4

電気通信事業政策の動向

概要

1 これまでの取組

1985年(昭和60年)の通信自由化及び電気通信事業法の施行以降、これまで35年余りの間に 多くの新規事業者が参入し、競争原理の下で、IP・デジタル化、モバイル・ブロードバンドなど 様々な通信技術の進展と導入が行われ、料金の低廉化・サービスの多様化・高度化がめざましく進 展してきた。これまで、総務省では、こうした電気通信サービスのイノベーションやダイナミズム を維持しながら、信頼できる電気通信サービスの提供を確保する観点から、様々な政策や制度につ いての不断の見直しを行ってきた。

例えば、近年、我が国の電気通信市場では、携帯電話やブロードバンドの普及、移動系通信事業 者を主としたグループ単位での競争の進展などの大きな環境変化が起きており、そうした環境変化 も踏まえた上で公正な競争環境を引き続き確保していくための制度整備や、今や生活必需品となっ ている携帯電話について、料金が諸外国と比較して高い、各社の料金プランが複雑で分かりづらい などの課題があり、その課題を解決し、国民が低廉で多様な携帯電話サービスを利用できるよう、 公正な競争環境の整備に向けた取組などを実施してきている。

また、利用者と事業者との間の情報格差や事業者の不適切な勧誘などによる電気通信サービスの 利用を巡る様々なトラブルの増大やサイバー攻撃の複雑化・巧妙化などのグローバルリスクの深刻 化などに対応するための制度整備なども実施してきている。

2 今後の課題と方向性

電気通信事業は、国民生活や社会経済活動に必要不可欠な電気通信サービスを提供する事業であ る。我が国の社会構造が「人口急減・超高齢化」へ向かう中で、地域の産業基盤の強化や地方移住 の促進など、地方の創生のためにICTが果たすべき役割が今後増大していくことが見込まれると ともに、新事業の創出や生産性の向上など経済活動の活性化や、安心・安全な社会の実現、医療・ 教育・行政などの各分野における社会的課題の解決に当たり、ICTが果たすべき役割も増大して いくと考えられ、電気通信サービスの重要性は、一層高まってきている。

このような中で、電気通信サービスの利用者利益を確保するとともに、我が国の社会全体のイノ ベーション促進、デジタル化・DX推進を支える基盤としてのデジタルインフラの整備は、一人ひ とりの個人や我が国の社会経済にとって、極めて重要である。

今後、電気通信市場のみならず、我が国の社会構造がさらに激変し、我々がこれまで前提として きた社会・経済モデルが通用しない時代が到来することが予想される中で、先進的な情報通信技術 を用いて社会的課題の解決や価値創造を図る必要性が高まっている。

このため、我が国のありとあらゆる主体が安心・安全かつ確実な情報通信を活用していく環境の 整備を図っていくことが必要である。

4

章

公正な競争環境の整備



1 電気通信市場の分析・検証

ア 電気通信市場の検証

総務省では、2016年度(平成28年度)から、市場動向の分析・検証及び電気通信事業者の業 務の適正性などの確認を一体的に行う市場検証の取組を実施しており、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、学識経験者などで構成する「電気通信市場検証会議」を開催して いる。また、2020年(令和2年)12月からは、「電気通信市場検証会議」の下に、電気通信市場 における公正競争の確保など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」を開催した。

総務省では、2021年(令和3年)12月に、「公正競争確保の在り方に関する検討会議」報告書 における市場検証の強化の必要性に関する提言などを踏まえ、「電気通信事業分野における市場検 証に関する基本方針」を公表した。この基本方針に基づき、今後、毎年度、市場検証に関する実施 方針などを示す年次計画を定めた上で、市場検証の取組を実施することとしている。

イ モバイル市場における公正な競争環境の整備など

(ア) モバイル市場における競争ルールの検証

総務省では、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いる。2019年(令和元年)には、 通信料金と端末代金の分離や行き過ぎた囲い込みの禁止などを目的として電気通信事業法を改正し ており、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などについて、「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)以降、 継続的な検証を行っている。

(イ) アクション・プランの策定・公表

総務省では、競争ルールの検証に関するWG「競争ルールの検証に関する報告書2020」(2020 年(令和2年)10月)などを踏まえ、同月、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けた具体 的な取組をまとめた「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」を公表 し、取組を進めている。

