

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社		
質問者	質問	回答
柿沼構成員	契約時等において、適合性の原則に配慮したお客様対応を実施とありますが、具体的にはどのようなことを行っていますか。ネット販売、対面販売それぞれについて教えてください。	当社のゼロレーティングサービスのMUSICカウントフリーは、モバイル回線のOCNモバイルONEの無料オプションであり、お申込み意思のあるお客さまより別途Webでお申し込みを頂きます。その際、説明書面（Web）において、具体的サービス内容や料金などをご説明し、お客さまの理解度やご契約目的に照らしてもしご不明な点があれば、当社お客さま窓口にて、電話、メール、チャットの複数手段でお問い合わせ対応を受け付けるようにしております。またその応対も、お客様の理解度に合わせて専門用語を使わないよう、また口頭説明においては一つ一つゆっくりと、など分かり易い説明を心がけております。
柿沼構成員	高齢者に対しての「望ましい行為の取り組み」があれば教えてください。	高齢者等の場合を含め、お客様の理解度に合わせて専門用語を使わないよう、また口頭説明においては一つ一つゆっくりと、など分かり易い説明を心がけております。

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

株式会社ジュピターテレコム		
質問者	質問	回答
実積構成員	上り総量規制において 30GB を閾値として設定している理由を教えてください。また、この水準については今後の設備投資により見直される予定はありますか？	当社グループのサービスにて、上り総量規制の実施対象となるのは、“継続的に”一日当たり30GBのアップロードがある場合としています。 30GBについては、一般的な利用に比して明らかに過大な利用として設定しています。ご参考までに、「総務省 我が国のインターネットにおけるトラヒックの集計結果（2020年5月分）」にて掲載されております固定系ブロードバンド1契約当たりのアップロードトラヒックは、1か月あたり18GBとなっており、一日当たりに換算すると0.6GBとなります。一日当たり30GBアップロードは、平均の50倍にあたるものです。見直しについては、一般的・平均的なトラヒックを勘案しつつ検討を行う可能性があります。
実積構成員	上り総量規制はどの程度頻繁に実施されていますか？たとえば、何%利用者が通常は対象になっていますか？	当社グループ全体で392万世帯にインターネット接続サービスの提供を行っておりますが、上り総量規制の実施対象となるお客様はごく少数の方です。 なお、上り総量規制実施前に注意喚起をおこない、それでも同水準以上の利用が継続された場合に限り上り総量規制を行っており、注意喚起の段階でほとんどの方がアップロードをお控えいただいています。
実積構成員	上り総量規制による速度制限が発動された後の通信速度はどのくらいですか？ また、その水準を利用者に開示しない理由は何ですか？	当日の資料に含まれておらず、失礼いたしました。 速度制限がかかった場合、上り最大通信速度512kbpsとなり、下り通信速度は制限していません。この速度について、ウェブサイトにて開示を行っております。 < https://cs.myjcom.jp/knowledgeDetail?an=000562385 >

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

LINEモバイル株式会社		
質問者	質問	回答
柿沼構成員	データ通信量の表示について、数値の更新タイミングを教えてください。 また、いつ時点の計測結果をみることができますか。 例：1分ごとに更新、マイページ表示ごとに更新	数値の更新タイミングはマイページ表示ごとであり、最大1.5時間前の計測結果を表示しています。
柿沼構成員	適合性の原則を踏まえ対応とありますが、具体的にはどのようなことを行っていますか。ネット販売、対面販売それぞれについて教えてください。	ネット販売においてはWebサイトにユーザーご自身で料金シミュレーションを行うことができる仕組みを用意しています。 対面販売においてはご親族の同席を求める(同席不可の場合はその場で親族に連絡する)対応をするとともに契約内容を記載した書面をご契約者様に送付しています。
柿沼構成員	【未成年者へのサービス提供時におけるペアレンタルコントロールの推奨】について、サイトにおける訴求、契約時の注意喚起とありますが、具体的にはどのようなことを行っていますか。ネット販売、対面販売それぞれについて教えてください。	Webサイトにおける訴求はフィルタリングサービス専用ページにてペアレンタルコントロール付きフィルタリングサービスを紹介しています。 また、利用者が18歳未満の場合、ネット販売においては申込ページにてフィルタリングサービスの必要性に関する説明を自動表示しており、対面販売においては重要事項説明書を使用してフィルタリングサービスの必要性を説明しています。

