

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」 に係る総務省の取組について

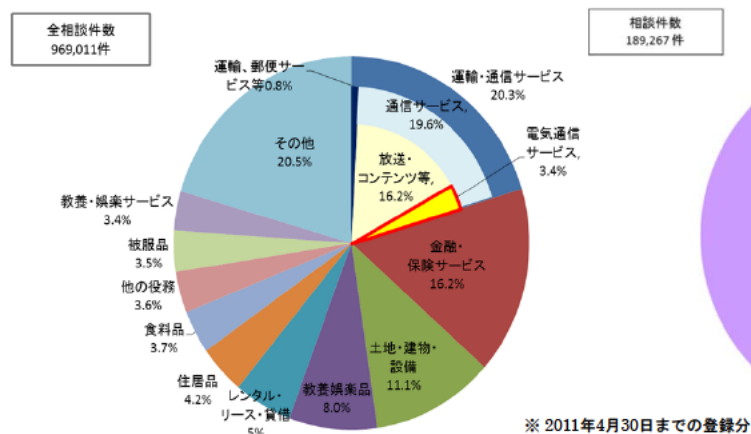
平成24年4月10日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

平成22年9月に「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」のWGとして「電気通信サービス利用者WG」が設置され、環境変化に伴い対応すべき新たな課題等を確認し、利用者の利益の確保・向上のための取組の在り方について平成23年9月まで検討が行われた。その後、パブリックコメントを経て、同年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が取りまとめられた。

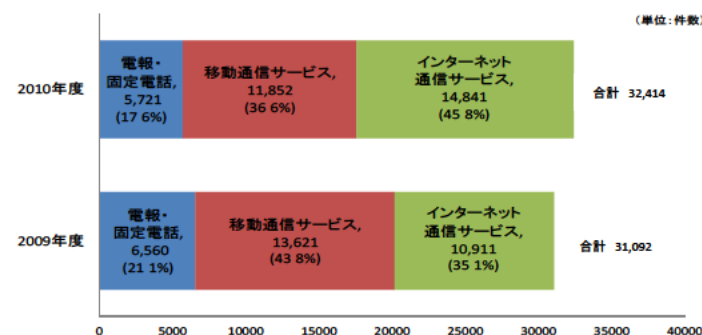
1 総論

- ▶ PIO-NETに登録された相談では、「通信サービス」は全体の19.6%であるがその大部分は「放送・コンテンツ等」。電気通信サービスに関する相談は、全体の3.4%。
- ▶ 固定電話、移動体通信サービスに係る相談は減少しているが、インターネット通信サービスの相談の割合は増加

PIO-NETにおける苦情相談の内訳(2010年度)



PIO-NETにおける電気通信サービスに関する相談



【出所】総務省資料

- 電報・固定電話:
電報サービス、NTT加入電話、直収型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続(マイライン、マイラインプラス)、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。
- 移動通信サービス:
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。
- インターネット通信サービス:
光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。
- デジタルコンテンツ:
アダルト情報サイト(57%)、出会い系サイト(19%)、デジタルコンテンツ(複合的なデジタルコンテンツ提供サービス)(10%)、他のデジタルコンテンツ(SNSサイト、懸賞サイト、占い・芸能情報・アニメ・ニュース等)(9%)、オンラインゲーム(1.4%)、電話音声情報(ダイヤルQ2など)(1.2%)などの相談が含まれる。

2 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

①広告表示:一定の効果がでてきているが、さらに取組みを強化

- ◆ 業界団体において、広告表示自主基準の見直し、用語集の継続的見直し

②勧誘:依然として多数の相談が寄せられる状況。業界を挙げた取組強化が求められる。

- ◆ 業界団体において、電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を新たに作成
- ◆ 電気通信事業者において、勧誘の適正化のために、業界団体による自主基準の内容を踏まえ勧誘方針を作成。代理店における不適正な勧誘などの行為についても、自らの責任であることを自覚し、十分な対応を実施

3 契約締結時の説明の在り方

①重要事項説明:契約に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事実等を十分理解できるよう取組む

- ◆ 業界団体において、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踏まえ、省令で定められている説明事項の表示方法として、利用者にとって分かりやすく1枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)
- ◆ いわゆる「セット販売」について、業界団体は契約対象となる電気通信サービスについて利用者が理解しやすい図解などの資料を作成。電気通信事業者は、当該資料を活用し契約を締結しようとするサービスを特定して具体的に説明。

