



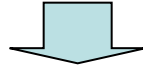
利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会
電気通信サービス利用者WG(第2回会合)

ISPにおける利用者利益の確保・向上に向けた 取組状況

2010年10月21日
社団法人日本インターネットプロバイダー協会

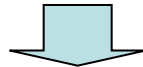
利用者懇談会報告書提言に対する取組(1)

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方



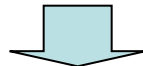
電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの改正に関する事業者向け説明会を開催 2009年5月

苦情処理・相談体制の在り方



JAIPA内に消費者対応に関するワーキンググループを設立 2009年10月

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



消費生活センター向けISP各社のホットラインを開設、運用 2010年7月～

その他

電気通信関連4団体で消費生活センター及び相談員向け勉強会(次頁)を開催 2009年7月～

4団体が実施する消費生活センター及び相談員向け勉強会

研修主催者	日時	場所	内容等	担当	備考
東京都消費生活センター	7/16 10:00～12:00 7/21 10:00～12:00	東京都消センの研修室(飯田橋)	携帯関係	TCA	<ul style="list-style-type: none"> 参加:260名(1回130名) 2回同内容で実施 東京都内全相談員を対象 午後は別テーマの研修
	10/14 13:30～ 10/25 13:30～	東京都消センの研修室(飯田橋)	オンラインゲーム関係 ・携帯ゲームの仕組みとトラブル対応	JAIPA	<ul style="list-style-type: none"> 参加:260名(1回130名) 2回同内容で実施 東京都内全相談員を対象 午前は別のテーマ
全国消費生活相談員協会 関東支部・IT研究会	7/12 18:30～	国セン研修室	・インターネットの仕組み	JAIPA	<ul style="list-style-type: none"> 2回コース 参加:60名
	7/26 18:30～	日本財団会議室	・インターネットサービスの販売 ・光テレビサービス		
国民生活センター	9/16 10:00～17:00	東京1回 2日目(相模原)	携帯関係 「消費生活相談に必要なケータイの基礎知識」 ・ケータイサイトと画面構成 ・ケータイ用語解説	TCA	<ul style="list-style-type: none"> 全国の相談員対象 参加:120名 2泊3日のコースの1日
	10/20 13:20～16:00	東京2回 1日目(相模原)	インターネット+足回り ・通信サービス契約のトラブルと通信サービスの知識 ・消費者行政の現状	JAIPA TCA(NTT東) 総務省	
	10/21 10:00～17:00	東京2回 2日目(相模原)	携帯関係 「ケータイのトラブルと消費生活相談に必要なケータイの知識」 ・ケータイの最新機種と機能 ・ケータイのサービスと料金プラン	TCA	
	10/22 10:00～12:00	東京2回 3日目(相模原)	放送・映像関係 放送コンテンツのトラブルと相談に必要な知識	JAIPA (N-COM) ケーブル	

- JAIPAは電気通信4団体の一員として、電気通信サービス向上推進協議会のメンバーを構成
- 電気通信サービス向上推進協議会のメンバーとして、協議会の各種活動を推進
 - － 利用者保護検討会において利用者団体からのヒアリングと意見交換を実施
 - － 広告表示検討部会を設置し、業界として適正な広告表示を推進
 - － 用語の統一や広告表示自主基準を作成
 - － 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・相談体制の在り方について 会員に要請(2009年2月16日)
 - － など

インターネット利用者に対しISPが提供する機能

「通信プラットフォーム研究会」(第5回)(平成20年7月3日)
資料5-6 JAIPA説明資料P5より(一部修正)

コンテンツ・アプリケーションレイヤー

ISP自身によるコンテンツ・アプリケーションの提供
メール、個人ホームページ、ブログ、IP電話、各種コンテンツ

プラットフォームレイヤー

ユーザサポート・接続管理

- ①利用者の登録・管理
- ②認証・課金・決済
- ③サポート提供(電話、メール、オンサイト)

安心・安全・セキュリティ提供

- ①迷惑メール、違法有害情報対応
- ②利用者向けセキュリティサービス提供
- ③ボットネット、DDoS対策など

コンテンツ提供者への決済機能提供

通信サービスレイヤー

インターネットの必須機能の提供

- ①利用者、サーバーへのIPv4,v6アドレスの付与管理
- ②インターネット経路制御・運用管理(自律・分散・協調)
- ③ISP相互接続、海外接続によりインターネットを構築
- ④インターネットに必須なDNSサーバー等を運営

