第5章

第2節

電気通信事業政策の展開

1 公正競争の促進

1 電気通信事業分野における公正な競争環境の整備

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。2019年度(令和元年度)には、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)」(2019年(令和元年)8月)を定めるとともに、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いる。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。

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)」(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、「電気通信事業分野における市場検証(令和元年度)年次レポート」を公表した。

また、事業者間の活発な競争を通じて低廉で多様なサービスの実現を図るべく、モバイル市場における公正な競争環境を整備するための取組を進めてきており、2019年(令和元年)5月には、電気通信事業法の一部を改正し、通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みの禁止等を内容とする制度整備を行った。

この改正により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響等について検証を行うため、「電気通信市場検証会議」の下に「競争ルールの検証に関するWG」を開催し、2020年(令和2年)10月に「競争ルールの検証に関する報告書2020」が取りまとめられた。この他「接続料の算定等に関する研究会」において、2020年(令和2年)9月に「第四次報告書」が取りまとめられ、モバイル接続料の適正性の向上等に関する提言が行われている。これらの報告書等を踏まえ、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けて、総務省として今後取り組むべき事項について具体化を図る観点から、「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」を取りまとめた(図表5-2-1-1)。

さらに、2020年(令和2年)12月より、「電気通信市場検証会議」の下、移動系通信分野における競争の進展、固定系通信市場と移動系通信市場との間の関係の変化、グローバル競争の激化その他の市場環境の変化等を踏まえ、電気通信市場における公正競争の確保等の観点から検討を行うことを目的とした「公正競争確保の在り方に関する検討会議」を開催している。

C T

図表 5-2-1-1

モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン

モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン[概要]



1. 基本的な考え方

- 携帯電話は生活必需品となり、国際的に遜色がない水準で国民・利用者にとって分かりやすく納得のできる料金・サービスの実現が必要。
- 総務省は、モバイル市場における公正な競争環境を確保するため、以下の事項を強力に推進。
- 携帯電話事業者においても、公正な競争環境の下、各自の経営判断に基づき、不断の取組みを行うことが期待される。

2. 具体的な取組み

[第1の柱] 分かりやすく、納得感のある料金・サービスの実現

利用者の理解を助ける

- ア 過度に複雑な料金プランやサービスは、利用者の正確な 理解や適切な選択の妨げ。
- イ 公正な競争は、利用者が料金やサービスの内容を理解できることが前提。
- ①改正事業法の着実な執行(通信料金・端末代金の完全分離) [本年秋に指針改正] ②誤解を与える表記の是正(「頭金」問題等) [年度内に調査し、是正] ③消費者の一層の理解促進(ポータルサイト構築) [年内に構築、順次拡充] ④中古端末を含めた端末流通市場の活性化[日き続き実施]

[第2の柱] 事業者間の公正な競争の促進

多様で魅力的なサービスを生み出す

- ア ネットワークの使用料(接続料等)は、MVNOによる 料金設定を左右。適正性の十分な確保が必要。
- イ MNO間の公正な競争環境の整備が必要。
- ①データ接続料の一層の低廉化 (3年間で5割減) 【年度内検討開始】 ②音声卸料金の一層の低廉化 【来夏までに検証結果公表】 ③周波数の有効利用の促進 【本年度中に検討開始】

[第3の柱] 事業者間の乗換えの円滑化

乗換えを手軽にする

- ア 公正な競争には、現に加入している契約に過度に縛られずに乗り換えられる環境の整備が重要。
- イ 過度な期間拘束や引き留め、コスト負担、固定と携帯の セット割引等による過度な囲い込み等の課題が指摘。
- ウ スイッチングコストを低下させるための取組が必要。
- ①改正事業法の着実な執行(過度の期間拘束の禁止) [四半期毎に進捗を管理] ②番号持ち運び制度 (MNP) の利用環境の整備 [来年度より指針施行] ③キャリアメールの持ち運び実現の検討 [年度内に検討]
- ④SIMロック解除の推進【今秋以降、検討の場を設置】

