

第2次提言後の動きと今後の検討課題について

平成22年9月
総務省 総合通信基盤局

目次

- 1 第2次提言後の動き
- 2 今後の検討課題
 - (1) 青少年インターネット利用環境の現状と課題
 - (2) プロバイダ責任制限法の現状と課題
 - (3) 電気通信サービス利用者を巡る現状と課題
 - (4) 迷惑メール対策の現状と課題

1 第2次提言後の動き

1 第2次提言後の動き①

I CGM検討WG

【主な提言1】「ミニメール」の内容確認

「ミニメール」の内容確認は、通信の秘密の侵害に該当するものの、利用者からの有効な同意がある場合は実施可能。

【その後の措置状況】

- CGM運営者においてミニメールの内容確認及び監視強化を順次実施

【主な提言2】利用者の年齢認証の確実化

CGM運営者による利用者の年齢認証を補完するため、携帯電話事業者等が取得した年齢情報をCGM運営者が活用できるよう、民間による自主的取組を促すことが望ましい。

【その後の措置状況】

- 年齢情報の活用に向けて、携帯電話事業者等とCGM運営者が検討を推進

II ライフログ活用サービスWG

【主な提言1】ライフログの取扱いに係る「配慮原則」の策定

ライフログの取り扱いに際し、事業者が配慮すべき事項を『配慮原則』として策定。

- ① 広報、普及・啓発活動の推進、② 透明性の確保、③ 利用者関与の機会の確保、④ 適正な手段による取得の確保、⑤ 適切な安全管理の確保、⑥ 苦情・質問への対応体制の確保

【その後の措置状況】

- 行動ターゲティング広告に係る事業者団体の自主ガイドラインの全面改正(平成22年6月)
- 「SIMロック解除に関するガイドライン」の策定(平成22年6月)

【主な提言2】匿名化に関する法的整理

匿名化を行って個人識別性を喪失させる行為は個人情報の利用に当たらず、個人情報取扱事業者は、匿名化を「利用目的」として特定する必要はない旨整理。

【その後の措置状況】

- 平成22年7月に「電気通信事業分野における個人情報保護に関するガイドライン」の解説に追記

1 第2次提言後の動き②

Ⅲ 安全管理措置WG

【主な提言1】 現行電気通信事業者における個人情報保護に関するガイドラインの改正

モバイルPC等による個人情報の社外への持ち出しの際に講じるべき安全管理措置、適切な技術的保護措置が講じられている場合において、PC紛失等が発生した場合の対応手続きの簡略化について、現行ガイドラインの改正を行うことが適当。

【その後の措置状況】

- 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン及び解説」を改正(平成22年7月)

【主な提言2】 PC紛失等が発生した場合の対応手続きの簡略化の他分野への展開

適切な技術的保護措置が講じられていたときの手続きの簡略化に関する他分野への展開。

【その後の措置状況】

- 「情報セキュリティ2010(平成22年7月22日セキュリティ政策会議決定)」にその旨記載

一般社団法人インターネット広告推進協議会(JIAA) 行動ターゲティング広告ガイドライン(平成22年6月改定)

全面改定され、以下の章が新たに設けられた。

第2章 行動履歴情報の取り扱いに関する原則

第4条 (透明性の確保)

第5条 (利用者関与の機会の確保)

第6条 (適正な手段による取得の確保)

第7条 (適切な完全管理の確保)

第8条 (教育)

第9条 (苦情・質問への対応体制の確保)

SIMロック解除に関するガイドライン(平成22年6月) 抜粋

8 その他

(1) プライバシー上のリスクに対する取組

コンテンツプロバイダが同一の利用者からのアクセスであることを継続的に確認するための仕組みについて、SIMロック解除に伴い、利用者の意図しない名寄せ等プライバシー上のリスクが増大する可能性があることから、事業者は、リスクを軽減するため所要の措置を講じるものとする。

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成十六年総務省告示第六百九十五号)の解説の改定

第5条(利用目的の特定)

(1) 省略

(2) 「その利用の目的を...できる限り特定」とは、個人情報があるどのような目的で利用されるかをできるだけ具体的に明確にするという趣旨である。したがって、単に「サービスの提供のため」や「業務の遂行のため」といった抽象的な目的では足りず、例えば、「加入者の本人確認、料金の請求、料金・サービスの変更及びサービスの休廃止の通知のため、加入者の氏名、住所、電話番号を利用します。」のように具体的に特定すべきである。

なお、個人情報に対して、特定の個人を識別できないようにする加工(いわゆる匿名化)を行うことは、個人情報の利用に当たらず、利用目的として特定する必要はない。

電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成十六年総務省告示第六百九十五号)の一部改正 新旧対照

改正後	改正前
<p>(漏えい等が発生した場合の対応)</p> <p>第二十二条 電気通信事業者は、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに、当該漏えいに係る事実関係を本人に通知するものとする。<u>ただし、当該個人情報の漏えいがノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失又は盗難により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、この限りでない。</u></p> <p>2 電気通信事業者は、個人情報の漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り、当該漏えい等に係る事実関係その他の二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報を公表するものとする。<u>ただし、当該個人情報の漏えい等がノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失、盗難、破損等により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、この限りでない。</u></p> <p>3 電気通信事業者は、個人情報の漏えい等が発生した場合は、当該漏えい等に係る事実関係を総務省に直ちに報告するものとする。<u>ただし、当該個人情報の漏えい等がノートブック型パーソナルコンピュータ等の紛失、盗難、破損等により発生したものであって、かつ、本人に対して二次被害が生じないよう適切な技術的保護措置が講じられているときは、四半期内に発生した個人情報の漏えい等の事実関係を当該四半期経過後遅滞なく報告することをもって代えることができる。</u></p>	<p>(漏えい等が発生した場合の対応)</p> <p>第二十二条 電気通信事業者は、個人情報の漏えいが発生した場合は、速やかに、当該漏えいに係る事実関係を本人に通知するものとする。</p> <p>2 電気通信事業者は、個人情報の漏えい等が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り、当該漏えい等に係る事実関係その他の二次被害の防止、類似事案の発生回避等に有用な情報を公表するものとする。</p> <p>3 電気通信事業者は、個人情報の漏えい等が発生した場合は、当該漏えい等に係る事実関係を総務省に直ちに報告するものとする。</p>

