

第2節 電気通信事業政策の動向

1 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（昭和59年法律第86号）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ったことから、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た。

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た。

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更に激変し、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。

また、電気通信サービスが国民生活や社会経済活動に必要不可欠となっており、自然災害や通信障害等の非常時においても継続的にサービスを提供することが求められている。

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。

② 市場環境の変化に対応した通信政策の在り方の検討

市場環境の変化に迅速かつ柔軟に対応し、国民生活の向上や経済活性化を図るため、総務省は2023年（令和5年）8月、情報通信審議会に対し、「市場環境の変化に対応した通信政策の在り方」を諮問した。同審議会の下に設置された通信政策特別委員会での議論を経て、2024年（令和6年）2月に取りまとめられた第一次答申では、これまでの議論が2つに整理され、研究に関する責務の見直しなど喫緊の課題である国際競争力の強化の観点から必要な事項は「速やかに実施すべき事項」として提言され、ユニバーサルサービス、公正競争、経済安全保障など、国民・利用者や電気通信事業者等に大きな影響を与え得る事項は「今後更に検討を深めていくべき事項」として整理された。総務省は、「速やかに実施すべき事項」と提言された内容を盛り込んだ「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」を同年3月に国会に提出し、同法律案は、同年4月に成立、施行された。第一次答申で「今後更に検討を深めていくべき事項」と提言されたものについては、情報通信審議会において引き続き検討が進められている。特に、電気通信事業分野におけるユニバーサルサービス、公正競争及び経済安全保障の確保の在り方については、ワーキンググループにおいて本年夏頃の取りまとめに向け、専門的な議論が行われているところである。

③ 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、2023年度（令和5年度）検証からは、デジタル化の進展に伴い、電気通信に対する国民生活や社会経済の依存度が高まる中、市場環境の急速な変化やサービスの多様化を踏まえ、非常時の対応だけでなく、平時から、各事業者の抱える電気通信サービスを提供する上でのリスクの状況を踏まえて、ヒアリング等を通じた主要な電気通信事業者に対するモニタリングを実施することとしている。当該モニタリングも含めた方針として「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2023年（令和5年）8月に策定した。この基本方針に基づいた市場検証を実施している。

イ モバイル市場における公正な競争環境の整備など

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た電気通信事業法の改正を行っており、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」の下に立ち上げられた「競争ルールの検証に関するWG」において、2020年（令和2年）以降、継続的な検証を行っている。同WGにおいては、2023年（令和5年）9月に、2019年（令和元年）電気通信事業法改正法附則第6条（検討条項）に基づく検討結果を「競争ルールの検証に関する報告書2023」に取りまとめ、その内容を踏まえた制度の見直しを2023年

(令和5年)12月に実施した。

これまでの取組として、総務省では、2020年(令和2年)10月に、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」を公表した。また、「競争ルールの検証に関するWG」における検討や同アクション・プランを踏まえ、SIMロックの原則禁止(2021年(令和3年)8月)や既往契約の早期解消に向けた制度整備(2022年(令和4年)1月)などを行った。さらに、携帯電話事業者各社においても、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だ。2023年(令和5年)11月には、料金・サービス本位の競争につながる環境整備を一層進めるため、今後、総務省が速やかに取り組む対策を取りまとめた「日々の生活をより豊かにするためのモバイル市場競争促進プラン」を公表した。

また、総務省では、利用者側の理解の促進に向けて消費者団体等を通じた周知広報に努めているほか、2020年(令和2年)12月から、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」を総務省HPに開設し、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/



2 接続ルールなどの整備

ア 音声通信における状況変化を踏まえた見直し

電話等の音声サービスに係る接続(音声接続)においては、音声通話の双方向性に応じて、接続する事業者同士が相互に接続料を支払い合う形態が典型的であったところ、固定電話網のIP網への移行(2025年(令和7年)1月完了予定)等の環境変化を踏まえて、制度・ルールの在り方についても様々な議論が行われてきた。

