについて記載すべきであった。

G社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: 新聞広告及び雑誌内広告
- (3) 表示期間: 平成20年3月ころ～4月ころ
- (4) 問題指摘時期: 平成20年9月4日

2) 問題事案について

「通話定額+データ通信定額の料金比較」と記載の上、「データ通信利用料 〇, 〇〇〇円/月～」及び「△△△円/月 自社携帯同士なら 24時間通話無料!」と記載するとともに、それらの金額を合計した□, □□□円をあらわす棒グラフを記載し、一方、「他社PHS」として、「データ通信利用料 〇, 〇50円/月～」及び「●, ●●●円/月 自社携帯電話同士なら 24時間通話無料!」と記載するとともに、それらの金額を合計した■, ■■■円をあらわす棒グラフの二つを並べて記載することにより、あたかも、自社の携帯電話定額サービスの利用料は、他社携帯電話における同等の役務の利用料と比較しておよそ半額であるかのように表示。

実際には、自社の携帯電話定額サービスの利用料が他社PHSにおける利用料と比較しておよそ半額であるのは、データ通信サービスの1か月間の利用が××, ×××パケットまでの場合であって、データ通信サービスの利用状況により他社PHSのものより高くなる場合又はおよそ半額とはならない場合があるものであった。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

自主基準第7条(比較表示)第二号に該当する。

4) 考慮すべきポイント

他の電気通信事業者が提供する電気通信サービスとの間で、料金の比較を表示するときは、比較の方法が公平、公正かつ妥当なものであることが求められるところであり、本件の「通話定額+データ通信定額の料金比較」においては、「他社携帯電話」における利用料と比較しておよそ半額であるのは、一定の条件下に限るものであることを記載すべきであった。

また、特定の競争事業者のサービス料金と比較する場合には、当該事業者の名称を明示することが要請されており、本件においては比較対象事業者の名称を明示すべきであった。

H社の事案

1)問題事案の概要

- (1)サービス種別:携帯電話サービス
- (2)表示媒体:チラシ
- (3)表示期間:平成19年7月27日～8月21日
- (4)問題指摘時期:平成19年11月

2)問題事案について

文字サイズは異なるが「みんないきなり」、「基本使用料」、「半額に！」と大きな文字で強調表示することで、あたかも料金割引サービスの適用を希望する者すべてについて基本使用料が半額になるように記載しており、実際にはこの表示と離れた箇所に5ポイントの小さい文字で、割引サービスが適用される条件が打消し表示で記載されている。

また、打消し表示として記載されている割引サービスが適用される条件も、明確かつ分かりやすく記載されていない。

3)広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

- ①広告表示自主基準・ガイドライン第5条二号(わかりやすい広告表示)に該当する。
- ②広告表示自主基準・ガイドライン第6条四号(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)に該当する。
- ③広告表示自主基準・ガイドライン第8条2項一号(料金等に関する広告表示)に該当する。

4)考慮すべきポイント

強調表示に使用する言葉は、一般消費者に誤認を与える表現にならないよう注意する必要がある。また、強調表示を用いる場合は、それに合わせ打消し表示の部分で割引サービスが適用される条件が明確かつ分かりやすく記載されている必要がある。

I社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別: 携帯電話サービス
- (2) 表示媒体: チラシ
- (3) 表示期間: 平成 19 年 9 月 1 日以降
- (4) 問題指摘時期: 平成 19 年 11 月

2) 問題事案について

文字サイズは異なるが「誰でも」、「いきなり」、「半額」、「2 年間継続契約で、ひとりでも家族でも基本使用料いきなり半額」と大きな文字で強調表示することで、あたかも料金割引サービスの適用を希望する者すべてについて、2 年を期間とする契約をすれば、条件無く直ちに基本使用料が半額となるかのように表示されており、実際にはこの表示と離れた箇所には 5 ポイントの小さい文字で、打消し表示として契約解除料のことが記載されているが、契約の自動更新に係る事項が明確かつ分かりやすく記載されていない。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

