

電気通信サービス向上推進協議会の活動

2021年1月



目的・活動内容

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。

- (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策定および運用
- (3) 勧誘に関する自主基準の策定および運用
- (4) 消費者からの苦情相談や不具合に関する対応策の検討および運用
- (5) その他電気通信サービスに関する対応

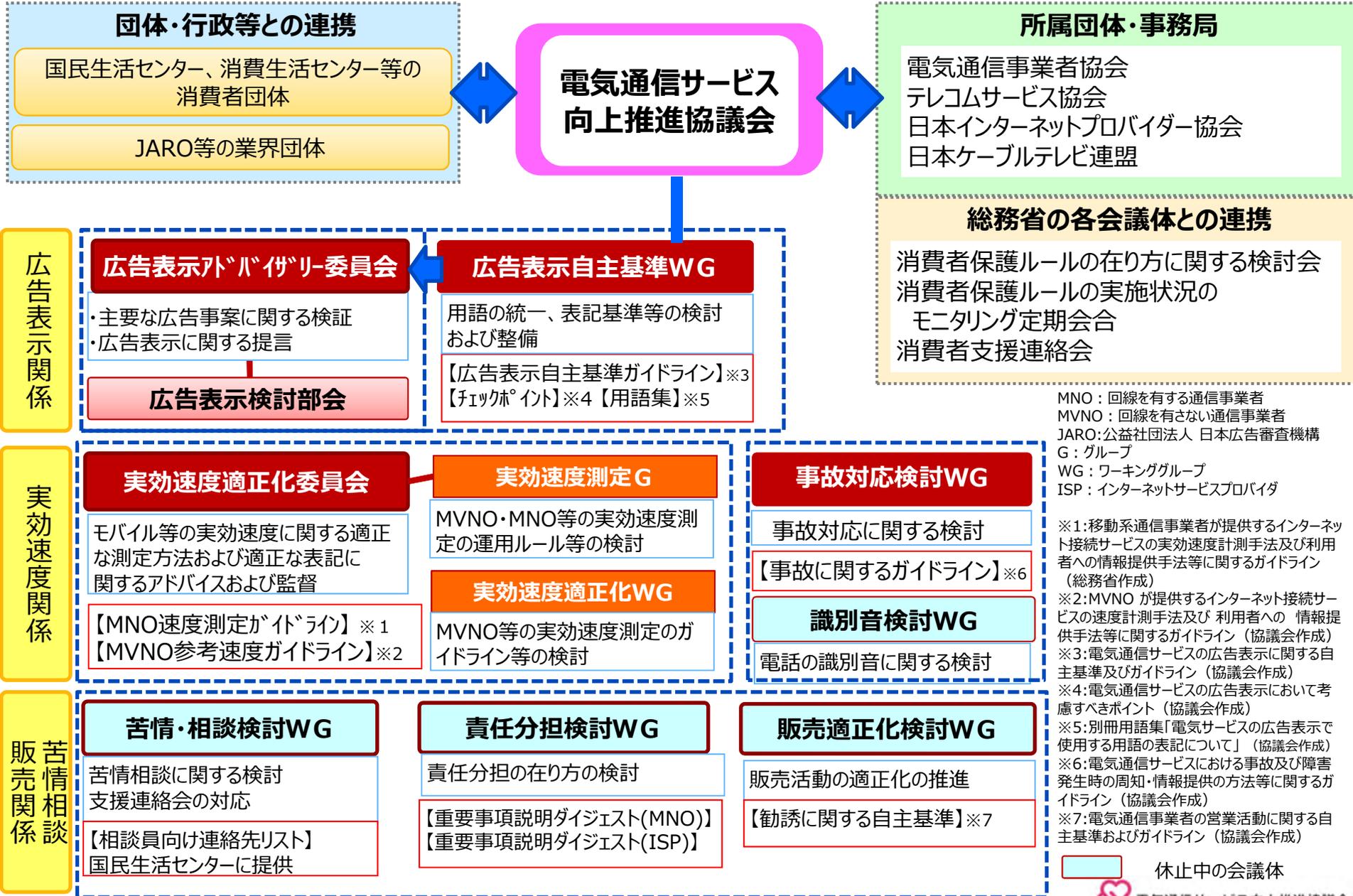
構成員

活動は、各団体に所属する会員企業で行っています。

会長	鈴木 幸一（一般社団法人テレコムサービス協会会長）
副会長	有木 節二（一般社団法人電気通信事業者協会専務理事）
副会長	原 隆一（一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会副会長）
副会長	林 正俊（一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟専務理事）
オブザーバー	総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課



電気通信サービス向上推進協議会



MNO：回線を有する通信事業者
 MVNO：回線を有さない通信事業者
 JARO:公益社団法人 日本広告審査機構
 G：グループ
 WG：ワーキンググループ
 ISP：インターネットサービスプロバイダ

※1: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(総務省作成)
 ※2: MVNO が提供するインターネット接続サービスの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(協議会作成)
 ※3: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(協議会作成)
 ※4: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(協議会作成)
 ※5:別冊用語集「電気サービスの広告表示で使用する用語の表記について」(協議会作成)
 ※6:電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関するガイドライン(協議会作成)
 ※7:電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン(協議会作成)