また、アクション・プランを受けた取組の一環として、携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備 を図るため、総務省及び消費者庁は、2020年(令和2年)11月に連名で「携帯電話業界における 「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起~携帯電話端末の購入を検討している方へ~」を 公表した。また、総務省では、同年12月には、利用者が自身に合ったプランを選択する一助とな るよう中立的な情報を掲載した「携帯電話ポータルサイト」(暫定版)を総務省HPに開設し、 2021年(令和3年)4月2日に「正式版」を公表した。さらに2022年(令和4年)4月、そのデ ザインを一新するとともに内容を大幅に拡充し、消費者の一層の理解促進を図っている。



【関連データ】 携帯電話ポータルサイト

URL: https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/

4

(ウ) SIMロックの原則禁止等の取組

2020年(令和2年)11月には、競争ルールの検証に関するWGの下に「スイッチング円滑化 タスクフォース」を設置し、事業者間の乗換えの円滑化に資する取組について集中的かつ専門・技 術的な検討を行った。

総務省では、同タスクフォース報告書(2021年(令和3年)5月)や競争ルールの検証に関す るWG「競争ルールの検証に関する報告書2021」(同年9月)を踏まえ、SIMロックの原則禁止や 既往契約の早期解消などに向けた制度整備を行い、また、携帯電話事業者各社でも、違約金の撤 廃、キャリアメール持ち運びサービスの開始、eSIMの導入等の取組が進展するなど、モバイル市 場における公正な競争環境の整備が進んでいる。

2 接続ルールなどの整備

ア モバイル接続料の算定方法の見直し

2021年(令和3年)2月以降、携帯電話事業者各社からモバイル通信の低廉な料金プランの提 供が順次開始されるなど、今後、モバイル市場におけるMNO・MVNOの競争により更なる料金 の低廉化やサービスの高度化・多様化が期待される。

総務省では、「接続料の算定等に関する研究会」の「第五次報告書」(2021年(令和3年)9月) を踏まえ、電気通信事業法施行規則等の一部を改正し、第二種指定電気通信設備を設置する電気通 信事業者に対して、モバイル接続料の算定方法の詳細や算定根拠の具体的な値などの報告を求める 制度整備を行った。

イ 卸電気通信役務に係る制度の見直し

MNOの音声通話料金(従量制)については長年値下げが行われていなかったところ、その背景 として、MNOとMVNO間の協議が有効に機能せず、音声卸料金が長年高止まりしていたことが 「競争ルールの検証に関する報告書 2021」や「接続料の算定等に関する研究会」の「第五次報告 書」等において指摘された。

「接続料の算定などに関する研究会」の提言(2022年(令和4年)2月)を踏まえ、指定設備を 用いて提供される卸電気通信役務について、卸元事業者が卸先事業者の求めに応じて、卸電気通信 役務を提供する義務や協議の円滑化に資する情報を提示する義務などを新たに規定する電気通信事 業法の一部を改正する法律案が同年3月に国会に提出され、同年6月に成立した。総務省では、今 後、その円滑な施行に向けた詳細検討を行う予定である。

ウ 固定電話に係る接続制度の見直し

「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、2021年(令和3年)9月に最終答申を受けた。

最終答申を踏まえ、第一種指定電気通信設備制度において各電気通信事業者が設置する加入者回 線の占有率を算定する範囲を都道府県単位から各事業者の業務区域に見直すこと等を内容とする電 気通信事業法の一部を改正する法律案が2022年(令和4年)3月に国会に提出され、同年6月に 成立した。総務省では、今後、その円滑な施行に向けた詳細検討を行う予定である。

また、最終答申を踏まえ、総務省では、IP網への移行過程における加入電話の音声接続料に係 る規定を整備するため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)の改正

を行うとともに、加入電話発-携帯電話着の通話などの料金設定権に関して電気通信事業法関係審 査基準(平成13年総務省訓令第75号)の改正及び利用者料金の設定権に関する裁定方針の策定を 行った。

デジタルインフラの整備・維持



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感染拡大 に伴い、人々の行動が制約される中で、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 中で、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*1。

こうした背景を踏まえ、総務省では、2019年度(令和元年度)から、地方公共団体や電気通信 事業者などが5Gなどの高速・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」を実施しており、2021年度(令和3年度) からは、この事業において、地方公共団体が行う離島地域の光ファイバなどの維持管理に要する経 費についても新たに補助対象としたところである。また、2022年(令和4年)3月に「デジタル 田園都市国家インフラ整備計画」を公表し、2021年(令和3年)3月末に99.3%となっている光 ファイバの整備率(世帯カバー率)を2027年(令和9年)3月末までに99.9%とすることを目標 として取り組むこととしている。