- ① 広告表示自主基準・ガイドライン第 5 条 2 号 (わかりやすい広告表示) に該当する。
- ② 広告表示自主基準・ガイドライン第 6 条 4 号 (虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示) に該当する。
- ③ 広告表示自主基準・ガイドライン第 8 条 2 項 1 号 (料金等に関する広告表示) に該当する。

4) 考慮すべきポイント

強調表示に使用する言葉は、一般消費者に誤認を与える表現にならないよう注意する必要がある。また、強調表示を用いる場合は、それに合わせ打消し表示の部分で割引サービスが適用される条件が明確かつ分かりやすく記載されている必要がある。

1.2 その他の事案

J社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別： 番号案内接続サービス
- (2) 表示媒体： テレビCM、新聞広告、雑誌広告、駅貼りポスター、車内広告
- (3) 表示期間： 平成19年7月～10月
- (4) 問題指摘時期： 平成20年3月

2) 問題事案について

- (1) 当該役務の利用には接続手数料がかかること、及びそれを利用した場合の接続先との区域内通話料が利用しない場合よりも割高となることを表示していない。
- (2) また別の広告において、当該役務の利用には接続手数料がかかる旨の表示をしたが文字が広告全体の大きさと比較して小さい。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

広告表示自主基準・ガイドライン第6条第2項(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)に該当する。

4) 考慮すべきポイント

「そのままおつながします」というキャッチコピーだけを表示することによって消費者に有利な点だけを強調するのではなく、接続手数料がかかる有料のサービスであること、及び利用しない場合と比べて割高になる場合があることを明示すべきであった。

K社の事案

1) 問題事案の概要

- (1) サービス種別 : IP電話(OAB～J)サービス
- (2) 表示媒体 : チラシ, ダイレクトメール, 新聞広告, リーフレット
- (3) 表示期間 : 平成19年2月～11月
- (4) 問題指摘時期 : 平成20年7月

2) 問題事案について

- ① 本IP電話を利用するに当たっては、通話料以外に月額基本料とIP電話対応ルータ利用料(集合住宅の場合)に加え、光ファイバ利用料が必要であるにもかかわらず、その旨の記載が無いまたは明瞭に記載せず、あたかも、通話料以外に月額基本料とIP電話対応ルータ利用料(集合住宅の場合)のみで利用することが出来るかのように表示した。
- ② 集合住宅においては、通話料以外に光ファイバ利用料及び月額基本料に加え、IP電話対応ルータ利用料が必要であるにもかかわらず、その旨の記載が無いまたは明瞭に記載せず、あたかも、通話料以外に光ファイバ利用料及び月額基本料のみで利用することが出来るかのように表示した。
- ③ 本IP電話の通話料は、通話対象が加入電話, ISDN, 同社IP電話を利用する場合に限り通話料が全国一律3分〇〇円であるが、その旨を記載せず、あたかも、通話対象に関係なく全国一律で3分〇〇円であるかのように表示した。
- ④ 本IP電話の通話料セットプランに含まれる通話料〇〇円分の通話対象について、加入電話, ISDN, 同社IP電話を利用する場合に限られるが、その旨を記載せず、または明瞭に記載せず、あたかも、当該通話料分で通話できる通話対象には制限がないかのように表示した。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

広告表示自主基準・ガイドライン第8条第2項第二号(料金等に関する広告表示), 第14条(IP電話サービスの料金に関する広告表示)に該当する。

4) 考慮すべきポイント

サービスの月額基本料金等に関する表示をしようとするときは、通常利用者が負担すべき主な料金項目を表示するほか、代表的な金額例を示すなど、可能な限り実際に要する標準的な料金の額を表示すべきであった。また、IP電話サービスの通話料金に関する表示をしようとするときは、自社だけではなく、他の電気通信事業者の回線に接

