

平成 15 年 7 月 11 日

公正取引委員会 御中

社団法人 日本インターネットプロバイダー協会
会長 渡辺 武経

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町 3-24 カコー桜丘ビル 6F

TEL : 03-5456-2380 / FAX : 03-5456-2381

連絡先：事務局長 中村 龍太郎

意見書

「インターネット接続サービスの取引に係る広告表示の実態調査及び「消費者向け電子商取引における表示についての景品表示法上の問題点と留意事項」の一部改定（原案）の公表について」（平成 15 年 6 月 25 日 公正取引委員会発表。以下、「原案」という。）に対し、社団法人日本インターネットプロバイダー協会としての見解を下記の通り申し上げます。

当協会としては「不当表示を未然に防止するとともに、消費者の適正な選択を実現するために、インターネット接続サービスの特性に相応した表示ルールを策定することが重要である」という貴委員会の主旨に賛成するものです。

インターネット接続サービスにおいても、公正な競争を維持するため、その広告においては消費者に誤解を与えないような表示を心掛けることは、他の商取引と同様、重要なことと考えております。インターネット接続サービス、特にいわゆる ADSL サービスについては、事業者間において激しい競争が行われていることは周知の通りです。この激しい競争に伴い一部に不適切な広告表示がなされており、他の事業者においても競争対抗上、同様の傾向の広告表現を行なわざるを得なくなっている事態が発生していることについて、事業者団体として非常に遺憾なことと考えております。

このような状況を鑑みるに、今回の貴委員会による実態調査の発表及びの一部改定「原案」は、広告表示に対する行政における問題意識として極めて適切なものと受け止めており、一部の事業者やその代理店による一般消費者を混乱させかねない不適切な比較広告や誇大広告等については、一般消費者の保護および業界の健全な発展の両面から厳格に対応して頂きたいと考えております。

しかしながら、「原案」において支障が生じる可能性がある、若しくは実際の対応上困難と考えられる点もございます。こうした点を含め、以下の通り意見を提出させていただきます。

1. サービス料金の表示について

1)

一部改訂（原案）	意見
「別紙 2 - 1」 第 3 - 3 表示上の留意事項 （サービス料金についての表示） 「大幅値下げ」、「最低価格」、「初期費用無料」等、サービス料金の安さを強調する表示を行う場合には、安さの程度について具体的に表示するとともに、対象となる料金の範囲、期間、別途要する費用等を明瞭に表示する必要があります。	「対象となる料金の範囲、期間、別途要する費用等を明瞭に表示する必要」とのことであるが、用いる広告媒体によって広告スペース等は様々であることから、明瞭に表示しているか否かは、当該広告の趣旨、全体的な特徴、広告媒体の特性等を充分考慮して個別具体的に判断して頂きたい。 また、上記留意事項が、広告媒体の特性に応じ、別途費用等の詳細な事項についてはホームページやチラシ、サポートセンター等において説明するといった方法を排除する趣旨ではないことを確認したい。

2)

一部改訂（原案）	意見
「別紙 2 - 2」 第 3 - 3 表示上の留意事項 （サービス料金についての表示） 当該サービスを利用するに当たって支払わなければならないすべてのサービス料金について、正確かつ明瞭に表示する必要があります。	他社を含め要する費用を正確かつ明瞭に表示する際、広告媒体によっては全ての場合を記載しきれない場合があるため、一例をもって表示すること、および、係る費目について幅をもって表示することといった方法を排除する趣旨ではないことを確認したい。

3) サービス料金の表示についての追記要望。

一部改訂（原案）	意見
「別紙 2 - 1」 第 3 - 2 問題となる事例 （3）（サービス料金についての表示）	「無料体験キャンペーン」「お試し」などと称して、あたかも無料体験だけを勧誘するような広告内容であるが、実際は、体験期間終了後、顧客が自ら解約の手続や機器の返却を行わない限り、本契約を締結したのとして取扱い料金を徴収しており、事実上の「契約後 ヶ月無料」と同じであることを追記していただきたい。 「電話代がタダ！！」との謳い文句を掲載しているが、実際には IP 電話の通話料のみが無料となるだけで、NTT の固定電話にかかる料金等は従前どおり必要なのに、あたかも電話代全てがタダになるような誤解を与えることを追記していただきたい。