2 データセンター、海底ケーブルなどの地方分散

デジタル社会の進展に伴い、デジタルインフラ(データセンター、海底ケーブルなど)上のデー 夕流通量は年々増加しているなか、直近では新型コロナウイルス感染症の感染拡大をきっかけとし てデータ流通量が急増するなど、今後も世界中で増加が見込まれるため、今後デジタルインフラの 重要性は更に高まると考えられる。このような状況の中で、我が国のデータセンターは、その過半 が東京圏に一極集中しており、首都直下地震などが発生した場合に、データセンターの機能停止等 によりデータセンターで情報管理している様々なサービスについて、東京圏以外の地域でも利用に 支障が生じるおそれがある。また、外国企業が提供しているサービスの利用など海外と通信を行う 場合には、海底に敷設された光ファイバケーブル(海底ケーブル)が必要となるため、海底ケーブ ルが自然災害などにより損傷すると、海外との通信が途絶するおそれがある。

このような中で、総務省は、経済産業省など関係省庁と連携して、デジタルインフラの整備につ いて検討し、レジリエンス強化、通信ネットワークの効率化などの観点から、データセンターの地 方立地や海底ケーブル敷設などを促し、強靱な通信ネットワーク拠点の整備により「デジタル田園 都市国家構想」の実現に寄与するため、財政的支援などを実施することとした。具体的には、 2021年度(令和3年度)補正予算「データセンター、海底ケーブルなどの地方分散によるデジタ ルインフラ強靱化事業 | (図表 4-2-3-1) により、「デジタルインフラ整備基金 | を設置して、デー タセンター、海底ケーブルなどの地方立地を行う民間事業者の支援を行うこととしている。

4

図表 4-2-3-1 データセンター、海底ケーブルなどの地方分散によるデジタルインフラ強靱化事業の概要

現状 (東京圏一極集中のインフラ立地・太平洋側集中のネットワーク) > 世界中でデータの急増する中、我が国のデータ・ハブ化の重要性 (「経済安全保障」の観点) > デジタルインフラが東京圏に一極集中する一方、高まる首都圏大震災の 可能性(「国土強靱化」の観点) > 地方におけるデジタルの実装を通じた地方活性化 (「デジタル田園都市国家」の観点) (インフラの立地状況 東京圏シェア) (通信ネットワークの状況) 石狩ー秋田ルート (増設を発表 (2021.10)) ○石狩 海底ケーブル陸揚局、IXが 東京圏に一極集中 -1 宮城 **陸揚**尼 北茨城 印西 志摩宮崎鹿児島 (DC集積 南房総 (IX集精) 沖縄

今後 (DC、海底ケーブル、IXの地方分散を促進) ▶東京圏以外へのDC、海底ケーブル陸揚局、IXの設置を 支援し、デジタルインフラの地方分散を促進 ▶太平洋側以外への海底ケーブル敷設を支援し、日本を 周回する「デジタル田園都市スーパーハイウェイ」を完成 補助支援 【補助率】 1 / 2、4 / 5 (海底ケーブルのみ 【補助対象】データセンター (建物・サーバー等) 海底ケーブル 陸提局舎 TX設備 【対象地域】 東京圏以外の地域 (海底ケーブルは太平洋側以外 DC ※令和7年度までの 基金(令和8年度は は出納整理期間) 海底ケ 新設

地方分散

3 ブロードバンドサービスの提供確保

総務省では、「電気通信事業分野における競争ルールなどの包括的検証」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などについて専門的・集中的な検討を行うため、「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、同研究会では、通信インフラの「整備」から「維持」へのフェーズの移行を念頭に置き、ブロードバンドサービスの提供確保のための方策など、様々な論点について検討を進め、2022年(令和4年)2月に最終とりまとめを公表した。

最終とりまとめの提言をもとに、一定のブロードバンドサービスを「基礎的電気通信役務」の新たな類型として位置付け、不採算地域でブロードバンドサービスを提供する電気通信事業者に対する交付金制度の創設などの内容を含む電気通信事業法の一部を改正する法律案が2022年(令和4年)3月に国会に提出され、同年6月に成立した。総務省では、今後、その円滑な施行に向けた詳細検討を行う予定である。