その中で、総務省では、音声接続において、事業者同士が相互に接続料を支払わないこととする「ビル&キープ方式」等の音声接続の見直しについて、2023年(令和5年)以降、「接続料の算定等に関する研究会」で議論を進めた。この議論の結果を踏まえ、2024年(令和6年)3月、MNO等の指定電気通信設備設置事業者も含め、接続当事者間の合意に基づき「ビル&キープ方式」を選択可能とするための制度整備を行った(電気通信事業法施行規則等の一部改正(令和6年総務省令第14号))。

また、固定電話網のIP網への移行後にNTT東日本・西日本が提供する「メタルIP電話」等に適用される接続料の具体的な算定方法について、2023年(令和5年)10月に情報通信審議会に諮問し、2024年(令和6年)6月に答申を受けた。今後、これを踏まえて、具体的な算定方法等を省令に規定する予定である。

イ モバイル接続料等の算定方法の見直し

電気通信事業法では、主要なネットワークを設置する特定の事業者に対して、接続料・接続条件の公平性・透明性、接続の迅速性を確保するための規律(指定電気通信設備制度)を課していると

ころ、総務省では、指定電気通信設備の接続料について、認可・届出等の行政手続の中で適正性を確保するとともに、「接続料の算定等に関する研究会」における議論等により、その算定方法の適正性の向上を図っている。

移動通信におけるMNOのネットワークに関する接続料（モバイル接続料）については、2023年（令和5年）9月の「接続料の算定等に関する研究会 第七次報告書」において、音声通信に関する接続料とデータ通信に関する接続料の双方を算定する際の考え方（費用・資産の配賦基準）がMNO各社で異なることが指摘された。総務省では、同報告書を踏まえて第二種指定電気通信設備接続会計規則を改正（電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令（令和5年総務省令第99号））するとともに、同研究会の下で「モバイル接続料費用配賦ワーキンググループ」を開催し、統一的な配賦基準の考え方等を整理した。

固定通信におけるNTT東日本・西日本のネットワークに関する接続料についても、同研究会において、報酬額（適正利潤）の算定方法や加入光ファイバの「残置回線」の取扱いの見直し等、所要の整理を進めた。

ウ 卸電気通信役務に係る制度の見直し

指定電気通信設備を用いて提供される卸電気通信役務については、卸元事業者の交渉上の優位性等を是正し、卸元事業者・卸先事業者間の協議の適正性を確保するため、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和4年法律第70号）により、そのうち事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少なくないものの役務提供義務や協議における情報提示義務が課されることとなった。

総務省では、「接続料の算定等に関する研究会」等において、改正法施行後の協議状況・制度の運用状況を確認するとともに、卸電気通信役務と接続機能の代替性に着目した卸料金の検証に関する議論を行うなど、卸電気通信役務の提供に関する協議が活発・実質的に行われること等により、第一種指定電気通信設備及び第二種指定電気通信設備の利用において「接続」と「卸電気通信役務」の利用形態を適正に並立させるための取組を引き続き行っている。

4 デジタルインフラの整備・維持

1 光ファイバ整備の推進

光ファイバによるデジタルインフラについては、地域が抱える課題解決のために、テレワーク、遠隔教育、遠隔診療などを含むデジタル技術の利活用が強く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人口に比して財政的負担が大きいことから整備が遅れている^{*1}。

こうした背景を踏まえ、総務省では、条件不利地域において、地方自治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、この事業において、地方自治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補助対象としている。また、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」（令和4年3月策定、令和5年4月改訂）に基づき、2023年（令和5年）3月末に99.8%となっている光ファイバの整備率（世帯カバー率）を2028年（令和10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。

*1 第Ⅱ部第1章第2節「電気通信分野の動向」参照

特に、海底ケーブルの敷設等に多額の費用が生じることが多い離島における整備を加速するため、令和5年度補正予算並びに令和6年度予算においては離島地域への補助率の嵩上げなど支援内容を大幅に拡充したところであり、離島地域をはじめ条件不利地域における光ファイバ整備を引き続き推進していく。加えて、地方自治体の要望を踏まえ、公設設備の民設移行を早期かつ円滑に進めることとしている。