「情報セキュリティ2010」(平成22年7月22日セキュリティ政策会議決定) 抜粋

(中略)

II 具体的な取組

2 新たな環境変化に対応した情報セキュリティ政策の強化

(2) 国民・利用者保護の強化

③ 個人情報保護の推進

各事業分野ごとの個人情報保護に関するガイドラインの見直し

企業から個人情報等の情報の漏えいを防止する観点から、情報の適切な暗号化等を促進するため、漏えいした個人情報に適切な技術的安全管理措置が施されていた場合の手続の簡略化等、各事業分野の特性を踏まえつつ、事業者に暗号化等を行うインセンティブを付与するための見直しを行う。

2 今後の検討課題

2(1) 青少年インターネット利用環境の現状と課題

2(1)-1 青少年インターネット利用環境の整備に係る検討に関する背景

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(青少年インターネット環境整備法)」の成立後、青少年のインターネット利用をとりまく状況は、スマートフォン等の新しいデバイスの登場・普及を中心に大きく変化しつつある。そこで、各関係者(保護者、教育関係者、民間団体、事業者、国、地方公共団体等)によるこれまでの取組を検証した上で、新たな状況に対応した青少年のインターネット利用環境の整備の在り方を検討する。

とりまく状況(例)

●新しいデバイス・サービスの登場・普及等

- ・スマートフォンの登場・普及
- ・携帯電話端末以外の3G接続が可能な端末の登場
- ・SIMロック解除について整理、今後の解除端末の普及見込み
- ・twitterに代表されるミニブログの登場

●CGMサービスの利用拡大

- ・ブログやSNS等の消費者生成メディア(CGM)サービスの利用が引き続き拡大

●出会い系サイト以外のサイトにおける事件の発生

- ・出会い系サイト以外のサイトにおける事件は依然発生

●携帯電話フィルタリングの普及

- ・携帯電話フィルタリングは一定の普及を達成

各関係者による主な取り組み

●民間団体による取り組み

- ・「安心ネットづくり促進協議会」による普及・啓発活動の推進(主催シンポジウム回数(2009年):5回)
- ・第三者機関(EMA、I-ROI)による運用管理体制等の認定制度の推進

●事業者による取り組み

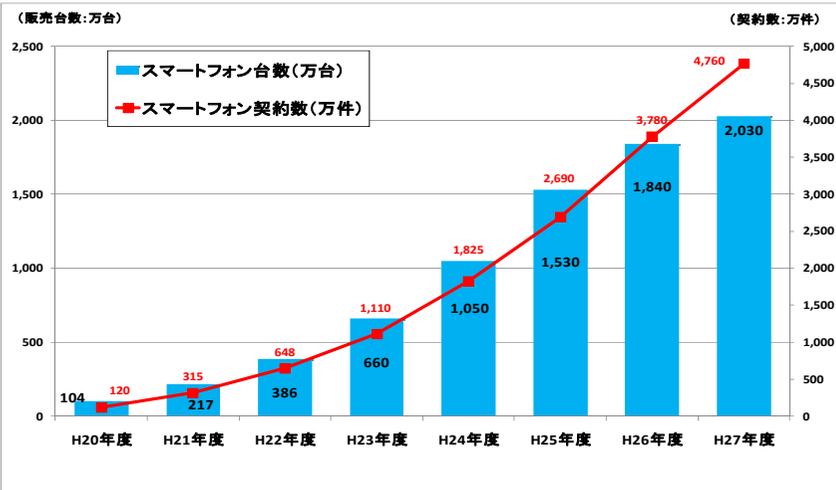
- ・(社)電気通信事業者協会、「青少年への携帯電話等フィルタリングサービス加入奨励に関する指針」の公表
- ・SNS各社によるミニメール監視の開始
- ・フィルタリング提供事業者による研究会の開催

●行政機関による取り組み

- ・内閣府による「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」の策定
- ・各地方自治体における青少年健全育成条例の改正