4 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などに関する制度整備

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おり*2、2021年(令和3年)9月の情報通信審議会の一部答申*3では、安心・安全で信頼できる情報通信ネットワークの確保のための事故報告・検証制度等の在り方について、次のような提言が示されている。

① 重要インフラに提供される通信サービスなどの通信事故につき、総務省への速やかな報告に関する考え方の明確化や四半期報告事故に係る報告事項の追加など、所要の制度整備を行うこと

^{*2} 同委員会で2017年から2020年までの間に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、2020年(令和2年)11月に四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(2021年(令和3年)9月28日): https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000230.html

4

- ② 通信サービスなどに提供されるクラウドサービスの障害につき、通信事故への該当性に関す る考え方を現行GLにより明確化すること
- ③ アクシデントを対象とする通信事故の報告制度とは別に、インシデント(通信事故の兆候段 階である事態)につき、重大インシデントの速やかな報告など、所要の制度整備を行うこと
- ④ サイバー攻撃を原因とする重大インシデントの速やかな報告やサイバー攻撃による重大事故 などに関する詳細報告期限の柔軟化など、所要の制度整備を行うこと

一部答申を踏まえ、重大インシデントを速やかに報告する義務などを新たに規定する電気通信事 業法の一部を改正する法律案が2022年(令和4年)3月に国会に提出され、同年6月に成立した。 総務省では、今後、その円滑な施行に向けた詳細検討を行う予定である。

また、2022年(令和4年)4月から、通信ネットワークへの仮想化技術の導入やクラウドサー ビスの活用が進み、通信サービスの提供構造の多様化・複雑化等が進んでいる状況を踏まえ、「仮 想化技術等の進展に伴うネットワークの多様化・複雑化に対応した電気通信設備に係る技術的条 件」について、同委員会において検討を実施している。

2 災害時における通信サービスの確保

ア 継続的な情報共有等の取組

近年、我が国では、地震、台風、大雨、大雪、洪水、土砂災害、火山噴火などの自然災害が頻発 しており、停電による影響、通信設備の故障、ケーブル断などにより通信サービスにも支障が生じ ている。

こうした累次の災害対応における振り返りを行い、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など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」を開催しており、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などの把握や復旧などの課題などに関する情 報共有や意見交換を行っている。

イ 「総務省・災害時テレコム支援チーム(MIC-TEAM)」の取組

総務省では、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月に立ち上げた。MIC-TEAMは、大規模 災害が発生し又は発生するおそれがある場合は、被災地の地方公共団体に派遣され、情報通信サー ビスに関する被災状況の把握、関係行政機関・事業者等との連絡調整を行うほか、地方公共団体に 対する技術的助言や移動電源車の貸与等の支援を行っており、令和3年7月1日からの大雨の際は、 鹿児島県、熊本県、静岡県及び熱海市に派遣された。

また、令和元年房総半島台風などを踏まえ、電力供給、燃料供給及び倒木処理などの連携協力に 関する課題に対応するため、2021年度(令和3年度)には、北海道札幌市、和歌山県田辺市及び 熊本県八代市との間で、通信事業者、電力・燃料関係事業者などの関係機関における初動対応に関 する連携訓練などを実施している。

3 電気通信事故の分析・検証

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

4

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、2020年度(令和2年度)に発生した電気通信事故の検証結果などを取りまとめ、2021年(令和3年)9月に「令和2年度電気通信事故に関する検証報告」を公表している。

5 電気通信サービスにおける安心・安全な利用環境の整備



1 電気通信事業分野におけるガバナンスの確保

電気通信事業は、情報通信分野を始め様々な分野における革新的なイノベーションを促進するための不可欠な事業であり、デジタル技術の導入による革新的なサービスの提供や社会のDXを促進する観点から、利用者が安心でき、信頼性の高い電気通信サービスの提供を確保していくことが求められている。

総務省では、デジタル時代における安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保に向けて、電気通信事業者におけるサイバーセキュリティ対策とデータの取扱いなどに係るガバナンス確保の在り方を検証し、今後の対策の検討を行うため、「電気通信事業ガバナンス検討会」を2021年(令和3年)5月から開催した。同検討会では、2022年(令和4年)2月に検討結果を報告書として取りまとめ、具体的に実施すべき措置として、①電気通信事業に係る情報の漏えい・不適正な取扱いなどに対するリスク対策、②通信ネットワークの多様化などを踏まえた電気通信サービスの停止に対するリスク対策、③情報の適正な取扱いや電気通信サービスの提供などに関する利用者への情報提供の3点の方策を提言している。