接続機能提供

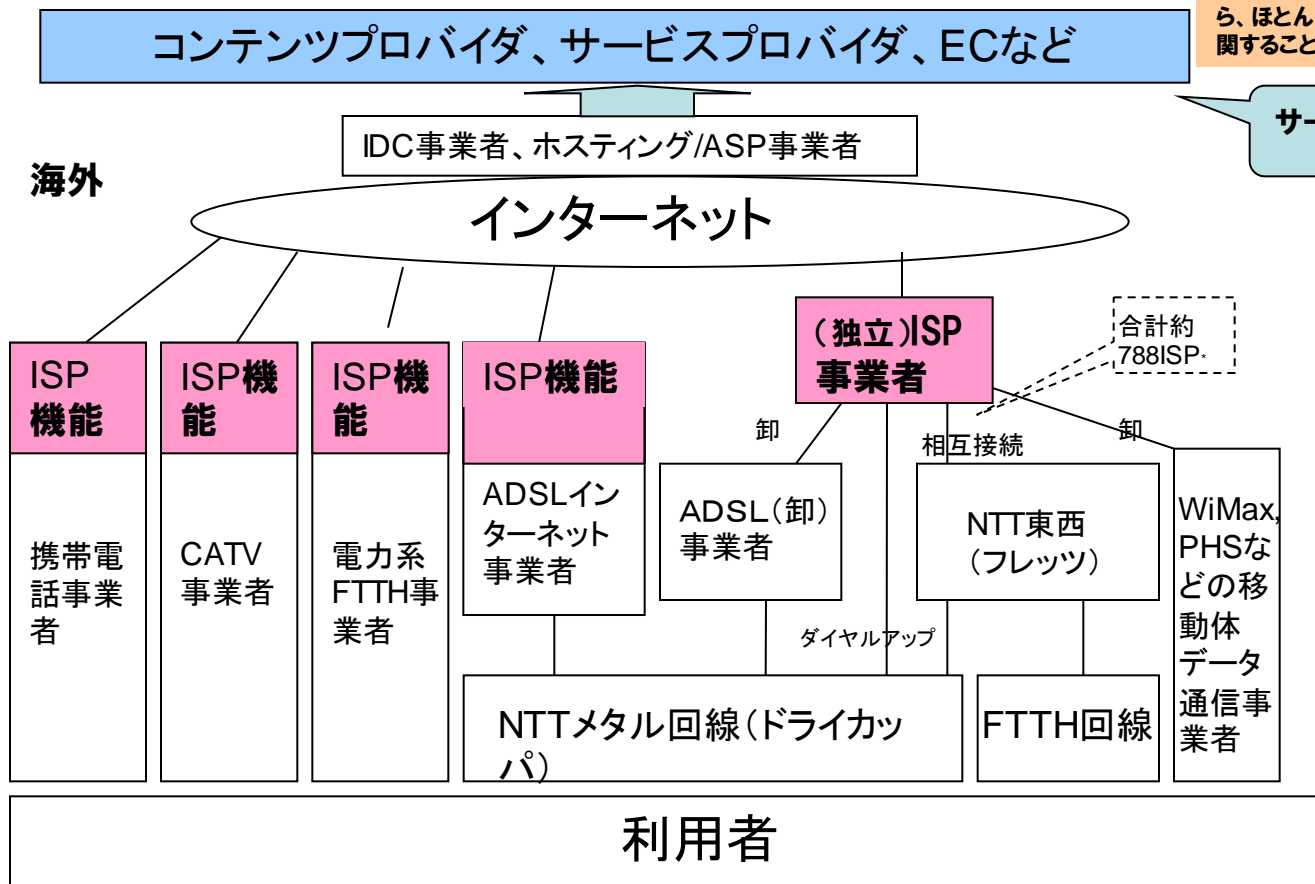
- ①利用者へのインターネットへの接続提供
- ②企業やコンテンツ事業者への接続提供

物理網レイヤー アクセス網

利用者から見たインターネットの提供者としてのISP

- ISPはインターネットへの窓口を提供することから、利用者から端末も含めインターネットに関するありとあらゆる問題への質問が寄せられる。
- ISP自身は本質的にインターネットへの接続を提供するものであり、インターネットのサービス、機能の全てを提供するものではない。

現在、インターネットに関する苦情等はすべて電気通信サービス関連と分類されているが、インターネットへの接続サービスの提供というISPの本来業務に関する苦情はそれ程多くないことから、ほとんどはコンテンツ・アプリケーションレイヤーのサービスに関するのではないと思われる。



