

平成24年4月16日

社団法人電気通信事業者協会
一般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

「勧誘・契約解除に関する自主基準の策定など、電気通信サービスの向上
に向けた取り組みについて」

スマートフォンの急増など電気通信サービスの進展が加速されております。
このような中で、昨年12月に総務省の「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」より「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（以下、「提言」という）が公表されております。この提言においては、利用者の利益の確保・向上のための取り組みの在り方が示されております。

通信4団体で構成される電気通信サービス向上推進協議会（以下、「協議会」という）において、提言をふまえた通信業界としての対応を検討してまいりました。この度、現在の取り組み状況の概要を公表させていただきます。

通信4団体として、各種の取り組みを強化するとともに、利用者への適切な情報提供の充実に努めてまいります。

参考：電気通信サービス向上推進協議会

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て、2003年11月に設立された協議会。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及び社団法人日本ケーブルテレビ連盟の4団体で構成。

<http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/>

（1）広告表示自主基準等の見直し

提言をふまえ、「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」の改訂案を策定し、この2月28日から3月21日まで意見募集を行ってまいりました。いただいた意見をふまえ、改訂しましたので、本日、公表いたします。

今回の主な修正点は以下のとおりで、詳細につきましてはホームページを参照ください。

- 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)

(注) 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

http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/pdf/Criteria_for_advertise_ver8.pdf

また、すでに公表させていただいておりますが、「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「別冊用語集」の改訂を実施しました。(平成24年1月11日報道発表)

用語集の主な改訂点は以下のとおりで、詳細につきましてはホームページを参照ください。

- ① 現行用語集(初版)の解説のアップデート
- ② 新たな電気通信サービスの提供に伴う収録用語の追加
- ③ 使用頻度の少なくなった用語の見直し
- ④ 使い勝手向上のためにインデックスを追加

(注) 別冊用語集「電気通信サービスの広告表示で使用する用語の表記について」

http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/pdf/20120111_terms.pdf

(2) 勧誘および契約解除に関する自主基準を新たに策定

提言をふまえて、勧誘・契約解除等を盛り込んだ「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定しました。

今回策定した自主基準は、以下の条項を盛り込んでおり、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めてまいります。

自主基準の概要：

はじめに

第1章 総則

第1条(目的)

第2条(定義)

第2章 事業者等

第3条(氏名等の明示)

第4条(利用者への説明)

第5条(適合性を考慮した説明)

第6条(再勧誘の禁止)

第7条(禁止行為)

第8条(申込みの撤回)

第9条(問合せ及び苦情の処理)

第10条(代理店指導)

第3章 協議会

第11条(自主基準の遵守)

第12条(本自主基準の改定)

附則(実施期日)

(注) 電気通信事業者の営業活動に関する自主基準

http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/pdf/Criteria_for_operating_activities_ver1.pdf

(3) 重要事項説明に関するモデル例を作成

電気通信サービスがますます多様化・複雑化していく中で、消費者にサービスの利用条件や不利益事実などをしっかりと理解いただくことが求められております。

提言における指摘をふまえ、消費者にとって分かりやすい数枚にまとめた携帯電話のモデル例（サンプル例）を作成しました。今後、各事業者の参考として活用いただき、より分かりやすい説明に努めてまいります。

(4) 消費者向け相談窓口の連絡先リストを公開など苦情解決に向けた対応の改善

新たに消費者向けの相談窓口として、395社の連絡先リストを今年2月から公開しました。利用者の方々からの苦情解決の相談の連絡先として活用いただくことを期待しており、今後も、連絡先リストの充実に努めてまいります。

(注) 連絡先リスト

- ・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>

(5) 複数の事業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等に関する検討

電気通信サービス向上推進協議会の下に設置している責任分担検討WGでは、サービスの不具合・機器の故障等の具体的事例を収集するなど、まずは情報共有に取り組んでおります。

また、特に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・分析を通じて、情報共有を推進しており、今後トラブル等の解決に役立てて行きます。

(6) 消費生活センターとの連携の推進

消費者からの苦情・相談の多くは、国民生活センターや全国の消費生活センターの相談員の方々に寄せられております。

電気通信サービスの急速な進展により、新たなサービスが次々と出現していますので、スマートフォンやWi-Fiを含めた相談員向けの研修会に取り組んできております。平成23年度は、全国で22回、約1100名の方々に実施しておりますが、今後も情報提供の一環として継続する予定です。