②適合性の原則:契約の勧誘・契約締結に当たって、消費者の知識、経験を考慮した説明を徹底

- ◆ 電気通信事業者は、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踏まえ、特に高齢者に対し電気通信サービスの内容・必要性が十分理解されるように配慮するとともに、未成年の高額利用防止に十分配慮して説明。

4 契約締結後の対応の在り方

①契約解除に係る問題:業界を挙げた自主的取組みを実施

- ◆ 業界団体において、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体で取組み(契約解除条件、申出期間、費用等を検討し明示)
- ◆ 電気通信事業者は、上記自主基準を踏まえ、契約約款に規定を設け、契約時に説明するなど適切な対応を行う
- ◆ 総務省は、上記対応にもかかわらず、一定期間内に状況が改善されない場合には、クーリングオフ等の民事的な効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

②契約解除の手續面の課題

- ◆ 電気通信事業者は、利用者に窓口や手續、必要書類等をわかりやすく紹介

5 苦情処理・相談体制の在り方

- ①円滑な苦情解決に向けた取組: 電気通信事業者における利用者からの苦情・相談対応体制を充実
 - ➡ 業界団体は、電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先を一覧した形で整理・周知。隣接領域とも協働
 - ➡ 電気通信事業者は、代理店に寄せられた利用者からの苦情・相談も早期に把握できるように取組
- ②責任分担: 業界団体等において、事例を収集し公表
- ③裁判外紛争処理の可能性: 業界団体において、具体的な論点の整理及びそれについての検討を行う

6 関係者間の連携方策の在り方

- ①電気通信消費者相談センター: 消費生活センター等との連携を一層強化
- ②電気通信消費者支援連絡会:
 - ➡ 総務省、電気通信事業者、有識者及び消費生活センターが協力し、消費者支援連絡会(本省・地方)を今後も継続して開催
- ③業界団体及び電気通信事業者による消費生活センターとの連携:
 - ➡ 相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める

7 利用者リテラシーの向上方策の在り方

- ➡ 総務省、業界団体、電気通信事業者による各種の取組みを引き続き強化
- ➡ 利用者において、スマートフォンの普及など利用者が必要なサービスを自ら選んでいく状況になる中で、利用者はサービスを理解し、使いこなす力を身に付けていくことが必要。電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとするとともに、受け身ではなく必要な情報を自ら入手し理解に努める姿勢を持つこと

8 安全・安心サービスの提供のあり方

- ①大規模災害時のサービス提供等の在り方
 - ➡ 「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の検討内容を踏まえ、利用者利益の保護の観点から災害用伝言サービス間の連携等に取り組む(災害用伝言サービスの操作性の向上とともに、利用者への確に周知)
- ②スマートフォンのセキュリティ
 - ➡ 従来の携帯電話端末とスマートフォンは、セキュリティや電気通信事業者が対応可能な範囲が異なることを利用者に周知
 - ➡ 総務省は、今後のスマートフォンを標的としたマルウェアの出現やそれに対する対策の状況等を注視し検討を進める

参考

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」及び 「電気通信サービス利用者WG」構成員一覧

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」
構成員一覧（敬称略、五十音順）

座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学系研究科 教授
	岡村 久道	弁護士 国立情報学研究所客員教授
	木村 たま代	主婦連合会
	清原 慶子	三鷹市長
	桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会委員長
	國領 二郎	慶應義塾大学総合政策学部 教授
	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟事務局次長
	野原 佐和子	株式会社イプシ・マーケティング研究所 代表取締役社長
	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員
	別所 直哉	安心ネットづくり促進協議会調査企画委員会 副委員長
座 長	堀部 政男	一橋大学 名誉教授
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授

「電気通信サービス利用者WG」構成員一覧
（敬称略、五十音順）

	岸原 孝昌	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
	北 俊一	株式会社野村総合研究所 上席コンサルタント
	木村 たま代	主婦連合会
	桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会 委員長
	齋藤 雅弘	弁護士
	沢田 登志子	一般社団法人ECネットワーク 理事
	菅 美千世	社団法人全国消費生活相談員協会 理事長*1
	石田 幸枝	社団法人全国消費生活相談員協会 IT研究会 代表*2
	高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト
	立石 聡明	社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長
	築島 幸三郎	社団法人日本ケーブルテレビ連盟 常務理事 事務局長
	角田 真理子	明治学院大学法学部消費情報環境法学科 准教授
	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 事務局次長
主 査	新美 育文	明治大学法学部 教授
	濱谷 規夫	社団法人電気通信事業者協会 消費者支援委員会 委員長
	平野 晋	中央大学総合政策学部 教授
	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授
	宮内 良治	独立行政法人国民生活センター 相談情報部長
	若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院 教授
オブザー バー	金子 俊一	東京都消費生活総合センター 相談課長
オブザー バー	黒田 岳士	消費者庁 消費者政策課長

