

コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果

平成24年6月21日
電気通信紛争処理委員会事務局

- 近年、ブロードバンド化、IP化、モバイル化の進展等により、電気通信回線設備を設置せず、配信サーバのみを設置して動画、音楽、ゲーム等を提供するコンテンツ配信事業者等の展開が活発化し、これらの事業者と電気通信事業者との間で、役務提供の条件・料金等についての紛争も発生。
コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者の間の紛争の迅速かつ円滑な解決を図るため、「放送法等の一部を改正する法律」(平成23年6月施行)により、これらの紛争事案が電気通信紛争処理委員会のあっせん・仲裁の対象とされた。
- コンテンツ配信事業者等については、これまで電気通信事業法の適用除外(登録・届出不要)であったため、その事業内容等について十分に把握できていないことから、業務の実態や電気通信事業者との契約に関する協議の状況等の把握のため、委員会事務局においてアンケート調査を実施。

- 今回、新たにあっせん・仲裁の対象となった「コンテンツ配信事業者等」とは、電気通信事業法第164条第1項第3号に規定する「電気通信設備を用いて他人の通信を媒介する電気通信役務以外の電気通信役務を電気通信回線設備を設置することなく提供する電気通信事業」を営む者を言い、具体的には、以下のような業種・サービスが該当。

アンケート調査における分類	事業分類 (電気通信事業参入マニュアル[追補版]より)	具体的な対象業種・サービスの例 (アンケート依頼先の例)
情報提供	各種情報のオンライン提供	携帯電話向けコンテンツ提供 各種ポータルサイト、情報提供サイト
	ウェブサイトのオンライン検索	ウェブサイトサーチエンジン、分野特定型の検索サービス
	電子メールマガジンの配信	加工を伴う電子メールマガジン配信サービス
	通信カラオケ	通信カラオケ(楽曲配信)
場の提供	電子掲示板	電子掲示板サービス SNS/ブログサービス
	チャット	無料レンタルチャットサービス
	電子ショッピングモール	電子ショッピングモールの開設・運営
	ネットオークション	総合オークションサイト、分野特化型のオークションサイト
	ネット対戦ゲーム	オンラインゲーム、ソーシャルゲーム
情報処理サービス	ソフトウェアのオンライン提供	ASP/SaaS
サーバ等のホスティング	オンラインストレージ	ファイルや写真の保存/共有サービス
	ウェブサイト開設のためのホスティング	ホスティングサービス
電気通信設備の貸与	レンタル携帯電話	レンタル携帯電話
	インターネットカフェ	インターネットカフェ

■ 調査方法

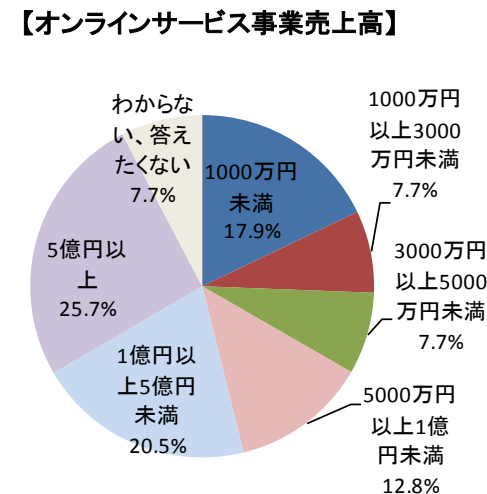
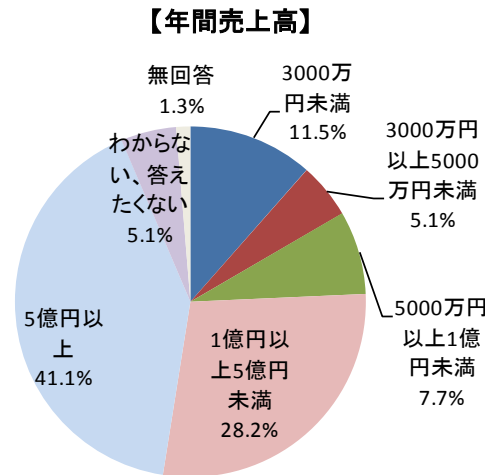
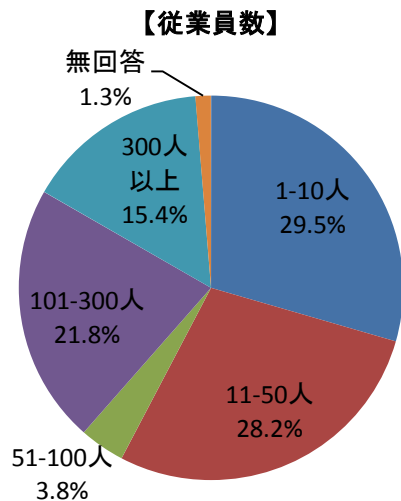
- ①方 法: アンケート票を郵送及び業界団体(MCF、AMD、ASPIC)から会員企業に協力を依頼。
- ②対 象: 1, 106社
(※コンテンツ配信事業者等に該当する企業は、公開情報等から判定することが困難なため、可能性が高い事業者として幅広く抽出し、アンケートの回答により集計対象事業者を抽出。)
- ③期 間: 2012年2月8日から3月9日まで
- ④有効回答数: 203件 (有効回答率18.4%)