(7) 利用者への情報提供の充実を推進

電気通信サービスに関する利用者への情報提供を充実させるため、これまでのホームページを見直し、新たに電気通信サービス向上推進協議会独自のホームページを近日中に設ける予定で、準備を進めております。

関連する活動の紹介以外に、電気通信サービスに関する利用者・消費者への情報提供や、利用者に理解いただきたい注意事項なども盛り込んで行く予定で、多くの皆様に活用いただきたいと思います。

【添付資料】

- ・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～

<http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/pdf/Efforts to safety and security 201204.pdf>

連絡先：協議会事務局

(一社) テレコムサービス協会内

担当：矢上

TEL：03-5644-7500

FAX：03-5644-7646

電気通信事業者の営業活動に関する自主基準

電気通信サービス向上推進協議会

はじめに

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会 電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」第1章(総論)1 利用者利益の確保のための基本的考え方に記載されているとおり、事前規制から事後規制へと大きく転換された電気通信事業法の下、情報の非対称性に鑑みて 2004(平成 16)年に創設された重要事項説明義務(同法 26 条)等を中心として、お客様が電気通信サービスの内容を理解したうえでご契約・ご利用頂くよう説明することがこれ迄求められて来ている。

電気通信サービスは、モノではなく無形の商品(役務)であることに加え、相互接続による料金設定の多様化、再販・卸等による提供事業者の拡大、電気通信サービスそのものの高度化・多様化といった局面にあり、その利用にあたっては複数の事業者のサービスを利用する必要があるなど、お客様から見てサービス内容を容易には理解できないことが多くなりつつあり、今後もこの傾向は続くものと考えられる。

電気通信サービスは今後ますます国民の生活に欠かせないものとして普及浸透して行くと考えられるが、一方で電気通信サービスに関する知識などお客様の特性は様々である。

係る状況下、我々はお客様に快適にサービスを享受頂きたいことを本旨とし、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めて参りたいと考えることから、本自主基準を定めるものである。

第1章 総則

(目的)

第1条 本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 本自主基準において「利用者」とは、電気通信役務の提供を受ける利用者(提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。)をいう。

2 本自主基準において「事業者」とは、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信関連4団体に加盟する電気通信事業者をいう。

第2章 事業者等

(氏名等の明示)

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者(以下「代理店」という。)は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称(代理店の場合は、これに加えて代理店の名称)及び勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

(利用者への説明)

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第26条(提供条件の説明)を踏まえ、利用者と契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先
 - 二 代理店の場合は代理店の名称、問合せ連絡先
 - 三 電気通信サービスの内容
 - 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
 - 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
 - 六 契約の変更又は解除について次に掲げる各号その他条件を定める場合、当該条件
 - イ 変更又は解除の申出期間に制限を設ける
 - ロ 変更又は解除に伴う違約金の支払いを定める
 - ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与端末設備の返還又は引取りに要する経費を利用者が負担する必要があるとき
 - 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法
- なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合は、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。

2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。)を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 eメールを送信する方法(利用者が当該eメールにより書面作成ができること。)
- 二 パソコン等に備えられたファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(利用者が当該ファイルの記録により書面作成ができること。)
- 三 利用者がファイルの記録により書面を作成できない場合に、当該ファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する又は説明事項を当該ファイルへの記録から3ヶ月間

消去・改変できない場合に限る。)

四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法

五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する

方法

六 電話により告げる方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する場合等に限る。)

(適合性を考慮した説明)

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

(再勧誘の禁止)

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

(禁止行為)

第7条 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

(申込みの撤回)

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

(問合せ及び苦情の処理)

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条(苦情等の処理)を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合におい

て、本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

- 2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制(代理店を含む。)に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(代理店指導)

第 10 条 事業者は、代理店が本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)及び第9条(問合せ及び苦情の処理)を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理しなければならない。

第3章 協議会

(自主基準の遵守)

第 11 条 本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行うこととする。

(本自主基準の改定)

第 12 条 本自主基準は、電気通信サービス向上推進協議会において、適宜見直しを図るものとする。

附 則

(実施期日)

