

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
新旧対照表

第14条 現行 (第10版)	第14条 見直し案 (第11版)
<p>(ベストエフォート型サービスの速度に関する広告表示)</p> <p>第14条 電気通信事業者は、ベストエフォート型サービスの広告において、最高速度を表示するときは、通信設備の状況や他回線との干渉等によって当該表示速度が出ないことがある旨を当該速度表示とできるだけ近接した場所に明瞭に表示するものとする。なお、一般消費者にとって期待が大きいF T T Hサービスや移動体通信サービスの速度表示については、適切な説明を加えるなど特に留意するものとする。</p>	<p>(ベストエフォート型サービスの速度に関する広告表示)</p> <p>第14条 電気通信事業者は、ベストエフォート型サービスの広告において、規格上の最高速度を表示するときは、以下の事項を遵守するものとする。</p> <p>一 通信設備の状況や他回線との干渉等によって当該表示最高速度よりも速度が低下する旨などを当該表示最高速度とできるだけ近接した場所に明瞭に表示するものとする。なお、一般消費者にとって期待が大きいF T T Hサービスや移動体通信サービスの速度表示については、適切な説明等を加えるなど特に留意するものとする。</p> <p>二 「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」(平成27年7月31日)に基づき、実効速度の計測が可能なサービス・端末の広告において、ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、各事業者にて計測を行った結果を用いて媒体ごとに別表10に規定する表示方法に従って適正に表示すること。</p> <p>三 前号の対象となるサービス・端末において、高速化が進んだ通信サービス(新たな周波数帯域を利用するL T Eや4 G等)が新たに登場した場合は、一定期間(概ね1年程度)経過以前と以後に分け、媒体ごとに別表10に規定する表示方法に従って適正に表示すること。</p>
<p><以下、ガイドライン (解説及び事例) ></p>	
<p>本条は、第13条と並んで、ベストエフォート型サービスであることを明らかにする趣旨で設けるものである。すなわち、最高伝送速度を表示するのみでなく、当該速度が出ないことがある旨もその近くに明瞭に表示すべき旨を定めるものである。特に、一般消費者にとって期待が大きいF T T Hサービスや移動体通信サービスについては、他のお客様の利用状況等によって通信速度が大幅に低下する可能性もあるので、あまり期待感を持たせるような広告は慎むこと。また、ADSLやCATVインターネットからF T T Hに移行した場合や移動体通信の規格上の高速化なども、すべての場合において、通信速度が上がるものではないことに留意する。</p>	<p>本条は、ベストエフォート型サービスの速度に関する広告表示について定めるものである。</p> <p>(1) 第1号は、第13条と並んで、ベストエフォート型サービスであることを明らかにする趣旨で設けるものである。すなわち、規格上の最高伝送速度を表示するのみでなく、当該表示最高速度は最良の通信接続環境において出るものであり、一般的な使用環境下では規格上の最高速度よりも速度が低下する旨などをその近くに明瞭に表示することを定めるものである。特に、一般消費者にとって期待が大きいF T T Hサービスや移動体通信サービスについては、他のお客様の利用状況等によって通信速度が大幅に低下する可能性があるため、過度な期待感を持たせるような広告は慎むこと。また、ADSL等からCATVインターネットやF T T H等に移行</p>

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
新旧対照表

<p>事例14-1:「FTTHサービスは、ベストエフォート型サービスです。ベストエフォート型サービスとは、最大速度及び接続可能性に関して保証せず、可能な場合にのみ最大限の速度で提供する方法です。回線の混雑状況や通信環境などにより、通信速度は低下する場合があります。」</p> <p>事例14-2:「(FTTHサービスの) 最大速度は、規格上の最高速度であり、回線の混雑状況やお客様の通信環境などにより、実際の通信速度は変化(または低下)します。」</p> <p>事例14-3から事例14-7省略</p>	<p>した場合や移動体通信の規格上の高速化なども、すべての場合において、通信速度が上がるものではないことに留意する。</p> <p>事例14-1:「FTTH/移動体通信サービスは、ベストエフォート型サービスです。ベストエフォート型サービスとは、最大速度及び接続可能性に関して保証せず、特定の条件下など可能な場合にのみ最大限の速度での通信が可能となる方法です。回線の混雑状況や通信環境などにより、通信速度は低下する場合があります。」</p> <p>事例14-2:「(FTTH/移動体通信サービスの) 最大速度は、規格上の最高速度であり、回線の混雑状況やお客様の通信環境などにより、実際の通信速度は低下(変化)します。」</p> <p>事例14-3から事例14-7省略</p>
<p>表現ぶりとしては、具体的には以下のような方法がある。)</p>	
	<p>(2) 第2号は、総務省が定める「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」(平成27年7月31日)(以下、「実効速度に関するガイドライン」とする)に従い、実効速度の計測が可能なサービス・端末の広告において、一般消費者にとって分かりやすく誤認されない表示であること、及び必要と考えられる情報の表示であることに留意し、実効速度の計測結果等を適切に表示するために対応すべき事項を本号及び別表10に規定することを定めたものである。</p> <p>また、「ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的に表示を行うとき」とは、ベストエフォート型サービスの規格上の最高速度の訴求により自社サービスの優位性を訴えることであり、速度の訴求による自社サービスの優位性を訴えていない規格上の最高速度の表記(例えば、端末等が対応する技術的な諸元、提供条件説明等)については、本号及び第3号の対象ではない。</p> <p>表現方法の一例として、具体的には以下のような方法がある。</p>
	<p>事例14-8:</p>

