

第2節

電気通信事業政策の展開

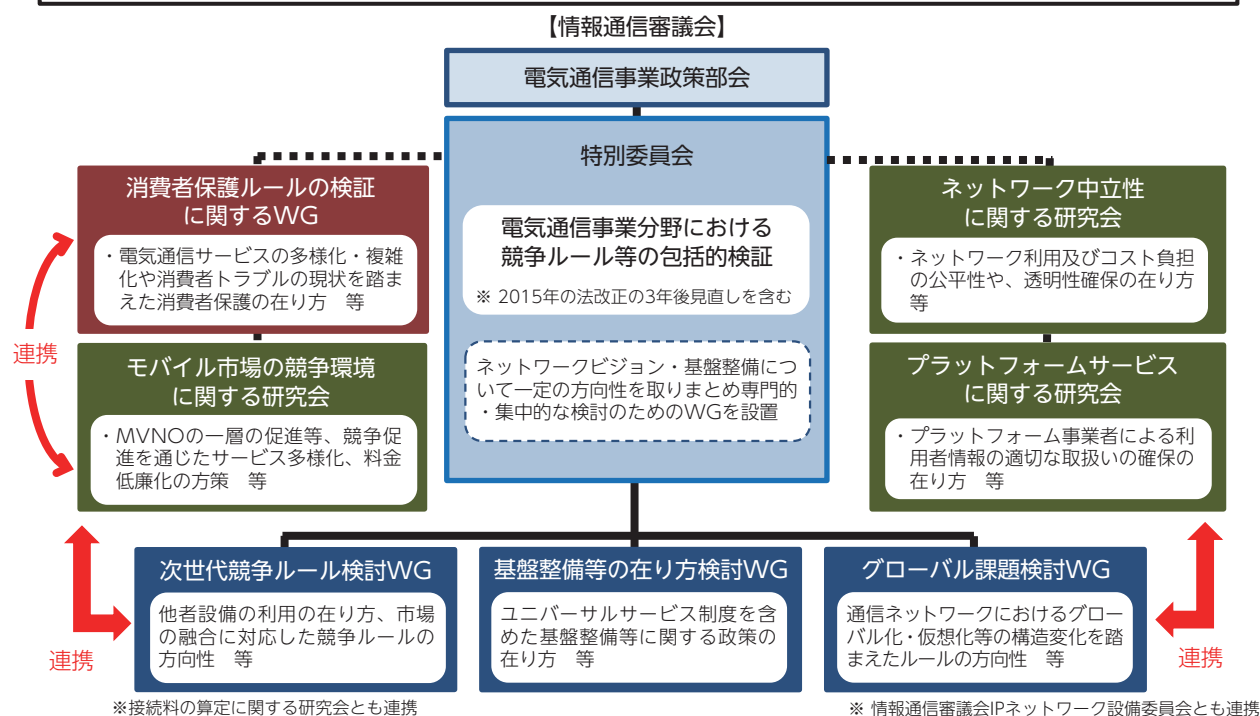
1 電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証

電気通信事業分野においては、電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化、プラットフォームサービスが利用者等に与える影響の拡大、動画等の大容量コンテンツの普及によるインターネットトラフィックの増加等の変化が生じている。このような変化に加えて、第5世代移动通信システム（5G）の普及や、ネットワークのIP化・仮想化技術の進展等の変化が予想されているほか、IoT時代の到来を見据え、ICTを利用する主体と電気通信事業者との関係が強化されるなど、事業者間連携の進展による新たなサービス・ビジネスモデルの登場も想定される。

これらの変化がもたらすネットワーク構造及び市場構造の変化に対応するため、これまでの政策について包括的に検証した上で、2030年頃を見据えた電気通信事業分野における競争ルール等について検討を行うべく、2018年（平成30年）8月、総務省は情報通信審議会に対し、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」を諮問した。これを受けて、同審議会電気通信事業政策部会に「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証に関する特別委員会」（以下「特別委員会」という。）が設置され、特に専門的・集中的な検討が必要と考えられる事項については、研究会、WG等において検討が進められた（図表6-2-1-1）。

図表6-2-1-1 「包括的検証」に関する検討体制について

- 2018年8月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」が情報通信審議会に諮問。
- 特別委員会を設置して検討するとともに、各研究会の検討結果を特別委員会に集約。2019年8月に中間答申。



1 2030年頃を見据えた電気通信事業政策の方向性

上記のネットワーク構造の変化及び市場構造の変化により、ネットワークにおける「設備」と「機能」の実質的な分離や、固定通信市場と移动通信市場の融合、海外の事業者が提供するサービスの影響の更なる拡大といった変化が生じることが予想される。このような変化に対し、特別委員会においては、2030年頃のネットワーク・トポロジーを踏まえ、「電気通信の健全な発達」や「国民の利便の確保」を将来にわたって実現・維持する観点から必要であると考えられる施策について、通信ネットワークにおける仮想化の進展、他の電気通信事業者の設備の利用、市場の融合、グローバル化の進展の4項目を中心に、現在のルールの見直しも含めて検討を行い、その取組の

方向性を内容とする中間答申^{*1}が2019年（令和元年）8月に取りまとめられた。中間答申以降、取組の方向性の具体化に向け、特別委員会の下に新たに、「基盤整備等の在り方検討WG」、「グローバル課題検討WG」及び「次世代競争ルール検討WG」を設置して検討が進められ、以下の政策の具体的方向性が取りまとめられた。

ア 基盤整備等の在り方

現行のユニバーサルサービス制度の対象である固定加入電話は、引き続き国民生活に不可欠なサービスとしての役割を担うことが想定されるが、急速に進行する人口減少や過疎化等の社会構造の変化に対応し、その提供手段の効率化や電話以外の通信サービスの多様化への対応が課題となっている。こうした課題に対し、①メタル回線の維持が極めて不経済となる場合に、NTT東西が、携帯電話網を含む他の電気通信事業者の設備を利用して電話を提供することを例外的に認めるための制度整備を迅速に進めること、②国民生活に不可欠なサービスの多様化を踏まえ、ブロードバンドのユニバーサルサービス化等について、専門的・集中的な検討を進めること等が提言された。

イ グローバル課題への対応

電気通信市場のグローバル化に伴い、我が国においてもプラットフォームサービスが急速に普及しているが、こうしたサービスを提供する国外事業者に対しては電気通信事業法の規律が及んでおらず、我が国の利用者利益などの確保が課題となっている。また、ネットワークの仮想化等の革新的な技術が登場しつつある中で、安全・信頼性の確保といった制度上の課題が生じることが想定される。その一方で、こうした技術の活用を含め、情報通信産業の国際競争力を強化していく観点から、我が国発のイノベーション創出に向けた環境整備が求められている。こうした課題に対し、①国内利用者にサービスを提供する国外事業者に対して電気通信事業法の実効性を強化するための制度整備を迅速に進めること、②ソフトウェアやクラウドを通じて、プラットフォーム事業者などの新たな主体がネットワークの管理・運用を担うことが可能となることを見据え、ネットワークの安全・信頼性や利用者利益を適切に確保するためのルールの在り方について継続的に検討すること、③NTTグループにおける共同調達について、公正競争を阻害しないための措置を講じた上で例外的に認め、調達コストの低減効果を投資に回すことで、研究開発の促進や利用者利益への還元を図ること等が提言された。

ウ 次世代競争ルールの在り方

現行の競争ルールは、事業展開上、不可欠性や優位性を有する設備を他事業者が利用するに当たり、「接続」を中心としてルールの充実・強化を図ってきた。一方で、柔軟な設備利用が可能な「卸役務」の利用が近年拡大し、卸先事業者から、料金などの提供条件の適正性に関する課題が指摘されていることを踏まえ、提供条件の適正性と「卸役務」による柔軟な設備利用のバランスを確保することが求められている。また、今後、事業者間連携が多様化し、「卸役務」の利用が一層拡大することが想定され、移動通信・固定通信市場の融合が進むなど、市場やネットワークの構造が大きく変化した場合、現行の競争ルールでは対応が困難となる可能性も考えられる。こうした課題に対し、①指定電気通信設備を用いて提供される「卸役務」について料金水準の適正性等の検証を行う仕組みを導入すること、②ネットワークの仮想化等の進展に伴い想定される新たな市場支配力に対応した新たな競争ルールの在り方について継続的に検討すること等が提言された。