■ 集計対象の抽出

- ①有効回答203件から、電気通信事業法第164条第1項第3号の要件に該当しない、以下の(ア)から(ウ)の者を除外。
 - (ア)「オンラインサービス事業を提供していない」または「無回答」
 - (イ)「自社管理の電気通信設備がない」または「無回答」
 - (ウ)「オンラインサービス提供のために自社で設置する電気通信回線設備がある」または「無回答」
- ②結果、今回の調査における集計対象は78件。
- ③以下の集計においては、この78件を対象とする。

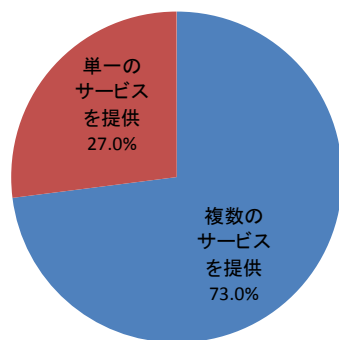
調査結果① コンテンツ配信事業者等の基本的な属性①

- 集計対象事業者の設立年は、2000年がピークであり、1996年から2005年の10年間に設立された事業者が半数以上(43社)。
- 半数以上(58%)が従業員が50人以下。従業員数が300人以上の事業者は15%。
- 全社年間売上高は、「5億円以上」が最も多く約4割(41%)。オンラインサービスの年間売上高でも「5億円以上」が26%と最多だが、「1000万円未満」も18%と比較的多い。

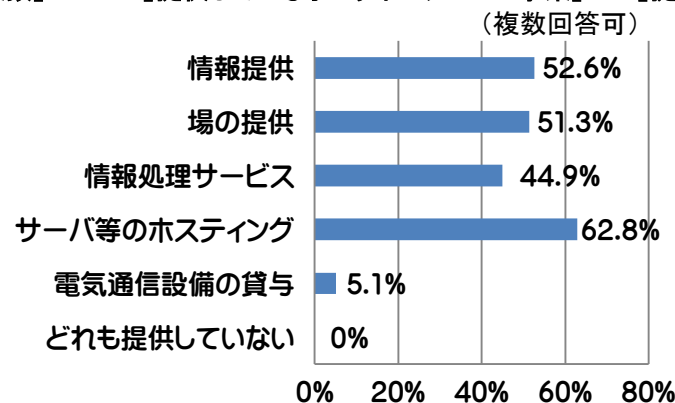


- 約7割(73%)の事業者が複数のオンラインサービスを提供。最も事業規模が大きいサービス(提供サービスが単一の場合も含む。)については、「サーバ等のホスティング」を挙げた事業者が最多(32%)で、「情報提供」がそれに続く(27%)。