④インフラシェアリングの促進 【引き続き実施】

- ⑤eSIMの促進【来夏までに指針を公表】
- ⑥固定と携帯のセット割引等の検証【今秋以降実施】

3. 今後の進め方

- 公正取引委員会や消費者庁と協力するとともに、今後の電波の割当ての際に上記2. の取組みを審査し、条件の実施状況を着実に検証する。
- モバイル市場の競争状況については、毎年検証し、必要に応じて、取組の見直しや追加的な対策を取りまとめる。

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網が基軸となってきており、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ている。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*1」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っている。同年9月に第一次報告書、2018年(平成30年)9月に第二次報告書、2019年(令和元年)9月に第三次報告書が取りまとめられたところであり、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加え、同年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た指定電気通信設備を用いた「接続」と「卸役務」の公正競争確保についても検討を行い、2020年(令和2年)9月に第四次報告書が取りまとめられるとともに、研究会における議論を踏まえ「指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドライン」を総務省において策定した。

その後も、第四次報告書で検討課題とされた「接続」と「卸役務」の代替性に関する議論におけるフレキシブルファイバの扱い等に関する議論、検証を継続するとともに、同年2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」の最終報告書を踏まえ、5G(SA方式)時代に

^{*1} 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。

おけるネットワーク提供についての検討等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、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2019年(令和元年) 6月に再開し、2020年(令和2年)6月に中間報告書を取りまとめた。

さらに、「IP網への移行の段階を踏まえた接続制度の在り方」について、2020年(令和2年)4 月に情報通信審議会に諮問し、同年9月に一部答申を受けた。一部答申を受けて、2021年(令和 3年)1月に電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)等を改正し、IP網への移行過 程における光IP電話の音声接続料に関する規定等を整備した。また、情報通信審議会においては、 一部答申後、IP網への移行過程における加入電話の音声接続料の在り方、IP網への移行後におけ る音声接続料の在り方等について、引き続き検討が進められている。

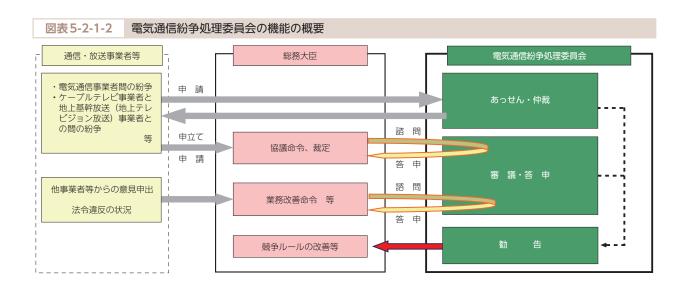
3 電気通信紛争処理委員会によるあっせん・仲裁等

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名が紛争処理にあたっている。

委員会は、①あっせん・仲裁、②総務大臣からの諮問に対する審議・答申、③総務大臣に対する 勧告という3つの機能を有している(図表5-2-1-2)。

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。



(ア) あっせん・仲裁

あっせんは、電気通信事業者間、放送事業者間等で紛争が生じた場合において、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

- 政策の

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。

(イ) 総務大臣による協議命令・裁定

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が不調になった場合等に、電気通信事業法の規定に基づき、当事者は総務大臣に対して協議命令の申立て、裁定の申請等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になった場合等に、放送法(昭和25年法律第132号)の規定に基づき、当事 者は総務大臣に対して裁定の申請を行うことができる。

総務大臣は、これらの協議命令、裁定等又は電気通信事業者に対する業務改善命令等を行う際には、委員会に諮問しなければならないこととされている。委員会は、総務大臣から諮問を受け、これらの事案について審議・答申を行う。

(ウ)総務大臣への勧告

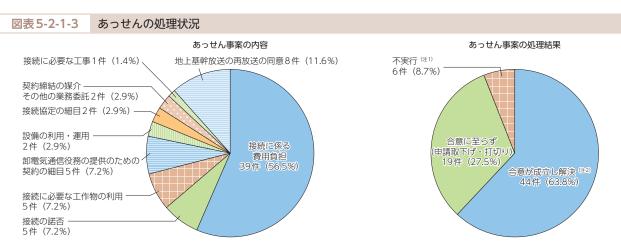
あっせん・仲裁、諮問に対する審議・答申を通じて明らかになった競争ルールの改善点等について、委員会は、総務大臣に対し勧告することができる。なお、総務大臣は、委員会の勧告を受けたときは、その内容を公表することになっている。