上記を主な内容とする最終答申^{*2}が2019年（令和元年）12月に取りまとめられたことを踏まえ、総務省は、NTT東西によるあまねく電話の役務の持続的な提供の確保、我が国の利用者に対して通信サービスを提供する国外事業者に対する電気通信事業法の実効性の強化等を内容とする電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律案を、2020年（令和2年）2月に国会に提出し、同改正法は2020年（令和2年）5月に公布された。

また、基盤整備等の在り方検討WGにおいて議論されたブロードバンドのユニバーサルサービス化等（上記ア②で詳述。）については、2020年（令和2年）4月から「ブロードバンド基盤の在り方に関する研究会」が開催され、制度面を中心に専門的・集中的な検討が進められている。

^{*1} 「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」（平成30年諮問第25号）に関する情報通信審議会からの中間答申：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban02_02000307.html

^{*2} 「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」（平成30年諮問第25号）に関する情報通信審議会からの最終答申：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban02_02000324.html

2 ネットワーク中立性の在り方

インターネットは、誰もがその上で自由に活動できる共通基盤として「オープン性」が確保されてきたことで、社会に対し多大な効果をもたらしており、今や経済活動や国民生活にとって不可欠なものとなっている。近年、コンテンツの大容量化、IoT機器の普及などによるインターネットトラフィックの急増・多様化や、通信に関する様々なビジネスモデルの登場等により、ネットワークをめぐる環境が大きく変化してきている中で、今後もインターネットの「オープン性」が維持されるためには、「通信事業者はインターネット上のトラフィックを公平（無差別）に取り扱う」といういわゆる「ネットワーク中立性（Network Neutrality）」の確保が、非常に重要な意味を持つ。このため、2018年（平成30年）10月から「ネットワーク中立性に関する研究会」を開催し、ネットワーク利用及びコスト負担の公平性や透明性確保の在り方等について検討を行っている。

2019年（平成31年）4月に取りまとめられた同研究会の中間報告書においては、インターネットの利用に関する利用者の権利を明記し、コンテンツ・プラットフォーム事業者を含めた多様な関係者によって尊重・遵守されることの重要性を訴えている。また、具体的事項に対する取組の方向性として、①一部のトラフィックの通信帯域を制限する「帯域制御」、②一部のトラフィックを優先的に取り扱う「優先制御」、③一部のトラフィックを使用データ量にカウントしない「ゼロレーティング」や「スポンサードデータ」についてのルールを整備するとともに、ネットワークの持続的投資の確保や、上記ルールの遵守状況や情報公開を継続的にモニタリングするための体制を整備することが示された。この方針を踏まえ、同研究会の下に「ゼロレーティングサービスに関するルール検討ワーキンググループ」を開催し、電気通信事業者とコンテンツ事業者が適正かつ柔軟に連携してゼロレーティングサービスを提供できる環境を整備する観点から、ルールの策定に向けて、事業者間の公正な競争、費用負担の公平性、利用者に対する適切な情報提供等について検討を行った。同ワーキンググループでの議論を踏まえ、2020年（令和2年）3月に「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」を策定し、ゼロレーティングサービスを提供する電気通信事業者等の行う行為について、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の関連規定や事例等を示すことなどにより、電気通信事業法の適用関係を明確化した。

3 プラットフォームサービスに関する課題への対応の在り方

プラットフォーム事業者が大量の利用者情報を活用してサービスを提供していることを踏まえ、利用者情報の適切な取扱いの確保の在り方等について、2018年（平成30年）10月から2020年（令和2年）2月まで「プラットフォームサービスに関する研究会」を開催し、検討を行ってきた。同研究会では、2019年（平成31年）4月に、これまでの議論を踏まえ、プラットフォームサービスの拡大に伴う政策対応上の主要論点と基本的方向性に係る提言を中間報告書として公表した。同中間報告書の公表以降、利用者情報の適切な取扱いの確保の在り方及びフェイクニュースや偽情報への対応の在り方について、同研究会において、また、トラストサービスの在り方については、同年1月から同研究会の下で開催したトラストサービス検討ワーキンググループにおいて、それぞれ有識者、国内外のプラットフォーム事業者その他の関係者から累次にわたるヒアリングを実施し、主要課題の検討及び論点の整理のための議論を重ね、同研究会及び同ワーキンググループの各検討結果を踏まえ、2020年（令和2年）2月に最終報告書が取りまとめられた。

同最終報告書において、利用者情報の適切な取扱いの確保については、我が国の利用者に通信サービスを提供する国外事業者に対し、「通信の秘密」の保護をはじめとする電気通信事業法の規律を及ぼすよう所要の措置を講ずることが適当と示された。その具体的な方策の在り方として、①通信の秘密の確保に支障等がある場合、行政処分（業務改善命令）を発する、②確実な法執行のため、参入規律（登録又は届出）を及ぼすとともに、国内代表者又は国内代理人の指定を求める、③通信の秘密の漏えいや重大な事故等が発生した場合の報告等、④法令違反行為の公表、⑤業務改善命令の発動に係る指針の策定、行政当局と事業者との継続的な対話を通じた透明性・予見可能性の向上、が示された。また、今後の検討の具体的な方向性として、①いわゆる「同意疲れ」への対応、②端末情報の取扱い、について、今後のさらなるAIの活用やIoT化の進展に伴い、電気通信分野における市場構造やデータ流通環境が大きく変化することが想定される中で、通信の秘密に係る基本理念を維持しつつ、新しい時代に相応しい通信の秘密・プライバシーの保護に係る規律の在り方を念頭に置いて、具体的な検討を進めていくことが適当と示された。

フェイクニュースや偽情報への対応については、「表現の自由」に配慮し、まずは民間部門における自主的な取組を基本として、①自主的スキームの尊重、②我が国における実態の把握、③多様なステークホルダーによる協力関係の構築、④プラットフォーム事業者による適切な対応及び透明性・アカウントビリティの確保、⑤利用者情報を活用した情報配信への対応、⑥ファクトチェックの推進、⑦ICTリテラシー向上の推進、⑧研究開発の推進、⑨情報発信者側における信頼性確保方策の検討、⑩国際的な対話の深化関係者で構成するフォーラムの設置、の10項目に関し、具体的な施策についての取組の方向性が示された。

一方、トラストサービスの在り方については、なりすましや改ざん等を防止する仕組みとしてのトラストサービスについて、国や民間の認定制度を創設するなど、方向性が示された。

4 モバイル市場の競争環境の確保の在り方・消費者保護ルールの在り方

携帯電話は、その契約数が1億7千万を超え、様々な社会経済活動の基礎となるとともに、国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっており、利用者が多様なサービスを低廉な料金で利用できる環境整備がますます重要となっている。

モバイル市場においては、現時点において、MNO3社の契約数シェアが均衡しつつある一方で、MNOによる他の電気通信事業者の買収等によるグループ化が進み、実質的に3グループに収められている。その中で、MVNO（Mobile Virtual Network Operator）の契約数は増加傾向にあるものの、直近1年間の純増数はMNOの純増数を下回り、MNO3社の提供する料金プランが横並びとなるような協調的寡占の色彩が強い市場が形成されている。

こうした競争環境下における我が国のモバイル市場については、他の先進国と比較して利用者料金が総じて高く、また、その推移を見ても、下がる傾向が鈍い状態にあることが指摘され、また、端末購入者に対して大幅な割引を行う慣行が広く見られることに伴って、利用者の正確な理解が妨げられ、競争が働く前提である利用者による適切かつ自由なサービス選択が阻害される、利用者間の不公平が生じるという課題が認められる。このような中で、情報通信を取り巻く環境の変化を踏まえ、利用者利益の向上が図られるよう、モバイル市場における事業者間の公正競争を更に促進し、多様なサービスが低廉な料金で利用できる環境を整備するための方策について検討を行うため、2018年（平成30年）10月から「モバイル市場の競争環境に関する研究会」（以下「モバイル研究会」という。）を開催した。

モバイル研究会においては、①事業者間の公正な競争の促進による利用者利益の確保、②利用者のニーズに合ったサービス・端末の選択の確保、③技術進歩の成果を利用者が享受できる環境の確保を検討の基本的視点とし、携帯電話の料金プランに係る理解を促進するための取組などの利用者料金に関する事項と、接続料負担の軽減と予見可能性の確保に向けて接続料の算定方式を将来原価方式へ見直すことなどの事業者間の競争条件に関する事項について、検討を行った。