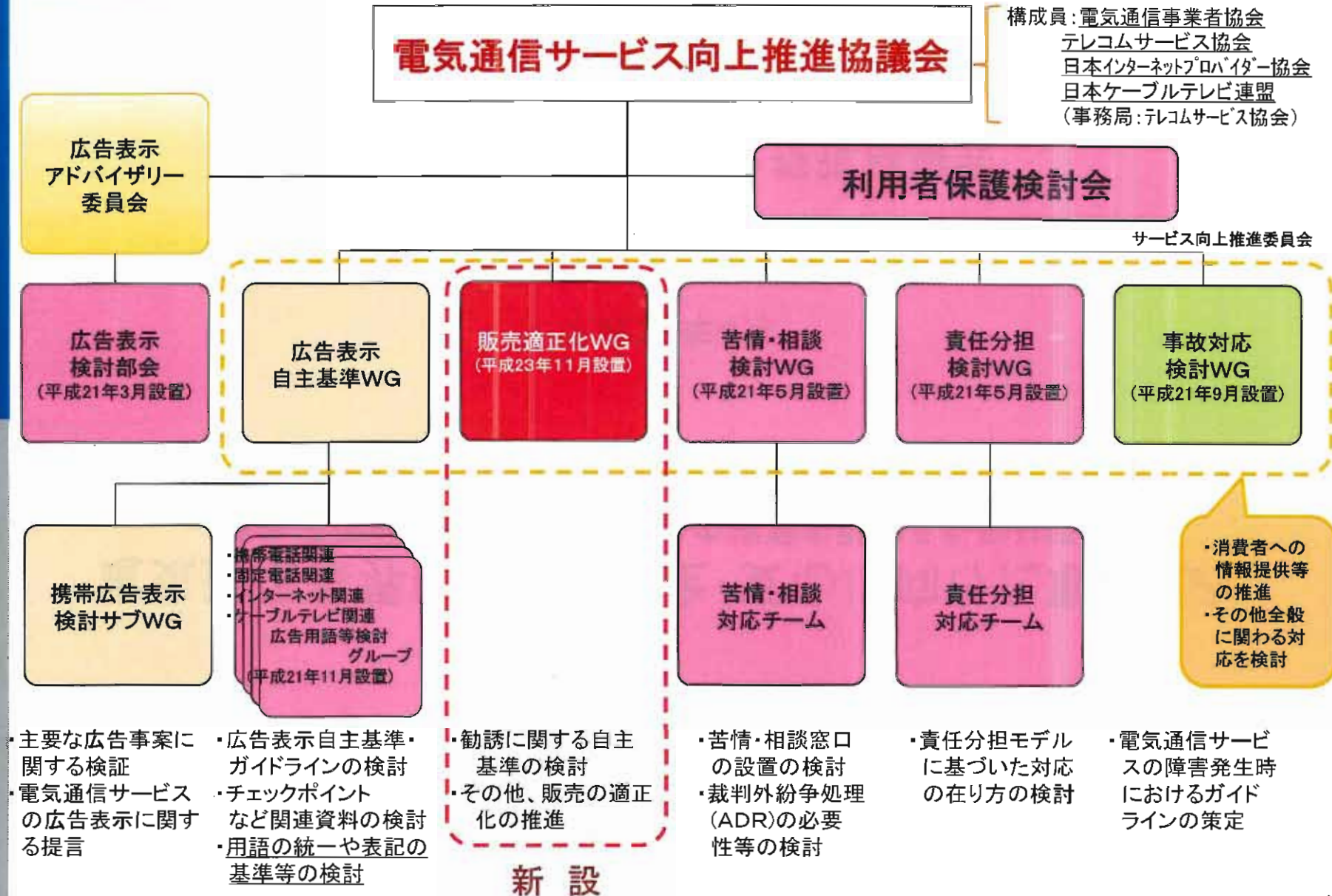
- 1 この規定は、平成 24 年 4 月 16 日から実施する。

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



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"> ・2月28日から3月21日までパブコメ ・広告表示自主基準等の改訂を完了
	<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"> ・用語集改訂版を1月11日に公開
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"> ・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
	<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"> ・1月31日 TCAのHPにて公開 http://www.tca.or.jp/information/morals.html http://www.tca.or.jp/topics/2012/0131_495.html
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"> ・協議会HPへの情報提供を準備中
	<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"> ・同上
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"> 2②の勧誘と同じ自主基準に盛り込んでいる
	<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"> 2②の勧誘と同じ自主基準に盛り込んでいる
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"> ・消費者向けリストを協議会HPに公開 http://www.telesa.or.jp/consortium/serviceimprove/
	<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"> ・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