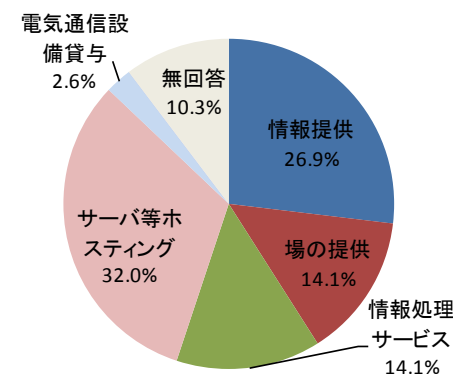
【提供しているオンラインサービス事業数】



【提供しているオンラインサービス事業】

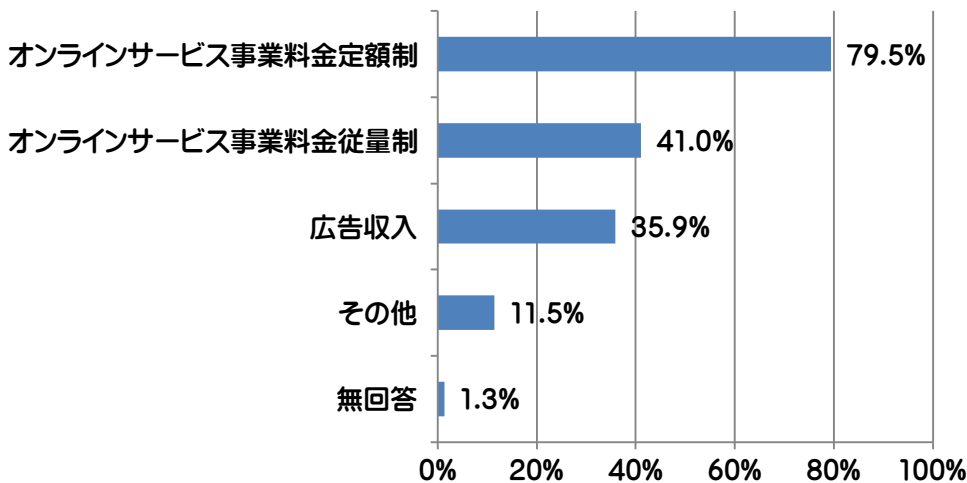


【提供しているオンラインサービス事業(最も事業規模が大きいもの)】

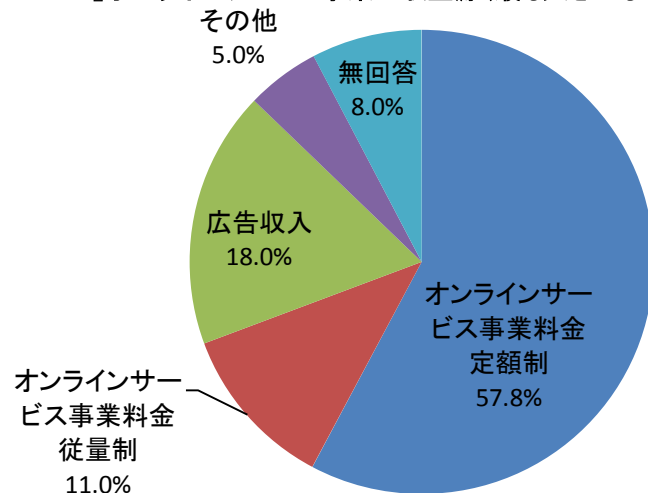


● オンラインサービス事業の収益については、約8割(80%)の事業者が「定額制料金」のサービスを実施。最も規模が大きい収益源については、「定額制料金」と回答した事業者が最も多く(58%)、「広告収入」がそれに続く(18%)。

【オンラインサービス事業の収益源】 (複数回答可)