2 データセンター、海底ケーブルなどの地方分散

インターネットの通信量の増加、DXの進展に伴うクラウドやAIの利用の進展等を背景とし、データセンターや海底ケーブルの需要は世界的に増加しており、これらのデジタルインフラは社会生活や経済活動を支えるものとして必要不可欠なものとなっている。我が国におけるデータセンターの立地状況を見ると、近年は大阪圏への投資が増加しているものの、6割程度が東京圏に集中しており、今後もこの状況が続くと見込まれている。海底ケーブルについては、国際海底ケーブルの終端である陸揚局が房総半島及びその周辺に集中するとともに、国内海底ケーブルについては日本海側がミッシングリンクとなっている。このような状況では、大震災等で東京圏・大阪圏が被災した場合に通信サービスに全国規模の影響が生じる可能性があり、我が国のデジタルインフラの強靱化の観点からは、データセンターの分散立地や日本海側の海底ケーブルの整備等を推進する必要がある。また、我が国は北米・欧州とアジア・太平洋地域の中継点に位置していることから、我が国への国際海底ケーブルの敷設を一層促進し、国際的なデータ流通のハブとしての地位を確立し、自律的なデジタルインフラを構築していくことも必要である。更に、我が国を取り巻く安全保障環境等の複雑化など昨今の国際情勢の変化等に鑑み、国際海底ケーブルや陸揚局の安全対策を強化することも必要である。

総務省においては、令和3年度補正予算事業として、データセンターや海底ケーブル等の整備を行う民間事業者を支援するための基金を造成し、東京圏以外に立地するデータセンターの整備事業に対する支援を行っている。また、令和5年度補正予算事業として、当該基金を増額し、国際海底ケーブルの分岐支線や分岐装置等を新たな支援対象として加え、国際海底ケーブルの多ルート化に取り組んでいるところである。

また、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」（令和4年3月策定、令和5年4月改訂）においては、(1) データセンターについては当面は東京・大阪を補完・代替する第3・第4の中核拠点の整備を促進するとともに、経済産業省等関係省庁と連携してデータセンター等の更なる分散立地の在り方や拠点整備等に必要な支援の検討を進めることとし、(2) 海底ケーブルについては、現状ミッシングリンクとなっている日本海側の国内海底ケーブルの整備に取り組み、日本を周回する海底ケーブル（デジタル田園都市スーパーハイウェイ）を完成させるとともに、データセンターの分散立地に向けた取組と連動し、我が国の国際的なデータ流通のハブとしての機能強化に向けた海底ケーブル等の整備を促進することとしている。更に、国際海底ケーブルや陸揚局の安全対策の強化のため、国際海底ケーブルの断線等に備えた多ルート化の促進、国際海底ケーブルや陸揚局の防護、国際海底ケーブルの敷設・保守体制の強化に向けた取組を進めることとしている。

3 ブロードバンドサービスの提供確保

総務省では、テレワーク、遠隔教育、遠隔医療等のサービスを利用する上で不可欠なブロードバンドサービスを、新たに電気通信事業法上の第二号基礎的電気通信役務（ユニバーサルサービス）に

位置付け、その適切、公平かつ安定的な提供を確保するため、当該役務を提供する電気通信事業者に対して、契約約款の届出等の事業者規律を課すとともに、全国のブロードバンドサービスを提供する電気通信事業者からの負担金を原資とする交付金制度（ブロードバンドサービスに関するユニバーサルサービス制度）を新設する制度改正を行った（電気通信事業法の一部を改正する法律（令和4年法律第70号）。以下「令和4年改正電気通信事業法」という。）。2023年（令和5年）6月に令和4年改正電気通信事業法及び第二号基礎的電気通信役務の範囲^{*2}等を定めた政省令が施行された。

本制度における交付金の具体的な算定方法等については、2023年（令和5年）7月に情報通信審議会に「ブロードバンドサービスに係る基礎的電気通信役務制度等の在り方」を諮問し、同年9月から情報通信審議会電気通信事業政策部会ユニバーサルサービス政策委員会の下に「ユニバーサルサービス政策委員会ブロードバンドサービスに関するユニバーサルサービス制度における交付金・負担金の算定等に関するワーキンググループ」を開催し、交付金・負担金の算定等について詳細な検討を進めた。また並行して、町字別のコスト算定のために実際に支援区域の指定や交付金算定に使用する標準的な判定式の構築の検討及び検証を行うため、2023年（令和5年）9月から「ブロードバンドサービスに関するユニバーサル制度におけるコスト算定に関する研究会」を開催し、議論を深めた。2024年（令和6年）3月に、これら審議会等の議論を取りまとめた。