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 http://www.telesa.or.jp/consortium/sekinin/20120227_report.html
	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など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	6
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	9
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	28
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	40
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"> ・スマートフォン(ケータイ電話との違いなど) ・Wi-Fi(テザリングなど) ・国際ローミング(課金の仕組み、海外パケット定額など) ・おサイフケータイ、スカイプ、個別識別番号、IPアドレス ・SIMカード(SIMロック解除)、MNOとMVNO(販売方法、仕組み) ・故障対応(防水、水ぬれ、紛失、故障対応窓口) ・契約・料金(料金体系、パケット料金、オプション契約) ・キャリア課金(コンテンツ料金収納スキーム) ・有害サイトへの誘導の仕組み ・オンライゲーム、SNSの仕組み ・電波の特性と基礎知識、回線の仕組み、無線通信仕組み ・インターネット(歴史、契約、仕組み)、映像配信(契約、仕組み)

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。



MNOとMVNOの連携	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。
通信事業者と端末メーカーの連携	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。
サポート有償サービス	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。
公衆無線LANサービスの潜在的課題	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。

開催概要	<ul style="list-style-type: none"> ・「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 ・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 ・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)
考察	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・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。 ・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。
参加者	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

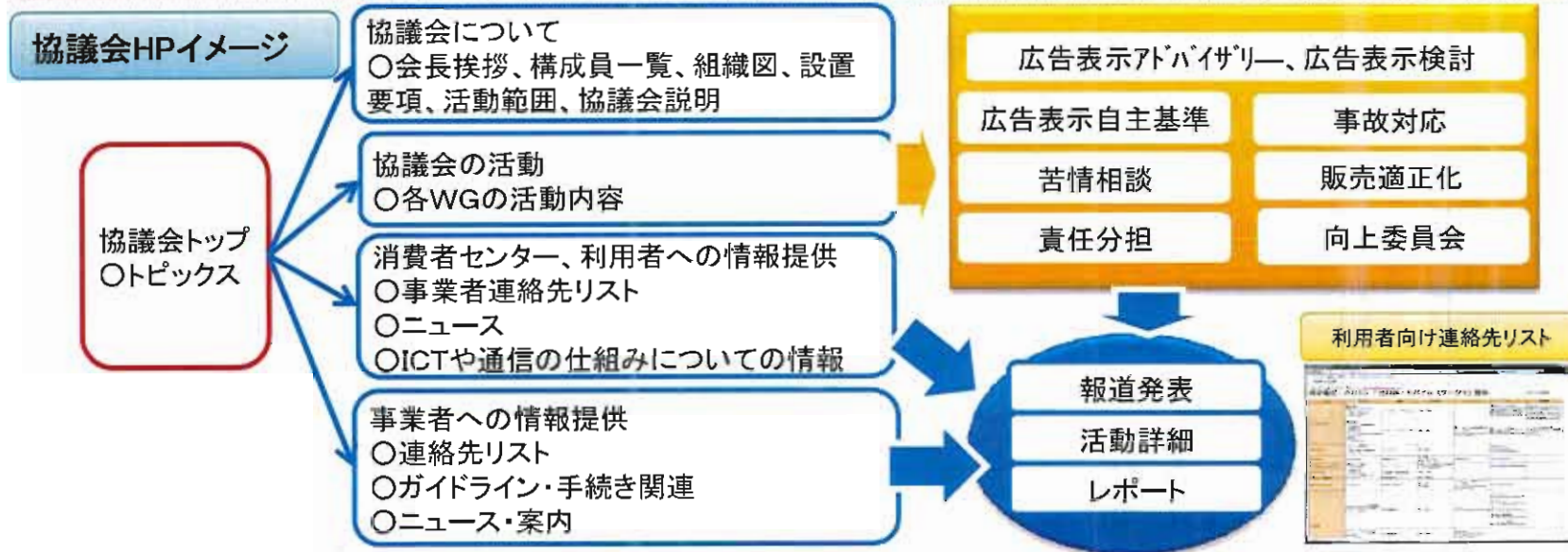
利用者への情報提供の取組み

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セット販売時ついでの図解説明(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