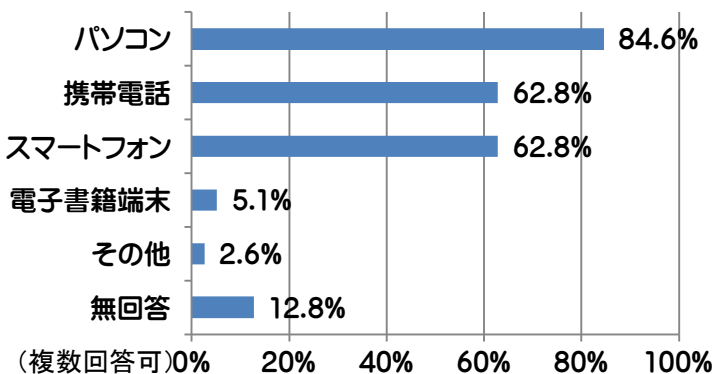
【オンラインサービス事業の収益源(最も大きいもの)】



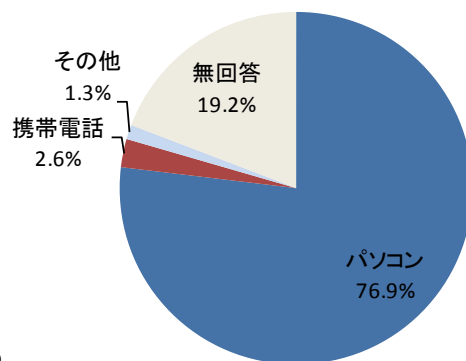
● オンラインサービスが対応する端末(複数回答可)は、「パソコン」が85%と最も多く、次いで「スマートフォン」と「携帯電話」がともに63%。最も利用が多い端末についても「パソコン」が77%で最多。

● オンラインサービス事業のために契約している電気通信事業者(複数回答可)については、「固定系回線事業者」と回答した事業者が71%で最も多く、「無線系回線事業者」と契約している事業者は2割程度(23%)。