イ 委員会の活動の状況

2020年(令和2年)度は、総務大臣からの諮問に対する審議・答申について、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ドコモの音声通話サービスに係る卸電気通信役務の提供に関する裁定事案に関し、総務大臣からの諮問(2020年(令和2年)2月4日)を受けて審議を行い、2020年(令和2年)6月12日に答申を行った。

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 13件を行った。

なお、2001年(平成13年)11月の委員会設立から2021年(令和3年)3月末までに、あっせん69件(図表5-2-1-3)、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11件、総務大臣への勧告3件を実施している。



注1:「不実行」とは、一定の場合(他方当事者があっせんを拒否した場合、相手の社会的信用の低下を目的としていると認められる場合等)に委員会があっせんしないこと。

注2:「合意が成立し解決」は、当事者間の協議により解決した事件16件及びあっせん案の受諾により解決した事件28件の合計。

2 ブロードバンド基盤整備の推進

1 光ファイバ整備の推進

光ファイバによる超高速ブロードバンド基盤については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、人々の行動が制約される中、テレワーク、遠隔教育、遠隔診療などの非対面・非接触での生活様式を可能とするデジタル活用の重要性が一層増大しており、現在の社会経済活動や国民生活を支える上で不可欠なものとなってきている。また、2020年(令和2年)に商用化されてエリア整備が進む5Gを支える中継回線としてのニーズも高まっており、早期の全国展開が期待されている。

現在、我が国の光ファイバの整備率(世帯カバー率)は、2020年(令和2年)3月末で99.1% となっているが、過疎地域や離島などの地理的に条件不利な地域では整備が遅れている(図表 5-2-2-1)。

こうした背景を踏まえ、総務省は、2019年度(令和元年度)から、地方公共団体や電気通信事業者等が5G等の高速・大容量無線通信の前提となる光ファイバを整備する場合に、その事業費の一部を補助する「高度無線環境整備推進事業」を実施している。2020年度(令和2年度)においては、第2次補正予算として本事業に501.6億円を計上し、市町村が希望する全ての地域で整備を進めることとしており、2021年度(令和3年度)末までに未整備世帯が約17万世帯まで減少することを見込んでいる。また、2021年度(令和3年度)には、本事業において、地方公共団体が行う離島地域の光ファイバ等の維持管理に要する経費についても新たに補助することとし、その補助事業に係る地方負担について、地方財政措置の拡充を行うこととしている(図表5-2-2-2)。

図表5-2-2-1 2020年(令和2年)3月末の光ファイバの整備状況(推計)

全国の光ファイバ整備率

令和2年3月末 **99.1%** (未整備53万世帯)

※住民基本台帳等に基づき、事業者情報等から一定の仮定の下に推計したエリア内の利用可能世帯数を総世帯数で除したもの(小数点第二位以下を四捨五入)。

都道府県別の光ファイバ等整備率



図表 5-2-2-2 高度無線環境整備推進事業における離島向け維持管理補助の概要

● 離島においても、ICTを活用した学校教育、在宅勤務・オンライン診療等を継続的に利用可能 とするため、また5G等の高度無線環境を実現し維持するため、地方公共団体が行う離島地域 の光ファイバ等の維持管理に係る収支赤字の1/2を補助する。

【令和3年度当初予算36.8億円の内数】

ア 申請主体: 離島(※)を有する地方公共団体(都道府県、市町村及びそれらの連携主体) ※離島振興法(昭和28年法律第72号)第2条第1項の規定に基づき離島振興対策実施地域として指定された地域。 小笠原諸島振興開発特別措置法 (昭和44年法律第79号) 第4条第1項に規定する小笠原諸島、鹿児島県の区域 のうち奄美市及び大島郡の区域並びに沖縄県の区域

補助対象事業: 申請主体が自ら保有する離島内の伝送用専用線設備(当該離島内の局舎設備を含む。)及び当該離島に陸揚げさ

れる海底伝送用専用線設備(両端の陸揚局等の局舎設備を含む。)を維持管理する事業

事業実施期間: 令和3年度から令和5年度まで

補助対象経費: 離島伝送用専用線設備の維持管理に係る収支差額 (赤字の場合のみ)

