

電気通信サービスの広告表示に関する自主基準（案）

第1章 総則

（目的）

第1条 この自主基準は、一般消費者を対象とした電気通信サービスの広告表示に関する具体的指針を示すことにより、適正な電気通信サービスの広告表示を確保して、一般消費者が安心して電気通信サービスを選択することを可能とし、電気通信事業に対する一般消費者からの信頼に応えることを目的とする。

（適用）

第2条 この自主基準は、電気通信事業者が行う一般消費者（マンション管理組合その他一般消費者と同等の配慮が必要な者を含む。）を対象とした電気通信サービスの広告について適用する。

2 この自主基準にいう広告とは、一般消費者を誘引するための手段として行う以下のものをいう。

- 一 カタログ、パンフレット類、チラシ類その他これらに類する物による広告
- 二 新聞、雑誌その他の出版物その他これらに類する物に掲載する広告
- 三 テレビCM、ラジオCMその他これらに類する広告
- 四 インターネットのウェブページに掲載する広告
- 五 ポスター、看板その他これらに類する物による広告
- 六 口頭による広告
- 七 その他情報を提供するための媒体を使用した広告

（定義）

第3条 この自主基準において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとする。

- 一 「電気通信サービス」とは、電気通信事業法第2条第3号に規定する電気通信役務をいう。
- 二 「電気通信事業者」とは、電気通信事業法第2条第5号に規定する電気通信事業者をいう。
- 三 「ベストエフォート型サービス」とは、ADSLサービス、CATVインターネット接続サービス、FTTHサービス、携帯電話のパケット通信、PHSのパケット通信その他の電気通信サービスであって、通信速度等、品質が通信

環境によって変化し得るサービスをいう。

四 「IP電話サービス」とは、電話音声をIPパケットに変換して中継交換する通話サービスをいう。ただし、インターネットに接続せず、電気通信事業者が専用網を利用して提供する中継系サービスはこの限りでない。

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

(基本的な遵守事項)

第4条 電気通信事業者は、関連法規を遵守し、公正かつ公平な広告活動に努めるものとする。

2 電気通信事業者は、一般消費者に誤認を与えるような表現を広告表示に用いないよう努めるものとする。

3 電気通信事業者は、この自主基準の定めるところに従った広告による情報のみでは、なお個々の消費者が十分にサービスの内容を理解できないおそれがある等、個々の消費者に対してさらに多くの情報を提供する必要があると認められる場合には、広告以外の手段を活用して積極的な情報の提供を行うよう努めるものとする。

4 電気通信事業者は、未成年者による電気通信サービスの節度ある利用の確保に十分配慮して、広告表示を行うよう努めるものとする。

5 電気通信事業者は、一般消費者から寄せられる電気通信サービスの広告表示に関する苦情又は問合せに対しては、迅速かつ適切に対応するものとする。

(分かりやすい広告表示)

第5条 電気通信事業者は、電気通信サービスの技術的専門性に鑑み、電気通信サービスの広告において、可能な限り平易な言葉を使用するとともに、サービスの仕組みや品質及びその他の基本的な事項については、特に以下の事項に留意した正確で分かりやすい表示に努めるものとする。

一 レイアウト、文字の大きさ、配色等に配慮すること。

二 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こと。

三 問合せ先・連絡先を表示すること。

(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)

第6条 電気通信事業者は、電気通信サービスの広告において、一般消費者がサービスの特色全体を正確に把握できるよう、特に以下の事項に留意して、虚偽、誇大等

の一般消費者に誤認されやすい表現を用いない広告表示を行うものとする。

- 一 一般消費者の利益となる事実のみを強調しないこと。
- 二 一般消費者の不利益となる事実についても表示すること。
- 三 「業界No.1」「当社だけ」「最高品質」等の表現は、客観的事実に基づく場合に限ることとし、また、具体的数値又は根拠を示すこと。

(比較表示)