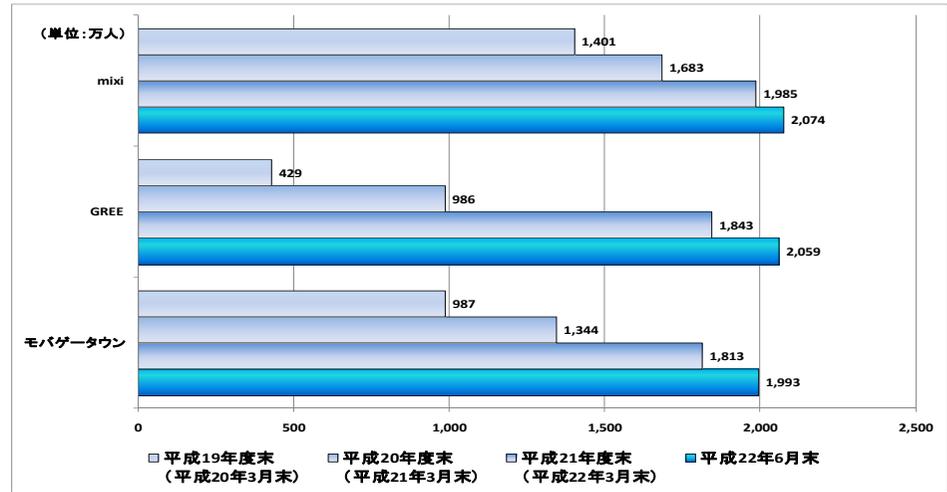
《参考》とりまく状況

スマートフォンの普及状況と予測



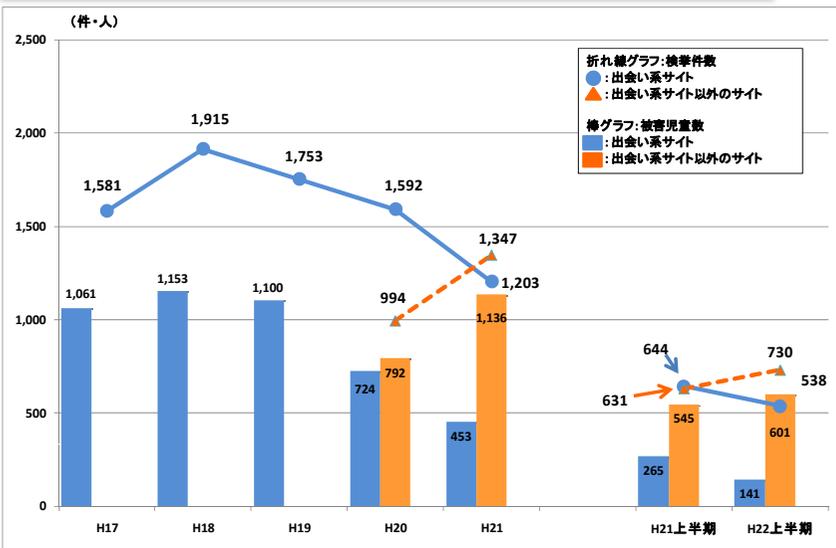
(出典: (株)MM総研 「国内携帯電話およびスマートフォンの市場規模予測」(H22.8.31))

大手SNSの利用者数の推移



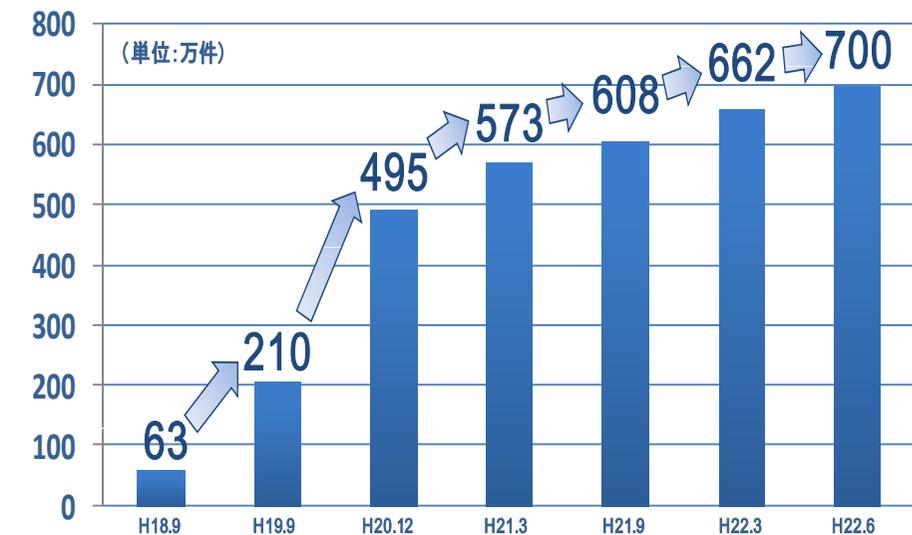
(SNS各社の決算資料等を基に総務省作成)

出会い系サイト以外のサイトにおける事件



(出典: 警察庁「平成22年上半期の出会い系サイトに関係した事件等の検挙状況について」(H22.8.19))

携帯電話フィルタリングの利用者数の推移



((社)電気通信事業者協会の報道発表資料を基に総務省作成)

《参考》各関係者による主な取り組み①

年津	月	行政機関（国、地方公共団体）	事業者、民間団体	状況
平成20年	6月	『青少年インターネット利用環境整備法』可決・成立	株式会社ディー・エヌ・エー、ミニメールの内容確認を開始（平成19年2月より）	
	7月	広島市「青少年と電子メディアとの健全な関係づくりに関する条例」施行		「iPhone 3G」発売
	8月		第三者機関(EMA)、コミュニティサイト運用管理体制認定開始	
	9月	内閣府「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」設置		携帯電話フィルタリングサービス利用者数、約455万人
	10月	内閣官房「違法・有害情報対策官民実務家ラウンドテーブル」設置		
	12月	「改正出会い系サイト規制法」施行		
平成21年	1月	・総務省「インターネット上の違法・有害情報への対応に関する検討会」最終取りまとめ、「安心ネットづくり促進プログラム」策定・公表 ・文部科学省「学校における携帯電話の取扱い等について(通知)」発出	携帯各社のブラックリストフィルタリングから、第三者機関(EMA)認定サイトの除外開始	
	2月	関係府省から、青少年のインターネット利用におけるフィルタリングの普及促進及び適切な利用のための啓発活動を都道府県等へ依頼	「安心ネットづくり促進協議会」設立	「BlackBerry Bold」発売
	3月	官民連携による「フィルタリング普及キャンペーン」を実施		
			ヤフー株式会社、iPhone「Yahoo!きっず」アプリ提供開始	
	4月	『青少年インターネット利用環境整備法』施行	NTTドコモ、フィルタリングカスタマイズサービス提供開始	携帯電話フィルタリングサービス利用者数、約573万人
	6月	・「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」策定 ・総務省、ITUと共催で「安心・安全なインターネット環境整備に関する戦略対話」を開催、「東京声明」を取りまとめ	・KDDI、フィルタリングカスタマイズサービス提供開始 ・SNS大手3社(グリー株式会社、株式会社ディー・エヌ・エー及び株式会社ミクシィ)、「青少年の健全育成に向けた取組みについて」を公表	「iPhone 3GS」発売
	7月	兵庫県「改正青少年愛護条例」施行	(社)電気通信事業者協会(TCA)、フィルタリング促進キャンペーンを実施	Android搭載端末「HT-03A」発売

