

電気通信紛争処理委員会（第123回）議事録

1 日時

平成24年6月21日（木）午後4時58分から午後5時40分まで（議題（2）関係）
※ 議題（1）（東日本電信電話株式会社の通信用施設の現場視察）については、会議を公開することにより、当事者の権利利益を害するおそれがあるため、電気通信紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき、非公開で開催し、同規程第17条第1項の規定に基づき、会議の議事録を非公開とする。

2 場所

第4特別会議室（総務省 8階）

3 出席者

(1) 委員

坂庭 好一委員長、各務 洋子、山本 和彦（以上3名）

(2) 特別委員

加藤 寧、小塚 莊一郎、近藤 夏、白井 宏、森 由美子、若林 亜理砂、若林 和子（以上7名）

(3) 事務局

岡崎 俊一 事務局長、鈴木 一広 参事官、佐々木 洋 調査官
武藤 聖 上席調査専門官、浅井 直人 上席調査専門官、
濱崎 末盛 上席調査専門官

4 議題及び議事概要

議題（2） コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果の概要について【公開】
コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果について、事務局から報告を受け、質疑応答及び意見交換を行った。

5 議事内容

<開会【公開】>

【坂庭委員長】 それでは、ちょっと時間より早いようですが、予定の方、全員お見えになられたということですので、議題の2番目に入らせていただきたいと思います。

今回は、第123回の会議で、その公開部分ということでございます。なお、議題1の東日本電信電話株式会社の通信用施設の視察につきましては、事業者の経営上の秘密を侵すおそれがあるということもございまして、委員会運営規程第16条の規定に基づいて、先ほど非公開で行ってきたところでございます。

本日は、委員3名がご出席で、定足数を満たしてございます。また、7名の特別委員にも御出席いただいております。

委員会の運営規程に従いまして、持ち回りで行いました前回、第122回の委員会の結果につきまして、私のほうからご報告をすることになってございます。これは、3月30日に開催いたしました第121回の委員会において、年次報告について御審議いただいたわけですが、その後のデータの更新等の修正を行った年次報告案につきまして、4月19日から23日にかけて、委員5名の電子メールによる持ち回りの委員会を行いました。その結果、全員の委員から賛同をいただいたということで、事務局の案のとおり、総務大臣に報告するということを決断いたしました。この決定を受けまして、翌24日に、平成23年度年次報告を総務大臣に提出してございます。

この件に関して、私のほうからの御報告は以上でございます。

次に、議題に入らせていただく前に、このたび、事務局の人事異動がございましたので、御紹介いただきたいと思います。

【濱崎上席調査専門官】 事務局の人事といたしまして、6月18日付で佐々木紛争処理調査官が着任しております。

【佐々木紛争処理調査官】 佐々木でございます。どうぞよろしく願いいたします。

【濱崎上席調査専門官】 以上でございます。

【坂庭委員長】 よろしく願いいたします。

<議題（2）コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果の概要についての報告【公開】>

【坂庭委員長】 それでは、議題2の「コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果の概要について」に入らせていただきたいと思います。事務局から御説明をお願いいたします。

【鈴木参事官】 私のほうから説明をさせていただきます。

資料は、「コンテンツ配信事業者等に関するアンケート調査結果」、本日の資料はこれだけでございますが、それに基づきまして御説明をさせていただきます。

めくっていただきまして、右上にページ番号が振ってございますが、1ページ、「アンケート調査の背景・目的」というところがございます。近年、ブロードバンド化、IP化、モバイル化等が進展をして、自分では電気通信回線設備を設置せず、配信サーバーだけを

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てきており、それに合わせて、それらの事業者と電気通信事業者との間での役務提供の条件、料金等についての紛争も発生してきているという状況があるという認識の下、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間の紛争の迅速かつ円滑な解決を図るために、昨年6月に法律改正がされまして、そういった紛争事案が電気通信紛争処理委員会のあっせん・仲裁の対象になったということでございます。