※市町村の負担について 地方公共団体(※) 特別交付税措置(措置率 1/2 0.8) が講じられる予定。

<u>イメージ図</u>



2 ブロードバンド基盤の在り方

総務省は、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」最終答申(令和元年12月 17日情報通信審議会)を踏まえ、ブロードバンド基盤の在り方等について検討を行うため、「ブ ロードバンド基盤の在り方に関する研究会」を2020年(令和2年)4月より開催している。

同研究会においては、通信インフラの「整備」から「維持」へのフェーズ移行を念頭に置き、通 信分野におけるユニバーサルサービスを検討する上で留意すべき点や、ブロードバンドをユニバー サルサービスとして位置付ける場合、ブロードバンドの内容(品質水準、料金水準等)や提供主 体、交付金による補填対象、交付金の負担の在り方等についてどのように考えるのかといった多様 な論点について、利用者や自治体、事業者へのヒアリングを行いユーザーの視点を踏まえ、専門 的・集中的な検討を進めている。

検討の結果は、2021年(令和3年)夏頃を目途に取りまとめるとともに、その結果を踏まえ、 所要の措置を講じることとしている。

BI インターネットのサービス品質確保

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に伴う在宅時間の増加等により、固定インターネットのト ラヒックは大幅に増加(2020年11月は対前年同月比56.7%増)しており、今後もテレワーク、 遠隔教育、オンラインライブなど、デジタル活用が一層進むことで、トラヒックの更なる増加が想 定される。これらを支えるブロードバンドサービスについて、インターネット全体の混雑緩和や地 域格差のない通信品質の確保を図っていくことが重要となっている。

インターネットのトラヒックに対し、全体的な視点から、インターネット経路上の諸課題を洗い 出し、関係者における取組・認識の共有・検証や今後必要となる取組の検討を2020年(令和2年) 12月から「インターネットトラヒック研究会」において進めてきた。2021年(令和3年)5月に

政策の動向

検討結果が報告書として取りまとめられ、増大するインターネットトラヒックへの対処に係る取組 や、関係する主体による具体的な取組方針について提言された。

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*2。

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*3を踏まえ、2020年(令和2年)6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、電気通信設備に係るソフトウェアの信頼性向上に向けた取組を推奨する規定や、通信インフラの耐災害性強化に向けた取組を推奨する規定を整備した。

また、引き続き同委員会が開催され、第四次検討として2020年(令和2年)6月から11月にかけて、電話サービスの持続可能性の確保のために、適格電気通信事業者がアクセス区間の一部に他者設備(携帯電話用設備)を用いる電話(ワイヤレス固定電話)に関し、遅延やゆらぎ等の通信品質や重要通信の確保をはじめとする技術的条件について審議が行われた。その結果、ワイヤレス固定電話が従来の固定電話の代替であるとの位置づけや、電話の効率的な提供の必要性などを総合的に考慮し、下記の点が提言された。

- ・アナログ電話用設備等と同等の安全性・信頼性を担保するため、損壊・故障対策、秘密の保持、損傷・機能障害防止、責任分界についての技術基準を課すこと。
- ・総合品質は、エンド・ツー・エンドの区間で、遅延とPOLQA値による規定とすること。
- ・緊急通報、災害時優先通信、発信者番号偽装防止についての技術基準を課すこと。 等これらの検討結果は、2020年(令和2年)11月に同委員会の第四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*4。その後、情報通信行政・郵政行政審議会諮問、意見募集、情報通信行政・郵政行政審議会答申*5を経て、2021年(令和3年)4月に事業用電気通信設備規則等の改正省令・告示を施行した。

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。平成30年7月豪雨、平成30年台風第21号、平成30年北海道 胆振東部地震、令和元年房総半島台風(台風第15号)や令和2年7月豪雨等において、停電によ

^{*2} 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、2020年(令和2年)3月に三次答申を受けている。

^{*3 「}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

^{*4 「}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)11月17日): https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000216.html

^{*5} 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(令和2年法律第30号)の施行に伴う関係省令等の整備案に対する意見募集の結果及び情報通信行政・郵政行政審議会からの答申(2021年(令和3年)2月12日): https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban02_02000389.html