《参考》各関係者による主な取り組み②

年津	月	行政機関（国、地方公共団体）	事業者、民間団体	状況
平成21年	8月		ソフトバンクモバイル、ウェブ利用制限（弱）提供開始	
	10月		<ul style="list-style-type: none"> ・安心ネットづくり促進協議会・コミュニティサイト検証作業部会報告書「子どもを護るために」公表 ・I-ROI、健全性認定コンテンツを発表 	携帯電話フィルタリングサービス利用者数、約607万人
	11月	総務省「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」に「CGM検討WG」を設置		
	12月		EMA、サイト表現認定開始	
平成22年	1月	<ul style="list-style-type: none"> ・石川県「改正いしかわ子ども総合条例」施行 ・第28期東京都青少年問題協議会、「メディア社会が広がる中での青少年の健全育成について」を答申 		
	3月	東京都「青少年健全育成条例」改正案提出（継続審議）		
	4月		<ul style="list-style-type: none"> ・TCA「青少年への携帯電話等フィルタリングサービス加入奨励に関する指針」公表、フィルタリングサービス利用状況の定期公表内容の充実化 ・「監視事業者連絡会」設立 	「Xperia」発売
	5月	総務省「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」第二次提言公表	ヤフー株式会社、iPhone「Yahoo!あんしんねっと」アプリ提供開始	「iPad」発売
	6月	東京都「青少年健全育成条例」改正案否決、廃案		携帯電話フィルタリングサービス利用者数、約700万人 「IS series」「iPhone4」発売
	7月		<ul style="list-style-type: none"> ・EMA、コミュニティサイト運用管理体制認定基準を改訂 ・グリー株式会社、ミニメールの内容確認を開始 	
	10月	埼玉県「改正青少年健全育成条例」施行予定		

2 (1) - 2 今後の検討課題（案）

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（青少年インターネット環境整備法）」の成立・施行後の、青少年インターネット利用をとりまく状況を分析し、各関係者（保護者、教育関係者、民間団体、事業者、国、地方公共団体等）によるこれまでの取組を検証した上で、新しい状況に対応した青少年のインターネット利用環境の整備のためのさらなる取組の在り方を検討する。

（検討課題例）

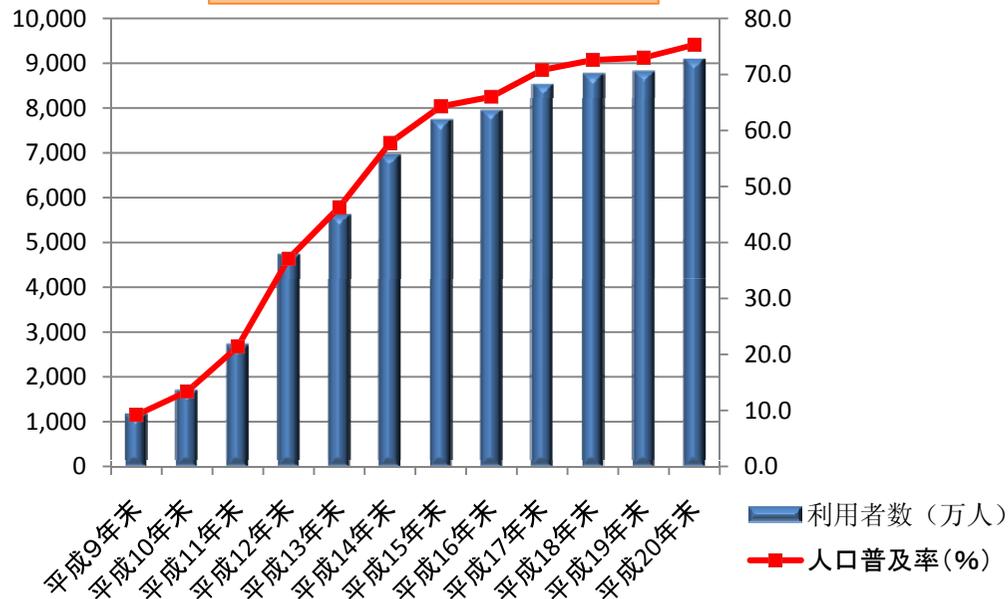
- 保護者、事業者、行政等各関係者によるこれまでの取り組みの効果を検証し、民間での検討状況を踏まえつつ、各関係者に今後求められる取り組みについて検討する。また、各関係者の協働を促進するための方策について検討を行う。
- スマートフォンやSIMロック解除端末等の新たなデバイスにおいて、どういった場合にどの事業者がフィルタリングの提供等の義務を果たすべきなのか検討を行う。
- フィルタリング普及率の伸び悩みやフィルタリングから漏れた青少年有害情報の存在等の指摘に対応し、フィルタリングの実効性の向上に向けて、携帯電話事業者、フィルタリング提供事業者及び第三者機関に求められる取り組みについて検討を行う。
- 保護者による青少年のインターネット利用の把握・管理が社会的に必要であることは言うまでもないところ、保護者のネットリテラシー不足や、青少年のプライバシー意識の高まり等の事情から、必ずしも円滑になされているとは言い難い面がある。こういった問題意識を背景に、適切な管理・把握の在り方、それを支援するツールの在り方について検討を行う。

2(2) プロバイダ責任制限法の現状と課題

2(2)-1 プロバイダ責任制限法検証に関する背景

来年度には、プロバイダ責任制限法(特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律(平成13年11月30日法律第137号))が制定されてから10年の節目を迎えることとなるが、本年5月に策定された「知的財産推進計画2010」も踏まえ、事業者等による同法の運用状況やインターネットを取り巻く環境の変化、諸外国の動向を踏まえつつ、同法の検証を実施。

インターネット利用者数の推移



出典「総務省情報通信統計データベース」
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/index.html>

様々なインターネットサービスの登場・開始

年	新たなインターネットサービス
平成14年	着うたサービス登場
平成15年	IP電話サービス登場
平成17年	動画投稿サイト(You tube等)登場
平成18年	Twitter登場
平成19年	行動ターゲティング広告のネットワーク配信開始
平成20年	Google 我が国でストリートビューサービス開始

知的財産推進計画2010(平成22年5月21日 知的財産戦略本部)

37.プロバイダによる侵害対策措置の促進(短期・中期)

「...現行のプロバイダ責任制限法の検証を図った上で、実効性を担保するための制度改正の必要性について検討し、2010年度中に結論を得る。さらに、それらの取組の進捗状況を踏まえて、必要な措置を講じる。」