この提言を踏まえ、大量の情報を取得・管理などする電気通信事業者を中心に、諸外国における規制などとの整合を図りつつ、利用者に関する情報の適正な取扱いを促進するため、情報取扱規程の策定・届出の義務づけ等の新たな規律を設けるほか、事業者間連携によるサイバー攻撃対策や事故報告制度等の電気通信役務の円滑な提供の確保を目的とした規律を整備することなどを内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律案が2022年(令和4年)3月に国会に提出され、同年6月に成立した。総務省では、今後、その円滑な施行に向けた詳細検討を行う予定である。

2 電気通信事業分野における消費者保護ルールの整備

アの概要

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などにより、トラブルも生じている。こうしたトラブルを防止し、消費者が電気通信サービスの高度化・多様化の恩恵を享受できるようにするため、総務省では、電気通信サービスに係る消費者保護ルールを整備し、これを適切に執行するとともに、必要に応じてその見直しを行っている。

イ 消費者保護ルールの実効性確保

(ア) 苦情・相談などの受付や関係者との連携、行政指導などの実施

総務省では、「総務省電気通信消費者相談センター」を設置し、消費者からの情報提供を受け付

4

けている*⁴。また、電気通信消費者支援連絡会*⁵を全国各地域で毎年2回ずつ開催し、関係者の間 で情報共有・意見交換を行う取組も実施している。このような取組を通じて得られた情報を踏ま え、必要に応じて行政指導などや消費者庁と連携しての対応などにより、電気通信サービスに係る 消費者保護ルールの実効性の確保を図っている。

このほか、関係団体における消費者保護ルールの遵守に向けた自主的取組の促進も図っている。

(イ)モニタリングの実施

総務省では、「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 ルールの運用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・評価などする「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合*⁶」を年2回開 催している。

この会合では、電気通信事業分野の苦情・相談などについて全体的な傾向だけでなくMNO、 MVNO、FTTHといったサービス種別ごとの傾向についても分析した結果を共有・評価している。 また、個別のテーマ*⁷についての分析結果や実地調査(覆面調査)の結果、個別事案の随時調査の 結果、さらには事業者団体^{*8}が受け付けた苦情・相談などの分析結果や事業者などによる改善に向 けた取組の状況のフォローアップについても共有・評価している。

総務省では、この会合における評価を踏まえ、実地調査の対象となった電気通信事業者に対し、 改善すべき点を指導するとともに、事業者団体などに対し、業界としての取組や会員への周知など の対応を要請している。また、この会合における分析結果や評価については、消費者保護ルールの 見直しの検討や事業者の自主的な取組の推進に活用している。

ウ 消費者保護ルールの見直し

総務省では、電気通信市場の変化や消費者トラブルの状況を踏まえ、消費者保護ルールを累次に わたり見直し、その拡充を図ってきた。2020年(令和2年)6月から、「消費者保護ルールの在り 方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討が行われ、2021年(令和3年) 9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」が取りまとめられた。総務省で は、同報告書を踏まえ、次のような消費者保護ルールの拡充などを行ったところであり、引き続 き、モニタリングなどの取組を進め、消費者保護の充実を図っていくこととしている。

① 電気通信事業法施行規則の改正

2022年(令和4年)2月に電気通信事業法施行規則を改正し、①電話勧誘における説明書面 を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じる ことの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化した(同年7月1日施行)。

② ガイドラインの改正

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、携帯電話事業者とそ の販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合 は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて明確化するとともに、消費者保護の 観点から望ましい行為についての記載を拡充した。

^{*4} 電話及びウェブにより18,331件(2021年度(令和3年度))の苦情相談などを受け付けている。

各地の消費生活センターや電気通信事業者団体などを構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う 総務省主催の連絡会。

^{*6} 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/shouhisha_hogorule/index.html

^{*7 2022}年(令和4年)2月に開催された第12回会合においては、①通信速度などに関する苦情相談、②高齢者の苦情相談、③法人契約に関す る苦情相談、④新型コロナウイルス感染症に関連した苦情相談を扱った。