*1 第1回会合から第9回会合まで在任。

*2 第10回会合から菅構成員に代わって着任。

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- **広告表示**について、業界における自主的取組の状況や効果を踏まえつつ、必要に応じて電気通信事業法に誇大広告の禁止規定を追加するなどの制度的な対応を検討
- **勧誘**について、業界における自主的取組にもかかわらず一定期間内に状況が改善されない場合、電気通信事業法に再勧誘の禁止規定等を設けるなどの制度的な対応を検討

- 電気通信サービス向上推進協議会
- (社)電気通信事業者協会
- (社)テレコムサービス協会
- (社)日本インターネットプロバイダー協会
- (社)日本ケーブルテレビ連盟

に対し、適切な対応及び周知について通知

(平成23年12月21日付)

契約締結時の説明等の在り方

- **重要事項説明**について、
 - 業界における自主的取組の状況を踏まえつつ、説明の方法及び説明すべき事項の在り方の改善について必要に応じ検討
 - また、セット販売に係る問題が引き続き生じる場合には、望ましい説明の在り方について検討
 - 「消費者保護ガイドライン」に最新の具体的サービス事例を追加する等現行化

最新の具体的サービス事例を追加する等「消費者保護ガイドライン」の現行化作業を実施中。
(本年4月を目途として、改正案に係る意見募集を実施予定)

- **適合性の原則**について、消費者保護ガイドラインを踏まえた各電気通信事業者の運用状況や今後の問題発生状況を見つつ、必要に応じて検討

- 電気通信サービス向上推進協議会
- (社)電気通信事業者協会
- (社)テレコムサービス協会
- (社)日本インターネットプロバイダー協会
- (社)日本ケーブルテレビ連盟

に対し、適切な対応及び周知について通知

(平成23年12月21日付)

契約締結後の対応の在り方

- **契約解除**について、業界における自主的取組にもかかわらず一定期間内に状況が改善されない場合、クーリングオフ等の民事的効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

苦情処理・相談体制の在り方

- **責任分担**について、多数の主体が関係する場合などの利用者保護について、業界団体や民間会合における検討の進展を見守り、フォローアップ

- 電気通信サービス向上推進協議会
- (社)電気通信事業者協会
- (社)テレコムサービス協会
- (社)日本インターネットプロバイダー協会
- (社)日本ケーブルテレビ連盟

に対し、適切な対応及び周知について通知
(平成23年12月21日付)

関係者間の連携方策の在り方

- **電気通信消費者相談センター**について、消費生活センター等に対する情報提供の強化など、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化
- **電気通信消費者支援連絡会(地方版)**について、今後も継続して開催

全国の消費生活センター等への資料提供等を毎年実施。

利用者リテラシー向上方策の在り方

- **利用者リテラシーの向上方策**について、
 - 電気通信サービスに関する最新の動向や注意点等を取りまとめた利用者向けの小冊子の作成・配布や、ウェブページ等への分かりやすい掲載等による幅広い周知
 - e-ネットキャラバン等周知啓発活動の展開

- ▶ 平成24年度においても、引き続き電気通信消費者支援連絡会(地方版)を開催予定。
- ▶ 構成員となっている消費生活センター等に対し、今後の運営に関するアンケート調査を実施中。

安全・安心サービスの提供の在り方

- **大規模災害時のサービス提供等の在り方**について、「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の取りまとめ内容を踏まえた対応
- **スマートフォンのセキュリティ**に関し、専門家による適切な場を設置

- ▶ 「電気通信サービスQ&A」(平成24年度版)を作成中(内容については確定)。
- ▶ 総務省ウェブページ「電気通信消費者情報コーナー」を見直しを作業中。
- ▶ 平成24年度においても、引き続きe-ネットキャラバンを実施。

- ▶ スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会の開催(平成23年10月～)
- ▶ スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWGの開催(平成24年1月～)