2(1)-2 プロバイダ責任制限法の現状① ～プロバイダ責任制限法の概要～

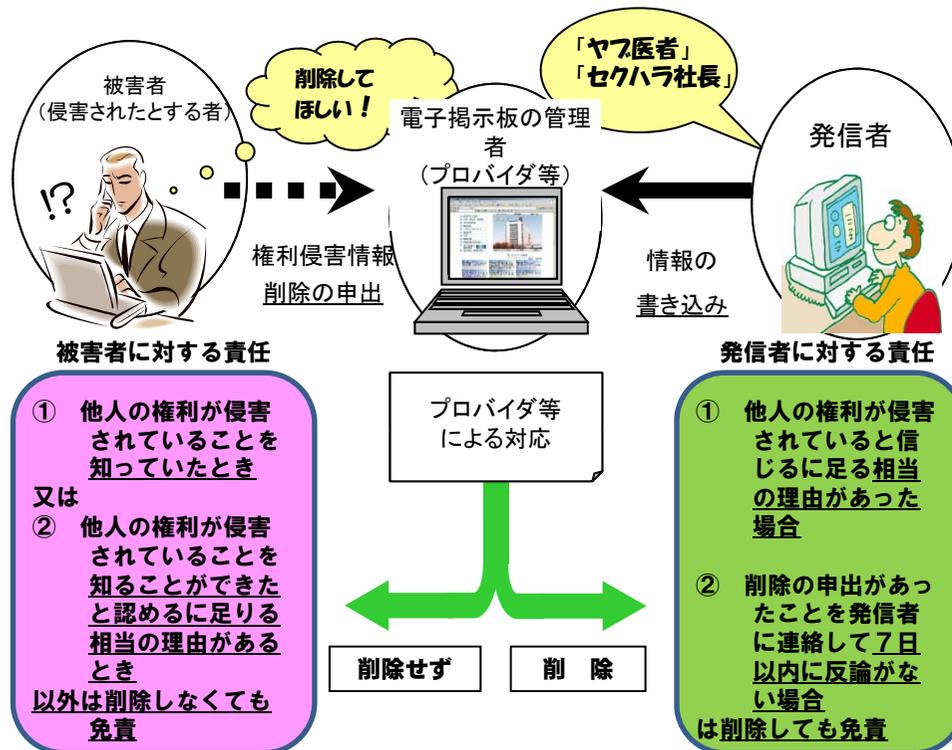
プロバイダ責任制限法

- プロバイダ等による権利侵害情報の削除・不削除に関する損害賠償責任が免責される要件(3条)
- 権利侵害を主張する者から、プロバイダ等に対する、発信者に関する情報の開示請求等(4条)

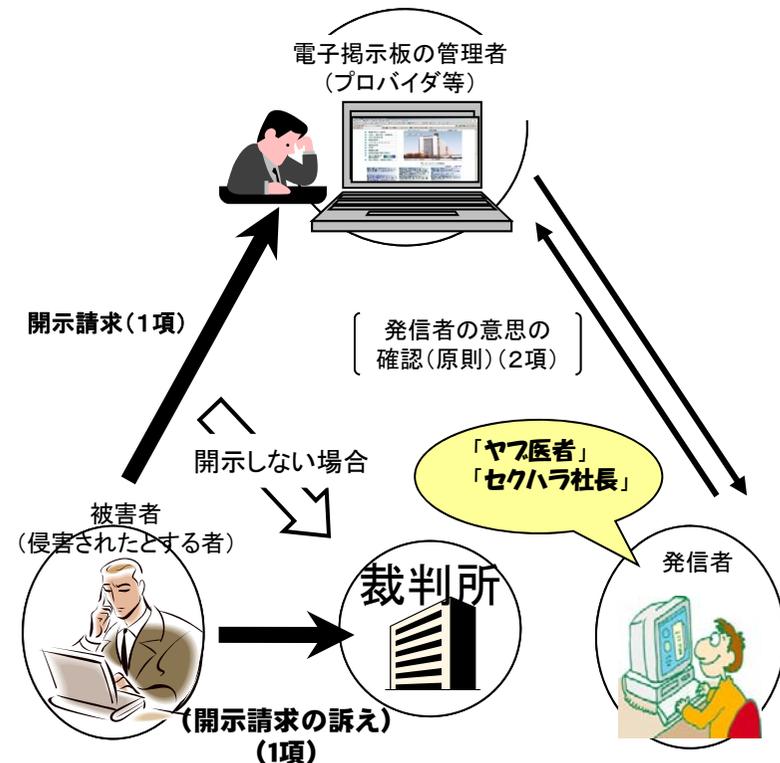
ガイドライン

- 名誉毀損、並びにプライバシー、著作権及び商標権への侵害に対する削除手続きを定めたガイドライン(※)
(※) 名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン(平成14年5月策定・平成16年10月改訂)、著作権関係ガイドライン(平成14年11月策定・改訂)、商標権関係ガイドライン(平成17年7月)
- 発信者情報開示請求に関する手続きを定めたガイドライン
(※) 発信者情報開示関係ガイドライン(平成19年2月)

権利侵害情報の削除・不削除(法第3条)



発信者情報開示請求(法第4条)



裁判例

権利侵害情報の削除(第3条)関係 (要約)

- 人格権としての名誉権に基づき、名誉毀損発言の削除を求めることができる(最高裁昭和61年6月11日大法廷判決参照)。
- 掲示板管理者が他人の権利を侵害する発言が書き込まれているかどうかを常時監視する法的義務はない上に、事実上不可能であり、その上適切に削除するということも事実上不可能。
- しかし、利用者に注意を喚起するなどして本件掲示板に他人の権利を侵害する発言が書き込まれないようにするとともに、そのような発言が書き込まれたときには、(当該侵害が明白であるときは削除要請の有無にかかわらず、明白でないときには削除要請があった後、)被害者の被害が拡大しないようにするため直ちにこれを削除するなどの送信防止措置を講ずる条理上の義務あり。
- 条理上の義務を負うか否かは、掲示板の目的や管理体制、被害者が取り得る救済手段の有無及び名誉毀損の態様や程度等を総合し、個別具体的に判断。
- ただし、条理上の義務が生じる前提として、①書き込まれた発言の送信防止措置を講ずることは技術的に可能であること、②他人の名誉や信用を毀損する発言が書き込まれたことを知り、又は、知り得たことが必要。
- ちなみに、削除要請から削除まで1週間を要した事例において、社会通念上、削除が遅きに失したとまではいえない、とした裁判例あり。