続する際に通話料が異なる場合や通話対象の制限がある場合は、その旨を分かりやすく表示すべきであった。

2. 具体的な事例

2.1 具体的事例①

1) 対象事案

- サービスタイプ: 携帯電話の料金割引
- 広告媒体: チラシ
- 表示期間: 平成 19 年 7 月 27 日～平成 19 年 8 月 21 日(X社)
平成 19 年 9 月 1 日以降(Y社)
- 指摘を受けた時期: 平成 19 年 11 月

2) 問題事案について

①【X社の例(添付資料「広告のイメージ」の強調表示の部分参照)】

約 100 ポイントの大きさの文字で「みんないきなり」、約 24 ポイントの大きさの文字で「基本使用料」及び約 200 ポイントの大きさの文字で「半額に！」と大きく記載。

【指摘を受けた内容】

- あたかも料金割引サービスの適用を希望する者すべてに条件なく直ちに基本使用料が半額になるように表示している。
- 一般消費者に誤認されやすい。

②【Y社の例(添付資料「広告のイメージ」の強調表示の部分参照)】

約 100 ポイントの大きさの文字で「誰でも」、約 80 ポイントの大きさの文字で「いきなり」及び約 150 ポイントの大きさの文字で「半額」と、約 18 ポイントの大きさの文字で「〇年間継続契約で、ひとりでも家族でも基本使用料いきなり半額」等と大きく記載。

【指摘を受けた内容】

- 料金割引サービスの適用を希望する者すべてについて〇年を期間とする契約をすれば、条件なく直ちに基本使用料が半額となるかのように表示。
- 一般消費者に誤認されやすい。

③【X社の例(添付資料「広告のイメージ」の打消し表示の部分参照)】

「①」の表示と近接でない下方の箇所に、約 5 ポイントの文字で下記内容を記載。

- ・〇年間同一回線の継続利用をお約束いただきます。
- ・契約期間中に割引サービスの廃止、ご契約回線の解約または利用休止の場合は、継続利用期間にかかわらず、〇, 〇〇〇円の解約金が必要となります(契約満了月の翌月を除く)。

【指摘を受けた内容】

- 利用者からの申出がなければ契約から〇年を経過した時点で自動的に〇年単位

の契約が更新されることが紙面に記載されていない。

- ○年間の契約更新後においても同様に解約金が必要となることが紙面に記載されていない。

④【Y社の例(添付資料「広告のイメージ」の打消し表示の部分参照)】

「②」の表示と近接でない下方の箇所に約5ポイントの文字で「※○年単位の継続契約となるため、契約期間中に解約・一時休止・「割引サービス名」の廃止をした場合には、加入年数に関わらず、契約解除料△, △△△円(税込○, ○○○円)がかかります。」等と記載。

(実際は、強調表示部分に記号「※」を用い、注記があることを示している)

【指摘を受けた内容】

- 契約の自動更新に関わる事項については記載なし。(利用者からの申出がない限り自動更新されてしまう)
- 他の大きい文字に対して5ポイントは小さ過ぎる。(アドバイザリー委員会でのヒアリングから)

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

「2)問題事案について」の「①」と「②」について

- 特定の利用形態・契約形態にある契約者のみに適合する事実について、あたかも他の契約者又は全ての契約者に適合するかのよう誤認されるおそれのある広告表示を用いない。(広告表示自主基準・ガイドライン第6条四号)

「2)問題事案について」の「③」と「④」について

- 注記をするときは、本体標記に併記するなど、できるだけ本体に近接した場所に表示する。(広告表示自主基準・ガイドライン第5条二号)
- 割引(セット料金等を含む。)についての表示を行なう場合は、当該割引の適用対象、期間、別途要する費用及び条件(特に、当該割引が適用されるために、一般消費者にとって不利な条件が付されるときは、その旨)明確かつ分かりやすく表示する。(広告表示自主基準・ガイドライン第8条2項一号)