また、携帯電話に限らず、電気通信分野は急速に技術革新が進む分野であるため、消費者が利用する電気通信サービスは日々高度化・多様化・複雑化し、電気通信サービスを提供する電気通信事業者及び販売代理店と消費者との間には、情報の非対称性等の格差が生じる傾向にある。このような消費者保護ルールの重要性がますます高まっている状況を踏まえ、2015年（平成27年）の電気通信事業法改正により充実・強化された消費者保護ルールの施行状況及び効果を検証するとともに、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行うため、2018年（平成30年）10月から「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」（以下「消費者WG」という。）を開催している。

消費者WGにおいては、電気通信サービスの多様化・複雑化や消費者トラブルの現状を踏まえ、①事業者から消費者に対しリテラシーに応じた適切な情報提供が行われているか、②電気通信サービスの品質の不確実性という特性を踏まえた消費者保護が十分になされているか、③利用者のニーズに合ったサービスを選択できる環境が確保されているかという観点から、携帯電話の料金プランの理解促進のための取組、携帯電話ショップでの手続時間等の長さへの対応、広告表示の適正化に向けた対応、不適切な営業を行う販売代理店等への対策、高齢者トラブルへの対応、法人契約者のトラブルへの対応等について、検討を行った。

モバイル研究会及び消費者WGでの議論を通じ、多くの関係者及び構成員が共通して指摘する課題が明らかになってきたことを踏まえ、2019年（平成31年）1月、両会合合同により「モバイルサービス等の適正化に向けた

緊急提言^{*3}」が取りまとめられた。緊急提言においては、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」のための通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の是正、「販売代理店の業務の適正性の確保」のための販売代理店の届出制度の導入や利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為の禁止等について早急に取り組むべきとの方向性が示された。これを受け、総務省は2019年（平成31年）3月に電気通信事業法の一部を改正する法律案を国会に提出し、同改正法は2019年（令和元年）5月に公布、同年10月より施行されている。

消費者WGについては、2019年（平成31年）4月に中間報告書、2019年（令和元年）12月に報告書が取りまとめられた。報告書では個別の論点（携帯電話契約の理解促進と負担軽減、不適切な代理店への事業者による指導の強化、保護の強化が必要な利用者（高齢者等）への対応、2030年を見据えた消費者保護の在り方）について整理がなされた。今後、これら論点をフォローアップするとともに、更に検討を深めていく予定である。

モバイル研究会については、2019年（平成31年）4月に中間報告書、2020年（令和2年）2月に最終報告書が取りまとめられた。最終報告書では、改正電気通信事業法の施行後の課題や5G時代への移行やeSIMの普及を見据えた将来的な課題等、今後取り組むべき事項等について取りまとめられた。

2 公正競争の促進

1 電気通信事業分野における市場検証の実施

昨今、急速なICTの進展や新たなビジネスモデルの登場などに伴い電気通信市場の構造は激しく変化している。こうした中、事後規制を基本とする電気通信事業法の枠組みにおいて電気通信事業分野における公正競争を促進し、利用者利便を確保するためには、市場動向を的確に把握し、適切に分析・検証を行い、政策展開に反映することが重要となっている。

総務省は、2016年度（平成28年度）から、従前の「電気通信事業分野における競争状況の評価」及び「ブロードバンド普及促進のための公正競争レビュー制度」を充実・発展させ、市場動向の分析・検証及び電気通信事業者の業務の適正性等の確認を一体的に行う市場検証の取組を実施している。市場検証の取組の実施に当たっては、「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針^{*4}」（2016年（平成28年）7月）において、2016年（平成28年）夏から2019年（令和元年）夏までの3年間における市場検証に関する基本的な考え方及び検証プロセスの全体像を示すとともに、本基本方針に基づき、各年度における市場検証に関する重点事項及び分析・検証の実施方針等を示す年次計画を策定してきた。また、効率的かつ実効性の高い分析・検証を行い、客観的かつ専門的な見地から助言を得ることを目的として、学識経験者等で構成する電気通信市場検証会議を開催している。

2018年（平成30年度）には、「固定系通信・移動系通信における卸及び接続」、消費者保護ルールに関する取組状況及び「移動系通信における禁止行為規制の緩和における影響」を重点事項としたほか平成27年改正事業法の施行状況に関する総合的な検証を実施し、電気通信市場や利用者への影響の観点から重要となる課題等を取りまとめ、「電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート^{*5}」を公表した。

2019年度（令和元年度）以降も、市場検証の取組を引き続き実施するに当たり、最近の電気通信事業分野を取り巻く環境変化等を踏まえた当面の重点事項等についての基本的な考え方を示す「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（令和元年度版）^{*6}」（2019年（令和元年）8月）を定めた。2019年度（令和元年度）においては、「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画（令和元年度）^{*7}」（2019年（令和元年）12月）に基づき、①電気通信事業分野における市場動向の分析、②電気通信事業者の業務の適正性等の確認、③「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」を踏まえたモニタリングを行い、それらの結果を踏まえた電気通信市場の検証を行うこととしている。

^{*3} 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」及び意見募集の結果の公表：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000529.html

^{*4} 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針：https://www.soumu.go.jp/main_content/000645744.pdf

^{*5} 電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート：https://www.soumu.go.jp/main_content/000641073.pdf

^{*6} 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（令和元年度版）：https://www.soumu.go.jp/main_content/000645736.pdf

^{*7} 電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画（令和元年度）：https://www.soumu.go.jp/main_content/000658334.pdf

2 IP網時代の公正競争条件の確保

電気通信ネットワークのIP化が進展する中、我が国の基幹的な固定通信網においても、IP網が基軸となっており、その中で、IP網同士の接続条件等、電気通信事業における競争基盤となる接続等を巡る諸論点について議論、検証が必要となってきた。これを踏まえ、総務省では、2017年（平成29年）3月から、「接続料の算定に関する研究会^{*8}」を開催し、多様なサービスが公正な競争環境の中で円滑に提供されるよう、NGN、加入光ファイバ等の接続料の算定方法やコロケーション、接続料交渉の円滑化等について検討を行い、同年9月に第一次報告書を取りまとめた。同報告書を踏まえ、2018年（平成30年）2月に省令改正（電気通信事業法施行規則等の一部改正（平成30年総務省令第6号））等を行い、第一種指定電気通信設備の範囲、接続機能（アンバンドル機能）、及び接続約款の記載事項等に関する規定を見直した。

同研究会では、その後も第一次報告書で挙げられた各種課題への取組状況を中心に議論、検証を継続し、NGNの県間通信用設備の扱い、NGNのISP接続（PPPoE^{*9}とIPoE^{*10}）、光ファイバケーブルの取扱い（耐用年数等）について方向性の取りまとめを行った。2018年（平成30年）9月には、これらの結果を整理するとともに、フォローアップ事項を提示した第二次報告書を取りまとめるとともに、その後、同報告書も踏まえ、「網機能提供計画」制度について、省令改正（平成31年総務省令第15号）を行い、従来対象外であったIP網を構成するルータ等を対象に追加するとともに、届出期限の短縮など手続ルールの合理化を行った。

さらに、2019年（平成31年）4月に取りまとめられた「モバイル市場の競争環境に関する研究会」の中間報告書を踏まえ、移動通信における将来原価方式の導入による算定等についても検討を行った。同年9月、同研究会におけるこれまでの検討結果を整理するとともに、今後のフォローアップ事項等を提示するため、第三次報告書が取りまとめられた。

その後、第三次報告書でフォローアップ事項とされたNGNの県間通信用設備の扱い等に関する議論、検証を継続するとともに、2019年（令和元年）12月に取りまとめられた「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の最終答申を踏まえ、指定電気通信設備を用いた卸電気通信役務のルールについての検討を進めているところである。

また、固定電話網のうち加入者交換機等の接続料算定においては、長期増分費用（LRIC）方式が適用されているが、情報通信審議会答申「平成31年度以降の接続料算定における長期増分費用方式の適用の在り方について」（平成30年10月）において、2019年度（令和元年度）から3年間は、IP網を前提とした接続料原価の算定に向けた段階的な移行の時期として、まずは従来から用いているPSTN-LRICモデルにより接続料を算定し、これにより価格圧搾のおそれが生じる場合は、PSTN-LRICモデルとより効率的なIP-LRICモデルの組合せへ移行の段階を進めることが適当とされた。