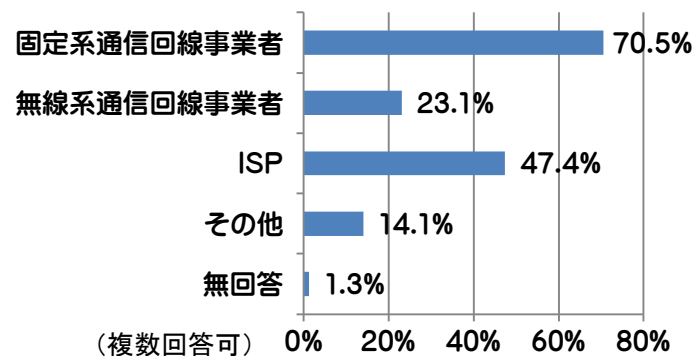
【オンラインサービスが対応する端末】



【オンラインサービスが対応する端末(最も利用が多い端末)】



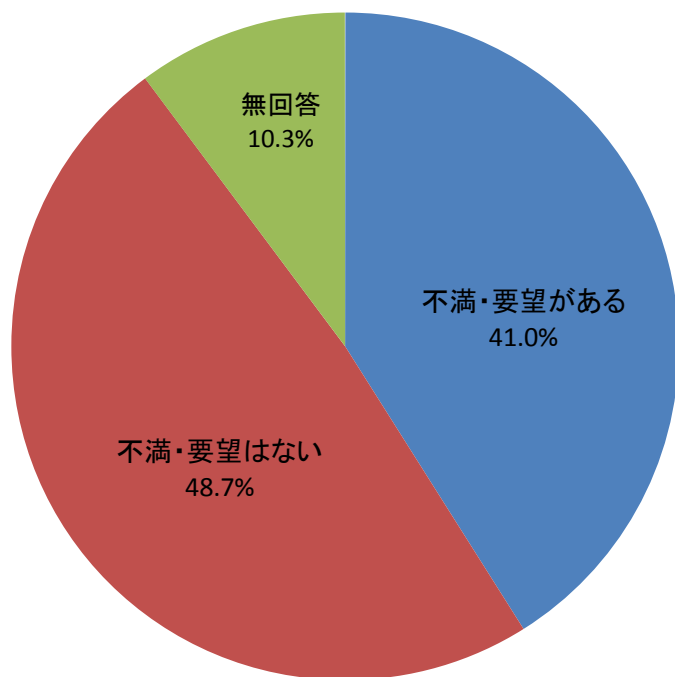
【契約している電気通信事業者】



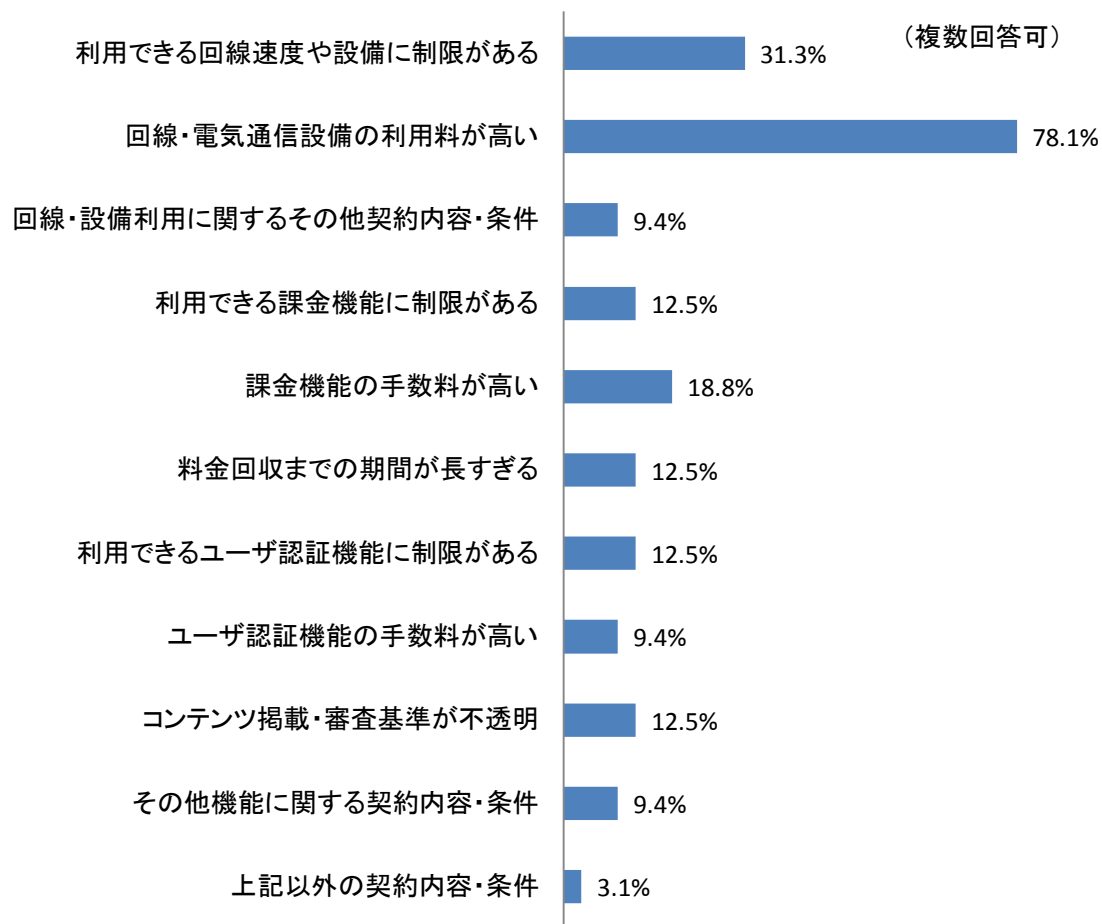
調査結果② コンテンツ配信事業者等の不満・協議等の状況① 6

- 電気通信事業者との契約に関する不満・要望については、約4割(41%)の事業者が何かしらの不満・要望があると回答。
- 不満・要望(複数回答可)については、「回線・電気通信設備の利用料が高い」が突出して多く、次いで「利用できる回線速度や設備に制限がある」が多い。その他の項目については各々約10%程度。

【電気通信事業者との契約に関する不満・要望の有無】



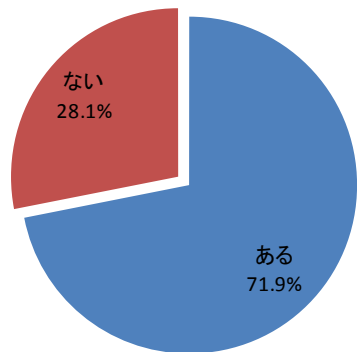
【電気通信事業者との契約に関する不満・要望の内容】



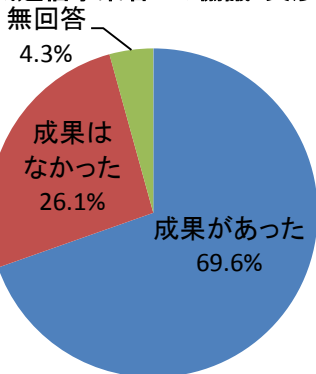
調査結果② コンテンツ配信事業者等の不満・協議等の状況② 7

- 電気通信事業者との契約内容に不満・要望がある者のうち、電気通信事業者と「協議や交渉をした経験がある」と回答した者は約7割(72%)。また、協議・交渉経験がある者のうち、約7割(70%)が「成果があった」と回答。
- 協議・交渉をしない理由(複数回答可)は、「相手が強い立場なので諦めている」が最も多く、半数以上(56%)が回答。