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、総務省と指定公共機関等の主要な電気通信事業者との間で平時から体制を確認し、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ついて、即応連携・協力に関する体制や迅速な被害状況等の把握や復旧等の課題等に関する情報共有や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。これを受け、省庁横断的に検証する場として、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、様々な立場・観点から、改善すべき論点ごとの対応策を議論し、2020年(令和2年)3月に最終取りまとめ*6が行われた。この検証も踏まえつつ、情報通信手段の確保に向けた災害対応支援を行うため「総務省・災害時テレコム支援チーム(MIC-TEAM)」を2020年(令和2年)6月に立ち上げ、令和2年7月豪雨や令和2年台風第10号等において、同チームから派遣されたリエゾンを中心として、携帯電話基地局等の早期復旧のため、優先的な復電、流木処理等による道路啓開や流木処理等に関する自治体・経済産業省・国土交通省・自衛隊・環境省等との情報共有等による連携協力を行った。さらに令和元年房総半島台風等を踏まえ、電力供給、燃料供給及び倒木処理等の連携協力に関する課題に対応するため、2020年度(令和2年度)には、石川県能美市、群馬県前橋市及び愛媛県西予市との間で、通信事業者、電力・燃料関係事業者や道路管理者等の関係機関における初動対応に関する連携訓練等を実施している。

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・複雑化等に伴い、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。そこで、電気通信事故について、検証を行うことにより、再発防止等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、電気通信事業法及び電気通信事業報告規則等に定める「重大な事故」及び「四半期報告事故」の分析・検証等を実施している。

同会議では、2019年度(令和元年度)に発生した電気通信事故の検証結果等を取りまとめ、2020年(令和2年)9月に「令和元年度電気通信事故に関する検証報告」を公表している。そして、同報告書において、第1回会議の開催以降5年間における平成時代の総括とともに、令和時代における新たな動向等を踏まえた今後の電気通信事故の報告及び検証制度の在り方の見直しの必要性が提言された。これを踏まえ、国民生活、社会経済活動や危機管理等のために不可欠なインフラとして、安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークが確保されるよう、2020年代半ば頃に向けた事故報告・検証制度等の在り方を検討するため、2021年(令和3年)3月より、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、事故報告・検証制度等タスクフォー

^{*6} 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(最終とりまとめ): http://www.bousai.go.jp/kaigirep/r1typhoon/pdf/dai3kai_torimatome.pdf

スを開催し、検討を進めている。

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 違法・有害情報への対応

総務省の運営する違法・有害情報相談センターで受け付けている相談件数は高止まり傾向にあり、2019年度(令和元年度)の相談件数は、受付を開始した平成22年度の相談件数の約4倍に増加している。また、インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵犯事件は、平成29年度に過去最高(平成13年の現行統計開始以降)の件数を更新し、令和元年度は過去2番目に多い件数を記録している。

インターネット、特にソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)を始めとするプラットフォームサービス上における誹謗中傷に関する問題が深刻化していることを踏まえ、総務省では、インターネット上の誹謗中傷に対して、総務省として関係省庁や産学民のステークホルダーと連携して早急に対応していくべき取組について具体化を図るため「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」(図表5-2-4-1)を公表した。本「政策パッケージ」に基づき、2021年(令和3年)2月、「プラットフォームサービスの在り方に関する研究会」においてプラットフォーム事業者へのヒアリングを通じてフォローアップを実施しており、今後、事業者による取組の効果検証を行う予定である。

図表 5-2-4-1 「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」の概要及び進捗状況

○ 社会問題となっているインターネット上の誹謗中傷に対応するため、総務省において、 2020年9月に「政策パッケージ」を公表。

1. ユーザに対する情報モラル及び ICT リテラシーの向上のための啓発活動

- ①「インターネットトラブル事例集(2020年版)追補版」を作成・公表し、 全国の総合通信局等や教育委員会等を通じて子育てや教育の現場へ周知 【2020年9月公表・周知済】
- ②[e-ネットキャラパン」の講座内容にインターネット上の誹謗中傷に関するものを追加【2020年9月実施済】
- ③ [#NoHeartNoSNS特設サイト](主催:総務省・法務省人権擁護局・(一社) ソーシャルメディア利用環境整備機構)の拡充等により、社会全体における情報モラルやICTリテラシーが高まるようにするための取組を強化【継続的に実施中】

