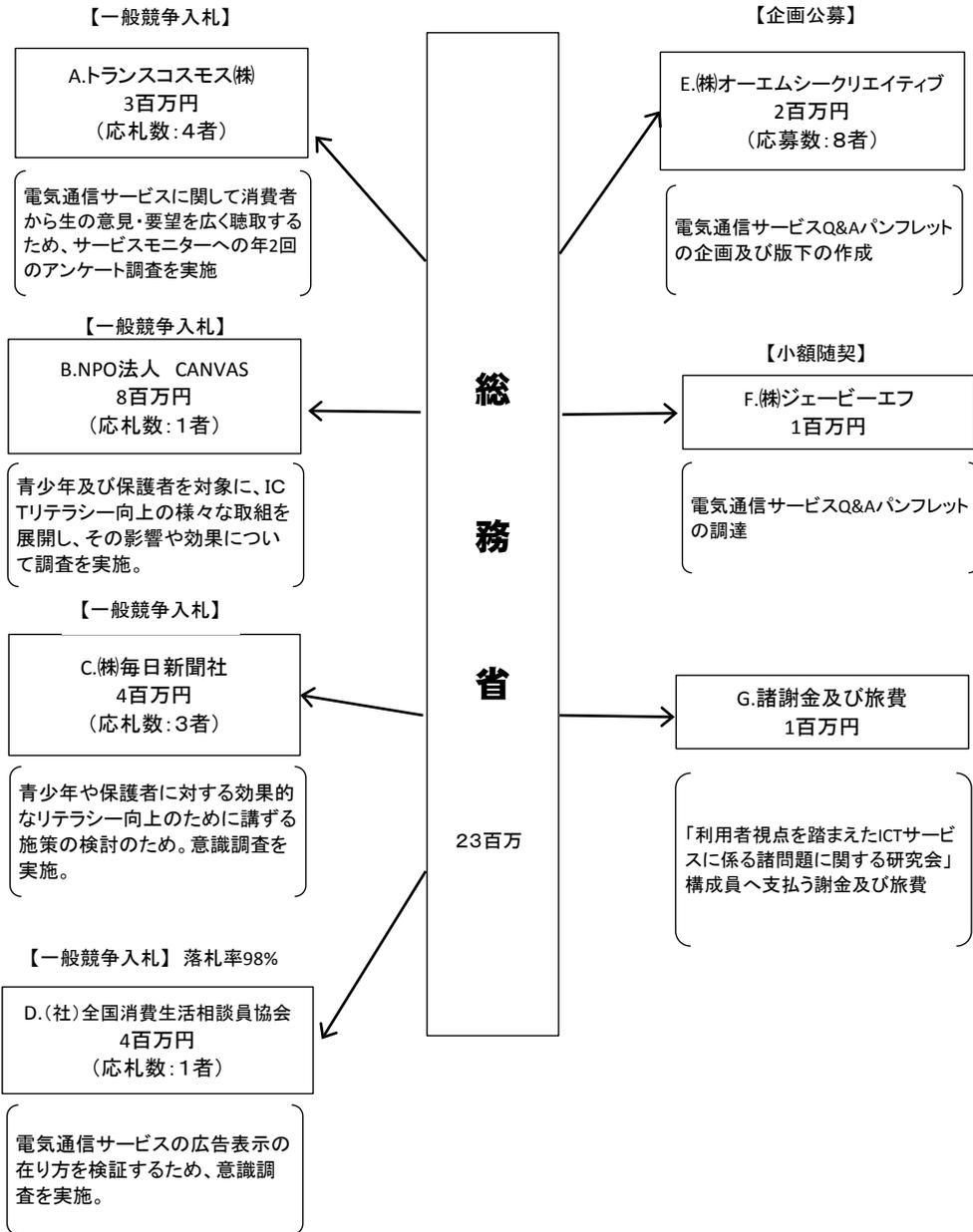


行政事業レビューシート (総務省)