一方で、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ということで、登録とか届出は必要ないという事業者であったものですから、事業内容等については必ずしも十分に把握できていなかった面もあるということで、こういう法改正がされたということを踏まえて、業務の実態とか電気通信事業者との契約に関する協議の状況を把握したいということで、事務局のほうでアンケート調査を実施したというものであります。

次のページ、2ページ目に行っていただきまして、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具体的にどういう事業者かということですが、正確に言いますと、かぎ括弧のところですが、「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」、これが電気通信事業法の第164条第1項第3号に規定する事業でありまして、これを営む者をコンテンツ配信事業者等と呼んでいるということでありまして、具体的には以下の表のような業種とかサービスが該当するということでありまして、

表の真ん中の事業分類というところが、コンテンツ配信事業者等はこんなものですよということを、電気通信事業部のほうで作っている資料で説明している類型であります。具体的なサービスをもう少しイメージできるように、今回、アンケートを行う際に、どういうサービスをやっている人たちを対象にしようかということで、アンケートを送った事業者のサービスの例がその右側のところでありまして、

表の左側に、アンケート調査における分類というのが書いてあります。5つの分類がありますけれども、今回のアンケートの中でどういう事業をやっていますかという問いがあるんですけども、事業の細かなところを聞いてもなかなか答えづらく、後で整理がしにくいということもあり、アンケートにおいては、事業分類を、情報提供、場の提供、情報処理サービス、サーバー等のホスティング、電気通信設備の貸与という5つにグルーピングしまして、どういうサービスをしていますかという問いをしております。

次のページに行ってくださいまして、3ページ目でございます。アンケート調査をどう
いう方法でやったかということでございますが、方法としては、アンケート票の郵送と、
コンテンツ配信事業者等に該当する事業者が入っているであろうと思われる事業者団体、
MCFというのはモバイル・コンテンツ・フォーラム、AMDというのはデジタルメディ
ア協会、ASPICというのはASP・SaaS・クラウド・コンソーシアム、そういう
団体に協力をお願いして、総務省でこういうアンケートをやっているということで、会員
企業に協力依頼をしたということで、実際にアンケートを送った先は1,106社というこ
とになります。

コンテンツ配信事業者等の範囲が、公開情報だけではなかなか分からないということ
もありまして、その可能性があるだろうという事業者を幅広く抽出してアンケートをお願
いして、回答の内容によって分析対象事業者を抽出するという方法をとったということ
であります。

アンケートの調査期間、回答期間としては、2012年2月8日から3月9日まで、1
か月ほどかけまして、有効回答数としては203件をいただいたと。その203件の回答
から、実際に電気通信事業法第164条第1項第3号の要件に該当をする事業者をピック
アップするために、該当しないと思われる答えをした方を除いたということです。どうい
う方を除いたかということについては、オンラインのサービスはやっていませんとか、自
社で管理している電気通信設備はないとか、そのサービスのために自社で設置する回線設
備があると、回線設備を持たずにやるというのが対象の事業者ですので、こういう回答を
された方を除いて、分析の対象は78件ということになりました。この後の集計分析は7
8件の回答についてのものということになってございます。

4ページからが調査結果をまとめたものでございます。まず、コンテンツ配信事業者等
の基本的な属性ということでございますが、回答をいただいた対象事業者の設立年を聞き
ましたところ、2000年が設立年度としてはピークであって、前後の1996年から2
005年までの10年間で設立された事業者が半数以上ということで、比較的最近の事業
者が多いということかなと。

また、会社の規模を聞いております。半数以上、58%の事業者が、従業員は50人
以下である。一方で、300人以上従業員がいますという事業者も15%いた。

会社としての年間の売上高を聞いているんですけども、これについては、具体的に金
額を書いていただくということではなくて、幾つかのゾーンに分けて、どれに該当します

かという形で聞いているんですけども、「5億円以上」というお答えが一番多くて、4割ほどおられたということです。これは会社全体の売り上げということで、オンラインサービス以外のサービスもやっておられることもあるので、オンラインサービスだけで見たら幾らでしょうかという問いもしているんですけども、その問いでも「5億円以上」という事業者が割合としては一番多くて26%ほど。一方で、オンラインサービスの売り上げは「1,000万円未満」という事業者も18%ということであったということでもあります。