4) 考慮すべきポイント

- 強調表示の内容が、消費者の関心を引き付けるための「キャッチ広告」となると、一般消費者に誤認されやすい表現と判断されるケースが多くなっているようである。ここに使用する言葉は、打消し表示での記述も含め、かなり慎重に検討する必要がある。
- 強調表示を使用する場合、「みんないきなり」、「誰でも」、「いきなり」といった言葉を使用すると、打消し表示に記述する例外条件や制約条件が増加することになり、記述内容に

も様々な観点から十分な注意が必要となる。強調表示だけで、訴求対象を明確にする工夫が必要である。

○「2)問題事案について」の「③」と「④」については、強調表示部分への記述内容が一般消費者に誤認されやすい重要な要素になっていると思われるが、さらに打消し表示についても下記の注意が必要である。

- ・注記をするときは、本体標記に併記するなど、できるだけ本体に近接した場所に表示する。Y社の例のように記号「※」を用い、注記があることを示す場合でも工夫が必要である。
- ・サービスの対象となる範囲、仕組、品質など基本的な事項は、正確で分かりやすい表示を行なう。
- ・解約金が発生する記述は必要であるが、発生させないで解約できる手続きも分かりやすく記述する。
- ・チラシの最低の文字サイズは広告表示自主基準・ガイドラインの別表8に今まで明記されていなかったが、今回の改訂で、チラシ等においても打消し表示については8ポイント以上とすることが盛り込まれたので、確認が必要である。

2. 2 具体的事例②

1) 対象事案

広告表示期間 : 平成19年2月～11月

問題指摘時期 : 平成20年7月

サービスタイプ : IP電話(OAB～J)

広告タイプ : チラシ, ダイレクトメール, 新聞広告, リーフレット

2) 問題事案について

IP電話サービスの広告に関する表示において、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認されると認められる。

問題となる事実は4点

- ① 本IP電話を利用するに当たっては、通話料以外に月額基本料とIP電話対応ルータ利用料(集合住宅の場合)に加え、光ファイバ利用料が必要であるにもかかわらず、その旨の記載が無いまたは明瞭に記載せず、あたかも、通話料以外に月額基本料とIP電話対応ルータ利用料(集合住宅の場合)のみで利用することができるかのように表示した。
- ② 集合住宅においては、通話料以外に光ファイバ利用料及び月額基本料に加え、IP電話対応ルータ利用料が必要であるにもかかわらず、その旨の記載が無いまたは明瞭に記載せず、あたかも通話料以外に光ファイバ利用料及び月額基本料のみで利用することができるかのように表示した。
- ③ 本IP電話の通話料は、通話対象が加入電話, ISDN, 同社IP電話を利用する場合に限り通話料が全国一律3分〇〇円であるが、その旨を記載せず、あたかも、通話対象に関係なく全国一律で3分〇〇円であるかのように表示した。
- ④ 本IP電話の通話料セットプランに含まれる通話料〇〇円分の通話対象について、加入電話, ISDN, 同社IP電話を利用する者である場合に限られるが、その旨を記載せずまたは明瞭に記載せず、あたかも、当該通話料分で通話できる通話対象には制限がないかのように表示した。

3) 広告表示自主基準・ガイドラインとの関係

問題事実①, ②について

第8条第2項第二号に該当する。

(料金などに関する広告表示)

第8条第2項第二号

当該サービスの提供を受けるために要する経費のうち通常利用者が負担する必要があるものであって当該サービスの料金に含まれていないものがあるときは、その旨及び負担すべき主な料金項目を表示するほか、代表的な金額例を示すなど、可能な限り実際に要する標準的な料金の額

本IP電話を利用するには、通話料以外にIP電話基本料、光ファイバ利用料、集合住宅の場合は電話対応ルータ利用料が必要になるが、①では光ファイバ利用料、②では電話対応ルータ利用料が必要であることの表示が無く、また、代表的な金額例が表示されていなかった。

第8条第2項第二号に添った表示例

本IP電話を利用するには、通話料以外にIP電話基本料、光ファイバ利用料、集合住宅の場合は電話対応ルータ利用料が必要です。

代表的な金額例(一般戸建)

