

電気通信業界における安全・安心に向けた取り組み  
～電気通信サービス利用者WGの提言を踏まえた取り組み～

---

平成24年4月

電気通信サービス向上推進協議会

# 電気通信サービス向上推進協議会における検討体制

## 電気通信サービス向上推進協議会

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：テレコムサービス協会)

広告表示  
 アドバイザリー  
 委員会

利用者保護検討会

サービス向上推進委員会

広告表示  
 検討部会  
 (平成21年3月設置)

広告表示  
 自主基準WG

販売適正化WG  
 (平成23年11月設置)

苦情・相談  
 検討WG  
 (平成21年5月設置)

責任分担  
 検討WG  
 (平成21年5月設置)

事故対応  
 検討WG  
 (平成21年9月設置)

携帯広告表示  
 検討サブWG

・携帯電話関連  
 ・固定電話関連  
 ・インターネット関連  
 ・ケーブルテレビ関連  
 広告用語等検討  
 グループ  
 (平成21年11月設置)

苦情・相談  
 対応チーム

責任分担  
 対応チーム

・消費者への  
 情報提供等  
 の推進  
 ・その他全般  
 に関わる対  
 応を検討

- ・主要な広告事案に関する検証
- ・電気通信サービスの広告表示に関する提言

- ・広告表示自主基準・ガイドラインの検討
- ・チェックポイントなど関連資料の検討
- ・用語の統一や表記の基準等の検討

- ・勧誘に関する自主基準の検討
- ・その他、販売の適正化の推進

- ・苦情・相談窓口の設置の検討
- ・裁判外紛争処理(ADR)の必要性等の検討

- ・責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討

- ・電気通信サービスの障害発生時におけるガイドラインの策定

新設

# 業界団体に求められている対応と現在の取り組み概要(1)

	提言の概要	取り組み概要
1総論		
2①広告表示	<p>広告表示自主基準等の見直し(「無料」や「0円」を謳った広告の在り方、「お得」、「安い」等メリットを過度に強調した広告の在り方、セット販売での広告の在り方などのほか、家電量販店を含む代理店など電気通信事業者以外の主体による広告の在り方について検討)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2月28日から3月21日までパブコメ</li> <li>・広告表示自主基準等の改訂を完了</li> </ul>
	<p>電気通信事業者による用語の統一の進捗状況を把握、その状況に応じて用語集を継続的に見直し</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・用語集改訂版を1月11日に公開</li> </ul>
2②勧誘	<p>電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を作成(例:訪問者や電話勧誘者の氏名等の明示、迷惑になる勧誘行為の禁止、再勧誘拒否の要請先や苦情申出先の明示、関係法令の遵守等の宣誓など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名称「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」の策定を完了</li> </ul>
	<p>代理店における勧誘の適正化のため、業界団体が作成した勧誘に関する自主基準を踏まえつつ、代理店倫理要綱の必要な見直しを行う(電気通信事業者協会)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1月31日 TCAのHPにて公開 <a href="http://www.tca.or.jp/information/morals.html">http://www.tca.or.jp/information/morals.html</a> <a href="http://www.tca.or.jp/topics/2012/0131_495.html">http://www.tca.or.jp/topics/2012/0131_495.html</a></li> </ul>
3①重要事項説明	<p>消費者保護ガイドラインを踏まえ、利用者の声や販売現場の意見も反映しながら、省令で定められている説明事項の表示方法として、消費者にとって分かりやすい1枚から数枚にまとめたモデル例の作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議会HPへの情報提供を準備中</li> </ul>
	<p>いわゆる「セット販売」について、契約対象となる電気通信サービスの図解など、利用者が理解しやすいような一般的な資料を作成、ウェブページ等で提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同上</li> </ul>
3②適合性の原則		
4①契約解除に係る問題	<p>契約の解除に係る問題が発生しないような取組として、勧誘の適正確保、広告表示の適正確保、さらに契約時の説明の適正確保のための取組を強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2②の勧誘と同じ自主基準に盛り込んでいる</li> </ul>
	<p>利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体で取り組みを実施(予見可能性を高める観点から、契約の解除に条件をつけるのか否か、申出が可能な期間をどうするのか、工事費を含め解除に係る費用をどうするのか、多様な電気通信サービスについて一律の扱いができるのか等について検討)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2②の勧誘と同じ自主基準に盛り込んでいる</li> </ul>
4②契約解除の 手続き面の課題		
5①円滑な苦情解決に向けた取組	<p>各電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先をまとめ、一覧できるような形に整理した上で、業界団体のウェブページで利用者向けに周知</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者向けリストを協議会HPに公開 <a href="http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/">http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/</a></li> </ul>
	<p>業界団体を中心として、隣接領域との協働を進める</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンテンツ事業者との意見交流会を行うなど、今後、他の隣接領域との交流を推進する</li> </ul>

