

平成 29 年 5 月 12 日

総務省総合通信基盤局電気通信事業部
消費者行政第二課

民間競争入札実施事業
インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務の実施状況
(平成 27 年度及び平成 28 年度)

I 事業概要等

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成 18 年法律第 51 号) に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 27 年度及び平成 28 年度の事業を実施している。

1 事業の概要

インターネット上では、著作権侵害や名誉毀損を始めとする権利侵害等の違法・有害情報が広く流通して、社会問題となっている。これらの情報への対応に関する一般のインターネット利用者からの相談や学校非公式サイト・ネットいじめ等への対応に関する学校関係者からの相談並びに、一般の利用者、人権侵害に関する機関、インターネット・ホットラインセンター及び警察機関からの削除依頼に関するプロバイダ等からの相談を電話やメールで受け付けるとともに、これらの対応方法に関する学校関係者やプロバイダ等に対する普及啓発活動の実施及び寄せられた相談内容の集計・分析を踏まえた今後の相談業務の改善等を行うこととしている。

2 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日 (3 年間)

3 受託事業者

株式会社メディア開発綜研

4 契約金額 (税込)

128,519,999 円

II 確保されるべき質の達成状況及び評価

インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務 民間競争入札実施要項 (以下「実施要項」という。) の「2 請負業務の内容及びその実施に当たり確保すべき

公共サービスの質」(5)において定めた請負事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する評価は次のとおり。

1 請負業務の適正かつ確実な履行(実施要項2(5)イ)

【実施要項】

本請負業務に関して公共サービスの質を確保するため、「請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項」に掲げる業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行する。

(1) 業務処理体制について

【実施要項】

メールや電話による相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。

【達成状況及び評価】

平成27年度及び平成28年度、請負事業者により以下のとおり適切に対応された。

- ・ 相談センターに全体の運営(協議会運営、センターの啓発事業、各機関との連携等)を行うセンター長1名を置き、センターの業務を総括させた。
- ・ インターネット上の違法・有害情報に関する相談に対して、技術、制度等の専門的なスキルを有し、適切なアドバイスが可能な相談員を平日午前9時から午後5時まで概ね4名配置した。なお、午前12時から午後1時までの間は少なくとも1名を配置することとし、それ以外の相談員は休憩に充てた。
- ・ 法律問題に関わる相談であって、高度な法的専門的知見が求められる相談に対応するために、日常の相談業務の中で電話及びメールで相談を行うことのできる顧問弁護士を法務アドバイザーとして確保した。

(2) 管理体制について

【実施要項】

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- A コンプライアンス・セキュリティ管理(秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。)についての体制(体制、研修の実施等)
- B 業務従事者の管理(総括管理者を定めること等)
- C 品質の管理(接遇、速度、正確性、知識等公共サービスの質を維持向上させるための措置等)
- D トラブル時等緊急事態への対応

【達成状況及び評価】

平成 27 年度及び平成 28 年度のいずれも、請負事業者において、以下のよう
に適切に対応した。

- ・ A に関し、「相談センター対応マニュアル」に注意事項を記載し、これに従っ
て適切な対応を行った。

《相談センター対応マニュアル 6 記録 (1) 方針》

【個人情報の取扱い】

- ・ 相談内容のうち、相談者、紛争の当事者等に関する個別の情報について
は、原則として、副センター長、相談員以外の関係者は閲覧することが
ないようにする。
- ・ 副センター長、相談員は、個別の情報は外部に漏れることのないよう、
適切に管理することとする。

また、プライバシーポリシーを作成して HP 上で公開しており、受け付けた
相談者の個人情報を当該ポリシーに従って適切に取り扱っている（なお、当該
ポリシーは 2012 年 6 月 1 日制定、2014 年 4 月 10 日改定）（別紙 1 参照）。

さらに、センター長より、個人情報の保護について相談員に対する研修を実
施した。

- ・ B に関し、相談センターにおける相談対応業務従事者の割当てについては、セ
ンター長（総括管理者）の管理のもと、以下の要領で行った。

①まず、相談者が相談センターHP にある相談フォームに相談を登録するこ
とで相談内容を受け付ける（電話で相談が寄せられてきた場合は、センタ
ーのホームページ上で利用規約を確認の上、相談フォームから相談を登
録してもらうように案内する。）。

②相談者から相談を受け付けた後、副センター長が相談内容を確認し、対応
の方針及び担当相談員を決定する。

- ・ C に関し、回答の質を高めるため、副センター長が回答内容の確認を行った。
回答が困難な相談案件については、法務アドバイザー（顧問弁護士）から法的
観点に基づく見解を得ることにより、回答の正確性を担保した。また、センタ
ー長、副センター長からネット上のサービスの現状に鑑みて、相談員に対して
相談対応に関する接遇についてアドバイスを行った。