電気通信消費者支援連絡会（地方版）

7

	平成23年度上期		平成23年度下期	
	開催日	実施テーマ	開催日	実施テーマ
北海道総合通信局	8月30日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス ・苦情相談事例	1月27日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、Wi-Fiの仕組み ・電気通信サービスの苦情相談事例
東北総合通信局	9月6日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例	2月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
関東総合通信局	6月10日	・電気通信事業者団体における取組 ・携帯電話とスマートフォン ・高額請求防止の取組 ・相談状況について	10月21日	・高額請求防止の取組について ・WiFiサービスについて ・電気通信サービスに関する相談状況について
信越総合通信局	9月8日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォンの仕組み ・苦情相談事例	2月28日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
北陸総合通信局	9月22日	・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例	2月20日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・FTTHの営業（電話勧誘等）に係る取組について ・電気通信サービスの苦情相談事例
東海総合通信局	9月12日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの契約締結時の問題	2月29日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの契約締結時の問題について
近畿総合通信局	9月28日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・関係法令について ・苦情相談事例	2月21日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの苦情相談事例
中国総合通信局	9月21日	・電話勧誘等の営業について ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの苦情相談事例	3月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
四国総合通信局	9月29日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの苦情相談事例	3月8日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル等について ・電気通信サービスの苦情相談事例
九州総合通信局	8月25日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例	2月16日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの苦情相談事例
沖縄総合通信事務所	8月26日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォン、WiFi ・苦情相談事例	2月15日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、WiFiサービスについて ・電気通信分野における消費者問題の状況

- 総務省Webサイト内「電気通信消費者情報コーナー」においては「消費者支援策」「違法・有害情報対策」「迷惑メール対策」「個人情報保護」等の観点から行政の取組等の説明・紹介を行っている。
- 今般、閲覧者への情報提供を一層充実化したものとするため、「電気通信消費者情報コーナー」の構成を見直し、リニューアルを行ったほか、引き続き内容の充実を図っている。

総務省トップページ



政策ズームアップ



電気通信消費者情報コーナー(リニューアル前)

電気通信消費者情報コーナー

総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようにするための取組を進めています。



違法・有害情報対策

「プロバイダ責任制限法」や違法・有害情報対策に関する研究会の開催実績等、インターネット上の違法・有害情報への対策に関する情報を紹介しています。



迷惑メール対策

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」等、「迷惑メール」への対策に関する情報を紹介しています。また、「フィッシング」対策についても紹介しています。



個人情報保護

「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」やプライバシー情報に関する懇談会の開催実績等、電気通信事業分野における個人情報保護に関する情報を紹介しています。



振り込み詐欺対策

「携帯電話不正利用防止法」等、「振り込み詐欺」への対策に関する情報を紹介しています。振り込み詐欺に関する相談窓口や自衛策に関する情報も紹介しています。



消費者支援策

「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」や「電気通信消費者支援連絡会」の開催実績等、電気通信サービスを利用する消費者の保護に関する情報を紹介しています。



電気通信サービス Q&A

消費者の方からお寄せいただいている電気通信サービスに関するよくある質問をまとめました。

E-ネットキャラバン

有害サイト アクセス制限サービス

Illegal harmful hotline インターネット・携帯 違法・有害情報相談センター

※ 電話受付代行業者の方はこちら

※ 携帯電話の番号ポータルポリシーについてはこちら

新着情報

▶ 以前の最新情報

平成22年 5月19日 平成21年度電気通信サービスモニターに対する第1回アンケート調査結果

… 以前の最新情報はこちら…


総務省
 MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

[ご意見・ご提案](#)
[English](#)
 Google™ カスタム検索




 アクセシビリティ
 関係支援ツール

[総務省トップ](#) > [政策](#) > [情報通信\(ICT\)政策](#) > [電気通信政策の推進](#) > 電気通信消費者情報コーナー

電気通信消費者情報コーナー

電気通信消費者情報コーナー



総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようにするための取組を進めています。

報道資料

- 平成24年3月14日
[株式会社ソリ対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施](#)
- 平成24年1月18日
[利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWG」の開催](#)

関連リンク


 1億人のネット宣言
 もっとグッドネット


**有害サイト
 アクセス制限サービス**

**インターネット・携帯
 違法・有害情報相談センター**

このハンドブックでも解決しないときは、
お近くの総合通信局、または
総務省電気通信消費者相談センターへ
受付時間／平日 9:00～12:00、13:00～17:00



保存版 平成24年度版

知っていれば安心! 便利!