予算事業名	電気通信消費者保護に関する調査研究(本省)	事業開始年度	平成6年度	作成責任者		
担当部局庁	総合通信基盤局	担当課室	消費者行政課	課長 鈴木 信也		
会計区分	一般会計	上位政策	情報通信技術利用環境整備費			
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	電気通信事業法 青少年インターネット環境整備法	関係する計 画、通知等				
事業の目的 (目指す姿を簡 潔に。3行程度 以内)	各種調査研究や利用者の声をもとに、行政としての対策や自主的取組の促進策の検討を進めるとともに、消費者への情報提供、法執行及び関係法令等の見直しのために必要な実態調査及び法令等の周知を推進することにより、電気通信サービスの消費者主権の確立を図る。					
事業概要 (5行程度以 内。別添可)	①電気通信サービスモニター制度を通じた消費者ニーズの把握・分析 ②電気通信サービスの消費者問題・不適正利用に関する調査研究 ③電気通信サービスのトラブル防止のための情報提供の推進 等					
実施状況	①電気通信サービスモニター制度では、年2回のアンケート調査(平成21年11月、平成22年1月に実施)により、電気通信サービスの利用状況や高度化・多様化している電気通信サービスの利用をめぐる問題等をタイムリーに把握し、各消費者支援施策の今後の見直しの検討材料としている。 ②青少年及び保護者を対象に、フィルタリングサービスの利用状況等に関するアンケート調査を実施(2回)。関係する業界ガイドライン、違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項等の事業者による自主的対応の促進策等の検討材料としている。 また、通信サービスの広告(パンフレット等)の表示内容が消費者に分かりやすいものとなっているか、実態調査を行い、今後の広告表示の在り方を検討する材料としている。 ③電気通信サービスの利用に係るトラブルの防止策等を作成・配布し、消費者に対する周知啓発を図っている。 (平成21年度: Q&A:136,000部、フィルタリング周知:385,000部、青少年インターネット環境整備法周知:480,000部)					
予算の状況 (単位:百万円)		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度要求
	予算額(補正後)	38	35	34	29	25
	執行額	38	35	23		
	執行率	100%	100%	68%		
	総事業費(執行ベース)	38	35	23		
自己点検	支出先・使途の把握水準・状況	①サービスモニター調査については、請負期間中おおむね2週間に1回程度、アンケート内容や集計について打ち合わせを行った後調査を実施する等により進捗状況を管理した。 ②調査研究については、調査方法や状況等について、おおむね1か月に1回程度の打ち合わせの機会を設け、進捗状況を管理した。 ③情報提供の推進については、電気通信サービスに関する消費者トラブルになりやすい事例について、企画公募を行い、おおむね2週間に1回程度打ち合わせを行いながら版下を作成し、パンフレット等の調達を行った。印刷については、価格競争入札により実施している。				
	見直しの余地	①サービスモニター調査は、調査・予算の効率性の観点から、他の類似アンケート調査に組み入れることを検討する。 ②パンフレット等の調製による啓発活動については、必要性を十分に考慮し、調製対象・配布方法について検討する。				
予算・監視の・所効見率	更なる見直し、改善が必要 (効率化)					
補記						

資金の流れ
(資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する)
(単位:百万円)



費目・用途
 「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。用途と費目の双方で実情が分かるように記載)

A. トランスコスモス(株)			E.(株)オーエムシークリエイティブ		
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
実査費	封入・発送・回収・開封等の実査 関連業務	0.2	作成費	デザイン料	1
集計・ 報告書作成	データ集計・報告書作成等の報告 関連業務	0.4	作成費	DTPデータ作製費	0.4
郵券代	発送・返信・謝礼用の郵券代	0.7	作成費	企画・編集費	0.2
謝礼代	調査協力者への謝礼代	1.1			
印刷費	調査票・挨拶状・謝礼状の印刷業務。 (株)トランスコスモス・アシストに委託	0.1			
封筒調製費	往診・返信・謝礼用封筒の調整	0.1			
インプ ット 業務費	回答データのインプット	0.2			
計		3	計		2
B. NPO法人 CANVAS			F. (株)ジェービーエフ		
費目	用途	金額 (百万円)	印刷製本費	電気通信サービスQ&Aの印刷製本	金額 (百万円)
人件費	報酬	5			1
交通費	交通費(長距離・短距離)	1.5			
消耗品	記録メディア、紙、文房具等	1			
一般管理費		0.5			
機材レンタル費	ノートパソコン、デジタルビデオカメラ	0.4			
通信費	インターネット、電話、荷造運賃	0.3			
印刷費	報告書20冊印刷、アンケート印刷	0.2			
計		9	計		1
C.(株)毎日新聞社					
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
人件費	DB名簿、宛名作成ラベル作成、回収 データの入力修正、分析他	0.7			
調査報告書作成・ 製本費用		0.5			
ネット上アンケートペ ージ掲載費用(広告枠換 算)		1.6			
調査謝礼		0.03			
ネット上アンケート ページ制作費		0.2			
調査票郵便費		0.3			
報告書媒体CD		0.03			
アンケート管理ASP サービス費用		0.1			
計		3	計		0
D.(社)全国消費生活相談員協会					
費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
実査費	ヒアリング等	1			
集計・報告書 作成費	データ分析・報告書作成等	1			
謝礼代	調査協力者への謝礼代	1			
インプ ット 業務費	回答データのインプット	0.5			
管理費		0.6			
その他	旅費交通費、印紙代	0.1			
計		4	計		0