# 業界団体に求められている対応と現在の取り組み概要(2)

	提言の概要	取り組み概要
5②責任分担	電気通信サービス向上推進協議会において「サービスの不具合・機器の故障事例に関する報告会」を年2回程度開催し、業界全体の水準向上に努める(報告された事例については、報告主体や関係業者の内部情報等に配慮しつつ、今後、基本的には業界団体のウェブサイト等において公表)	・コンテンツ事業者との意見交流会を行い、コンテンツに関するトラブル等の情報を共有・分析 ・今後 順次、ショッピングモールなど別の事業者と情報交換を行う予定 ・開催概要は、協議会のHPへ掲載 <a href="http://www.telesa.or.jp/consortium/sekinin/20120227_report.html">http://www.telesa.or.jp/consortium/sekinin/20120227_report.html</a>
	電気通信事業者が直接関与できないコンテンツサービス等に関する苦情相談に関しては、コンテンツサービス等の不具合やトラブルに関する事例を整理・分析した上で、利用者やコンテンツ提供者等に対して情報提供を行うなどの体制整備の検討を行うこと	上記と同じ
	責任分担が不明確な事例を収集し、責任の明確化もしくは分担の在り方について検討を行うこと	上記と同じ
5③裁判外紛争処理の可能性	電気通信分野に特化した裁判外紛争処理機関について、これまで利点や問題点についての具体的な整理が行われてきていないことを踏まえ、利用者からの信頼を高める取組であることを認識し、まずは具体的な論点の整理及びそれについての検討を行うこと	・ADRに関するヒアリング及び調査を実施中、今後順次、他のADR機関の調査を行う予定
6①電気通信消費者相談センター		
6②電気通信消費者支援連絡会	電気通信消費者支援連絡会については、今後も継続して開催	
	電気通信消費者支援連絡会について統一的な議題を設定、系統的開催をする等の工夫を検討 関係者による一層の連携強化を図るために、下記③で触れる業界団体の取組等とも有機的に連携が図られるようにすること	
6③事業者による消費生活センターとの連携	相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める(隣接領域の関係団体とも協働しつつ進めていく)	・消費生活相談と事業者間のホットラインリストは、2月下旬に改訂版を作成、3月中に総務省と電気通信サービス向上推進協議会より都道府県政令指定都市および市町村の消費生活センターへ郵送、国センのPIONETへも提供 ・相談員向け研修は、引き続き実施(スマートフォン、WiFi、ISP、ゲームなど) ・コンテンツなどの業界と情報交換のための勉強会を開く予定
7利用者リテラシーの向上方策の在り方	利用者向けの情報提供を充実させていくこと(電気通信サービスの特徴や注意点を分かりやすく解説した資料を作成し、ウェブページに掲載したり、パンフレットとして作成し配布したりすること、電気通信サービスの利用時における注意喚起を効率的に行う)	・消費生活相談員向けの研修資料をもとに消費者にわかりやすい内容にするため、改訂作業を行っている ・順次協議会HPへ掲載予定
	業界横断的に関係者の取り組みを強化し、消費者のリテラシー向上のための環境整備を行うこと	・利用者が必要な情報を協議会HPへ順次掲載予定、内容は検討中
8①大規模災害時のサービス提供等の在り方		
8②スマートフォンのセキュリティ		

# 広告表示自主基準WG

報道資料

平成24年2月28日

電気通信サービス向上推進協議会  
社団法人電気通信事業者協会  
社団法人テレコムサービス協会  
社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
社団法人日本ケーブルテレビ連盟

## 「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(案)」 の一部改訂に係る意見募集

電気通信サービス向上推進協議会は、本日から平成24年3月21日(水)までの間、「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」の一部改訂について、広く皆様の御意見を頂きたく、意見募集を行なうことといたしました。

### 1. 今までの経緯 (略)

### 2. 今回の主な修正点

- ① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等をふまえた「適合性の原則」に配慮した上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設した。(はじめに、および第4条)
- ② 強調表示に関する条文および解説を追加した。(第6条)
- ③ 比較表示に関する解説を具体的に盛り込んだ。(第7条)
- ④ 2段階パケット定額プランに関する解説を追加した。  
(第20条)
- ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記した。(第23条)