^{*8} 一般社団法人電気通信事業者協会及び一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

4

③ 苦情相談処理体制の在り方に関する検討

2021年(令和3年)10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置し、 個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り 方について検討を開始した。同タスクフォースにおいては、2022年(令和4年)夏を目途に一 定の結論を得ることとしている。

3 通信の秘密・利用者情報の保護

アの概要

スマートフォンやIoT などを通じて、様々なヒト・モノ・組織がインターネットにつながり、 大量のデジタルデータの生成・集積が飛躍的に進展するとともに、AI によるデータ解析などを駆 使した結果が現実社会にフィードバックされ、様々な社会的課題を解決するSociety 5.0 の実現が 指向されている。

この中で、様々なサービスを無料で提供するプラットフォーム事業者の存在感が高まっており、 利用者情報が取得・集積される傾向が強まっている。また、生活のために必要なサービスがスマー トフォンなど経由でプラットフォーム事業者により提供され、人々の日常生活におけるプラット フォーム事業者の重要性が高まる中で、より機微性の高い情報についても取得・蓄積されるように なってきている。

利用者の利便性と通信の秘密やプライバシー保護とのバランスを確保し、プラットフォーム機能 が十分に発揮されるようにするためにも、プラットフォーム事業者がサービスの魅力を高め、利用 者が安心してサービスが利用できるよう、利用者情報の適切な取扱いを確保していくことが重要で ある。

イ 「プラットフォームサービスに係る利用者情報の取扱いに関するワーキンググループ」での検 討等

総務省で開催する「プラットフォームサービスに関する研究会」で、「プラットフォームサービ スに係る利用者情報の取扱いに関するワーキンググループ」を設置して議論を行った結果を踏まえ て取りまとめられた「中間とりまとめ」(2021年(令和3年)9月)では、電気通信事業法などに おける規律の内容・範囲などについて、e プライバシー規則(案)の議論も参考にしつつ、 cookie や位置情報などを含む利用者情報の取扱いについて具体的な制度化に向けた検討を進める ことが適当であると考えられるとともに、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライ ン(平成29年総務省告示第152号)について、電気通信事業を営む事業者が利用者情報に係る通 信の秘密や個人情報・プライバシー上の適正な取扱いを行う観点から一元的に参照することができ る文書として取りまとめていくことが望ましいという方向性が示された。

また、デジタル市場競争会議が2021年(令和3年)4月に公表した「デジタル広告市場の競争 評価 最終報告」における「課題⑩」[パーソナル・データ]パーソナル・データの取得・利用に 係る懸念については、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの見直しなどによ り対応することとされている。

ウ 利用者に関する情報の外部送信に係る規律等の創設

中間とりまとめの方向性を踏まえ、電気通信事業者が利用者に電気通信サービスを提供する際

4

章

に、情報を外部送信する指令を与える電気通信を送信する場合に利用者に通知・公表といった確認 の機会を付与することの義務付けなどを内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律案が 2022年(令和4年)3月に国会に提出され、同年6月に成立した。総務省では、今後、その円滑 な施行に向けた検討を進めていくこととしている。

エ 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインの見直し

総務省では、中間とりまとめなどを踏まえ、電気通信事業における個人情報保護に関するガイド ラインについて、令和2年・3年個人情報保護法改正法*⁹の施行に合わせ、2022年(令和4年)3 月に、個人情報保護委員会ガイドラインの見直しに対応した改正を行うとともに、利用者情報の適 正な確保に向けた改正を行った。改正後のガイドラインに基づき、プラットフォームサービス事業 者などによる対応状況に係るモニタリングを定期的に行い、利用者情報の適正な取扱いの確保に関 する検討を引き続き進めていくこととしている。

4 違法・有害情報への対応

ア 概要

インターネット上の違法・有害情報の流通は引き続き深刻な状況であり、総務省では、関係者と 連携しつつ、誹謗中傷、海賊版、フェイクニュースや偽情報などの様々な違法・有害情報に対する 対策を継続的に実施してきている。

イ インターネット上の誹謗中傷への対応

総務省では、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、2020年(令和2年)9月に取りまとめ、公表した「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」に基づき、関係団体などと連携しつつ、次のような取組を実施している。