これまでの活動

苦情相談に関する検討
消費者支援連絡会の対応
消費生活相談員への研修
販売活動の適正化
責任分担の在り方

【相談員向け連絡先リスト】
【消費者向け連絡先】
【重要事項説明ダイジェスト版MNO】
【重要事項説明ダイジェスト版ISP版】
【勧誘に関する自主基準】

各団体の消費者対応窓口が整備
各事業者の消費者用説明資料の充実
受け皿団体の設立

電気通信事業者協会
TCA相談窓口の整備
各種勧誘に関するルールの整備

テレコムサービス協会
相談窓口の対応
FVNOに関するルールの整備

ケーブルテレビ連盟
相談窓口の充実



目的 転用および光コラボ「事業者変更」の開始に伴い、重要事項に関する説明不足等による消費者トラブルを未然に防ぐこと。

		手引き及びツール		概要
I	重要事項説明	1	重要事項説明項目及びトーク集（項目リスト）	・重要事項説明及びトーク集（2.転用編、3.事業者変更編）について、双方の項目を提示し、重複項目等を確認
		2	重要事項説明項目及びトーク集（転用編）	・転用の際、説明が必要とされる重要事項説明項目とそのトーク例
		3	重要事項説明事項及びトーク集（事業者変更編）	・事業者変更の際、説明が必要とされる重要事項説明項目とそのトーク例
		4	フォローコール・代理店の対応	・勧誘後にお客様の契約意思や契約内容の確認の実施 ・悪質な代理店の指導の徹底
		5	初期契約解除の説明	・初期契約解除制度の説明の実施、タイミング、トーク例
II	高齢者対応	1	高齢者対応方法	・高齢者への電話勧誘時の対応、トーク例（年齢確認、丁寧な理解確認）
		2	理解度チェックシート	・高齢者に理解いただけたかをチェックするための営業向けチェックシート
III	NGトーク	別冊：NGトークの手引き		・転用に関する誤解やとトラブルを生みやすい主な営業トーク（NGトーク）
IV	（参考）	転用及び事業者変更に関する重要事項説明の各ステータス毎の比較	・重要事項説明及びトーク集（2.転用編、3.事業者変更編）のステータスのうち、重複する項目の内容確認・比較を実施	



1. 広告表示自主規制

- ①電気通信サービスの広告表示に関する自主基準ガイドライン

主管：広告表示自主基準WG

2. 広告表示確認体制

- ①広告表示検討部会（有識者会議／四半期毎）
- ②広告表示アドバイザー委員会（有識者会議／四半期毎）



特長①

通信サービス特有の広告表示について実例を交え規定

- ➡料金プラン、割引サービス、通信エリア、通信速度、ベストエフォート、通信端末、契約（販売）代理店への指導、文字サイズ・記載位置、比較表示等

特長②

技術変革、行政指導・処分、問題となった広告表示など、

その時々での課題に沿った改定を実施

- ➡改定時の手順

WG原案策定 → 4団体事業者意見照会 → パブリックコメント → 報道発表



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

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

初版：平成16年3月
第2版：平成18年2月
第3版：平成19年6月
第4版：平成21年1月
第5版：平成22年1月
第6版：平成22年4月
第7版：平成22年6月
第8版：平成24年4月
第9版：平成25年4月
第10版：平成26年7月
第11版：平成27年11月
第12版：平成30年1月

【最近の改定】

1. 店頭広告表示の適正化について追記
 - ・店頭での料金表示における留意点
 - ・消費者庁による店頭広告適正化公表文書の参照
2. 条件付き最安値訴求広告の注釈の入れ方を補強
 - ・条件（打消し表示）が複数付く広告表示の際の留意事項等について
 - ・（料金プランの選択などにおいて）消費者が自己に対して適用される料金が正確でわかりやすく判断できるための配慮
 - ・不適切事例の追記（固定回線別途要、複数回線契約要などでの打消し表示のあり方他）
 - ・「〇〇放題」などの表現における本体表示と注釈の一体表示について
3. Web広告（Webサイト）の注釈の入れ方（見落としを防ぐ）について追記
4. 別表8（文字サイズ等の規定）および別表9、別表10のアップデート
 - ・TV広告文字表示、Web動画広告、通信速度やデータ容量の単位等

広告表示自主基準WGにて検討
メンバー（各団体代表、総務省）

事業者への
照会

パブコメ

改定



通信4団体加盟社の広告を**四半期毎**に**自主基準ガイドライン**に照らしチェック

【テレビ広告】・全国放送、もしくは、全国放送相当のテレビ広告
・関東・関西・中部のいずれかで放送されたテレビ広告

【新聞広告】・全国紙（朝日、読売、毎日、産経、日経）の全面広告相当

※テレビ広告は15社前後100本程度/回、新聞広告は5社前後10面程度/回

※必要に応じWEBその他媒体もチェック

広告表示検討部会（予備審査）

消費者団体、電気通信4団体、JARO

広告表示アドバイザー委員会（本審査）

有識者、弁護士、消費者団体代表、JARO

オブザーバー：総務省

事業者に対して、自主基準・ガイドラインに照らした4段階の検討結果を送付
協議会Webサイトで事業者名を伏せて公開

×問題があると指摘

△問題があるとまでは言えないが、表示（注釈含む）上の配慮等を指摘

○問題はないが、参考コメントを提示

◎問題はない

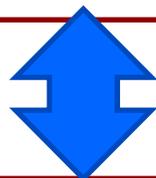


【目的】

インターネットのサービス等の実効速度の計測に関する中立性を担保するため、共通化プロセス等の適切性の確認・助言および計測に関する適切性の確保を目的とし、適正な広告表示等を推進。※公平をきすため全国1500カ所をコンピュータが測定場所をランダムに選んで測定。

【主な活動】

1. キャリア（MNO）およびMVNOの速度測定について、ガイドラインと照らし合わせて実施状況をチェック
【MNO速度測定ガイドライン】（総務省）【MNO計測運用ルール】（協議会）
【MVNO参考速度ガイドライン】（協議会）
2. 各種測定上の課題の解決方法の提示
3. 広告表示の適正化を広告表示アドバイザー委員会と連携しチェック



広告表示アドバイザー委員会