下のほうですが、オンラインサービスの提供の状況でございますが、複数のオンラインサービスを提供している事業者が7割いたということで、何か1つのサービスだけじゃなくて、幾つかのサービスをあわせて提供している事業者が多いということでもあります。

下の真ん中のグラフですが、これは複数回答可ということで、先ほど申し上げた5つに分類したどのサービスをしていますかという問いです。また、一番事業規模が大きいサービスは何ですかという問いにつきましては、「サーバー等のホスティング」を挙げた事業者が一番多くて32%、それに続くのが「情報提供」ということで、27%の事業者が答えておられるということでもあります。

次のページに行ってくださいまして、オンラインサービス事業はどういう収益の上げ方をしていますかという問いで、これも幾つかの分類を作りまして、複数回答可ということにしておりましてところ、8割の事業者が定額制料金のサービスを実施しているということでもあります。最も大きい収益の形態は何ですかという問いについても、定額制料金と回答した事業者が多くて、58%がオンラインサービス事業の定額制料金が一番大きいということでありましたが、広告収入が一番大きいという事業者も18%おられたということでもあります。

オンラインサービスはどういう端末に対応したコンテンツ等を作っていますかという問いでは、パソコンが85%と一番多かった。スマートフォン、携帯電話が63%でそれに次ぐということでありまして、最も利用が多い端末についても、パソコンが77%ということでありました。

次は、オンラインサービス事業をするために契約している電気通信事業者は、どのような事業者ですかという問いで、これも幾つかのグループに分けて聞きました。固定系回線事業者と契約していると答えられた事業者が71%で、無線系回線事業者と契約しているというお答えは2割程度だったということです。右下のグラフですが、これも複数回答可ですので、固定系と無線系と両方と契約していますという事業者も当然いらっしゃるという

ことであります。

6 ページです。今までのが事業者の属性ということですが、ここからは、不満とか協議等の状況を整理したものです。電気通信事業者との契約に関して不満とか要望がありますかという問いについては、約4割の事業者が、何かしら不満・要望があるというふうにお答えをされている。その不満・要望の内容について聞きましたら、「回線・電気通信設備の利用料が高い」というのが一番多いということで、その右側のグラフですが、78.1%ということです。不満・要望があると答えられた事業者のうち、8割近くの事業者は、利用料についての不満ないし要望を持っておられると。それに次いで多い要望・不満としては、「利用できる回線速度や設備に制限がある」という項目でした。

そのほか、利用できる課金機能に制限があるとか、課金機能の手数料が高いとか、料金回収までの期間が長いとか、そういうところについても、それぞれ不満を持っているという回答があって、10%ほどの事業者はそういうところにも不満があるとお答えをしているということでもあります。

7 ページへ行っていただきます。そういう不満について、民一民間での協議がどうなっているかということで、電気通信事業者との契約内容に不満・要望があるとお答えをした事業者について、電気通信事業者とその点について協議や交渉をした経験がありますかという質問ですけれども、それにつきましては、約7割の事業者が交渉や協議をしたことがあると。協議・交渉した結果はどうでしたかという問いに関しては、協議・交渉した事業者については、7割ぐらいが成果があったと。完全に満足されたかどうかは分かりませんが、協議して何らかの成果があったとお答えをされております。

不満はあるんだけど協議も交渉もしないという事業者については、これも幾つかの選択肢を作ってなぜですかとその理由を聞いたところ、「相手が強い立場なのであきらめている」という回答が56%、半数以上ということでもあります。