この答申を踏まえ、2019年（平成31年）3月に第一種指定電気通信設備接続料規則（平成12年郵政省令第64号）を改正し、接続料算定の段階的な移行に係る規定を追加した。

さらに、2019年（令和元年）6月には、IP網への移行後を見据えつつ、2022年度（令和4年度）以降の接続料算定に適用し得るLRICモデルの検討を行うため、長期増分費用モデル研究会を再開した。

3 電気通信紛争処理委員会によるあっせん・仲裁等

ア 電気通信紛争処理委員会の概要

（ア）電気通信紛争処理委員会の機能

電気通信紛争処理委員会（以下「委員会」という。）は、技術革新と競争環境の進展が著しい電気通信分野にお

^{*8} 接続料の算定に関する研究会：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/access-charge_calculation/index.html
令和元年12月に、「接続料の算定等に関する研究会」に名称が改められた。

^{*9} Point-to-Point Protocol over Ethernet：2008年（平成20年）3月のNGN商用サービス開始時から用いられている方式であって、ホームゲートウェイ等の利用者端末と、他事業者との接続用設備である網終端装置の間に、論理的なトンネル（セッション）を構築し、NGN外との通信（インターネット通信等）は他事業者の割り当てたIPアドレスにより全て当該セッションを通過し他事業者の設備との間で伝送されるが、NGN内に閉じた通信（フレッツ利用者間の光IP電話等）は、NGN用の別のIPv6アドレスの割り当てを受けて行う方式。

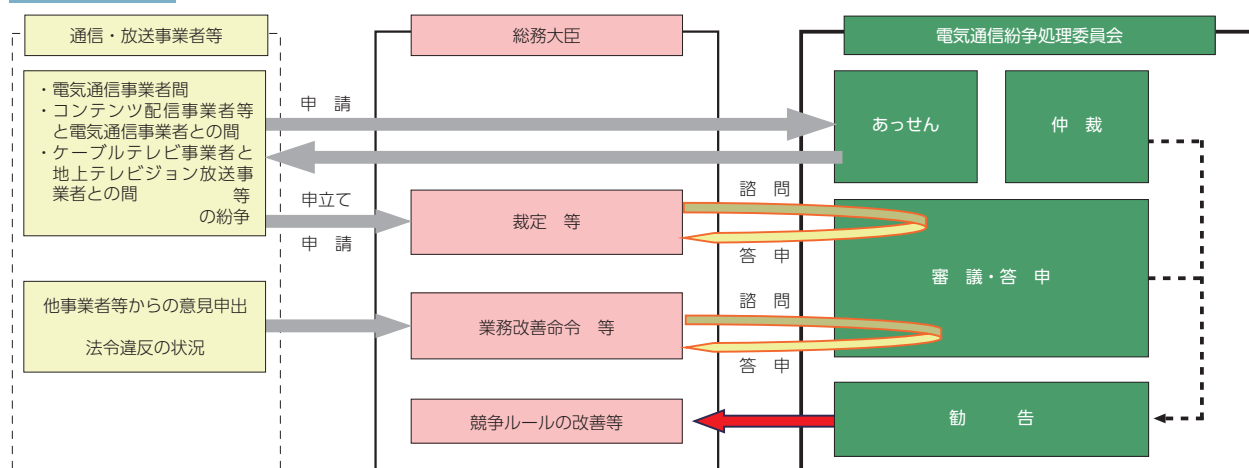
^{*10} Internet Protocol over Ethernet：NGNにおいてIPv6によるインターネット接続サービスを提供するための一方策として、2009年（平成）21年8月から用いられているもので、NTT東日本・西日本が他事業者に割り振られたIPv6アドレスを預かった上で各利用者端末に割り当てることにより、NGN外との通信も、NGN内の通信も当該IPv6アドレスにより行うことができる方式。

いて多様化する紛争事案を迅速・公正に処理するために設置された専門組織であり、現在、総務大臣により任命された委員5名及び特別委員8名が紛争処理にあっている。

委員会は、①事業者間等の紛争を解決するためのあっせん・仲裁を行う、②総務大臣が命令、裁定等を行う際に諮問を受けて審議・答申を行う、③あっせん・仲裁、諮問に対する答申を行う中で、競争ルールの改善等について総務大臣に勧告を行うという3つの機能を有している（図表6-2-2-1）。

また、委員会事務局に事業者等相談窓口を設けて、事業者間の紛争に関する問合せ・相談等に対応している。

図表 6-2-2-1 電気通信紛争処理委員会の機能の概要



（イ）あっせん・仲裁

あっせんは、委員会が有識者である委員・特別委員の中から「あっせん委員」を指名し、あっせん委員が両当事者の歩み寄りを促すことにより紛争の迅速・公正な解決を図る手続である。必要に応じ、あっせん委員があっせん案を提示する。両当事者の合意により進められる手続のため、強制されることはない。

仲裁は、原則として、両当事者の合意に基づき委員会が委員・特別委員の中から3名を「仲裁委員」として指名し、仲裁委員による仲裁判断に従うことを合意した上で行われる手続であり、仲裁判断には当事者間において確定判決と同一の効力が発生する。

（ウ）総務大臣からの諮問に対する審議・答申

電気通信分野においては、電気通信事業者間での電気通信設備の接続又は共用、電気通信設備設置用工作物の共用若しくは卸電気通信役務の提供に係る協議について協議が不調等になった場合には、電気通信事業法の規定に基づき、電気通信事業者が総務大臣に対して協議の開始又は再開の命令の申立て若しくは裁定の申請を行うことができる。

放送分野においては、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者間での再放送同意について協議が不調等になった場合には、放送法（昭和25年法律第132号）の規定に基づき、ケーブルテレビ事業者等が総務大臣に対して裁定の申請を行うことができる。

これら総務大臣による協議命令・裁定に関する紛争処理手続は、紛争の相手方の意向にかかわらず、当事者の一方の申立て又は申請により開始される。総務大臣は協議命令・裁定をしようとするときは、委員会に諮問しなければならない。

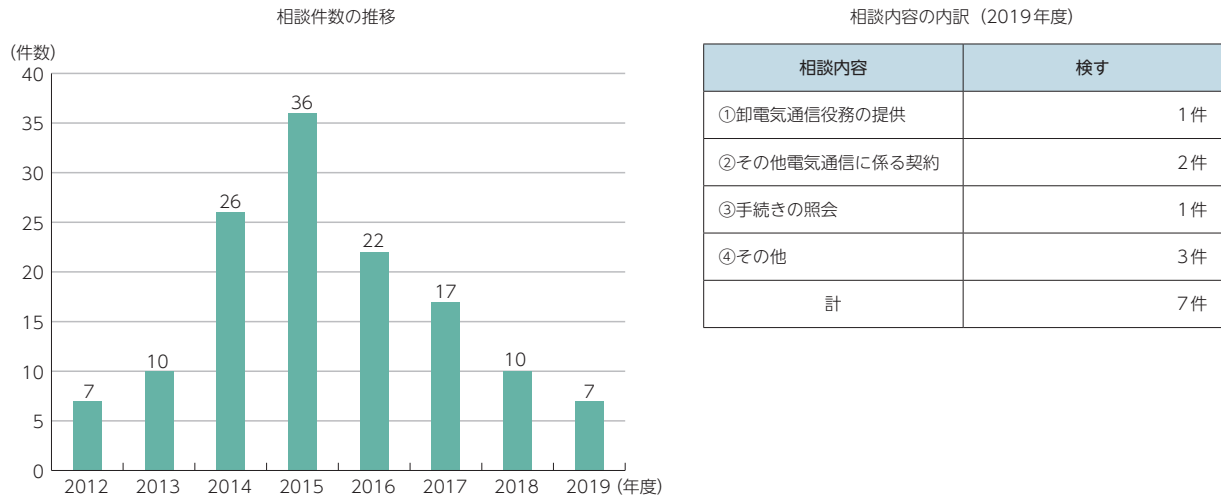
イ 委員会の活動の状況

2019年（令和元年）度は、日本通信株式会社から申請（2019年（令和元年）11月15日）された株式会社NTTドコモの卸電気通信役務の提供に係る裁定事案に関し、総務大臣から諮問（2020年（令和2年）2月4日）がなされた。なお、本件については、合計7回の委員会審議を行い、同年6月12日に総務大臣に対して答申を行っている。