第7条 電気通信事業者は、電気通信サービスの広告において、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、品質、取引条件等の比較を表示するときは、以下の事項に留意するものとする。

- 一 客観的事実に基づく具体的な数値又は根拠を示すこと。
- 二 社会通念上、同時期、同等のサービスとして認識されている電気通信サービスに関するデータを使用する等比較の方法が公平、公正かつ妥当なものであること。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、当該競争事業者の名称を明示すること。

(料金に関する広告表示)

第8条 電気通信事業者は、電気通信サービスの広告において、一般消費者が適切に自己のニーズに合った電気通信サービスを選択することができるよう、特に以下の事項に留意して、料金に関する表示を行うものとする。

- 一 「大幅値下げ」「最低価格」「最も安い」「初期費用無料」等、料金の安さを強調する表現は、客観的事実に基づく場合に限ることとし、また、安さの程度について具体的数値又は根拠を示すこと。
- 二 割引(セット料金等を含む。)についての表示を行う場合は、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)を明確に表示すること。
- 三 電気通信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、電気通信サービスの料金に含まれていないものがある場合には、その旨を分かりやすく表示すること。

(サポート体制に関する広告表示)

第9条 電気通信事業者は、電気通信サービスの広告において、電話等によるサポート体制について表示する場合には、客観的事実に基づく具体的な内容を表示するよう努めるものとし、十分な根拠なくサポート体制の充実ぶりを強調した表示をする等、一般消費者の誤認を与えるような誇大な表現を用いないよう留意するものとする。

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

(「ベストエフォート型サービス」の用語に関する広告表示)

第10条 電気通信事業者は、広告表示において「ベストエフォート型サービス」の用語を用いる場合には、一般消費者が提供を受けることができる電気通信サービスの品質が通信環境によって変化し得るものであること等、当該用語の意味を示すものとする。

(ベストエフォート型サービスの速度に関する広告表示)

第11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。

(ベストエフォート型サービスの無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)

第12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、無料又は割引キャンペーン(ポイント還元等の値引きを含む。以下同じ。)の実施に関する表示をするときは、以下の事項に留意するものとする。

- 一 当該キャンペーンにより無料又は割引となる期間、当該キャンペーンが適用される料金項目及び当該キャンペーンへの申し込み期間を明確に表示して、一般消費者に誤認を与えることないようにすること。特に「最大 ヶ月無料」という用語を用いる等により、個々の消費者ごとに無料となる期間が異なる場合には、その旨が明らかになるよう適切な表示に留意すること。
- 二 無料又は割引キャンペーンに係る一般消費者との契約が、当該キャンペーン期間経過後の通常のサービスと別個の契約の締結であるのか、又は、当該通常サービスと同一の契約であって当該契約の最初の一定期間のみ料金を免除又は割引することを内容とする契約の締結であるのかを明確に表示し、無料又は割引となる期間が終了した後、特別な手続を必要とせずに通常のサービスに移行するときは、その旨を明らかにすること。特に、「お試し」「無料体験」「モニター」等の用語を用いる場合には、一般消費者に誤認を与えることのないよう、通常のサービスに移行する手続の有無等が明らかになるよう適切な表示に留意すること。
- 三 無料又は割引キャンペーン期間中に適用される料金と過去の料金との比較表示を行うときは、当該過去の料金として、最近相当期間にわたって実際に適用されていた料金を用いるものとし、また、当該期間中に適用される料金と将来の料

金との比較表示を行うときは、キャンペーン終了後に実際に適用する予定であるなど、十分な根拠のある料金を用いること。

四 無料又は割引キャンペーンの適用対象となる一般消費者が限定される場合（例えば、新規加入希望者のみを対象とし、他のサービスプランの既加入者であってプラン変更を希望する者は対象としない場合等）には、その旨を表示するものとする。

（ベストエフォート型サービスの料金に関する広告表示）

第13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、料金に関する表示をする場合であって、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（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るものとする。