2. プラットフォーム事業者の自主的取組の支援と透明性・アカウンタビリティの向上

- ①実務者検討会を開催し、<u>法務省人権擁護機関からの削除依頼に対する事業者の円滑な対応を促進</u>【定期的に開催中】
- ②事業者及び事業者団体との意見交換を通じ、<u>誹謗中傷対策の実施や有効性の検討を働きかけ</u>【継続的に実施中】
- ③自主的な取組の報告等により、<u>事業者による透明性・アカウンタビリティ確保方策を促進し、取組の状況把握や評価方法の検討を実施</u>【PF研等の場を通じ継続的に実施】
- ④国際的な制度枠組みや対応状況を注視し、国際的な対話を深化【継続的 に実施中】

3. 発信者情報開示に関する取組

- ①電話番号を開示対象に追加する省令改正の実施を踏まえ、弁護士会照会 に応じて電話番号に紐付く氏名・住所を回答可能である旨をガイドライ ンで明確化【2020年11月実施済】
- ②新たな裁判手続の創設や特定の通信ログの早期保全のための方策について、法改正を実施【2021年4月成立】
- ③<u>開示対象となるログイン時情報を明確化</u>するため、<u>法改正を実施</u>【2021 年4月成立】
- ④要件該当性の判断に資する民間相談機関の設置やガイドラインの充実に 関する民間の取組を支援【2021年4月ガイドライン公表】

4. 相談対応の充実に向けた連携と体制整備

- ①<u>違法・有害情報相談センターについて、相談員の増員等による体制強化</u>を図るとともに、相談件数・内容の分析を実施【2021年度から実施中】
- ②相談内容に応じて相談機関間で紹介を行うなど、<u>他の相談機関との連携</u> 対応を充実【継続的に実施中】
- ③複数の相談窓口の特徴やメリットを記載した案内図の作成など、ユーザ にとって分かりやすい相談窓口の案内を実施【2020年12月公表済】

2021年(令和3年)1月1日に施行された「著作権法及びプログラムの著作物に係る登録の特例に関する法律の一部を改正する法律」(令和2年6月12日公布)により、違法にアップロードさ

C T - 政策の れた著作物(漫画・書籍等)のダウンロードが違法化されることになった。

これを踏まえ、総務省では、アンケート調査を実施するとともに、インターネット上の海賊版に 対する総合的な対策の一環として、関係省庁・関係団体及び事業者と連携しつつ実施する取組につ いて、総務省の政策メニューを取りまとめた(図表5-2-4-2)。

図表 5-2-4-2 インターネット上の海賊版対策に係る総務省の政策メニュー

1. ユーザに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のための啓発活動

- ①[e-ネットキャラバン」の講座内容に2021年1月に施行される著作権法改正(海賊版コンテンツのダウンロード違法化)の内容 を<u>アップデート</u>【実施済、継続的に実施】
- ②著作権法改正の内容をアップデートした<u>「インターネットトラブル事例集(2021年版)」を作成・公表</u>し、全国の総合通信局等や 教育委員会等を通じて子育てや教育の現場へ周知【実施済、継続的に実施】
- ③出版社や携帯事業者等の関係者と協力し、青少年フィルタリングの普及啓発を通じて海賊版対策にも資する動画を作成・公 表。携帯事業者の全国の販売店の店頭や青少年への普及啓発の現場等において広範な周知・啓発を実施【実施浴、継続的に

2. セキュリティ対策ソフトによるアクセス抑止方策の促進

- ①セキュリティ対策ソフトによる<u>アクセス抑止機能に関するユーザの意向調査を実施</u>【実施済、継続的に実施】
- ②セキュリティ事業者等との実務者検討会を開催。上記調査結果等も踏まえ、セキュリティ事業者や携帯電話事業者が提供する セキュリティ対策ソフトにおいて全年齢に向けたアクセス抑止機能が導入されるよう働きかけ【継続的に実施】