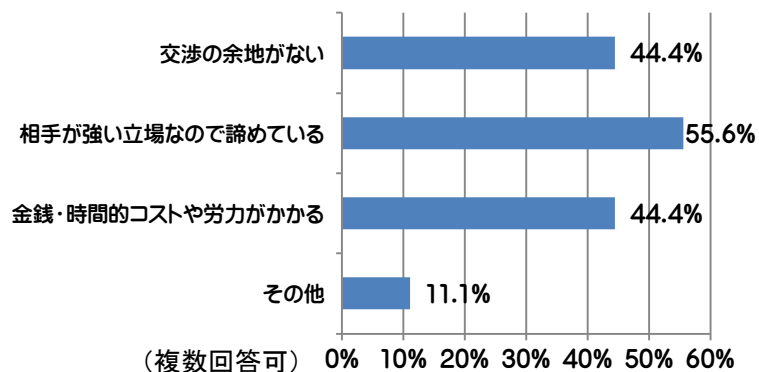
【電気通信事業者との協議・交渉経験】



【電気通信事業者との協議・交渉の成果】

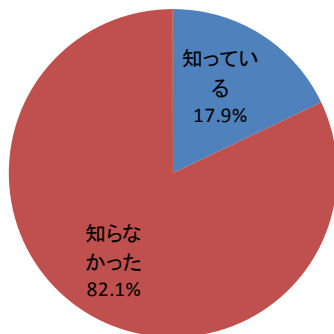


【電気通信事業者と協議・交渉しない理由】

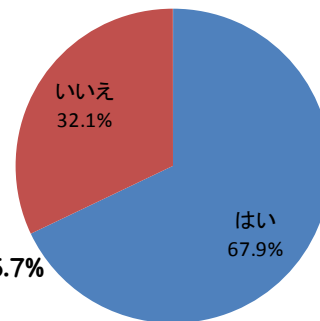


- 電気通信紛争処理委員会を「知っている」と答えた者は18%であり2割にも満たない。委員会を知った認知経路については、「事業者団体経由」が最も多く、次に「委員会ウェブサイト」であった。
- 今後、協議が難航した場合、「委員会を利用したい」と答えた者は7割近く(68%)。一方、利用意向のない者の委員会に相談しようと思わない理由(複数回答可)は、「どのような手助けをしてくれるかわからない」が最多。