その下ですが、電気通信紛争処理委員会を知っていますかという、これは78社全体に対する質問ですけれども、知っているとお答えした事業者は18%ということで、2割にもいかなかった。知っているとお答えした事業者について、どういうルートで知りましたかという問いについては、事業者団体を經由して知ったという事業者が最も多い。それに続いては、委員会のウェブサイトを知ったという事業者が多いということでもあります。

今回のアンケートの調査票と合わせて、委員会の概要を紹介する資料も送ったんですけども、今後、協議が難航した場合、委員会を利用したいと思いませんかという質問もして

おりまして、7割近くの事業者が、今後、協議が難航したら委員会を利用してみたいとお答えいただいている。

一方で、3割ぐらいの事業者は、委員会を利用しようとは思わないとお答えをされていて、そういう事業者については、なぜ、委員会に相談しようと思わないんですかということについて幾つかの選択肢を作って聞いてみたところ、「どうい手助けをしてくれるか分からない」というのが一番多い理由でありました。どういお手伝いができるのかという委員会の活動内容についての周知が、まだ十分ではないのかなと思われま。

次のページ、これが最後のページになりますが、不満・協議に関する特徴・傾向ということで、属性に関する問いと不満に関する状況を聞きましたので、それらの関連性が何かあるかということで調べましたら、規模の要因というのがある程度あるのかなということで、規模との関連を見ております。

契約についての不満の有無については、むしろ規模が大きい事業者のほうが不満があるという率が高かったということで、相手との力関係とかいうのも反映されているのかもしれない。

不満があるという事業者については、交渉したか、しなかったか、交渉の成果があったか、なかったかということ聞いたわけですが、交渉について成果があった、なかったという違いについては、やはり事業規模、企業の規模が大きい事業者のほうが成果があったと答える率が高くて、小規模な事業者は成果がなかったという率が高いという傾向が出ております。

委員会の利用意向についても、規模別で見ましたら、小規模な事業者ほど委員会の利用意向が高いということで、小規模な事業者は民一民間での協議で成果が出る率が低いというのを反映していると思われま。

最後は、規模と事業内容の関係を見たものであります。売上高と最も事業規模が大きいサービスとの関係を比較してみたものですが、小規模な事業者は「ホスティング」や「情報提供」と回答した方が多い。それらのサービスについては、規模が大きい事業者は率が低くて、「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ということで、「情報処理サービス」はそれをメインにしようとする、それなりの事業規模が必要だということかなと考えております。

アンケートの結果の説明は以上でございます。

【坂庭委員長】 どうもありがとうございました。

それでは、今の御説明に対しまして、御質問あるいは御意見ございましたら、よろしく
お願いいたします。

これは、例えばインターネットプロバイダーみたいなものも入るんですか。

【鈴木参事官】 インターネットプロバイダーの接続サービス自身は対象ではありません。

コンテンツ配信事業者等の定義、2ページ目のところですが、他人の通信を媒介する電
気通信役務「以外」の電気通信役務が対象でありまして、インターネットプロバイダー（接
続サービス）というのは、他人の通信を媒介する事業です。

【坂庭委員長】 プロバイダーでも、別に何かそういうことをやっていたら入るわけす
か。

【鈴木参事官】 そうです。インターネット接続サービス自身はこれに該当しないんです
けれども、プロバイダーが自分で何かコンテンツを用意して配信しているというようなサ
ービスをしているのであれば、そのサービスは、自分で回線を持たずにやっていたらこの
事業に該当します。

【坂庭委員長】 そうすると、今回のいわゆるコンテンツ配信事業者等と言った時に、我々
がよく知っている事業者の名前を挙げるとすると、例えば楽天とかも入るわけですか。

【鈴木参事官】 そうですね。このアンケートは無記名ですが。

【坂庭委員長】 もちろん無記名でいいんですけども、コンテンツ配信事業者等というも
ののイメージが分かってないもので、具体的に、例えばミクシィも入ります、何も入りま
すと言っていたかとイメージが。