目次

はじめに	3
第1章 総則	
第1条(目的)	6
第2条(適用)	6
第3条(定義)	7
第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則	
第4条(基本的な遵守事項)	9
第5条(分かりやすい広告表示)	11
第6条(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)	14
第7条(比較表示)	17
第8条(料金等に関する広告表示)	19
第9条(無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)	22
第10条(提供開始までの期間に関する広告表示)	25
第11条(サポート体制に関する広告表示)	25
第12条(用語に関する注意事項)	26
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13条(「ベストエフォート型サービス」の用語に関する広告表示)	28
第14条(「ベストエフォート型サービス」の速度に関する広告表示)	29
第15条(IP電話サービスの料金に関する広告表示)	30
第16条(IP電話サービスの品質に関する広告表示)	31
第17条(IP電話サービスの通話可能な範囲に関する広告表示)	32
第18条(携帯電話・PHS・BWA サービスの料金等に関する広告表示)	34
第19条(携帯電話・PHS・BWA サービスの提供エリアに関する広告表示)	35
第20条(モバイルデータ通信サービス等の速度、料金、提供エリア その他に関する広告表示)	36
第21条(携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示)	39
第4章 雑則	
第22条(広告媒体ごとの留意事項)	40
第23条(契約代理店による広告表示の適正化)	42
第24条(見直し)	43
別表 1～9	44

# 広告表示自主基準WG(その2)

報道資料

平成24年1月11日

電気通信サービス向上推進協議会  
社団法人電気通信事業者協会  
社団法人テレコムサービス協会  
社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
社団法人日本ケーブルテレビ連盟

## 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 「別冊用語集」の改訂

### 1 用語集の公表と改訂 (略)

この用語集は、消費者目線に立った広告表示を目的とし、「業界団体が中心となり、(通信サービスの)利用者の意見も聞きながら用語の統一や表記の基準等の検討を進めること。」という電気通信サービス利用者懇談会(平成21年2月)報告書の指摘を受け、電気通信サービスの広告表示・広告作成で使用する標準用語等として整理したものです。なお、用語集は利用者からの相談対応に携わっておられる消費生活センター等の相談員の方々にも参考として活用いただける場合もあり、必要に応じてご活用いただいております。

電気通信サービスの動きは非常に変化が激しい状況であり、電気通信サービスの用語集についても改訂が必要と考え、このたび「第2版」として改訂するものです。

改訂にあたりましては、現行用語集の解説のアップデート、新たな電気通信サービスの提供に伴う収録用語の追加や使用頻度の少なくなった用語の見直しなどを中心に作業を進めてまいりました。

A群 統一用語群(原則として事業者が統一して使う用語群)

B群 標準用語群(原則として事業者固有の名称等に付記する用語群)

から構成されております。

### 2 自主基準及びガイドラインの改訂 (略)

# 販売適正化WGの取り組み

## 提言内容

- ・ 勧誘の在り方
- ・ 利用者からの申出による契約解除



## 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」の内容

### 勧誘の際は、先ず氏名等を明示

事業者名(代理店の場合は代理店名も)・氏名・勧誘目的を明示(第3条)

### 再勧誘の停止

拒否要望があった場合に再勧誘を停止(第6条)

### 工事前無償契約解除

FTTH・CATVの回線サービスについて工事前無償契約解除を実施(第8条)

### 代理店監督

勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進(第9・10条)

ほか;事業法第26条(重要事項説明)・第27条(苦情処理義務)&電気通信事業法の消費者保護に関するガイドライン遵守、適合性に配慮した説明、不実告知・威迫困惑行為の禁止、当協議会による状況把握・推進

# 苦情・相談検討WG(苦情・相談対応チーム)の取り組み

消費者からの苦情・相談に関して、国民生活センターや全国の消費生活センターとの連携して対応

## (1) 消費生活センターと事業者とのホットラインを整備(連絡先リスト配布)

電気通信事業者の直通連絡先を5区分(固定、移動、ISP、ケーブル、その他)に整理し、各都道府県(政令指定都市)の消費生活センターへ送付および国民生活センターのイントラネットへ掲載。現在(平成24年3月)は、322社(電気通信関係4団体の会員事業者を対象)を掲載し、6ヶ月毎に更新。

固定	移動	ISP	ケーブル	その他	計
19社	9社	69社	204社	21社	322社



## (2) 消費生活相談員向けにICTに関する研修会を実施(講師の派遣)

電気通信サービスに関する研修会講師を派遣。平成23年度は、22回(スマホ・WiFi関係22回 インターネット・ゲーム関係6回)実施し、受講者は約1100名である。