また利用者アンケート（別紙 2 参照）を毎年 2 回実施し、アンケート結果を
相談内容と紐付け、分析するなど今後の相談対応の質を向上させるために役立
てた。

その他、相談員や関係者が参加する定例会合を 3 ヶ月毎に開催した。定例会
合では、相談事例を整理・分析した資料を作成し、情報の共有を行った。

また有識者等を構成員とする「違法・有害情報相談センター推進協議会」を
6 ヶ月毎に開催した。同協議会では、さまざまな立場の有識者に出席頂き、イ

インターネット上の情報による被害等に関する相談の実態の把握や課題・問題点等の対処方法等のアドバイスを頂き、相談対応の向上を図った。

- ・ Dに関し、トラブル時等の緊急事態への対応のため緊急連絡先を整備した。

(3) 研修体制について

【実施要項】

請負業務を適正かつ確実に実施するため、次の内容を含む研修の計画を策定し、これに基づいて請負業務の開始前に業務従事者に対して研修を実施すること。請負業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても同様とする。

- A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を習得させるための研修
- B 接遇・クレーム処理研修
- C コンプライアンス・セキュリティ研修
- D マネジメント研修（総括管理者に対する研修）

【達成状況及び評価】

平成 27 年度及び平成 28 年度のいずれも、請負事業者において、以下のよう
に適切に対応した。

- ・ A、Bに関し、センター長から「違法・有害情報相談センターの業務概要」「インターネット上の違法・有害情報への対応の概要」などの資料を用いてプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン、接遇・クレーム処理について研修を実施した。また一般財団法人日本データ通信協会が開催している「電気通信分野における個人情報保護セミナー」や、ネット選挙運動解禁についてのセミナー等に相談員が参加し、インターネット上の違法・有害情報に関して、より適切な相談対応が行えるような体制をとった。またネット関連の最新の動向や発生している事件・問題などを把握し、日々変化する相談に対応するため、定期的にミーティングを行い、参考となる情報を共有した。
- ・ C、Dに関し、情報セキュリティ対策、法令遵守の研修を実施した。

2 要求水準（実施要項 2（5）ロ）

【実施要項】

（上記Ⅱ 1 記載の請負業務の適正かつ確実な履行を行った上で）本請負業務実施に関して公共サービスの質を確保するため、請負事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、総務省が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

（要求水準）

総務省が別に定める実施方法により各年度に2回（9月及び3月）実施する利用者アンケート調査（別紙2参照）において、対応の親切さ・丁寧さ、回答の早さ及び回答の分かりやすさに関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」及び「普通」の評価の合計が80%以上であること。

【達成状況及び評価】

処理が完了した相談を対象に、相談者にアンケートに協力してもらえるかメールにて確認し、協力可との回答をいただいた方について、アンケートを実施した。

平成27年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は92.3%、「回答の早さ」は88.0%、「回答の分かりやすさ」は89.7%と、いずれの項目とも80%以上を達成した（別紙2参照）。

平成28年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は95.6%、「回答の早さ」は86.0%、「回答の分かりやすさ」は88.0%であった（別紙2参照）。相談件数が増加していることや、相談内容の多様化・複雑化により回答までに時間を要する事例が発生していること等の背景事情にもかかわらず、事業者努力により、それぞれの項目についていずれも要求水準を満たしている。

III 経費の状況及び評価

1 平成27・28年度の経費と従前の経費

従来の実施に要した経費と民間競争入札実施後の経費は、以下のとおりである。

市場化テスト実施前の経費（税込）	民間競争入札実施後の経費（税込）	民間競争入札実施後の経費（税込） （継続1回目）	
		平成27年度	平成28年度
平成23年度	平成24～26年度の平均額※	平成27年度	平成28年度
32,508,000円	32,200,000円	42,840,001円 （相談件数の増加に対応するための相談員増に伴う経費を含む額）	42,839,999円 （相談件数の増加に対応するための相談員増に伴う経費を含む額）

※ 平成24～26年度における経費については、3年間分の合計請負契約金額を3で除した金額

平成27年度の経費は、市場化テスト実施前の平成23年度と比較して増加しているが、その増加額は、相談件数の急速な増加（相談対応件数は平成23年度1560件、平成24年度2386件、平成25年度2927件、平成26年度3400件）に対応するために平成27年度以降の契約において相談員増を前提として想定していた追加コスト11,508,480円を超えない水準の増（平成23年度との差：平成27年度10,332,001円、平成28年度10,331,999円）にとどまっている。