【鈴木参事官】 そういう意味で言うと、2ページの表の右側に具体的な対象業務サ
ービスの例が書いてあります。例えば、今、委員長がおっしゃった、SNSとかブログサ
ービスというのが入っていますので、そういうミクシィみたいなのもここに入っています。

【坂庭委員長】 入るわけですね。

【鈴木参事官】 回答されたかどうかは分からないんですけども、一応、対象というこ
とになりますし、携帯電話向けのコンテンツ提供ということで言うと、音楽配信とか、ゲ
ームを配信しているとか、そういうのもこの対象になっております。

【坂庭委員長】 そうすると、例えばリスモみたいなのだとすると、a u 全体も入って
くるということ？

【鈴木参事官】 a u が自分でやっている分については、KDD I は自分で回線設備を持
っているという位置づけになりますから、今回の対象事業者ではなくて、前から対象だっ

た電気通信事業者というところに入ります。

これは非常にややこしい点で、今回新たに対象になったのは、従来、登録も届出も必要ないということで電気通信事業法の規制が基本的には外れていた事業者も、電気通信事業者のサービスに対して不満があるのであれば、紛争処理委員会が利用できますよというふうに広げたということです。

【坂庭委員長】 今回のアンケートは、広がった部分ということですね。

【鈴木参事官】 はい。

【小塚特別委員】 よろしいですか。

回答率があまり高くないこととの関係で、このアンケートをどう位置付けるかということですが、今のお話にもありましたが、アンケート発送時点では、これが狙っている対象事業者かどうかは必ずしも選別しておられないわけですね。

【鈴木参事官】 そうです。サービスの内容としては対象事業に当たるだろうというのは外形的に分かるんですけども、この新しく対象になった事業者の要件は、自分でサーバー等の電気通信設備は持っているけれども回線設備は持っていないということになっています。

そうすると、例えばホームページで、うちの会社はこんなサービスをしていますというのがあったとしても、自分で回線を持っているか、持っていないか、回線とは違う設備は持っているかどうかという裏側の設備の保有状況まではなかなか分からないので、対象事業者に当たるかどうかということは正確には分からない。そこで、サービスの内容で、このサービスだったら当たり得るという事業者にアンケートを送って、設備の状況とかを聞いて、78件まで絞り込んだということです。

【小塚特別委員】 回答があった中から絞り込まれたのはよく分かるのですが、回答されなかった8割ぐらいの方が、アンケートのどこかで御趣旨を読み取って、それならうちは回答しなくていいと思って回答しなかったのか、それとも、実は該当するのだけれども、単に面倒くさいとか、あるいはあまり知られたくないとか、そういうことで回答されなかったのか。つまり、逆に言いますと、対象となる事業者のプロファイルはほぼここに出ていると見るべきなのか、これはごく一部の事業者が回答したに過ぎないという、サンプルバイアスみたいなものがかかった話なのか、そこはどちらでしょう。

【鈴木参事官】 そこは、率直に言うとは分かりませんということになるんですが。

【小塚特別委員】 アンケートを受けた企業が、自分が対象かどうか判断できるような文

面にされましたか。

【鈴木参事官】 それは配慮しました。まず、こういうサービスが対象ですということで、そのサービスをやっているかどうかというのは、一応、見た上で送っているんですけども、やっているか、やっていませんかという質問をした上で、サーバー等の設備を持っているか、いないかとか、回線設備があるかどうかということ、イエス、ノーの形で聞いていまして、初めからこの要件を全部示して、これに該当するかどうかというふうに向こうに判断してもらったわけではありません。淡々と事実関係を回答していただくと絞り込めるような形で、間を作ったんですね。

【小塚特別委員】 逆に言うと、サンプルバイアスがかかっている可能性があるわけですね。

つまり、答えてくれる例えばまじめな事業者、まじめという意味は、人手が少ないとか、そういうところは答えにくく、比較的余裕があって、こういうことにも協力しやすい企業が答えやすいというバイアスがかかっている可能性はあるわけですね。