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

ビッグロブ株式会社		
質問者	質問	回答
柿沼構成員	個別同意、重要事項説明書の記載内容ですが、一般消費者で理解できる人は少ないと思われます。ネットでの契約の場合、「スロットリング」、「ペーシング」、「画像の不可逆圧縮」「メディアヘッダ」等について、P12に記載のようなページにリンクを貼るなどして必ず確認できるような工夫はされているのでしょうか。	ご指摘いただきまして、誠にありがとうございます。 ネットでの契約の場合は、ページにリンクを張り、わかりやすくするための工夫を随時取り入れてまいります。
柿沼構成員	高齢者に対する説明について、専用資料の使用とはどのようなものですか。これは対面販売のみでしょうか。ネット契約時でも高齢者には資料の配布はありますか。複数の販売員とありますが、2段階チェックで契約の意思確認をすることでしょうか。	専用資料につきましては、ネットと同じ内容にて、代理店が独自に対応いただいております。 高齢者専用の配布資料はございませんが、販売員が丁寧にお伝えするよう推奨しております。 また、常に複数の販売員や2段階チェックにおける契約の意思確認はできておりませんが、現場の状況に応じて改善してまいります。
柿沼構成員	未成年者に対する説明とありますが、未成年者にどのような説明をするのか。保護者に対する説明はないのでしょうか。高額利用の防止について、具体的にはどのようなことを説明しているのでしょうか。	ご対応いただいている代理店において、ばらつきはありますが、未成年者と保護者に対しては、具体的なフィルタリングサービスの内容のご説明やご利用条件について、また、高額利用については、弊社が提供するマイページやアプリ等で随時ご確認いただく等のご説明を推奨しております。
柿沼構成員	ゼロレーティングオプションの通信データ量は問合せにて対応なさっているとのことですが、今後計測アプリやマイページなどで確認するなどの検討の予定はありますか。	今後、計測アプリやマイページでご確認いただける仕組みを検討しております。
柿沼構成員	コンテンツ事業者に不可逆圧縮を行うことに対するの同意をどのように行なっているのか、教えていただければと思います。	BIGLOBEモバイルをご利用いただくご利用者に -画像の不可逆圧縮 ※圧縮された画像を復元することはできません。 ※HTTPS通信時の画像やメール添付ファイルの圧縮は行いません。 ・通信の最適化を実施するために、自動的・機械的にTCP/IP/UDPヘッダ部分および、送受信Windowサイズ、HTTPS/HTTPヘッダ、メディアヘッダ、基地局情報を検知します。 を重要事項説明書にてご説明し、ご同意いただいております。 をご利用いただいていることをお伝えしております。

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

実績構成員	直近72時間で6GBという閾値を設定している理由を教えてください。また、この水準については今後の設備投資により見直される予定はありますか？	直近72時間（3日間）の通信量が6GBを超えた場合の通信速の制限はMNO側の制限であり、弊社の設備投資との関係はございません。
実績構成員	直近72時間での大量使用による通信速度制限はどの程度頻繁に実施されていますか？たとえば、何%の利用者が通常は対象になっていますか？	直近72時間（3日間）の通信量が6GBを超えた場合の通信速の制限はMNO側の制限であり、実施による実績は把握できておりません。
実績構成員	直近72時間での大量使用による通信速度制限が発動された場合の通信速度はどのくらいですか？また、その水準を利用者に開示しない理由は何ですか？	直近72時間（3日間）の通信量が6GBを超えた場合の通信速の制限はMNO側の制限であり、弊社側で発動後の通信速度は把握できておりません。従いまして、水準のご提示も困難な状況であります。
実績構成員	スマホ等で見て遜色のない程度のデータ圧縮を発動した場合、おおよそどの程度通信量を削減することが可能ですか？	静止画の場合、ファイル単体でおよそ20%削減になりますが、データ圧縮が適用できる対象ファイルが限定的なため、全体トラフィックでは1、2%程度になります。
中村構成員	データ圧縮に関して、オプアウトの仕組みを提供されているとのことだが、オプトインであるべきではないか。	BIGLOBEモバイルは、ご利用者にご加入いただく際に、重要事項説明にてデータ圧縮に関してご同意をいただく「オプトイン」にて対応しております。また、ご利用者にはAPN変更により「オプアウト」も提供しております。

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会		
質問者	質問	回答
柿沼構成員	<p>現在、固定回線は月定額での通信サービス契約が主流ですが、容量定額サービスの事業者もおられます。①固定回線においてもカウントフリープランを導入する事業者様情報はありますか。②協会から事業者様に対し販売内容等において注意すべきことがあれば教えてください。</p>	<p>①固定回線においてもカウントフリープランを導入する事業者様情報はありますか。 現状においてカウントフリープランを導入している事業者はいないと思います。また、具体的に予定しているという事業者もこれまでの所では聞いたことがありませんが、これまで以上にトラフィックが増えるようでしたら、検討して導入する事業者も出てくる可能性はあるかと思えます。</p> <p>既にISPとしては、トラフィックにかかる経費は限界に近くなっており、従量制への移行を検討している事業者は相当数あると思います。ただし、ユーザにコスト負担を求めるものが基本であり、カウントフリーなどコンテンツ事業者側にコスト負担を求めるものは現時点ではないと思えます。</p> <p>しかし、動画系の配信会社からオファーが来ると今後はどう変わるか、なんとも言えません。</p> <p>②制御を行うことは、通信の秘密に関わることですので「重要説明事項」として説明し、関連する約款等の整備をお願いしています。</p> <p>もし、何らかの制御をしているコンテンツがあるのであれば、そのコンテンツ情報等の開示とどのような制御を行っているのかについても説明する必要があります。（優先なのかスロットリングなのか、など）</p> <p>公平制御については、できる限りの情報開示を行うようお願いしております。（公平制御の方法、条件など）</p>

ネットワーク中立性に関するワーキンググループ（第3回） 追加質問への事業者からの回答

一般社団法人IPoE協議会		
質問者	質問	回答
柿沼構成員	<p>現在、固定回線は月定額での通信サービス契約が主流ですが、容量定額サービスの事業者もおられます。①固定回線においてもカウントフリープランを導入する事業者様情報はありますか。②協議会から事業者様に対し販売内容等において注意すべきことがあれば教えてください。</p>	<p>①について、当協議会で問い合わせた範囲では導入済み事業者はいませんでした。導入予定に関しては、各社のビジネス戦略に関わる事項なので協議会ではお答えできません。</p> <p>②について、ワーキンググループでご説明した帯域制御（公平制御）以外には、児童ポルノブロッキングがあります。事業者様にはこれらをガイドラインに則り告知していただくことをお願いしています。</p>