受講者からの意見は、「顔を合せる研修は有意義で解りやすい」、「仕組みがわかると相談内容が理解しやすい」、「ケーススタディにすれば理解しやすい」等があり、今後、事例研究を中心とする。アンケートでは、理解できたが70%~80%、相談に役立つが70%~80%である。

\*1:統計は、①理解できた ②まあ理解できた ③少し理解できた ④理解できなかった ⑤どちらでもない から①②を足したもの。



### 平成23年度実施例

実施場所	実施内容
全国消費生活相談員協会 (関東、近畿、北海道) NACS(東日本支部) 神戸コンシューマスクール 大阪府消費生活センター 大阪市消費生活センター 横浜市消費生活総合センター 岡山県消費生活センター 青森県消費生活センター 東京都消費生活総合センター 埼玉県消費生活センター	鹿児島県消費生活センター 関西消費者協会 千葉県消費生活センター 千葉市消費生活センター 但馬市消費生活センター 山形県消費生活センター 国民生活センター コネット 横須賀市消費生活センター 茅ヶ崎市消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン(ケータイ電話との違いなど)</li> <li>・Wi-Fi(テザリングなど)</li> <li>・国際ローミング(課金の仕組み、海外パケット定額など)</li> <li>・おサイフケータイ、スカイプ、個体識別番号、IPアドレス</li> <li>・SIMカード(SIMロック解除)、MNOとMVNO(販売方法、仕組み)</li> <li>・故障対応(防水、水ぬれ、紛失、故障対応窓口)</li> <li>・契約・料金(料金体系、パケット料金、オプション契約)</li> <li>・キャリア課金(コンテンツ料金収納スキーム)</li> <li>・有害サイトへの誘導の仕組み</li> <li>・オンラインゲーム、SNSの仕組み</li> <li>・電波の特性と基礎知識、回線の仕組み、無線通信仕組み</li> <li>・インターネット(歴史、契約、仕組み)、映像配信(契約、仕組み)</li> </ul>

# 責任分担検討WG(責任分担対応チーム)の取り組み

複数の事業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等の具体的事例と発生数を把握し、電気通信事業者間で情報共有

## (1) サービスの不具合・機器の故障等の具体的事例収集、情報共有

サービス不具合・機器の故障等の具体的な情報を収集し、事例を共有、意見交換を目的とする「事例研究会」を開催。



<b>MNOとMVNOの連携</b>	MNOは、電気通信事業法上、事前にMVNOの適否の選別が困難のため、事後規制で判断・対応可能な仕組み作りについて、総務省に要望が可能、今後も注視が必要。
<b>通信事業者と端末メーカーの連携</b>	相互連絡窓口の整備や、端末メーカー等隣接の事業者団体との意見交換の場を検討。
<b>サポート有償サービス</b>	故障・不具合を速やかに解決するため、「1の窓口でなるべく他社責任範囲までサポートするサービス(有償)」が出現。
<b>公衆無線LANサービスの潜在的課題</b>	公衆無線LANサービスの重要事項説明について現在問題でないが、サービスの更なる普及が考えられることから今後も注視は必要。

## (2) コンテンツサービス等の不具合やトラブルに関する事例整理・分析、情報提供

電気通信サービス利用者WGの提言を受け、コンテンツの範囲や課題を明確するため、事例研究および情報交換を行う。

<b>開催概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費生活相談データベース」の苦情相談に関する実態報告</li> <li>・アンケート結果から、自社・他社を含めたコンテンツサービスに関するトラブル事例等について意見交換</li> <li>・コンテンツに関する苦情相談の事例紹介と意見交換(オンラインゲーム事業者、ケータイ事業者など)</li> </ul>
<b>考察</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象は相談全体の2.5%(デジタルコンテンツの内、事業者が関しないアダルトと出会い系のサイトを除く)</li> <li>・この内、「コンテンツサービスの不具合・トラブル」は、スマートフォンのアプリが大半。</li> <li>・ゲームの事例は共有できた。今後、苦情が多いとされるショッピングサイト、情報サイト、SNSについての事例研究を行う予定。</li> </ul>
<b>参加者</b>	固定通信事業者、移動通信事業者、ケーブルテレビ事業者、ISP、ゲーム事業者、映像配信事業者など