	もともと料金を取らない項目についてまで無料と広告に列挙し、あたかも割安であるような印象を与えることを追記していただきたい。
「別紙 2 - 1」 第 3 - 3 表示上の留意事項 (サービス料金についての表示)	「契約後の一定期間の無料」「お試し・無料体験」「モニター」の概念は使い分けられるべきである。特に、後の二者については、期間満了後に継続してサービスを利用するのであれば、それ以降通常の料金が適用されることを明記すべきである。

II. 提供エリア表示について

1)

「別紙 2 - 2」 第 3 - 2 問題となる事例 (4) その他の取引条件についての表示 実際には通信環境等によってサービスを提供できない場合があるにもかかわらず、「簡単に」「今すぐ」サービスを受けられることを強調して表示すること。

において、

「別紙 1」インターネット接続サービスの取引に係る広告表示について 第 2 調査結果 1 サービスの内容に関する表示 (2) ADSL 回線利用サービス提供エリアに関する表示 「雑誌広告において提携回線事業者のサービス提供エリアに関する表示が全くなされてない。」

という内容が含まれていないこととすべきである。

2)

「別紙 2 - 2」 第 3 - 3 表示上の留意事項 (その他の取引条件についての表示) 簡単にサービスを受けられること(略)等の取引条件を強調して表示する場合は、その具体的な内容を正確かつ明瞭に表示する必要がある。
--

において、

「別紙 1」(インターネット接続サービスの取引に係る広告表示について) 第 2 調査結果 1 サービスの内容に関する表示 (2) ADSL 回線利用サービス提供エリアに関する表示 「ホームページ以外の広告媒体においてもサービス提供エリアを明りょうに表示することが求められる。」
--

という内容が含まれてないこととすべきである。

従って、全てのサービス提供エリアを掲載できない場合において、サービス提供エリアについて消費者が調査できる手段を表示することとしたい。

III. サポートについて

一部改定（原案）	意見
<p>「別紙 2 - 1」 第 3 - 3 表示上の留意事項 （その他の取引条件についての表示） サポートセンターの電話がつながりにくい状況が常態化している場合には、その状態の改善を図らないまま、電話サポート体制の充実について表示すべきではなく、また、時間帯によって電話がつながりにくい状況がある場合には、電話サポート体制の充実についての表示に際しては、具体的な時間帯を明示し、「電話がつながりにくい場合がある」旨を明瞭に表示する必要がある。</p>	<p>改正電気通信事業法第 27 条の規定の趣旨を遵守するためには、利用者からの問い合わせ窓口であるサポートセンターのつながりにくい状態を改善する必要があり、その充実が先決である。景表法上問題とするのは、實際上サポート時間内につながることがほとんどないのにかかわらず、広告で充実ぶりを表示するなど、明らかに悪質な場合に限定するべきである。</p>
<p>「別紙 2 - 1」 第 3 - 2 問題となる事例 （ 4 ）その他の取引条件についての表示 実際には、サポートセンターの電話がつながりにくい状況が常態化しているにもかかわらず、電話サポートサービスの充実ぶりを強調して表示すること。</p>	<p>「具体的な時間帯を明示し」とあるが、電話の混雑する時間帯は一定ではなく、広告表示になじまないばかりか、却って当該時間帯以外の時間帯に電話が集中する等、一般消費者の混乱をまねく結果となり妥当ではないと考える。</p>

IV. 営業方法について

なお、今回の「原案」では指摘されていないが、街頭、店頭などでの、不適切な勧誘や表現の連呼、機器の不適切な送りつけ販売、解約申し出に対してすみやかに回線の解放が出来ないような不当な引き留め措置などの点についても、ご検討頂けるようご配慮を願いたい。

以上