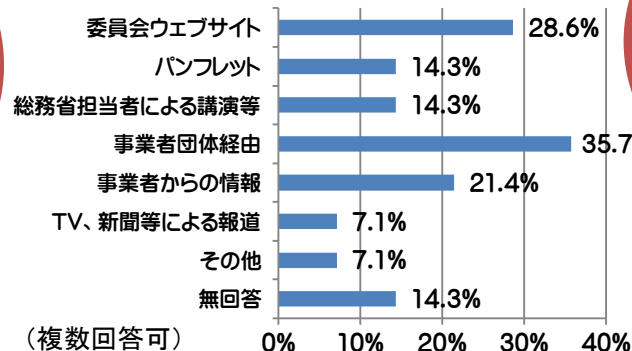
【電気通信紛争処理委員会の認知】



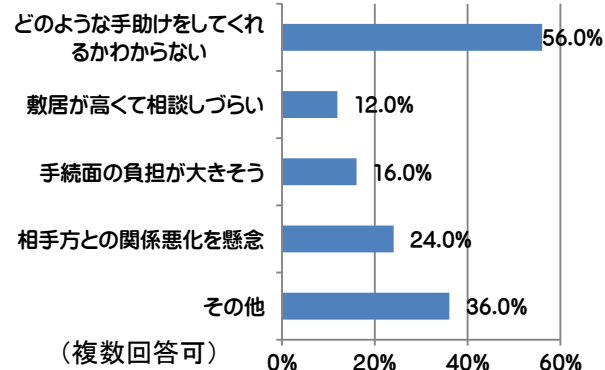
【電気通信紛争処理委員会の利用意向】



【委員会の認知経路】



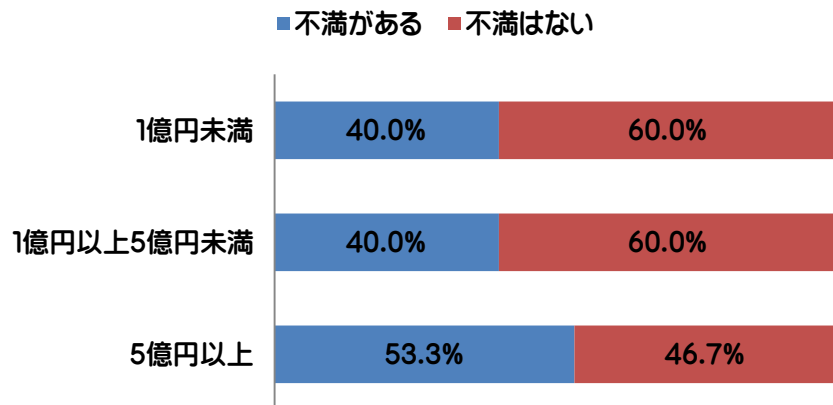
【委員会に相談しようと思わない理由】



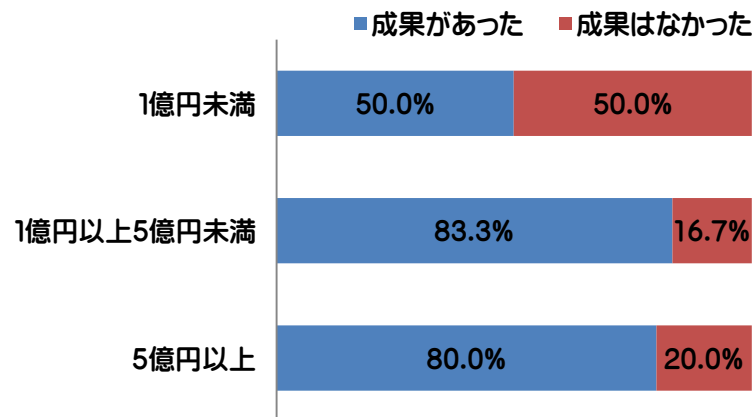
調査結果③ 事業者の不満・協議等に関する主な特徴・傾向 8

- 電気通信事業者との契約についての不満の有無については、事業規模が大きな事業者の方が「不満がある」と回答する事業者がやや多い。
- 電気通信事業者との交渉の成果については、小規模な事業者に「成果がなかった」と答える事業者が多い。

【電気通信事業者との契約の不満の有無(売上高別)】

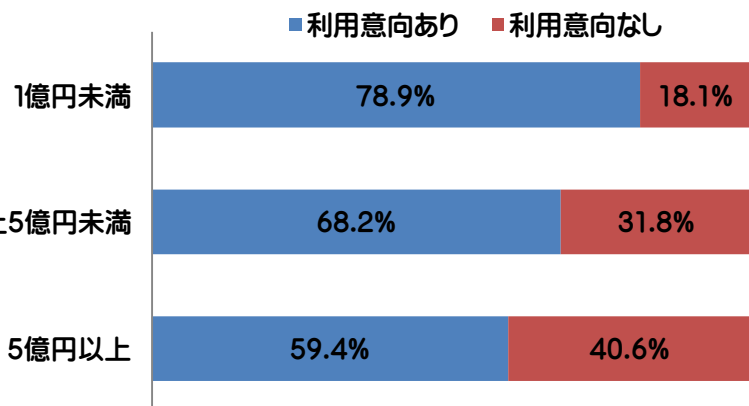


【電気通信事業者との交渉の成果の有無(売上高別)】



- 電気通信紛争処理委員会の利用意向については、小規模な事業者ほど委員会の利用意向が高い。
- 売上高と最も事業規模が大きいオンラインサービスの関係を比較すると、小規模な事業者には「サーバ等ホスティング」や「情報提供」と回答した事業者が多く、規模が大きくなるに従って、少なくなる傾向がある。また、「情報処理サービス」と回答した事業者は、大規模な事業者に多い傾向がある。

【委員会の利用意向の有無(売上高別)】



【最も事業規模が大きいオンラインサービス(売上高別)】