サービスの利用者数、種類、数、市場規模はこちらの方が大きい

コンテンツ・アプリケーションサイトの利用者数
 ヤフー 5242万人、楽天2506万人、アマゾン 2,377万人、はてな1262万人、ミクシィ1,084万人、YouTube 2,547万人、インターネット白書 2010より

合計約 788ISP

・フレッツに接続しているISPとしてNTT東西がホームページで各県毎に公表しているリストからJAIPAがユニークに集計 2007年5月現在

2008年3月27日 情報通信審議会 次世代ネットワークに係る接続ルールの在り方について答申によると、NTT東西の地域IP網と物理的につながっているISPは160社

ISPが紹介する困ったときの問い合わせ先

一般的な問い合わせ

総務省の電気通信消費者情報コーナー

電気通信消費者相談センター

地方総合通信基盤局

迷惑メール

日本データ通信協会迷惑メール相談センター

日本産業協会

個人情報問題

日本データ通信協会個人情報保護推進センター

ワンクリック詐欺

警察庁

インターネット安全・安心相談窓口

@police(警察庁セキュリティポータルサイト)

その他

それぞれのサービス提供事業者

ISPはサーバー・クリーン・センター(CCC)に協力し、ボットネット(ウイルス)感染者に対する通知と削除方法の案内を実施(2006年～)

総務省・経済産業省 連携プロジェクト

Cyber Clean Center サイバークリーンセンター



- ボットとは
- サイバークリーンセンターについて
- 注意喚起活動について
- ボットの駆除対策手順
- 感染防止のための知識
- ヘルプ
- リンク
- 問い合わせ
- ENGLISH

ネットがずっと *for your safety not life*
安全なものであるために

ボット(BOT)とはコンピューターウイルスの一種であり、悪意を持った第三者が外部からコンピューターを操ることを目的として作成されたプログラムです。インターネットにつながった環境であれば誰でも感染する恐れがあります。このサイトではボットの駆除・対策方法についてお知らせしていきます。

ホームページから感染するウイルス拡大中!
ホームページからの感染を防ぐには、周辺プログラムのバージョンアップが重要です。
対策方法は、[こちら](#)

INFORMATION →MORE

- 2010年08月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.10.12)
- 平成21年度サイバークリーンセンター活動報告 (2010.10.04)
- 2010年07月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.09.10)
- 2010年06月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.08.17)
- 2010年05月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.07.12)
- 2010年04月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.06.03)
- 2010年03月度サイバークリーンセンター活動実績 (2010.05.06)
- プロジェクトに新たに1社が参加 (2010.04.01)
ソネットエンタテインメント株式会社 (So-net)がプロジェクトに参加しました。
- 2010年02月度サイバークリーンセンター活動実績

ボット感染チェックはコチラ!

ボット駆除活動宣言
ボット感染者0をめざして

感染しないための3ポイント
message for you

- Windows Updateを完璧に行う
- ウイルス対策ソフトを入れる
- ブロードバンドルータを入れる

ISPの利用者に対する追加的(有償)サポートの例

お申し込み・ご相談
会員登録もこちらから

会員登録のメリット

365会員専用ページ
ログイン

サービス紹介

- 電話・リモートサポート
- 訪問サポート
- ご利用料金
- よくあるご質問

リモートサポート
サービスのご案内

その他サービス

- 会員向けサービス
- セキュリティ@nifty
- Mail@nifty
- IP電話@nifty

困ったときは

プロのスタッフが「**ご自宅に訪問**」して、
どんなことでも、徹底的にサポートいたします！
パソコン操作に**自信がない方でも、安心!**

[詳細はこちら](#)

☎ 電話・リモートサポート 🏠 訪問サポート ✓ 会員登録のメリット

2つの便利なサポートサービス。

電話・リモートサポート
インターネットの疑問やトラブルから「知りたい!」「やってみたい!」まで、リモートサポートで丁寧にご案内。遠隔操作でオペレータが解決!

[サービス詳細](#)

訪問サポート
プロのスタッフがお客様のご自宅にお伺いします!ご自宅であなただけのパソコンレッスンも可能です。

[サービス詳細](#)

会員登録すると、もっとオトクに、もっと便利に!

おトク 1	電話・リモートサポート利用	➡	通常5,670円/1件(税込)が 1,890円/1件(税込)
おトク 2	訪問サポート利用	➡	通常18,800円(税込)が 13,800円(税込)
おトク 3	パソコンの状態チェック、 パソコンリモート健康診断が年に一度	➡	無料!