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
新旧対照表

	<p>受信最大〇〇〇Mbps（ベストエフォート方式に基づく技術規格上の最大値） 受信実効速度※は、□□～△△Mbpsです。 ※「実効速度」は、総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン」（平成27年7月31日）に基づき計測した10都市の全受信速度のうち中央値に近い半数がこの範囲内であったことを示すものです。具体的な数値等詳細は〔ホームページのURL等〕をご覧ください。</p>	
	<p>（3）第3号は、総務省が定める「実効速度に関するガイドライン」に従い、現状よりもさらに高速化が進んだ新たな通信サービス（※）が登場した場合に限り、一定期間（概ね1年程度）以前と以後に分け、それぞれの期間で対応すべき事項を本号及び別表10に規定することを定めたものである。 （※）サービス導入直後に実効速度を計測すると利用者が少ないために実態とかけ離れた計測結果となる可能性があり、その計測結果を実効速度として表示することにより、利用者に誤認を与えてしまうおそれのあるサービス。例えば、新たな周波数帯域を利用するLTEや4G等であって、既存の周波数帯域を利用し高速化したサービス（キャリアアグリゲーション等）は含まれない。</p>	
	<p><以下、別表></p>	
	<p>別表10 移動体通信サービスの実効速度表示に関する事項</p>	
	<p>媒体区分 ウェブサイト（ホームページ）</p>	<p>表示方法 <計測結果の公表> ■個社ごとに実施した実効速度の全地点の計測結果をホームページに公開することとする。 ※計測結果の掲載にあたっては、利用者が容易に情報を把握できる工夫をすることが望ましい（例：計測場所の検索、結果の絞込機能等） ■実効速度に関する利用者の理解向上の補助として実効速度の解説、（計測結果の集計表示手法として）「箱ひげ図」及び「箱ひげ図」の解説、実効速度の計測場所・日時・計測回数・計測地点数・計測端末・計測ツールの説明、中央値の説明等を掲載することにより利用者に分かりやすい表示に努めることとする。</p>

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
新旧対照表

		<p><広告表示></p> <p>■ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、できる限り近接した場所に一定幅をもった実効速度（個社の全計測データを集計した結果）を併記することとする。（事例14-8参照）</p> <p>■高速化が進んだ通信サービス（新たな周波数帯域を利用するLTEや4G等）が新たに登場した場合において、ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、一定期間（概ね1年程度）経過以前について、利用者の増加等により想定される実効速度の変化を示したシミュレーション等を用いた説明を掲載することとし、最高速度を表示する箇所のできる限り近接した場所に当該説明ページ等のURL等を表示することとする。なお、一定期間経過以後については、できる限り近接した場所に一定幅をもった実効速度を併記することとする。</p>
	<p>総合カタログ</p>	<p>■実効速度について解説するページを設け、ホームページの閲覧を促す表示を行う等、利用者に分かりやすい表示に努めることとする。</p> <p>■ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、できる限り近接した場所に一定幅をもった実効速度を併記することとする。（事例14-8参照）</p> <p>■高速化が進んだ通信サービスが新たに登場した場合において、ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、一定期間（概ね1年程度）経過以前について、利用者の増加等により想定される実効速度の変化を示したシミュレ</p>

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
新旧対照表

		<p>ション等を用いた説明を掲載することとし、最高速度を表示する箇所のできる限り近接した場所に当該説明ページ等のURL等を表示することとする。なお、一定期間経過以後については、できる限り近接した場所に一定幅をもった実効速度を併記することとする。</p>
	<p>上記以外の媒体（テレビCM、紙面広告等）</p>	<p>■ネットワークサービスの規格上の最高速度の内容等について強調表示や積極的な表示を行うときは、できる限り近接した場所に一定幅をもった実効速度を併記することが望ましい。（事例14-8参照）</p> <p>なお、表示時間やスペースが限られる媒体については、本自主基準第22条の趣旨に則り、併記の省略を可能とするが、実効速度の計測結果及び実効速度の説明が掲載されたホームページの閲覧を促す表示を行うこととする。</p> <p>■高速化が進んだ通信サービスが新たに登場した場合の一定期間（概ね1年程度）経過以前については、シミュレーション等を用いたホームページの説明ページ等の閲覧を促す表示を行うことが望ましい。</p>