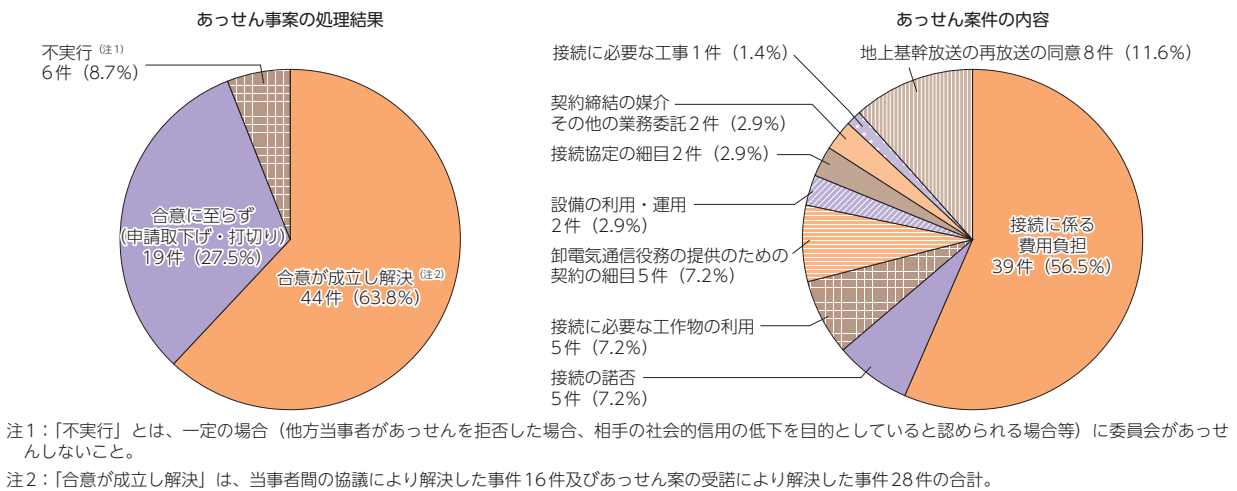
その他、あっせん・仲裁についての申請はなかったが、事業者等相談窓口において、相談対応7件（図表6-2-2-2）を行った。

なお、2001年（平成13年）11月の委員会設立から2020年（令和2年）3月末までに、あっせん69件（図表6-2-2-3）、仲裁3件の申請を処理し、総務大臣からの諮問に対する答申10件、総務大臣への勧告3件を実施している。

図表6-2-2-2 事業者等相談窓口における対応状況



図表6-2-2-3 あっせんの処理状況



3 電気通信インフラの安全・信頼性の確保

1 電気通信設備の技術基準等に関する制度の整備・運用の在り方

ア IoTの普及に対応した電気通信設備の技術基準等に関する制度整備

近年のIoTの普及に伴う通信ネットワークの高度化や利用形態の多様化を踏まえ、様々なIoTサービスを安心して安定的に利用できるネットワーク環境の確保を目的として、2017年（平成29年）12月から、情報通信審議会情報通信技術分科会IPネットワーク設備委員会において、「IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について検討を行っている^{*11}。

同委員会の検討結果として取りまとめられた情報通信審議会からの一部答申^{*12}を踏まえ、2019年（令和元年）

^{*11} 同委員会においてこれまで検討を行い取りまとめた結果については、情報通信審議会から2018年（平成30年）9月に一次答申、2019年（令和元年）5月に二次答申を受けている。

^{*12} 「IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」に関する情報通信審議会からの一部答申（2019年（令和元年）5月21日）：
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000182.html

7月に情報通信ネットワーク安全・信頼性基準（昭和62年郵政省告示第73号）の改正を行い、通信ネットワークにおいてソフトウェアの役割が高まる中で、通信設備に係るソフトウェアの信頼性向上に向けた電気通信事業者の取組を推奨する規定を整備した。また、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の改正を行い、仮想化技術の導入により機能の一部がソフトウェア制御により実現される状況も生じている中で、通信ネットワークの構成の全容を適切に把握するための規定を整備した。電気通信主任技術者及び工事担任者の資格制度については、2019年（令和元年）10月に具体的な見直しに関する検討状況を同委員会へ報告し、2020年（令和2年）に電気通信主任技術者規則（昭和60年郵政省令第27号）及び工事担任者規則（昭和60年郵政省令第28号）の改正等に向けた取組を進めている。

答申後も引き続き同委員会を開催し、第三次検討として2019年（令和元年）6月から2020年（令和2年）3月にかけて、①通信ネットワークの本格的なソフトウェア化・仮想化の進展に対応した技術基準等の在り方及び②災害に強い通信インフラの維持・管理方策を主な検討課題として審議が進められた。

①については、2030年頃の通信ネットワーク像を描くとともに、その実現に向けて、通信ネットワークにおける仮想化技術等の導入はその技術開発と共に段階的に進展することなどの特徴を時系列で4つのモデルに整理した。また、このモデル分けに従って各時点で想定される課題やその対応策について論点整理が行われた。具体的には、5G導入直後の通信ネットワークでは交換設備などの主要な機能の仮想化を前提としたシステム構築が本格的に進展することが想定されることを踏まえ、当面の対応として、通信ネットワークの安全・信頼性を確保するため、特にソフトウェアに関する信頼性向上のために取り組むべき事項を追加することなどについて、情報通信ネットワーク安全・信頼性基準の改正の必要性が示された。中長期的には、多様な事業形態やサービス形態において提供される「機能」に着目した制度の検討が求められ、仮想化技術等の導入によるイノベーション・新ビジネスの創出の観点も考慮しつつ、仮想化技術の進展や標準化動向及び国内外の電気通信事業者による導入の動向を踏まえながら、引き続き、同委員会において検討を進めていくことが適当とされた。

②については、2019年（令和元年）に発生した房総半島台風（台風第15号）等による通信被害も踏まえ、商用電源による電力の供給が長時間にわたり停止した場合における通信インフラの維持・管理方策について検討し、より実効的な形で通信事業者の通信ネットワーク強靱化を図るため、予備電源等を更に整備することが適当とされた。具体的には、災害時の対応拠点となる都道府県庁や市町村役場、そして災害時の医療活動の中心となる災害拠点病院をカバーする携帯電話基地局などについて、少なくとも24時間にわたる停電を考慮した対策を講じることなど情報通信ネットワーク安全・信頼性基準を改正することが適当とされた。

これらの検討結果は、2020年（令和2年）3月に同委員会の第三次報告として取りまとめられ、同月に情報通信審議会から一部答申を受けた^{*13}。

イ 災害時における通信サービスの確保

近年、我が国では、地震、台風、大雨、大雪、洪水、土砂災害、火山噴火等の自然災害が頻発しており、大きな被害を受けている。直近においても、平成30年7月豪雨、台風第21号、平成30年北海道胆振東部地震等において、停電による影響、通信設備の故障、ケーブル断等により通信サービスに支障が生じた。こうした累次の災害対応における振り返りを行い、これを踏まえ、災害時における通信サービスの確保に向けて、総務省と電気通信事業者との間で平素から体制を確認し、より適切な対応を行うことができるよう、2018年（平成30年）10月から「災害時における通信サービスの確保に関する連絡会」を開催している。同連絡会では、災害時における通信サービスの確保に関する当面の課題として、連携・体制面等での課題、迅速な復旧のための課題、迅速な情報把握等についての課題等について意見交換を行っている。

また、令和元年房総半島台風及び令和元年東日本台風（台風第19号）等により大規模な被害が発生し、長期間にわたる停電や通信障害、それらの復旧プロセス等、国・地方自治体等の災害対応を通じて様々な課題が指摘されたことを受け、省庁横断的に議論する場として、2019年（令和元年）10月、政府に「令和元年台風第15号・第19号をはじめとした一連の災害に係る検証チーム」が立ち上げられた。本検証チームでは長期停電や通信障害、避難行動など現場における初動・応急復旧の過程において生じた様々な課題を検証する必要があることから、政府のみではなく、被災自治体や関係事業者も含めた様々な検証作業に加え、電力、通信、災害対応等の分野の有識者

^{*13} 「IoTの普及に対応した電気通信設備に係る技術的条件」に関する情報通信審議会からの一部答申（2020年（令和2年）3月31日）：
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000201.html