- ① ユーザーに対する情報モラル及びICTリテラシーの啓発活動
- ② プラットフォーム事業者の自主的な取組の支援及び透明性・アカウンタビリティの向上(プ ラットフォーム事業者に対する継続的なモニタリングの実施)
- ③ 発信者情報開示に関する取組(改正プロバイダ責任制限法の施行に向けた関係政省令の制定 及び円滑な運用に向けた準備)
- ④ 相談対応の充実(違法・有害情報相談センターの体制強化、複数の相談機関間における連携 強化及び複数相談窓口の案内図の周知)

特に、①の取組の一環として、総務省では、法務省、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境 整備機構及び一般社団法人セーファーインターネット協会と共同して「#NoHeartNoSNS(ハー トがなけりゃSNSじゃない!)」というスローガンの下で特設サイトを開設して相談窓口などSNS 上のやり取りで悩む方に役立つ情報を提供すること、人気キャラクター『秘密結社 鷹の爪』とタ イアップした特設サイトなどを作成することなど、政府広報を含む様々な媒体を通じて啓発活動を 実施している(図表4-2-5-1)。

個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律(令和2年法律第44号)及びデジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関す る法律(令和3年法律第37号)第50条による個人情報の保護に関する法律の改正に係る部分

4

「#NoHeartNoSNS (ハートがなけりゃSNS じゃない!)」 関連コンテンツ





左: [#NoHeartNoSNS (ハートがなけりゃSNS じゃない!)] ロゴ 右:「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」メインビジュアル

なお、この政策パッケージに基づき、「プラットフォームサービスに関する研究会」においてプ ラットフォーム事業者へのヒアリング等を行い、2021年(令和3年)9月、違法・有害情報への 対応について今後の方向性などを取りまとめ、プラットフォーム事業者による自主的な削除などの 取組の促進、我が国における透明性・アカウンタビリティ確保が重要であるとした「中間とりまと め」が公表されている。同研究会では、その後も2022年(令和4年)3月にプラットフォーム事 業者へのヒアリング等を行いつつ、引き続き議論を進めている。

ウ インターネット上の海賊版への対策

総務省では、2021年(令和3年)12月、「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」を取りまとめた。この政策メニューに基づき、ユーザーに対する情報モラル及びICT リテラシーの向上のために啓発活動を行い、セキュリティ対策ソフトによるアクセス抑止機能の導 入を進め、発信者情報開示制度に係る法改正を実施し、ICANNなどの国際的な場において議論を 通じて国際連携を推進している。

また、2021年(令和3年)11月から「インターネット上の海賊版サイトへのアクセス抑止に関 する検討会」を開催し、政策メニューに基づく取組の進捗状況の確認と追加的に取り組むべき論点 やその対応策の方向性に関して議論を進めている。

エ フェイクニュースや偽情報への対策

総務省では、近年問題となっているインターネット上のフェイクニュースや偽情報について、 「プラットフォームサービスに関する研究会」で議論を行い、同研究会では、2020年(令和2年) 2月に、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などの具体的な対策の在 り方を取りまとめ、公表した。その後、同年6月に公表した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)の実態把握調査をはじめとし て、フェイクニュースや偽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 ついての調査を継続的に実施している。

また、「プラットフォームサービスに関する研究会」においてプラットフォーム事業者へのヒア リング等を行い、2021年(令和3年)9月、偽情報への対応を含む今後の方向性などを取りまと め、偽情報対策については、プラットフォーム事業者をはじめとする民間部門の関係者による自主 的な取組を基本とした対策を進めていくとした「中間とりまとめ」が公表されている。同研究会で

4

章

は、その後も2022年(令和4年)3月にプラットフォーム事業者へのヒアリングを行いつつ、引 き続き議論を進めている。

5 青少年のインターネット利用環境の整備

アの概要

国民の日常生活においてインターネットが必要不可欠になる中で、青少年が安心・安全にイン ターネットを利用できるようにするため、総務省では、携帯電話端末におけるフィルタリング利用 の促進と啓発活動の推進を中心に取組を進めている。また、「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*10」を開催し、取組の現状について関係者間における情報 共有を図るとともに、更なる取組に向けた検討を行っている。

イ フィルタリング利用の促進

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 利用率が大幅に低下したことを受け、携帯電話事業者及びその販売代理店に対して携帯電話端末の 販売時にフィルタリングの設定(有効化)を義務付けることなどを内容とし、2018年(平成30 年)2月に施行された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)を受け、総務省では、携帯電話事業者及びそ の販売代理店におけるフィルタリング有効化措置の促進を図っている。