【鈴木参事官】 可能性はあります。

【小塚特別委員】 分かりました。

【鈴木参事官】 例えば従業員数の分布を見ると、これは非常に評価が難しいんですけども、一般的なのとか、経済センサスとかに出ている全業種の中小企業の比率とかと比較すると、中小企業の比率が低いんです。これはこのサービスの特徴と言っていいのかどうか。小さい事業者はこんなアンケートに回答するのは手間だから回答しないということで、中小というか、規模の小さい事業者ほど回答率は低くなっている可能性があるんで、このサービスは中小企業が少ないと言い切っていいかどうかはちょっと微妙なところはあります。

【坂庭委員長】 他にいかがでしょうか。

そういう意味で、アンケートというのは難しいですよ。きちんと調べようと思うと、アンケートを答えるほうにしてみると面倒くさくなってしまう。

【鈴木参事官】 一応、そういうバイアスがかかっている可能性はあるということは踏まえた上で、ただ、紛争の状況とか、委員会の利用意向とか、なぜ利用したくないのかというところについては、企業属性的なところよりはバイアスが働きにくいのかなと考えてはいるんですけども。

【小塚特別委員】 それはどちらも言えますよ。つまり、中をパラパラと見て、不満を持

っている人は、そういうことに関係ある質問があるから書いてやろうとか、むしろ紛争を経験していない人は、まさに放っておくほうに入れているかもしれないので、そこは安易には断定できません。

【森特別委員】 いわゆる計量的な結果を出すときのお話だと思うんですけども、ソフトの違いによっても、結果が違ってきますよね。そう考えると、アンケートのほうがまだすんなり、でもないんですか。

【小塚特別委員】 いえ、十分、前提を理解した上で受けとめなければいけませんねというのを申し上げただけです。

【坂庭委員長】 どうぞ。

【加藤特別委員】 ちょっと教えていただきたいんですけども、今回、コンテンツ配信事業者のアンケートをとられて、いろいろな傾向がこれで分かったんですけども、反対側に通信事業者がいるわけで、彼らは彼らなりの不満もあるわけで、特定のユーザーがたくさんトラフィックを使うとか、知ってる範囲ではそういったことがインターネット上で発生しているわけです。

6 ページに、利用料が高いとか、回線速度や設備に制限があるんだといったような不満・要望が出ているんですけども、これから、この委員会に、予想でも結構ですので、どういったものが持ち込まれるのか、我々の任務がどの辺に当たるのかというのは、ご存じの範囲でありますか。

【鈴木参事官】 それはかなり難しい御質問です。というのは、不満の率としてはこういう傾向にあるんですけども、率が低いところでも、持ち込まれたら対応しないといけませんし。どういのが来そうかというのは、ここで率が高いから来そうですとは一概には言えないということがあります。

今回のアンケートでは、一応、自由記述欄とかも用意していて、先ほども申し上げましたけれども、委員会の周知的な資料も合わせて送っていて、相談窓口もありますと、相談窓口の電話番号を大きく書いたりしました。自由記述欄とかには、直ちに委員会に相談したい、こんな内容があるとかいう具体的な紛争を書かれていたのはなかったもので、不満・要望としてはこういう状況があるんですけども、委員会に持ち込みたいとか、持ち込もうと思っているとかいうところは、今、このアンケートでは、どういうものがというのはなかなか把握できてないということなんですけれども。

【坂庭委員長】 どうぞ。

【若林（亜）特別委員】 まさに私も同じ御質問をしようと思っていたところで、コンテンツ配信事業者の定義に含まれる事業者がものすごく幅が広いですね。実際にストレージからネットカフェまで入るといふ状況なので、これまでここで取り扱ってきた紛争は大体パターンというようなものがあったと思うんですけども、急に広がったのかなという印象を持っています。そうすると、どういうことになるのだろうと、私もちょっとそういう懸念がございます。