5 電気通信インフラの安全・信頼性の確保

1 電気通信整備の技術基準などに関する制度整備

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、2022年（令和4年）4月から2023年（令和5年）2月までの間、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、「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」について検討を行った。

2022年（令和4年）9月に取りまとめられた第一次報告に基づく情報通信審議会の一部答申^{*3}においては、音声伝送携帯電話番号の指定を受けることとなるMVNO等について、現在MNOの携帯電話用設備に課せられている技術基準と同等の基準を課することが適当との方向性が示された。その後、情報通信行政・郵政行政審議会答申^{*4}を経て、2023年（令和5年）2月に、音声伝送携帯電話番号の指定条件を緩和するための電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令等が施行された。

また、同委員会では、「仮想化技術等の進展を踏まえた電気通信設備に係る技術的条件」及び「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る技術的条件」について検討を行い、2023年（令和5年）2月に第二次報告として取りまとめた。当該報告に基づく情報通信審議会の一部答申^{*5}を踏まえ、「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る技術的条件」に基づく改正を行った電気通信事業法施行規則等は2023年（令和5年）6月、「仮想化技術等の進展

^{*2} FTTHアクセスサービス、CATVアクセスサービス（HFC方式）及びワイヤレス固定ブロードバンドアクセスサービス（専用型）

^{*3} 「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」に関する情報通信審議会からの一部答申（2022年（令和4年）9月16日）：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000253.html

^{*4} 電気通信事業法施行規則等の一部改正に関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（2023年（令和5年）1月20日）：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban06_02000100.html

^{*5} 「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」に関する情報通信審議会からの一部答申（2023年（令和5年）2月24日）：https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000283.html

を踏まえた電気通信設備に係る技術的条件」に基づく改正を行った同規則等は2024年（令和6年）1月に施行された。

② 非常時における通信サービスの確保

ア 電気通信事業者が実施すべき対策の基準策定等の取組

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、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。

総務省では、電気通信事業者が実施すべき耐震対策、停電対策、防火対策等を規定した「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）を改定し、災害時における通信サービスの確保を図っている。

また、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、累次の災害対応の振り返りを行うとともに、即応連携・協力に関する体制、被害状況の迅速な把握、復旧を進めるに当たっての課題などに関する情報共有や意見交換を行っている。このほか、こうした機会に得られた情報も踏まえ、電気通信事業者と電力、燃料、倒木処理に関する機関等との間の連絡体制の構築や初動対応の訓練等の連携を推進している。

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に、被災地の地方自治体に派遣され、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、地方自治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いる。2023年（令和5年）夏の大雨に際して、福岡県庁及び秋田県庁に派遣されたほか、2024年（令和6年）1月に発生した能登半島地震においては、延べ約133名（2024年5月末時点）の職員が石川県庁に派遣された。

ウ 携帯電話事業者間のネットワークの相互利用等に関する検討

携帯電話サービスは、国民生活や経済活動に不可欠なライフラインであり、自然災害や通信障害等の非常時においても、携帯電話利用者が臨時に他の事業者のネットワークを利用する「事業者間ローミング」等により、継続に通信サービスを利用できる環境を整備することが課題となっている。これを踏まえ、総務省では、2022年（令和4年）9月から、「非常時における事業者間ローミング等に関する検討会」を開催し、非常時においても緊急通報をはじめ一般の通話やデータ通信、緊急通報受理機関からの呼び返しが可能なフルローミング方式による事業者間ローミングを、できる限り早期に導入することを基本方針とした第1次報告書を同年12月に取りまとめ、公表した。