なお、平成27年度の相談対応件数は5200件、平成28年度（速報値）は5251件である。

2 評価

前記のとおり、相談件数の急速な増加に対応するため平成 27 年度から相談員増に伴う経費が増加しているが、当該増加分は想定追加コストよりも低い水準となっており、市場化テスト実施前の経費と比較しても経費は節減されているといえる。更なる経費削減の方策については今後の検討課題とする。

IV 競争状況及び評価

1 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価落札方式とし、入札期間前に説明会を実施した。当該説明会には、民間事業者 2 社が参加し、当初は両者とも応札の意向を示していたが、そのうち 1 社が、入札前に「顧問弁護士などの高度なスキル・資格を要する人材を配置することが困難となった」との理由から入札参加を辞退したため、結果として 1 社の応札となった。

2 評価

入札は結果的に民間事業者 1 社のみが参加することとなったが、入札説明会には落札企業を含む民間事業者 2 社が参加し、両者とも応札の意向を示していた。よって落札者は他社による入札があることを前提に入札金額を設定し、応札を行ったと思われることから、競争性は確保されていたと考えられる。他方、結果的に入札予定者が少数であったことから、今後は、見積取得事業者の入札への参加を促すなど、より多くの民間事業者が入札に参加するよう努める。

V 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からの改善提案により、平成 28 年度から相談内容の実態がより明らかになるよう相談の集計方法、カテゴリーの変更を行った。具体的には平成 28 年度から相談者属性、相談内容等の細分化等を行ったところ、より詳細な相談の分析・把握が出来、対策等に役立てられるようになった。

VI 全体的な評価

実施要項「10 請負業務に係る評価に関する事項」に基づき、以下全体的な評価を行う。

- 1 平成 27 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの期間、相談件数が増加していることや、相談内容の多様化・複雑化により回答までの時間を要する事例が発生していること等の背景事情があったものの、事業者努力により平均回答時間については大幅な短縮が実現しており^{*}、また全ての項目について要求水準を満たしていることから受託

業者が適切に相談業務を行ったと評価出来る。

※ 平均回答時間の推移：平成 26 年度 6.8 日、平成 27 年度 3.6 日、平成 28 年度 1.8 日

- 2 経費について、Ⅲ 2 記載のとおり、相談件数の増加に伴う相談体制の拡充のために経費を追加したものの、当該追加分を除けば、市場化テスト実施前の経費と比較しても経費は節減されている。
- 3 周知・普及啓発活動については、本請負業務を通じて得た知見を活用し、以下のとおり実施した。
 - (1) 法務省からの要請により、法務局関係者を対象にインターネット上の違法・有害情報（人権侵害事案等）に関する各種法令や具体的な対処方法等に関する研修、セミナーを実施した。
 - (2) 学校・教育委員会関係者、地域・自治体関係者を対象に、インターネット上の違法・有害情報（ネットいじめ等）に関する問題の現状、対処方法の紹介等を内容とするセミナーを実施した。
- 4 相談窓口業務を第三者的観点から運用を評価するための組織としては、先述（Ⅱ 1（2））の「違法・有害情報相談センター推進協議会」を設置している。同協議会は、弁護士、関係業界団体、学校関係者、学識経験者等を構成員としており、相談窓口業務の運用に関するマニュアル等の見直し、業界団体との情報共有、インターネット上の違法・有害情報に関する新たな事案等についての検討等を実施している。

Ⅶ 今後の事業

- 1 市場化テスト新プロセスにおける、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
 - (1) 事業実施期間中に、受託民間事業者に対する業務改善指示等や業務に係る法令違反行為等はなかった。
 - (2) 前記（Ⅵ 4）のとおり、弁護士、関係業界団体、学校関係者、学識経験者等を構成員とした「違法・有害情報相談センター推進協議会」が既に設置されており、同協議会において実施状況のチェックを受ける仕組みが整っている。
 - (3) 本事業の競争入札に関しては、結果的に民間事業者 1 社のみが参加することとなったが、入札説明会には落札企業を含む民間事業者 2 社が参加し、当初は両者とも応札の意向を示していた。このことから落札者は他社による入札を前提に入札金額を設定し、応札を行ったと思われることから、競争性は確保されていたと考えられる。
 - (4) 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標を達成している。
 - (5) 相談件数の急速な増加に対応するための相談員増に伴い経費が増加しているも