発信者開示請求(第4条)関係(重要判例要約)

- 経由プロバイダは、法2条3号の『特定電気通信役務提供者』に該当する。(最高裁平成22年4月8日判決)
- (開示請求に対し、特定電気通信役務提供者が開示しなかったことに対する損害賠償請求につき)開示関係役務提供者は、侵害情報の流通による開示請求者の権利侵害が明白であることなど当該開示請求が同条1項各号所定の要件のいずれにも該当することを認識し、又は上記要件のいずれにも該当することが一見明白であり、その旨認識することができなかったことにつき重大な過失がある場合にのみ、損害賠償責任を負うものと解するのが相当。(最高裁平成22年4月13日判決)

2(2)-4 今後の検討課題(案)

プロバイダ責任制限法の検証するにあたり、以下の点について議論すべきではないか。

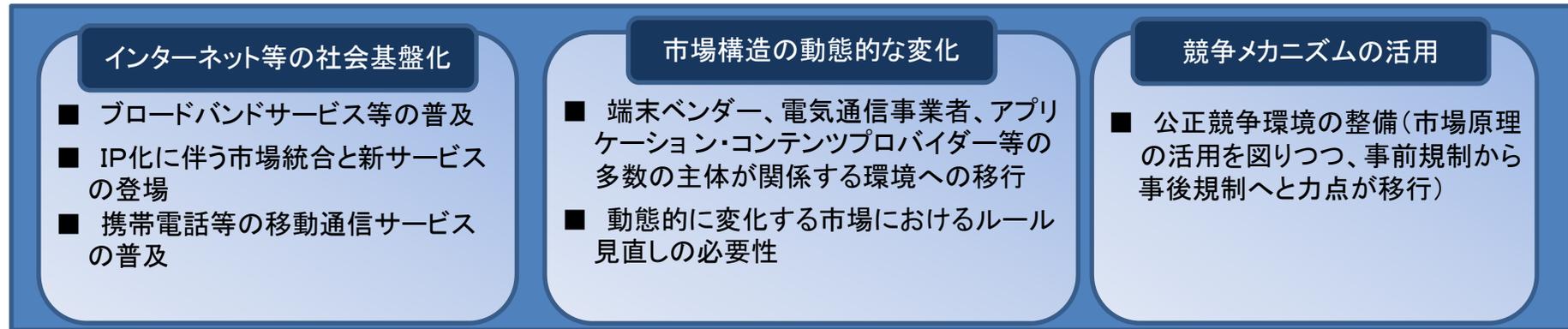
- 平成13年のプロバイダ責任制限法制定時からインターネット環境、情報通信技術等について、同法の改正を要するような変化があったか。
- プロバイダ責任制限法の円滑な運用のため、業界団体や権利団体等から成る「協議会」において作成されている実務上の行動指針となる「ガイドライン」の運用実態について、どのような状況になっているか。
- 諸外国のプロバイダ責任に係る法制度について、どのような状況になっているか。

2(3) 電気通信サービスの利用者を巡る現状と課題

2 (3) - 1 電気通信サービス利用者を巡る現状①

平成21年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受け、各関係者による取組が行われてきているため、それらの取組状況や効果を検証するとともに、対応すべき新たな問題等を確認し、更なる利用者の権利保障のための取組の在り方について検討。

～ 「電気通信サービス利用者懇談会」(H20.4～H21.2)の基本的視点 ～



ブロードバンド市場における多層的な競争の促進(公正競争の確保)

一体的推進

電気通信サービスの利用者の視点に立った施策展開

検討事項

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

相互連携の在り方を含め、総合的に検討。

紛争処理機能の在り方

契約締結時の説明義務等の在り方

契約締結後の対応の在り方

苦情処理・相談体制の在り方

2 (3) -2 電気通信サービス利用者を巡る現状② ～「電気通信サービス利用者懇談会」提言内容(平成21年2月)～

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- 広告表示に関する自主基準等見直し、体制の在り方等を検討、実施
- 分かりやすい料金体系の策定
- 電気通信サービスに精通し、適切な助言が行える者の育成

契約締結時の説明義務等の在り方

- 利用者にとって分かりやすい説明を心掛ける
- 契約解除の手續等を契約時の説明事項に追加する事業法施行規則の改正
- 帯域制御を契約締結時の説明事項に追加する消費者保護ガイドラインの改正
- 適合性の原則を推奨する同ガイドラインの改正

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の解除について利用者へ注意喚起等を実施
- 契約の解除等の判断基準や条件等を明確化
- 契約解除等の民事効規定の事業法への創設
- 利用者からの問合せ等に適切に対応できるよう、関連する情報の取扱いにつき検討し、適切に措置

苦情処理・相談体制の在り方

- 苦情・相談体制の整備状況や運営状況の明確化、苦情・相談窓口の設置の検討
- 責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討
- 地方において、行政、消費生活センター、事業者等の関係者による情報・意見交換の場を設置
- 相談窓口について、二次窓口としての役割や、消費生活センター等への情報提供等の役割を強化
- 多数の主体が関係する場合の利用者保護の検討のフォローアップ等

紛争処理機能の在り方

- 自主的なADR設置を検討
- 紛争処理委員会の紛争処理機能の強化
- 事業者の設備を用いてサービスを提供する者からの相談窓口の充実を図る

事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

- 事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起等を検討
- 債権保全措置の運用の検証と同ガイドラインの見直し

その他

- 利用者への啓発活動の質的・面的拡大

平成21年2月の提言以降においても、電気通信サービスを巡る環境は更に多様化・複雑化し、電気通信サービスの利用者環境が変化しているため、利用者の視点に立った施策展開が必要

2 (3) -3 今後の検討課題(案)