も交えた実務者検討会が開催された。

本検討会にて、様々な立場・観点から改善すべき論点を抽出、論点ごとの対応策を議論し、2020年（令和2年）1月に中間取りまとめ^{*14}が行われた。本中間取りまとめでは、携帯電話基地局等の非常用電源を長時間化すること等が盛り込まれた。携帯電話基地局等の非常用電源の長時間化等については、情報通信審議会情報通信技術分科会IPネットワーク設備委員会において、具体的な制度改正に向けた検討が行われた。

ウ 電気通信事故報告の分析・検証

電気通信事業者の増加、提供サービスの多様化・複雑化やソフトウェア化・仮想化等による通信ネットワークの高度化・複雑化に伴い、事故の要因も多様化・複雑化してきていることから、電気通信事故の防止に当たっては、事前の対策に加え、事故発生時及び事故発生後の適切な措置が必要である。総務省は、事故報告の検証を行うことにより、再発防止に向けた各種の取組に有効に活用するため、2015年（平成27年）から「電気通信事故検証会議」を開催し、主に電気通信事業法に定める「重大な事故」及び電気通信事業報告規則に定める「四半期報告事故」に係る報告の分析・検証を実施している。

同会議では、2018年度（平成30年度）に発生した電気通信事故の検証結果等を取りまとめ、2019年（令和元年）8月に「平成30年度電気通信事故に関する検証報告」を公表している。

2 電気通信番号の適正な使用の確保

ア 電気通信番号の公平・効率的な使用及び適切な管理等に係る制度の新設

情報通信審議会答申「固定電話網の円滑な移行の在り方」（2017年（平成29年）9月）を踏まえ、モバイル化・IoT化に伴う番号ニーズの増大による電気通信番号^{*15}の逼迫に対応するとともに、IP網移行に対応して全ての事業者が電気通信番号の管理に責任を負う仕組みへの転換を図るため、2018年（平成30年）5月、電気通信事業法が改正（平成30年法律第24号）された。改正法を踏まえ、2019年（令和元年）5月に電気通信番号計画の制定等を行い、番号の公平・効率的な使用と電話サービスの円滑な提供のため、使用条件を付して事業者番号を割り当てるための制度を新設した（図表6-2-3-1）。

*14 令和元年台風第15号・第19号をはじめとした一連の災害に係る検証レポート（中間とりまとめ・台風第15号関係）：https://www.soumu.go.jp/main_content/000665016.pdf

*15 ITU（国際電気通信連合）の勧告において桁数の上限（10進数で15桁）等が定められている有限希少な資源であり、日本の国番号は「81」とされている。

図表6-2-3-1 制度整備後の電気通信番号の使用に関する手続き等について

- 電気通信番号の公平・効率的な使用と電話サービスの円滑な提供のため、使用条件を付して電気通信事業者に電気通信番号を割り当てるための制度を整備

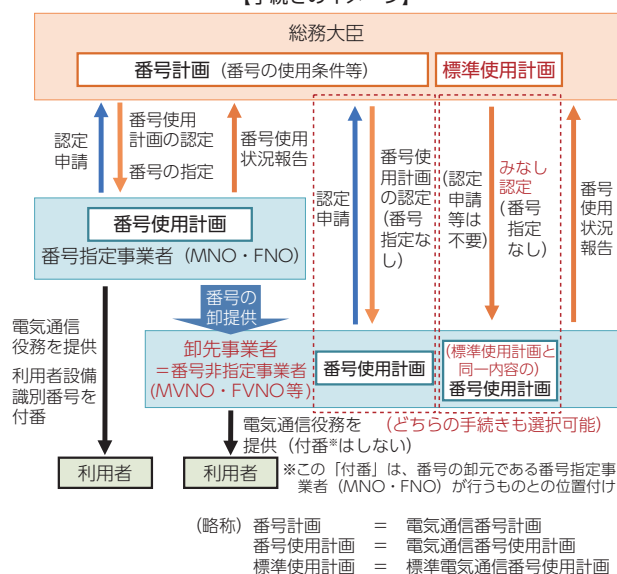
電気通信番号の使用に関する手続き

- ✓ 総務大臣は、電気通信番号計画（告示^{*16}）を作成・公示
※電気通信番号の種類ごとに、提供役務の内容、使用の条件（重要通信、番号ポータビリティ、使用期限等）等を記載
- ✓ 電気通信役務の提供に当たり電気通信番号を使用しようとする電気通信事業者は、電気通信番号計画に従って電気通信番号使用計画を作成し、総務大臣の認定を受けなければならない
- ✓ 総務大臣は、電気通信番号使用計画が電気通信番号計画に照らし適切なるものであること等を審査し、認定（併せて電気通信番号を指定）
- ✓ 卸先事業者（MVNO・FVNO等）についても、次のいずれかの手続きが必要
 - ✓ 電気通信番号使用計画を作成し、総務大臣の認定を受ける
 - ✓ 標準電気通信番号使用計画^{*}と同一の電気通信番号使用計画を作成（この場合、総務大臣の認定を受けたものとみなされる）
※卸元電気通信事業者の電気通信番号使用計画の範囲内である等の場合を規定

電気通信番号の適正使用に関する担保措置

- ✓ 認定された電気通信番号使用計画に従って、指定があった電気通信番号を使用しなければならない
- ✓ 違反した場合は、総務大臣による適合命令
- ✓ 適合命令に従わない場合は認定の取消し

【手続きのイメージ】



イ IoT時代の電気通信番号に関する検討（020番号、IMSI等についての検討）

総務省では、2018年（平成30年）12月から、「IoT時代の電気通信番号に関する研究会^{*16}」を開催し、電気通信番号（020番号やIMSI^{*17}等）に関して、M2M等による更なる需要の増大や、多数の事業者による様々なサービス形態の進展に対応するための方策等について検討を行い、2019年（令和元年）7月に「IoT時代の電気通信番号に関する研究会報告書^{*18}」を公表した。

当該報告書の内容を踏まえ、2019年（令和元年）12月に①020番号の枯渇対策として、020番号の桁増しを行うこと、②IMSIの指定可能事業者数を確保するための対策として、国際的に国を識別する先頭3桁の部分が441であるIMSIについて、事業者を識別する部分の桁増しを行うこと等を内容とする告示改正（電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）の一部変更）を行った。

4 電気通信サービスにおける安心・安全な利用環境整備

1 消費者支援策の推進

電気通信サービスの高度化・多様化により、多くの利用者に利便性の向上や選択肢の増加がもたらされる一方で、利用者と事業者の間の情報格差や事業者の不適切な勧誘等により、トラブルも生じている。

このような状況を背景に、消費者保護ルールの方針の更なる充実・強化を目的の1つにした電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）が2015年（平成27年）5月に成立し、2016年（平成28年）5月より施行された。改正法により、従前の義務に加えて、説明義務の充実、書面交付義務、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等が盛り込まれた。

総務省では、これらの消費者保護ルールを適切に実施し、制度の実効性を確保するため、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定し、消費者保護ルールの実施状況についてモニタリングするとともに、有識者や関係の事業者団体が参加し、関係者の間で共有・評価等する「消費者保護ルール実施状況のモニタリ

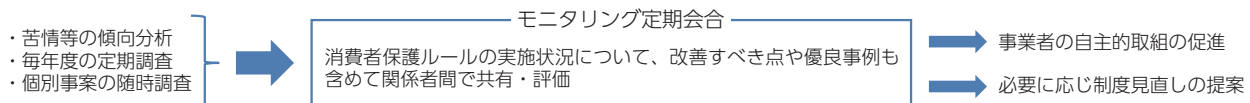
^{*16} IoT時代の電気通信番号に関する研究会：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/iot_tel/

^{*17} 電気通信回線設備に接続された端末設備を識別するための番号であり、主に、携帯電話端末及びBWA端末に挿入するSIMカードに書き込まれ、加入者識別に使用される。

^{*18} 「IoT時代の電気通信番号に関する研究会報告書」：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban06_02000073.html

ング定期会合^{*19}」を開催している（図表6-2-4-1）。

図表6-2-4-1 消費者保護ルール実施状況のモニタリング（概要）



2018年度（平成30年度）においては、実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策（いわゆる「4年縛り」）の契約前説明の義務化、改正青少年インターネット環境整備法の施行やMVNO音声通話付サービスへの初期契約解除制度導入等も踏まえた実地調査等を行った。2019年（平成31年）2月には、第6回モニタリング定期会合を開催し、2017年度（平成29年度）消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2018年度（平成30年度）上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告等を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項をとりまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