のの、当該増加分は想定追加コストよりも低い水準となっており、市場化テスト実施前の経費と比較しても経費は節減されているといえる。

- 2 以上から、本事業は適切に運営されたものと評価できる。次期事業においても、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定（一部改正：平成 29 年 3 月 22 日））に基づく新プロセスにより、事業を実施することといたしたい。

以上

違法・有害情報相談センター プライバシーポリシー

違法・有害情報相談センター（以下「当センター」といいます。）のプライバシーポリシーは以下のとおりです。当センターは、個人情報の保護に関する法令およびプライバシーポリシーを遵守しつつ個人情報の保護に留意して違法・有害情報相談センターWeb サイト（以下「当サイト」といいます。）（<http://www.ihaho.jp/>）の運営に当たっています。本プライバシーポリシーにおける「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」等の用語は、個人情報保護法のものと同じです。

【1】個人情報の取得

当センターでは、利用者をご相談をお寄せくださった際に、お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、電話番号等の個人情報を取得します。

【2】個人情報の利用目的

1. 当センターでは、取得した利用者の各種の個人データについて、それぞれ下記の目的に利用します。
 - (1) 利用者からのご相談への対応のため：
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、電話番号
 - (2) 利用者からの相談対応の維持向上を図るアンケート調査等実施のため：
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名
 - (3) 利用者からの相談の分析等：
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、ご相談内容
2. 当センターでは、当センターのサービスの向上、ガイドライン等の見直し、インターネット環境の向上の目的で、利用者に関する情報及び相談内容を、個人を特定できないよう、氏名、機関名等を削除した上で、分析、統計化し、その結果を関係機関へ情報提供し、又は公開することがあります。
3. 当センターでは、利用者のブラウザから自動的に受け取る IP アドレス等の情報をサーバ上に記憶させていますが、これらの情報を利用者の個人情報と結合することはありません。ただし、当サイトに対して不正行為が試みられた場合など、当サイトの適正な運営のために必要な場合は、円滑な運営の維持に必要な範囲で IP アドレス等の情報と結合する場合があります。

【3】個人情報の取扱いの委託

当センターでは、下記の業務を外部に委託しており、法令に基づいて委託先の適切な監督を行っております。

1. Web システムの管理業務

利用者の個人情報が含まれるデータを記録したサーバの保守、管理および維持を行う。

2. 相談対応業務

利用者の個人情報が含まれる相談内容を委託先の専門家に転送し、専門的判断を受ける。

【4】個人データの第三者提供

当センターでは、法令において許容される場合を除き、原則として個人データを本人の同意なしに第三者に提供することはありません。ただし、以下の目的で利用する場合には、当センターが個人データを第三者に提供することがありますので、相談の際にはその旨ご了承ください。

1. 相談の対象となった情報についてプロバイダ、消費者団体等に対して照会するため
2. 利用者が不正行為を行ったとして法令に基づき照会がなされた場合
3. 利用者の行為により当サイトの運営が阻害され、その回復のために必要な場合

【5】安全管理措置について

当センターでは、利用者からお預かりした個人データを厳重に管理し、不正アクセスの制限や持ち出し手段の制限など、紛失、破壊、改ざん、漏洩等が起きぬよう、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

【6】プライバシーポリシーの改定について

当センターでは、個人情報の保護に関する法令等を遵守するとともに、必要に応じてプライバシーポリシーを見直し、改善します。プライバシーポリシーを見直し、改善したときは、速やかに当サイトに掲載します。

【7】照会窓口

当センターの保有個人データの開示、訂正等および利用停止等については、本人である利用者から下記の個人情報管理責任者あてにお申し出ください。お申し出の際に、本人確認を求める場合がございますので、あらかじめご了承ください。合理的な申し出については、

速やかに対応させていただきます。なお、利用停止等のお申し出の場合、利用者を特定し得る氏名、機関名等の情報は削除いたしますが、相談内容については個人を識別できる情報は削除の上、統計・分析の目的のために利用を継続いたしますので、予め、ご了承ください。その他、当センターにおけるプライバシーポリシーについてのご質問やご意見、苦情につきましても、下記の個人情報管理責任者までお願いいたします。

制定：2012年6月1日

改定：2014年4月10日

個人情報管理責任者：違法・有害情報相談センター長
(Email： info@ihaho.jp)

アンケート票

平成27年9月と平成28年3月、および平成28年9月と平成29年3月に、相談員が電話及びメールで応対し処理が完了した相談について、利用者に対しアンケートをメールで依頼した。「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」の5つのレベルで回答するアンケートで、すべての項目で「良い」～「普通」の合計が80%以上であることが要求水準として設定されている。なお、アンケート対象者は期間中の新規登録相談者で、利用登録のみで相談なし、通報のみ、相談センターの相談対象外といった相談者は対象としていない。