先ほどの調査の中で、交渉とか協議をした経験があるかどうかという御質問をされているんですけども、例えば具体的な協議の対象というか、内容というか、そういうことは特に聞かれていますか。

【鈴木参事官】 すみません。そこまでは聞いていないです。今回がこの分野に対する初めてのアンケートになるということと、比較的規模の小さい事業者も多いだろうということで、あまり複雑な質問とか、あまり立ち入った質問をすると回答率が下がるんじゃないかという心配もありまして、答えやすい、分かりやすい問いにしたという面はあります。

不満・要望のところは複数回答ありの問いにしていますので、複数の項目について不満がある場合に、実際、協議をしたのはその項目のすべてだったのか、特に問題だと思っている1個だけだったのかとか、そこまでは今回のアンケートでは分からない形になってしまっています。

【坂庭委員長】 どうぞ。

【各務委員】 8ページ目の結果で、事業者の不満が大規模の業者のほうがあるわけですね。規模の大きい事業者に不満があり、成果はあったと思っており、利用意向がないというところなんですけれども、利用意向がないというのは、こちら側のPRとか普及にかかわっているのか、これはどういうふうか。

【鈴木参事官】 「成果があった」というのは、今回の問いは、民一民間の協議で成果があったかという問いですので、紛争処理委員会の手助けがなくてもという言い方がよくないかもしれませんが、この「成果があった」ということなので、大規模な事業者は、自分だけでというか、民一民で協議してもそれなりの成果を上げていると。それが、委員会にお手伝いをしてほしいと思う率が低いということにつながるのかなと理解しているんですけども。

【各務委員】 そうすると、逆に小さい事業者に対してアピールしていったほうがいい、ニーズはそこのほうがあるということですね。

【鈴木参事官】 ニーズが強いのは、小規模な事業者のほうだろうということだと思います。

【坂庭委員長】 ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【若林（和）特別委員】 認知度ですけれども、今までどの辺をターゲットに認知努力をされていたんですか。

【鈴木参事官】 委員会のウェブサイトが総務省のホームページの中にあり、委員会のパンフレットも作っています。また、事業者団体をお願いをしてパンフレットを配ってもらったりとか、会議とかがあれば行って説明をするということをしております。そういうことで、事業者団体経由で知ったという事業者が一番多いということだと考えています。ただ、事業者団体があればそこを経由することができるんですけども、団体に加入していない小さい事業者が多いときに、ホームページ以外にどういう周知の仕方があるのかと。

例えばテレビコマーシャルを流すとかというのも、アイデア的には考えられるんですけども、うちの委員会の難しいところは、一般の利用者は対象ではなくて、事業者が対象ということです。今でも、一般の方が間違えて委員会事務局の事業者相談窓口で苦情をかけてこられることがあるんですけども、それはまた別の窓口が省内にあるので、そちらをご案内しています。こういうアンケートも、一面では委員会のPR的な意味もあるというか、これで初めて知ったという事業者の方もおられます。ホームページとかを分かりやすくして、小規模な事業者の方が、自分たちも関係するとか、どういう手助けをしてくれるか分からないから相談に行く気にならないということに対して、委員会がどういうことができるのかということとかを分かりやすくPRしていくとか、そういうことが必要かなと考えています。

【坂庭委員長】 よろしゅうございますでしょうか。

【若林（和）特別委員】 はい。

【坂庭委員長】 ひとまず、今回、初めてのアンケートということで、こういう結果が出てきたということです。アンケートあるいは調査ということに関しては、これからも機会があるかと思しますので、また継続的にやっていただきたいと考えております。

ほかに何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、一応、これで議題2は終了ということで、ありがとうございます。

<閉会【公開】>

【坂庭委員長】

次回の日程につきましては、別途、事務局で調整をいただいて、決まり次第、御連絡申し上げます。よろしく願いいたします。

それでは、以上で本日の委員会は終了させていただきます。

- 以上 -