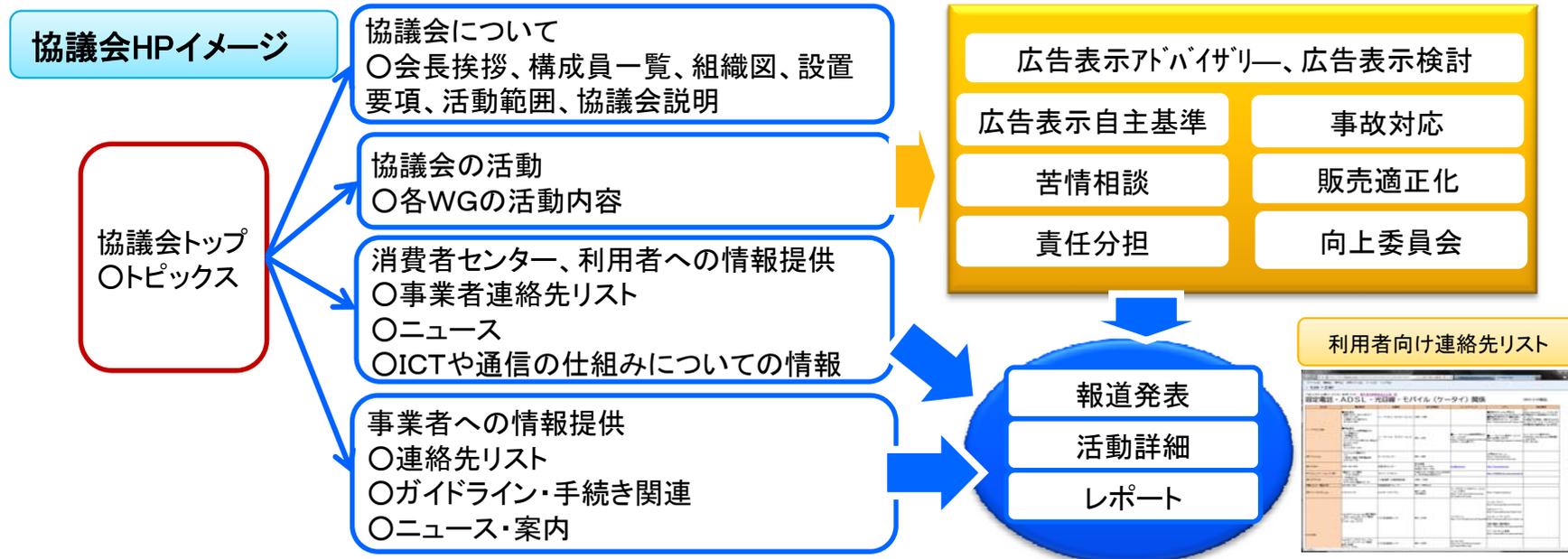
# 利用者への情報提供の取組み

利用者へのリテラシー環境整備の一環として、利用者へは、協議会HPを通じて情報提供する取組みを始めている。協議会HPの充実をはかり順次情報を掲載する予定。

## 情報提供のための協議会のHPを充実し情報を掲載

HPからわかりやすい情報を発信するため、協議会のHPの構築および充実を行う予定。

- ①利用者が利用できる電気通信事業者の連絡先を掲載(掲載済み) <http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/>
  - ・固定・ADSL・光回線・モバイル(ケータイ)関係 <http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/c/hotline1.html>
  - ・ISP(インターネットプロバイダ)関係 <http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/c/hotline2.html>
  - ・ケーブルテレビ関係 <http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/c/hotline3.html>
  - ・その他電気通信事業者関係 <http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/c/hotline4.html>
- ②セット販売時についての図解説明(掲載予定)
- ③重要事項説明のダイジェスト版モデル例(掲載予定)
- ④電気通信サービスの利用時における注意喚起などの資料(順次掲載予定)
- ⑤利用者に役立つ情報(順次掲載予定)



## 電気通信サービス向上推進協議会における今後の検討予定

12月20日 ・総務省・ICT諸問題研究会の開催(報告書の確定)

1月11日 ・広告表示の用語集・第2版(改訂)完了・公示

2月末 ・消費者向け苦情・相談窓口の一覧を取りまとめ・公表

3月29日 ・総務省・電気通信消費者支援連絡会の開催

3月下旬 ・勧誘および解約に関する自主基準の策定を完了  
・広告表示自主基準・ガイドラインの改訂を完了

4月11日 ・電気通信サービス向上推進協議会の開催

4月16日 ・業界4団体(協議会)としての取り組み状況について公表

4月17日 ・業界4団体・会員事業者向けの説明会の開催

4月以降 ・協議会ホームページにおける情報発信の充実  
・電気通信サービスに関する環境整備の取り組みのさらなる推進