2019年（令和元年）6月の第7回モニタリング定期会合においては、2018年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2018年度の苦情相談の傾向分析の結果及び、MNO・FTTHサービスの実地調査の結果の報告を行い、「平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を取りまとめた。本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

2020年（令和2年）2月には、第8回モニタリング定期会合を開催し、2018年度（平成30年度）消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2019年度（令和元年度）上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告等を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項をとりまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

総務省では、引き続き、モニタリング等の取組を進め、消費者保護の充実を図っていくこととしている。

2 青少年のインターネット利用環境の整備

スマートフォンやアプリ・公衆無線LAN経由のインターネット接続が普及し、フィルタリング利用率が低迷している状況に対応するため、フィルタリングの利用の促進を図るための所要の措置を講ずる「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の一部を改正する法律」（平成29年法律第75号）が2018年（平成30年）2月に施行された。改正法では、改正法前の義務^{*20}に加え、携帯電話事業者及び代理店に対して、新規・変更契約時に①契約締結者又は携帯電話端末等の使用者が18歳未満が確認、②フィルタリング説明（青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容を保護者又は青少年に対し、説明）、③契約とセットで販売される携帯電話端末等について、販売時にフィルタリングソフトウェアの設定を行うことを義務付けた。また、フィルタリングサービスの提供義務の対象機器を携帯電話・PHSに加え、データ通信端末（タブレット等）に拡大した（図表6-2-4-2）。

また、改正後における関係者の取組状況等については、「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース^{*21}」において、契約時のフィルタリング申込み・有効化措置等の促進、フィルタリングを始めとするペアレンタルコントロールの必要性に係る認識の醸成及びフィルタリングサービスの使いやすさの向上に

^{*19} 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合： https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index_03.html

^{*20} 携帯電話事業者及び代理店に対して、契約者又は端末（携帯電話・PHS）の使用者が青少年（18歳未満）の場合、（保護者が利用しない旨を申し出た場合を除き）フィルタリングサービスの利用を条件として、通信サービスを提供することの義務付け等

^{*21} 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース：青少年にとっての安心・安全なインターネット利用環境を整備するべく、インターネットを適切に利用するための啓発活動や、青少年を保護するための有効な手段であるフィルタリングサービスについて、携帯電話事業者、OS事業者、保護者等、各関係者の役割を踏まえた検討を行うことを目的として、2016年4月より開催。
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index_12.html

について議論が行われ、2019年（令和元年）8月に「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策^{*22}」を取りまとめ、公表した。

その後、同タスクフォースにおいて、「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」に基づき関係者における取組状況のフォローアップが行われている。

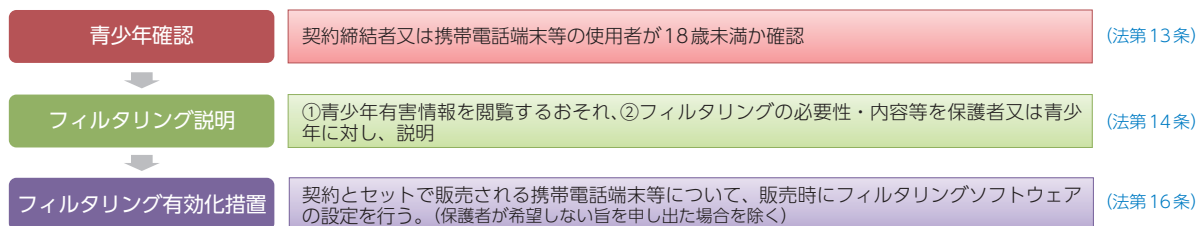
図表6-2-4-2 青少年インターネット環境整備法（改正の概要）

【改正前の内容】

携帯電話事業者に対して、契約者又は端末（携帯電話・PHS）の使用者が青少年（18歳未満）の場合、（保護者が利用しない旨を申し出た場合を除き）フィルタリングサービスの利用を条件として、通信サービスを提供することを義務付け 等

【改正の内容】

1. 携帯電話事業者及び代理店に対して、上記義務（[法第15条](#)）に加え、新規・変更契約時に下記を義務付け



2. パソコンメーカー等に加え、携帯電話端末の製造事業者に対して、フィルタリング容易化措置を義務付け
3. OS開発事業者に対して、フィルタリング有効化措置・フィルタリング容易化措置を円滑に行えるようOSを開発する努力義務

（注）その他

- ①フィルタリングサービス提供義務の対象機器を携帯電話・PHSに加え、データ通信用端末（タブレット等）に拡大
- ②上記「1.」の青少年確認において、保護者等に対して、携帯電話端末等を青少年に使用させるために契約を締結しようとする場合にはその旨を申し出ることを義務付け

^{*22} 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」の公表：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000296.html

政策
フォーカス

電話リレーサービスの実現に向けて

1 背景

電話は、国民の日常生活及び社会生活において、遠隔地にいながら、リアルタイムな意思疎通を可能とする基幹的な手段であり、特に、緊急通報を利用することのできる手段として国民の生命・財産を直接的に保護する等、重要な役割を担っている。

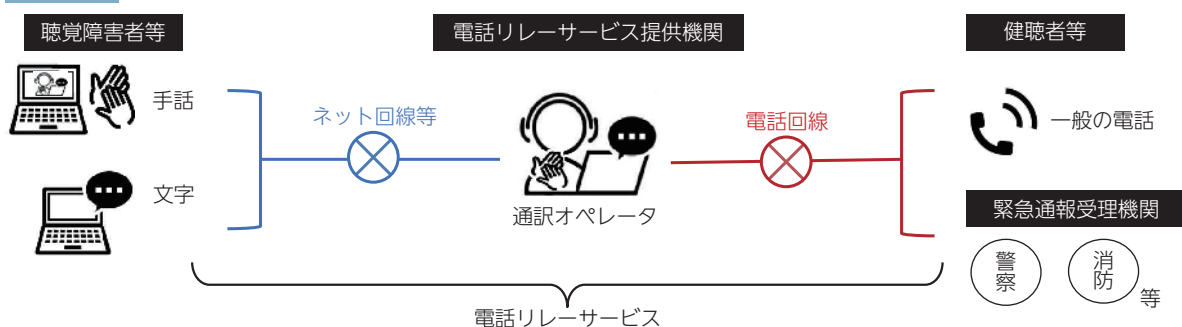
一方、電話は専ら音声による通信サービスであることから、聴覚障害者等（聴覚の障害だけでなく、言語機能又は音声機能の障害により、音声言語により意思疎通を図ることに支障がある者も含む）は、電話を利用するために発話等を代替する介助を要し、単独で利用することが困難である。その代替手段として、メール、チャット、SNSなどを利用することは可能であるが、予約等を電話でのみ受け付けているサービスや、予約はメールやホームページ経由で受け付けているが予約の変更やキャンセルは電話でのみで受け付けているサービスが存在すること、また、至急の連絡や確認が必要な場面も存在することから、聴覚障害者等はそうしたサービス利用などに際して、店舗等への実際の往訪や家族等に代わりに電話をかけてもらうなどの代替手段を強いられる状況にある。このように、聴覚障害者等は電話を利用した日常生活のコミュニケーションや行政手続、職場における業務上のやりとり等に困難を伴うといった課題が存在しており、自立した日常生活及び社会生活の確保に支障が生じている状況にある。

また同様に、聴覚障害者等は、緊急時に電話により必要な救助の要請等が出来ない可能性があり、聴覚障害者等による電話の利用の困難性は生命に関わる課題でもある。

こうした課題を踏まえ、聴覚障害者等の日常生活及び社会生活における障壁を除去する観点からも、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現することが急務である。

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るためには、手話通訳者等が通訳オペレータとなって手話又は文字と音声を通訳することにより、聴覚障害者等と聴者の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」が有効である。電話リレーサービスは、聴覚障害者等と通訳オペレータの間の通信（例：手話のリアルタイムな映像伝送）及び通訳オペレータと相手方の通信（電話）の両方が成り立って初めて実現するサービスであり、手話の映像伝送等を行う上で、聴覚障害者等がブロードバンドサービスを低廉かつ安定的に利用できる環境が整備されていることが前提となると、近年の技術進展により、聴覚障害者等がスマートフォンやタブレット等の汎用的な端末を用いて、ブロードバンドサービスを通じて手話のリアルタイムな映像伝送等を低廉かつ安定的に行うことができるようになり、電話リレーサービスを主たる手段として、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を実現することが可能な環境が整いつつある。