月額総額 〇,〇〇〇円(通話料を除く)

内訳:IP電話基本料 〇〇〇円

光ファイバ利用料 〇,〇〇〇円

問題事実③, ④について

第14条に該当する。

(IP電話サービスの料金に関する広告表示)

第14条 電気通信事業者は、IP電話サービスの広告においては、基本料金、他の電気通信事業者の回線に接続する際の通話料その他一般消費者が負担すべき主な料金項目(アクセス回線使用料、モデムレンタル料、工事費等)を表示するものとする。また、IP網以外の他の通信網に迂回する機能を有する場合は、迂回した通信網に関する料金負担が別途発生する旨を表示するものとする。

③では、本IP電話を利用する場合、通話料金については、あたかも通話対象に関係なく全国一律で3分〇〇円であるかのように表示していたが、実際には同料金が適用されるのは接続先が加入電話、ISDN、同社IP電話に限られており、携帯電話、PHS、他

社IP電話等、他の電気通信事業者の回線に接続する場合の通話料については料金が異なる場合があるが、その旨が分りやすく表示されていなかった。

また、④では通話料セットプランに含まれる無料通話料金分は、接続先が加入電話、ISDN、同社IP電話に限られており、携帯電話、PHS、他社IP電話等、他の電気通信事業者の電話への通話については、別途通話料金が必要となるにも関わらず、その旨を分りやすく表示していなかった。

第14条に添った表示例

③の場合

本IP電話から加入電話、ISDN、当社IP電話への音声通話料金は全国一律3分〇〇円となります。携帯電話、PHS、他社IP電話等への通話は接続先により通話料金が異なる場合があります。

④の場合

本IP電話の通話料セットプランの基本利用料に含まれる無料通話分は、加入電話、ISDN、当社IP電話への音声通話のみが対象であり、携帯電話、PHS、他社IP電話等への通話は基本利用料には含まれず、有料通話となります。

4) 考慮すべきポイント

問題事実①、②について

本IP電話の基本料を安く強調する為に、基本料金のみをクローズアップして比較表示しており、本来、多くの利用者にとっては併せて必要となる光ファイバ利用料または電話対応ルータ利用料の説明が省略されている。

消費者にとって重要な、月額でかかる「総額」が分りにくい上に、別途必要となる料金の表示が無い、または、あっても大変分りにくいことが問題である。

消費者にとって誤認の無い、「分りやすい」広告表示とするためには、表示時間やスペースに応じて、多くの利用者に別途必要となる料金を含んだ「総額」と「補足すべき内訳」の表示が望まれる。

問題事実③、④について

通話料金については本IP電話から加入電話、ISDN、同社IP電話への通話料金は同一で安い、その通話料金のみを全国一律の料金として強調表示し、多く利用される携帯電話を始めとする他の電気通信事業者への通話料金については高く異なる場合が多いにも関わらず、その旨が分かるように表示しないことが問題である。

これは一般消費者の不利益となる事実であっても、判断するための重要となるデメリット情報を表示しないこととなるので、通話対象の制限の範囲をわかりやすく表示すると

もに、表示時間やスペースに応じて、制限の範囲を超えるものについても代表的な例を表示することが望まれる。

例えば、特に携帯電話は大変普及しており、通話先となるケースが多いことから、携帯電話への通話料金を代表的に表示し、他の制限の範囲を超える接続先についても料金の違いが有ることを表示することなどが望まれる。

また、④については通話料セットプランの対象範囲を明確に表示し、可能であれば対象外となる通話先の一覧と通話料金を「分りやすく」表示することが望まれる。

添付資料：広告のイメージ

※チラシをもとにイメージを作成したものです

全員すぐじ
基本利用料
半額！

〇年間継続契約で ■ ■

※〇年間同一回線の継続利用をお約束いただきます。 ●契約期間中に…の場合は、継続利用期間にかかわらず解約金が必要となります

強調表示の部分

打消し表示の部分