ウ 啓発活動の推進

(ア) インターネットトラブル事例集の作成・公表

青少年が安心・安全にインターネットを利用できるようにするためには、青少年自身だけでな く、その保護者、教職員などにおいても十分なメディア情報リテラシーを有する必要がある。総務 省では、子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用に資するため、2009年度(平成 21 年度) からインターネットに係るトラブル事例の予防法などをまとめた「インターネットトラブル事例 集 を、毎年内容を更新して公表している。

2022年(令和4年)版では、著作権に関する問題やインターネット上の誹謗中傷などのトラブ ル事例のほか、スマートフォンのフィルタリングや時間管理機能、年齢に合ったインターネット利 用環境などに関するページを収録している。

(イ) 啓発動画の作成・公表

総務省では、青少年やその保護者に効果的にアプローチするため、人気キャラクターを用いた動 画などを作成し、関係事業者などの協力の下で啓発活動に活用している。例えば、現在は人気漫画 「僕のヒーローアカデミア」と連携したフィルタリングなどに関する啓発動画が、関係府省や関係 事業者などのホームページに掲載されるとともに全国の携帯ショップ・量販店の店頭、青少年の啓 発現場などで活用されている(図表4-2-5-2)。

^{*10} 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、保護者など、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(平成28年)4月より開催。 https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index_12.html

4

図表 4-2-5-2 青少年フィルタリング及び海賊版対策に係る啓発動画









(ウ) 学校現場などにおける出前講座の実施

総務省では、青少年のインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的に、文部科学省、一般 財団法人マルチメディア振興センター、通信事業者などの協力の下で、2006年度(平成18年度) から児童・生徒、保護者、教職員などに対する学校などの現場での無料の出前講座「e-ネットキャ ラバン」を全国で開催している。

2020年(令和2年)秋からは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、従来の集合形 式に加えてリモート形式の講座も実施している。

(エ)集中的な取組実施期間の設定

総務省では、2014年(平成26年)から多くの青少年が初めてスマートフォンなどを手にする 春の卒業・進学・新入学の時期に特に重点を置き、関係府省庁や関係事業者・団体と連携・協力 し、青少年、保護者、学校などの関係者などに対し、スマートフォンやソーシャルメディアなどの 安心・安全な利用のための啓発活動などの取組を集中的に行う「春のあんしんネット・新学期一斉 行動」を実施している。

2022年(令和4年)は、ペアレンタルコントロール(保護者による管理)の普及促進や青少年 のインターネットを適切に活用する能力の向上に資する啓発活動などの取組を集中的に展開した。

エ インターネット利用を前提とした取組

近年、青少年のインターネット利用の低年齢化が進むとともに、特に新型コロナウイルス感染症 の感染拡大を契機として、GIGAスクール構想による学校での端末整備の進展を含む社会全体のデ ジタル化が急速に進展している。こうした環境変化を踏まえ、2021年(令和3年)7月に「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」において今後の取組方針 として「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新たな課題及び対策*¹¹」が取りまとめられた。

総務省では、これに基づき、官民連携の下で、青少年による違法・有害情報への接触を回避させることを主眼とした従来の取組に加え、青少年の情報「発信」を契機としたトラブルを防止するための取組など青少年のインターネット利用を前提とした取組を進めている。

6 電気通信紛争処理委員会によるあっせん・仲裁など



1 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。

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



【関連データ】

電気通信紛争処理委員会の機能の概要

URL: https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hunso/outline/about.html

ア あっせん・仲裁

あっせんは、電気通信事業者間、放送事業者間などで紛争が生じた場合において、委員会が委員・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。必要に応じて、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。

イ 総務大臣からの諮問に対する審議・答申

電気通信事業者間、放送事業者間での協議が不調になった場合などに、電気通信事業法又は放送 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、裁定の申請などを行うことがで きる。

総務大臣は、これらの協議命令、裁定などを行う際には、委員会に諮問しなければならないこととされており、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などについて、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

^{*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「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する新たな課題及び対策」: https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000356.html

第 4 章

たときは、その内容を公表することになっている。

2 委員会の活動の状況

2021年度(令和3年度)は、あっせん・仲裁についての申請はなかったが、相談窓口において、 7件の相談対応を行った。

なお、2001年(平成13年)11月の委員会設立から2022年(令和4年)3月末までに、あっせ ん69件、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。



【関連データ】 あっせんの処理状況 URL: https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hunso/case/number.html