図表1 電話リレーサービスの概要



この環境変化を受け、我が国においては、現在、一部の企業や地方公共団体等が、利用用途を限って電話リレーサービスに相当するサービスを提供している例があるものの、広く聴覚障害者等を対象として電話リレーサービスを提供する事業は、（公財）日本財団が2013年度（平成25年度）より実施するモデルプロジェクトのみとなっている。当該モデルプロジェクトは、利用者数を拡大しつつあるものの、提供されるサービスの内容等に制約（例：常時（24時間／365日）のサービス提供や緊急通報受理機関への接続等を実現できていない）があるといった課題が存在する。

2 政府における検討状況

1. の背景や、国会における議論を踏まえ、公共インフラとしての電話リレーサービスの適正かつ確実な提供を実現するため、総務省は2019年（平成31年）1月、デジタル活用共生社会実現会議（厚生労働省と共催）のICTアクセシビリティ確保部会の下で、「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を開催し、専門的な検討を行った。

同ワーキンググループでの検討の結果、2019年（令和元年）12月に公表された報告書において、「公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に必要な制度整備については、国は、電話リレーサービスの実現に向け、必要となる制度整備について、検討を進めるべきである。」とされたことを受け、総務省は「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」を第201回国会（常会）に提出し、国会審議を経て2020年（令和2年）6月5日に成立、同12日に公布されたところである。

3 「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の概要

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（以下「本法律」という。）は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介する電話リレーサービスの提供の業務を行う者の指定に関する制度及び当該指定を受けた者の当該業務に要する費用に充てるための交付金に関する制度を創設する等の措置を講ずるものである。

図表2 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律の概要

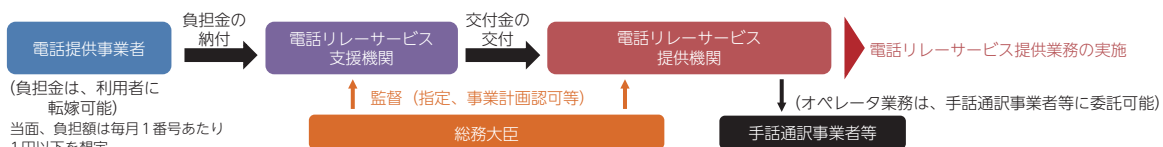
- 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るため、①国等の責務及び総務大臣による基本方針の策定について定めるとともに、②聴覚障害者等の電話による意思疎通を手話等により仲介する電話リレーサービスの提供の業務を行う者を指定し、当該指定を受けた者に対して交付金を交付するための制度を創設する等の措置を講ずる。

法律のポイント①： 国による基本方針の策定等

国及び電話提供事業者等の責務について定めるとともに、総務大臣が聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本方針を定めること※を規定する。
 ※電話リレーサービスの提供条件として、通訳方式は手話・文字の両方、提供日時は24時間／365日、利用料金は耳の聞こえる人の電話料金と同等とすること等を定めることを想定。
 ※電話リレーサービス以外の聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に係る取組みとして、音声認識やAI（人工知能）の技術開発の推進の方向性について定めることを想定。

法律のポイント②： 電話リレーサービスに関する交付金制度の創設等

電話リレーサービスの提供の業務を行う者（電話リレーサービス提供機関）を指定し、電話提供事業者に負担金の納付を義務付け、当該機関に対して電話リレーサービスの提供の業務に要する費用に充てるための交付金を交付するための制度を創設する。



主な規定内容は以下のとおりである。

(1) 総則

本法律の目的並びに「聴覚障害者等」及び「電話リレーサービス」等の定義を定めている。

また、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に当たっては、国等の関係主体が政策的意義を共有し、相互に連携した上で、電話リレーサービスの提供を含む措置を総合的に講ずる必要があることから、関係主体の責務、総務大臣による基本方針の策定について定めている。

(2) 指定法人に関する制度の創設

聴覚障害者等による電話の利用の円滑化を図るためには、電話リレーサービスの適正かつ確実な提供を実現することが最も重要である。

特に、聴覚障害者等が聴者と同等の料金水準で電話を利用できるようにするためには、通訳オペレータの人件費をはじめとするコストを賄う観点から、電話リレーサービスを提供する者における安定的な財政的基盤の確保が課題となることから、電話リレーサービスを適正かつ確実に行うことができる者に対し、電話リレーサービス提供業務に要する費用に充てるための交付金を交付する制度を創設する等の措置を講ずることが必要である。

このため、総務大臣は、電話リレーサービス提供業務を適正かつ確実に実施することができ一般社団法人又は一般財団法人を、その申請により、「電話リレーサービス提供機関」として全国を通じて一個に限り指定することが

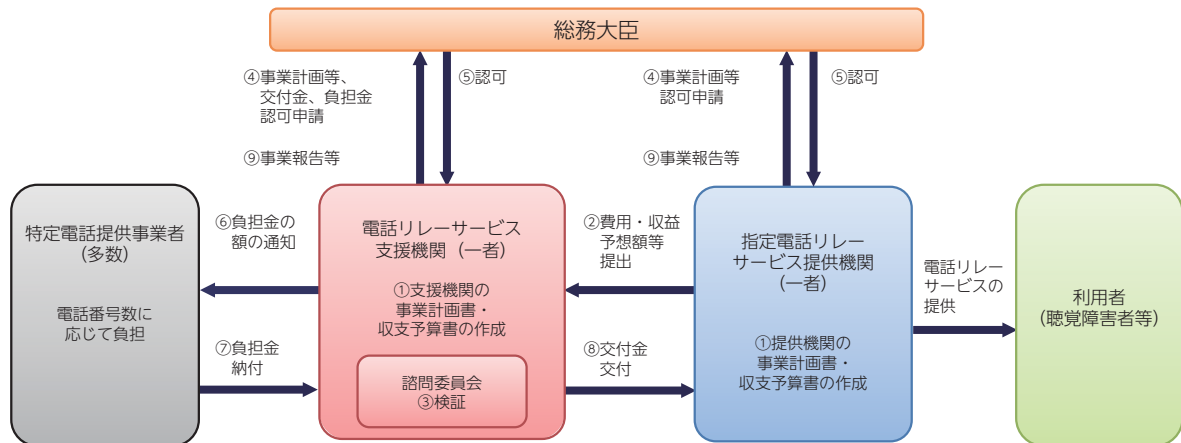
できることとするとともに、所要の業務規律（電話リレーサービス提供業務規程の認可等）・監督規律（監督命令等）を設けている。

また、電話リレーサービス提供業務に要する費用に充てるための交付金を、総務大臣の認可を受けて、電話リレーサービス提供機関に交付することとし、当該交付金に係る負担金については、電話リレーサービスの実現により電話の利便性が高まり、電話提供事業者が直接受益することに鑑み、事業の規模が総務省令で定める基準を超える電話提供事業者（特定電話提供事業者）に納付を義務付けることとしている。

その際、総務大臣は、特定電話提供事業者から負担金を徴収し電話リレーサービス提供機関に交付金を交付する業務を適正かつ確実に実施できる一般社団法人又は一般財団法人を、その申請により、「電話リレーサービス支援機関」として全国を通じて一個に限り指定することができることとするとともに、所要の業務規律（電話リレーサービス支援業務規程の認可等）・監督規律（監督命令等）を設けている。

以上の流れをまとめると、指定法人（電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関）の関係は以下のとおりである。

図表3 電話リレーサービスに関する制度の概要



(3) その他規定

本法律は、関係主体の責務や基本方針に関する事項、提供機関及び支援機関に対する各種の業務規律・監督規律を規定しているところ、その他の規定として、これらの制度運用を円滑に図るための全般的な措置や業務規律の実効性を担保するための罰則について定めている。

法律施行後、電話リレーサービス提供機関及び電話リレーサービス支援機関の指定等を経て、2021年度（令和3年度）中に公共インフラとしての電話リレーサービスを実現することを目指し、総務省は、厚生労働省等と連携して、引き続き取組を推進することとしている。