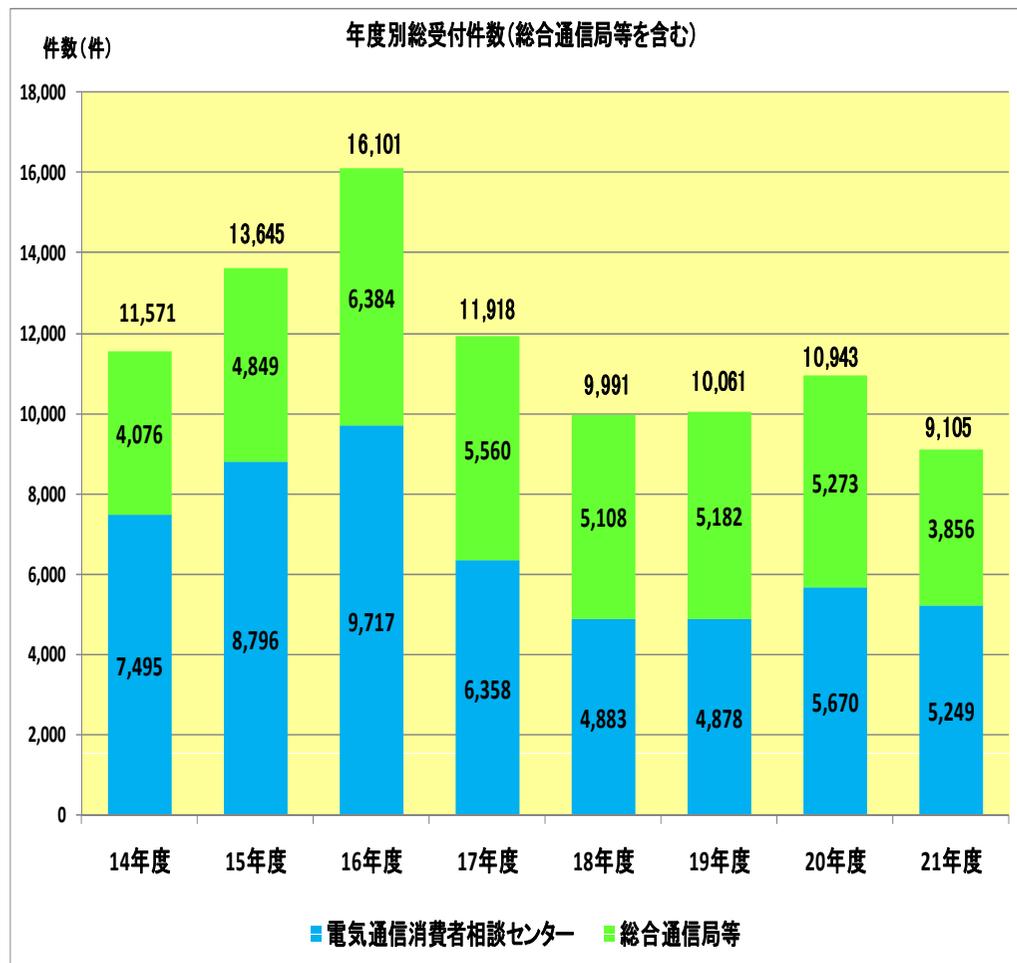
平成21年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受けて、各関係者による取組が行われているが、それらの取組状況や効果を検証する必要があるのではないか。
提言後の電気通信サービスを巡る環境変化を踏まえ、対応すべき新たな問題点等を確認し、更なる利用者（消費者）の権利確保のための取組の在り方について検討が必要ではないか。

- 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールについて新たに追加や見直しを行うべき事項はないか。
- 更に高度化・複雑化する通信サービスの利用者に対する情報提供、啓発活動の在り方をどうすべきか。
- 通信サービスの安全・安心系サービスの利用促進を図るためにどうすべきか、等