3. 発信者情報開示に関する取組

①海賊版コンテンツをアップロードする匿名の発信者の特定に資するため、開示対象となるログイン時情報の明確化、新たな裁判 手続の創設といった内容を含む、<u>発信者情報開示制度に係る法改正を実施</u>【2021年4月成立】

4. 海賊版対策に向けた国際連携の推進

- ①海賊版サイトのドメイン名に関し、ドメイン名の管理・登録を行う事業者による事後的対応の強化について、国際的な場(ICANN 等)において議論を推進【ICANN会合において継続的に実施】
- ② 国外の海賊版サイトのサーバ設置国の通信所管省庁等に対して、著作権を侵害する違法コンテンツの削除や発信者情報開示 制度に関する意見交換及び対応強化に関する働きかけを実施[今年開催される二国間政策対話等に向けて準備]

加えて、近年、インターネット上のフェイクニュースや偽情報が問題となっている。総務省で は、「プラットフォームサービスに関する研究会」において議論を行い、2020年(令和2年)2月 にとりまとめを公表し、フェイクニュースや偽情報への対策の方向性として、我が国における実態 の把握、多様なステークホルダーによる協力関係の構築、プラットフォーム事業者による適切な対 応及び透明性・アカウンタビリティの確保、ファクトチェックの推進、ICTリテラシー向上の推 進等の具体的な対策の在り方を示した。その後、同年6月には、新型コロナウイルス感染症に関す る間違った情報や誤解を招く情報(いわゆるデマ・フェイクニュース)の実態把握を行い、当該情 報に関する国民の接触・受容・拡散状況や、情報流通に関する意識についての調査を行い、結果を 公表した。さらに、2021年(令和3年)3月には、「プラットフォームサービスに関する研究会」 の場においてプラットフォーム事業者における対策状況についてヒアリングを実施しており、今 後、事業者による取組の効果検証を行う予定である。

2 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ング定期会合*7」を開催している(図表5-2-4-3)。

図表5-2-4-3 消費者保護ルール実施状況のモニタリング(概要)

- ・苦情等の傾向分析
- 毎年度の定期調査
- ・個別事案の随時調査



ー モニタリング定期会合 ー 消費者保護ルールの実施状況について、改善すべき点や優良事例も 含めて関係者間で共有・評価

■ 事業者の自主的取組の促進 ■ 必要に応じ制度見直しの提案

2020年(令和2年)6月の第9回モニタリング定期会合においては、これまでの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)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、「2019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。

2021年(令和3年)2月には、第10回モニタリング定期会合を開催し、これまでの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、2020年度(令和2年度)上半期の苦情相談の傾向分析の結果、MVNOサービスへの実地調査の結果の報告、WEBでの契約に関する利用者アンケート等を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。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。

3 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*8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歳未満か確認、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

^{*7} 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

^{*8} 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

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、データ通信用端末(タブレット等)に拡大した(図表5-2-4-4)。

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*9」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*10」を取りまとめ、公表した。また、2020年(令和2年)1月に同タスクフォースにおけるこれまでの議論並びに「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」及びその進捗を基に「青少年インターネット環境整備法の改正法附則に基づく検討について~電気通信事業者等の取組状況に係る見解~*11」を公表した。

その後、同タスクフォースにおいて、継続的に「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|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5-2-4-4 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

青少年確認

契約締結者又は携帯電話端末等の使用者が18歳未満か確認

(法第13条)

フィルタリング説明

①青少年有害情報を閲覧するおそれ、②フィルタリングの必要性・内容等を保護者又は青少年に対し、説明

(法第14条)

(法第16条)

フィルタリング有効化措置

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。(保護者が希望しない旨を申し出た場合を除く)

- 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. <u>OS開発事業者</u>に対して、<u>フィルタリング有効化措置</u>・<u>フィルタリング容易化措置</u>を<u>円滑に行える</u>よう OS を<u>開発する努力義務</u>
 (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、<u>保護者等</u>に対して、<u>携帯電話端末等を青少年に使用させる</u>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

^{*9} 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、その他インターネット関係事業者、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

^{*10} 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

^{*11} 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「青少年インターネット環境整備法の改正法附則に基づく 検討について~電気通信事業者等の取組状況に係る見解~」の公表:https://www.soumu.go.jp/main_content/000663877.pdf