また、緊急通報受理機関からの呼び返しに必要なコアネットワークの利用者認証に障害が発生した場合においても緊急通報の発信ができるローミング方式をフルローミング方式と併せて導入する方針を2023年（令和5年）6月に第2次報告書として取りまとめた。2024年（令和6年）5月には、事業者間ローミングの基本的な考え方及び両方式ともに2025年度（令和7年度）末頃までの導入を目指すスケジュールについて第3次報告書に取りまとめた。

今後、「事業者間ローミング」の実現に向け、技術的な検討・検証等の推進や基地局・端末間の相互接続性の確保等の取組を進めていく。

3 電気通信事故の分析・検証

電気通信事故を抑止し、その影響を小さくするためには、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、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「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態」並びに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、2022年度（令和4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、2023年（令和5年）8月に「令和4年度電気通信事故に関する検証報告」を公表するとともに、2023年度（令和5年度）に発生した電気通信事故については継続的に検証を行った。総務省はこうした事故の発生を踏まえ、再発防止の観点から必要な措置について行政指導を行った。

電気通信事故が多発する背景には、リスクの洗い出しや評価、ヒューマンエラー防止や訓練、保守運用態勢等、共通する課題が多いと考えられる。このため、個別の事故の背景にある組織・態勢面等の構造的問題及び構造的問題の検証を踏まえた技術基準や管理規程等の規律の見直し、安全対策に係る保守運用態勢に対するガバナンス強化の在り方等について、2022年（令和4年）12月から電気通信事故検証会議において検討を行い、2023年（令和5年）3月に「電気通信事故に係る構造的な問題の検証に関する報告書」を取りまとめた。本報告書の内容を踏まえ、電気通信事業者自身による各種取組に加え、行政により、電気通信役務の安全・信頼性の確保に係る法令遵守状況等のモニタリングを併せて実施することを目的として、同年7月に「電気通信役務の安全・信頼性の確保に係るモニタリングの基本方針」を策定し、8月に初年度の検証を開始した。また、9月に電気通信事業法施行規則等を改正し、電気通信事業者が管理規程の遵守状況等について自ら行う点検及び評価に関する事等を管理規程の届出事項に追加する等の制度整備を行った。

6 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、情報通信分野をはじ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、2021年（令和3年）5月から「電気通信事業ガバナンス検討会」を開催した。同検討会の提言を踏まえ、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・届出の義務付けなど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が2022年（令和4年）6月に成立した。総務省では、その後、同年6月から9月まで「特定利用者情報の適正な取扱いに関するワーキンググループ」を開催し、特定利用者情報の取扱いに関する規律の詳細について検討を行い、電気通信事業法施行規則を改正して①情報取扱規程の項目、②情報取扱方

針の項目、③特定利用者情報の取扱状況の評価項目、④特定利用者情報統括管理者の要件、⑤特定利用者情報の漏えい時の報告内容等について定めた。同法及び改正電気通信事業法施行規則は、2023年（令和5年）6月に施行された。また、特定利用者情報の取扱いに関する規律に基づき、2023年（令和5年）12月に特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者を告示により指定し、2024年（令和6年）1月より指定が適用された。

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 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けている^{*6}。また、電気通信消費者支援連絡会^{*7}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や消費者庁と連携した対応などにより、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^{*8}」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ている。また、個別のテーマ^{*9}についての分析、実地調査（覆面調査）、個別事案の随時調査、さらには事業者団体^{*10}が受け付けた苦情・相談などの分析の結果をまとめ、消費者保護ルールの実施状況について評価・総括を行っている。また、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も実施している。

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

^{*6} 電話及びウェブにより13,348件（2023年度（令和5年度））の苦情相談などを受け付けている。

^{*7} 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。

^{*8} 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

^{*9} 2023年（令和5年）7月に開催された第15回会合においては、①通信速度等に関する苦情相談、②高齢者の苦情相談、③FTTHの電話勧誘に関する苦情相談、④出張販売に関する苦情相談を扱った。

^{*10} 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

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されている。

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2022年（令和4年）2月、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）。