電気通信消費者保護に関する調査研究（本省）

	電気通信サービスモニターに対するアンケート調査等の請負	青少年による携帯電話等の安全で安心な利用に関する調査の請負	子どもの視点を踏まえたICTリテラシー教育のあり方に関する調査研究の請負	電気通信サービスの広告表示にかかわる実態等に関する調査研究の請負	電気通信サービスに関する情報提供の推進を内容としたパンフレットの企画、版下作成等の請負	電気通信サービスの利用に関する情報提供の推進を内容としたパンフレット
目的	電気通信サービス全般に関する調査を実施し、今後の検討に資する。	学校への携帯電話持ち込み制限の動きや青少年の携帯電話の所有を制限する等の動きの活発化を踏まえ、インターネットや携帯電話の使用方法やリテラシー教育等に関する意識調査を行う。	青少年インターネット環境整備法の趣旨にのっとり、小学生（特に低学年・中学年）のICTリテラシーの現状を把握し、効果的なリテラシー向上の取組手法の検討を行う。	電気通信サービスの広告表示に係る実態等を把握し、総合カタログ等における一般消費者の視点に立ったわかりやすい広告のあり方の検討に資するための資料とする。	電気通信サービスが高度化・複雑化する昨今において、トラブルを未然に防ぐために、一般利用者向けの啓発パンフレットを作成	
調査内容（概要）	全国から応募した1,000人のモニターに対し、電気通信サービスに関するアンケート調査を実施する。平成6年度から継続実施。	10代～60代の男女2,000名にアンケートを実施し、結果を教育関係者やPTAに広く公表する。平成20年度から継続実施。	全国5地域の15会場以上に様々なワークショップ等を実施し、効果的な啓発活動の手法を分析する。	電気通信事業者が提供する総合カタログ等における広告表示について、分かりづらい箇所等の抽出や、具体的な改善策を提言する。		
分析結果活用等	経年分析等を行い現状把握に努めている。調査結果報道発表（第1回調査：平成22年5月、第2回6月予定）	青少年が携帯電話等を利用する際の問題の所在等やサイト利用者の年齢認証に関して意識調査を行った。今後、調査結果をもとにCGMサイトの安全な利用やフィルタリングの導入促進に向けた検討を行っていく。	啓発プログラムと教育現場とのマッチングの場がなく、導入が進んでいない現状が明らかになった。また、低学年向けのプログラム不足も指摘されており、今後総合通信局等において教育現場への周知等を行っていく予定である。	分析結果及び提言を踏まえて電気通信サービス向上推進協議会の広告表示WGにおいて検討がなされ、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」が改正された。	105,000部を作成。 （送付先：全国約1500カ所の自治体及び消費生活センター、その他、全国11カ所の地方総合通信局等）	
契約形態	一般競争入札	一般競争入札	一般競争入札	一般競争入札	企画公募	小額随契
契約先	トランスコスモス(株)	(株)毎日新聞社	NPO法人CANVAS	(社)全国消費生活相談員協会	(株)オーエムシークリイティブ	(株)ジェービーエフ