《参考》 電気通信消費者相談センターの相談受付件数推移

電気通信消費者相談センター(地方総合通信局等を含む)の相談受付件数

総務省は、平成10年8月より電気通信消費者相談センターにおいて利用者からの相談を受け付けている。

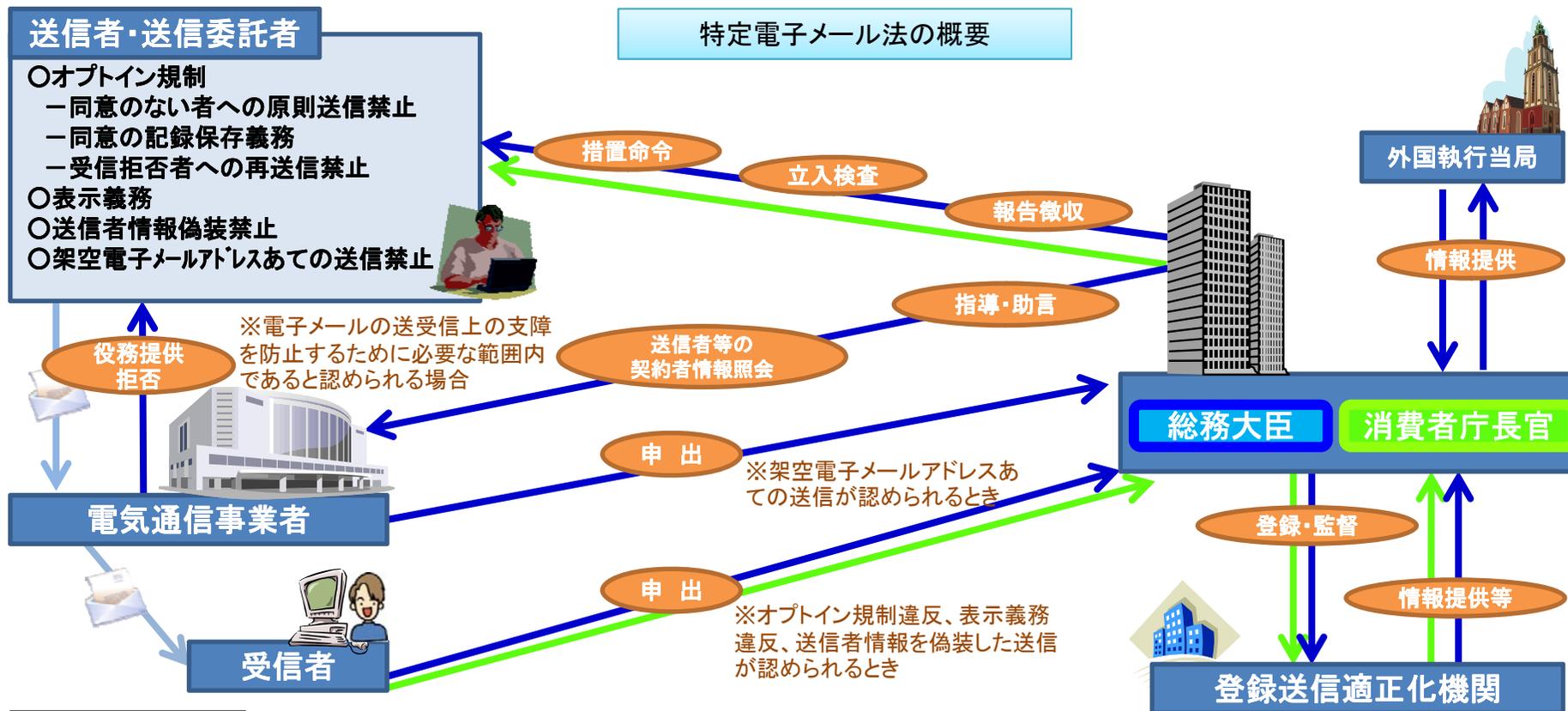


平成21年度の主な相談内容
電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの
電気通信行政への照会
電気通信事業者との料金トラブルに関するもの (うち高額パケット料金請求関係)
電気通信事業者等の顧客対応に関するもの
アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの
携帯電話端末の故障・修理に関するもの
インターネット上の情報 (掲示板等への書き込み等)に関するもの
電話勧誘等営業活動に関するもの
電気通信サービスのサービス品質に関するもの (携帯電話の受信状況、ブロードバンドサービスの速度等)
迷惑メールに関するもの

2(4) 迷惑メール対策の現状と課題

2(4)-1 迷惑メール対策の検討について

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(特定電子メール法)の平成20年改正(平成20年12月1日施行)附則において、施行3年後の見直し規定が盛り込まれ、特定電子メール法の施行の状況等を踏まえつつ、今後の迷惑メール対策として必要な措置を検討する。



主要な罰則

送信者情報を偽った送信

1年以下の懲役または100万円以下の罰金(法人重課:3000万円以下の罰金)
※総務大臣及び内閣総理大臣による命令の対象ともなる

架空電子メールアドレスあて送信
(電子メールの送受信上の支障を防止する必要があると総務大臣が認めるとき)

受信拒否者への送信
表示義務違反
同意のない者への送信

総務大臣及び内閣総理大臣による命令。命令に従わない場合、1年以下の懲役または百万円以下の罰金
法人重課:3000万円以下の罰金

同意の記録義務違反

総務大臣及び内閣総理大臣による命令。命令に従わない場合、100万円以下の罰金(法人重課:100万円以下の罰金)

2(4)-2 特定電子メール法に基づく迷惑メール対策の現状

特定電子メール法に基づき、迷惑メール送信者に対し、措置命令、報告徴収等を実施。

措置命令

※2002年の法律制定以降、計15件の措置命令を実施。2008年12月のオプトイン規制導入後に実施した措置命令は9件。

	年度	件数	違反内容
オプトアウト規制時	2002年度	1件	表示義務違反、再送信禁止義務違反
	2003年度	1件	表示義務違反
	2004年度	1件	表示義務違反
	2005年度	1件	表示義務違反
	2006年度	0件	
	2007年度	1件	表示義務違反
	2008年度	1件	表示義務違反
	小計	6件	

	年度	件数	違反内容
オプトイン規制時	2008年度	0件	
	2009年度	6件	同意なく送信・・・2件 同意なく送信、表示義務違反・・・2件 同意なく送信、記録保存義務違反、表示義務違反・・・2件
	2010年度	3件	同意なく送信・・・2件 同意なく送信、表示義務違反・・・1件
	小計	9件	

報告徴収等

- ✓法律違反が疑われる送信者に対し、法律に基づく報告徴収等を随時実施。2008年12月から2010年7月までの間に、法律に基づく報告徴収を25者(のべ34回)実施。
- ✓警告メールを9327件送信。

契約者情報の提供の求め

- ✓迷惑メールの送信に係る電子メールアドレスやIPアドレス等の契約者情報を、電気通信事業者等に対し、随時照会。(2008年12月から2010年7月までの間に、27者(のべ165回)実施)

2(4)-3 今後の検討課題(案)

これまでの迷惑メール対策の状況を踏まえ、今後の迷惑メール対策の方向性に関し、以下の視点のそれぞれについて、どのように考えるか。

- 特定電子メール法について、オプトイン規制の導入等の改正を行い、それに基づく執行をしてきているところ、さらに改正すべき点はあるか。
- 「迷惑メール対策推進協議会」の取組をはじめ、関係者による自主的な取組が行われてきているが、これらの取組を一層効果的なものとするため、どのようなことが考えられるか。
- 迷惑メールに関する技術的対策について、現在の導入状況を踏まえ、今後、国内・海外へ普及させていくための方策としてどのようなことが考えられるか。
- 利用者側での迷惑メール対策が、より適切に行うことができるよう、利用者への周知を強化するため、どのようなことが考えられるか。
- 海外発の迷惑メールが増加してきており、諸外国との連携・協調をさらに進めるためにどのようなことが考えられるか。

《参考》 迷惑メール対策推進協議会

目的

迷惑メール対策の関係者間の緊密な連絡を確保し、最新の情報共有、対応方策の検討、対外的な情報提供などを行うことにより、効果的な迷惑メール対策の推進を図ることを目的として2008年に設立。

構成

■ 構成員

電気通信事業者、広告事業者、配信ASP事業者、セキュリティベンダー、関係団体、消費者、学識経験者、関係省庁等44社(総務省、経済産業省、警察庁も、構成員の一員として参加)

■ 座長等

座長:新美育文 明治大学教授 座長代理:松本恒雄 一橋大学大学院教授

主な活動内容

- 「迷惑メール追放宣言」(2008年11月)を採択し、関係者による迷惑メール対策を推進していくことを決定。
- 「迷惑メール対策ハンドブック」等、迷惑メール対策の普及啓発資料を毎年作成し、周知。