（ベストエフォート型サービスの提供開始までの期間に関する広告表示）

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、契約の申込みからサービスの提供開始までの標準的期間に関する表示をする場合であって、回線の接続工事等の遅れにより表示された期間内にサービスの提供を開始することができないおそれがあるときは、その旨を表示するものとする。

（IP電話サービスの料金に関する広告表示）

第15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。

（IP電話サービスの品質に関する広告表示）

第16条 電気通信事業者は、IP電話サービスの広告においては、回線の状況により、一般加入電話に比較して音声聞き取りづらいことがある等通話の品質が低下することがある旨を表示するものとする。

（IP電話サービスの通話可能な範囲に関する広告表示）

第17条 電気通信事業者は、IP電話サービスの広告においては、緊急通報への通話ができない場合には、その旨を表示するものとする。また、NTT東西その他

の一般固定電話、携帯電話・PHS、国際電話又は他のIP電話等の回線への通話の可否を明らかにするよう努めるものとする。

(IP電話サービスの広告における他の遵守事項)

第18条 電気通信事業者は、IP電話サービスの広告においては、第12条及び第14条の規定を遵守するものとする。

(携帯電話・PHSサービスの提供エリアに関する広告表示)

第19条 電気通信事業者は、携帯電話・PHSサービスの広告においては、カタログ等に地図上に通話可能なエリアを図示するなど、一般消費者に分かりやすく表示するよう努めるものとする。なお、地図上の表記では、通話可能と示されている場合であっても、技術的、地理的な条件により、通話に影響を受ける場合があることについても表示するものとする。

(携帯電話・PHSサービスの割引料金等に関する広告表示)

第20条 電気通信事業者は、携帯電話・PHSサービスの広告において、割引料金(割引率又は割引額を表示する場合を含む。)又は当該サービスの基本料金に含まれる無料通話分に関する表示をしようとする場合であって、当該割引料金が適用され、又は無料通話分が拡大されるために他の条件(特に、解約手数料等の一般消費者にとって不利な条件)が付されるときは、当該他の条件を併せて表示するものとする。

第4章 雑則

(契約代理店による広告表示の適正化)

第21条 電気通信事業者は、当該電気通信事業者の電気通信サービスの提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者(契約代理店)が行う広告表示の適正を確保するため、契約代理店に対し、この自主基準に従った広告表示を行うよう、適切に指導するものとする。

(テレビCM等による広告の際の留意事項)

第22条 電気通信事業者は、テレビCM、ラジオCMなどの表示時間が限られる広告媒体や、雑誌の紙面のごく一部に掲載する広告、ポスター、看板などの表示スペースが限られる広告媒体により、電気通信サービスの広告を行うときは、この自主基準に定める事項を一部変更又は省略することができる。ただし、一般消費者の誤

認を招くことのないよう、この自主基準の趣旨を踏まえるとともに、各広告媒体の特性に合わせ、適切な表示に十分配慮するものとする。

- 2 電気通信事業者は、ウェブページ上で電気通信サービスの広告を行うときは、表示内容の更新日を正確に表示するよう努めるものとするとともに、リンク先に重要な情報を表示するときは、リンクの文字列に、リンク先の表示内容が明確になるような表現を用いるよう配慮するほか、リンクの文字列の文字の大きさや配色等に配慮するものとする。
- 3 電気通信事業者は、ウェブページ上でバナー広告を行うときは、当該バナー広告のリンク先において、前項の規定の趣旨を踏まえて、本基準に定める事項を適切に表示するよう努めるものとする。

(見直し)

第23条 (社)電気通信事業者協会、(社)テレコムサービス協会、(社)日本インターネットプロバイダー協会は、一般消費者が安心して電気通信サービスを選択することができるよう、電気通信サービスの広告表示の現状を踏まえて、適宜この自主基準の見直しを行うものとする。