相談センターアンケート票

アンケート内容					
①相談員の対応の親切さ、丁寧でしたか。					
1	2	3	4	5	
良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	
②相談内容について、回答の早さは適切でしたか。					
1	2	3	4	5	
良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	
③相談内容について、回答の分かりやすいものでしたか。					
1	2	3	4	5	
良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	
④その他、違法・有害情報相談センターの運營業務について、御意見・御要望がございましたらお答えください。					
ご協力ありがとうございました。					

【平成27年度】

① 相談員の対応の親切さ、丁寧さ

問1の相談員の対応の親切さ、丁寧さについては、「良い」が72.6%、「やや良い」が10.3%、「普通」が9.4%となり、良い～普通の合計は92.3%となった。

図表 1 問1相談員の対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回目	46	6	4	2	4	62
構成比	74.2%	9.7%	6.5%	3.2%	6.5%	100.0%
第2回目	39	6	7	0	3	55
構成比	70.9%	10.9%	12.7%	0.0%	5.5%	100.0%
計	85	12	11	2	7	117
構成比	72.6%	10.3%	9.4%	1.7%	6.0%	100.0%
良い～普通の合計	92.3%					

② 回答の速さの適切さ

回答の速さの適切さについては「良い」が 53.0%、「やや良い」が 13.7%、「普通」が 21.4%となり、良い～普通の合計が 88.0%となった。

図表 2 問2相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	28	10	14	5	5	62
構成比	45.2%	16.1%	22.6%	8.1%	8.1%	100.0%
第2回目	34	6	11	1	3	55
構成比	61.8%	10.9%	20.0%	1.8%	5.5%	100.0%
計	62	16	25	6	8	117
構成比	53.0%	13.7%	21.4%	5.1%	6.8%	100.0%
良い～普通の合計	88.0%					

③ 回答の分かりやすさ

回答の分かりやすさは「良い」が 61.5%、「やや良い」が 10.3%、「普通」が 17.9%となり、「良い～普通」の合計が 89.7%となった。

図表 3 問3相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	39	5	11	4	3	62
構成比	62.9%	8.1%	17.7%	6.5%	4.8%	100.0%
第2回目	33	7	10	1	4	55
構成比	60.0%	12.7%	18.2%	1.8%	7.3%	100.0%
計	72	12	21	5	7	117
構成比	61.5%	10.3%	17.9%	4.3%	6.0%	100.0%
良い～普通の合計	89.7%					

【平成 28 年度】

① 相談員の対応の親切さ、丁寧さ

問1の相談員の対応の親切さ、丁寧さについては、「良い」が 79.8%、「やや良い」が 7.0%、「普通」が 8.8%となり、良い～普通の合計は 95.6%となった。

図表 4 問1相談員の対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回目	54	2	6	1	1	64
構成比	84.4%	3.1%	9.4%	1.6%	1.6%	100.0%
第2回目	37	6	4	2	1	50
構成比	74.0%	12.0%	8.0%	4.0%	2.0%	100.0%
計	91	8	10	3	2	114
構成比	79.8%	7.0%	8.8%	2.6%	1.8%	100.0%
良い～普通の合計	95.6%					

② 回答の速さの適切さ

回答の速さの適切さについては「良い」が71.1%、「やや良い」が7.0%、「普通」が11.4%となり、良い～普通の合計が86.0%となった。

図表 5 問2相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	49	2	8	3	2	64
構成比	76.6%	3.1%	12.5%	4.7%	3.1%	100.0%
第2回目	32	6	5	4	3	50
構成比	64.0%	12.0%	10.0%	8.0%	6.0%	100.0%
計	81	8	13	7	5	114
構成比	71.1%	7.0%	11.4%	6.1%	4.4%	100.0%
良い～普通の合計	86.0%					

③ 回答の分かりやすさ

回答の分かりやすさは「良い」が76.3%、「やや良い」が5.3%、「普通」が8.8%となり、「良い～普通」の合計が88.0%となった。

図表 6 問2相談回答の分かりやすさ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	52	2	5	3	2	64
構成比	81.3%	3.1%	7.8%	4.7%	3.1%	100.0%
第2回目	35	4	5	4	2	50
構成比	70.0%	8.0%	10.0%	8.0%	4.0%	100.0%
計	87	6	10	7	4	114
構成比	76.3%	5.3%	8.8%	6.1%	3.5%	100.0%
良い～普通の合計	88.0%					