また、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、令和元年改正電気通信事業法の施行状況の確認・評価や、2022年（令和4年）7月に取りまとめられた『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021』を踏まえた取組に関する提言への対応状況についてフォローアップ等を行い、2023年（令和5年）8月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」を取りまとめた。同報告書を踏まえ、電気通信事業法施行規則を改正し、電気通信事業者に課している指導等措置義務に関し、販売代理店に求められる必要な能力や体制の明確化等を図るとともに、「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」を改正し、適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る旨を明らかにした。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。

③ 通信の秘密・利用者情報の保護

ア 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 利用者情報の更なる保護に向けた検討

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、EUにおける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された。本取りまとめを踏まえ、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（以下「外部送信規律」という。）を内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律が2022年（令和4年）6月に成立した。総務省では、その後、同年6月から9月まで同ワーキンググループを開催し、外部送信規律の詳細について検討を行い、電気通信事業法施行規則を改正し、規律対象者、通知・公表すべき事項、通知・公表の方法等について定めた。同法及び改正電気通信事業法施行規則は2023年（令和5年）6月に施行された。

2024年（令和6年）2月からは、総務省で開催する「ICTサービスの利用環境の整備に関する研究会」及び同研究会のもとに設置された「利用者情報に関するワーキンググループ」において、スマートフォン上のプライバシー対策の国内外の情勢変化、各種事案を踏まえ、利用者情報の更なる保護に向けて議論を行っている。

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）をはじ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リテラシー向上のための啓発活動
- 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・アカウントビリティの向上（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（令和3年改正プロバイダ責任制限法^{*11}の円滑な運用）
- 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、総務省においては、誹謗中傷等の被害に遭われたときの対処法について改めて周知するため、VTuberとの啓発動画を作成し、2023年（令和5年）9月下旬に公開

*11 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第27号）

した。

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、2022年（令和4年）8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た「第二次とりまとめ」を公表した。

これを踏まえ、①プラットフォーム事業者による削除等の透明性・アカウントビリティ確保のあり方、②違法・有害情報の流通を実効的に抑止する観点からのプラットフォーム事業者が果たすべき役割のあり方をはじめとした誹謗中傷等の違法・有害情報への対策を主な論点とした上で、専門的・集中的に検討するための有識者会合として、2022年（令和4年）12月から「誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ」を開催した。本ワーキンググループでの議論の結果、誹謗中傷等の違法・有害情報の削除等について、法制上の手当てを含め、①一定期間内の応答義務等を課すことによる対応の迅速化、②基準の策定や運用状況の公表等による透明化等を、不特定者間の交流を目的とするサービスのうち、一定規模以上等の事業者に求めることが適当と取りまとめられた。本ワーキンググループの取りまとめを受け、2024年（令和6年）2月、「プラットフォームサービスに関する研究会 第三次とりまとめ」が公表されるとともに、本報告書を踏まえ、2024年（令和6年）5月、プロバイダ責任制限法の一部改正法が成立した。なお、本改正法により、プロバイダ責任制限法の題名は「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律」（略称：情報流通プラットフォーム対処法）に改められた。

ウ インターネット上の海賊版への対策

総務省では、「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」（2020年（令和2年）12月）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の啓発活動、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の促進、発信者情報開示制度の見直し、ICANNなどの国際的な場における議論を通じた国際連携の推進に取り組んでいる。

また、「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」による「現状とりまとめ」（2022年（令和4年）9月）を踏まえ、総務省の政策メニューや関係事業者等における取組の進捗を確認している。

7 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、委員会事務局では通信・放送事業者等のための相談専用電話や相談専用メールによる相談窓口を設けており、電気通信事業者等の間の紛争に関する問合せ・相談などに対応しているほか、委員会専用ウェブサイトを開設し、円滑な紛争解決に資するよう上記①、②、③の各手続の解説や紛争事例を集成した「電気通信紛争処理マニュアル」やパンフレットなどを公開している。

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が、あっせん手続を経た上で両当事者の合意が成立した場合には、民法上の和解が成立したことになる。

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（仲裁廷）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、仲裁法の準用により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

2023年度（令和5年度）は、あっせん・仲裁についての申請はなかったが、接続協定等に関する細目に係る裁定について総務大臣から委員会に諮問がなされ、委員会において審議中である。また、相談窓口において、10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2024年（令和6年）3月末までに、あっせん72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