電気通信サービス

Q&A

おしえて! スマートフォン
ってナニ?



おしえて! 携帯電話
スマートフォン



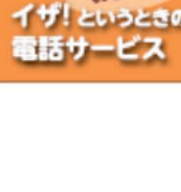
おしえて! インターネット



おしえて! 災害時の
サービスって?



おしえて! イザ! といふときの
電話サービス



信越地区にお住まいの方
電話番号
026-234-9952
総務省 信越総合通信局
〒380-8795 長野市延町1104
長野第1合同庁舎

北海道地区にお住まいの方
電話番号
011-709-3956
総務省 北海道総合通信局
〒060-8795 札幌市北18条西2-1-1
札幌第1合同庁舎

北陸地区にお住まいの方
電話番号
076-233-4429
総務省 北陸総合通信局
〒920-8795 金沢市広野2-2-60
金沢第2合同庁舎

中国地区にお住まいの方
電話番号
082-222-3376
総務省 中国総合通信局
〒730-8795 広島市中区東白鳥町19-36

四国地区にお住まいの方
電話番号
089-936-5042
総務省 四国総合通信局
〒790-8795 松山市宮田町8-5

九州地区にお住まいの方
電話番号
096-326-7862
総務省 九州総合通信局
〒860-8795 熊本市春日2-10-1
熊本地方合同庁舎(A棟)

沖縄地区にお住まいの方
電話番号
098-865-2302
総務省 沖縄総合通信事務所
〒900-8795 那覇市東町26-29

東北地区にお住まいの方
電話番号
022-221-0632
総務省 東北総合通信局
〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23
仙台第2合同庁舎

関東地区にお住まいの方
電話番号
03-6238-1935
総務省 関東総合通信局
〒102-8795 千代田区九段南1-2-1
九段第3合同庁舎

東海地区にお住まいの方
電話番号
052-971-9133
総務省 東海総合通信局
〒461-8795 名古屋市東区白鷺1-15-1
名古屋合同庁舎第3号館

近畿地区にお住まいの方
電話番号
06-6942-8519
総務省 近畿総合通信局
〒540-8795 大阪市中央区大平町1-5-44
大阪合同庁舎第1号館

総務省
電気通信消費者相談センター
電話番号
03-5253-5900
〒100-8926 千代田区豊が丘2-1-2
中央合同庁舎第二号館

総務省

Ministry of
Internal Affairs
and Communications MIC
February
2012
Vol.134 2月号



| MIC FOCUS |

平成23年版消防白書が
公表されました

地方のかがやき

豊かな大自然と歴史を生かして
市民一人ひとりがつくるまち

山梨県 韮崎市

http://www.soumu.go.jp/main_content/000144102.pdf

スマートフォンは、インターネットやメール、写真の撮影・共有など、さまざまな機能を持つ便利なデバイスです。しかし、その一方で、ウイルス感染や個人情報の漏洩などのセキュリティリスクも存在します。本特集では、スマートフォンの安全な利用方法について詳しく解説します。

便利さと注意点を覚えておこう



5 MIC February 2012

スマートフォンにもセキュリティ対策を!

スマートフォンのアプリケーションの中には、ウイルスなどの危険なアプリケーションが潜んでいる場合も。スマートフォンを安全に利用するために、自分自身で情報セキュリティ対策を講ずることが必要です。



最新版では、インターネットやメールやSNSに関する高度なセキュリティ対策が盛り込まれています。インターネットを利用する上で必要となるセキュリティ対策や対策方法について、以下リンクで詳しく解説しています。

国民のための情報セキュリティサイト
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/index.htm

7 MIC February 2012

特集 スマートフォンを安全に使う!

知ってる? スマートフォン

最近、スマートフォンの利用が、あらゆる世代の人に急速に広がっています。大きな画面でインターネットをスムーズに利用できるなど、多彩な機能が便利なスマートフォン。でも実は、スマートフォンは、これまでの一般的な携帯電話とは、いろいろな点が大きく違っていることもご存じですか?

これまでの携帯電話と同じと思って使っていると、思わぬトラブルに出くわすことも…ここではスマートフォンの性質や、利用にあたっての注意事項をまとめました。



(注)記事掲載にあたってデザインしたイラストはすべてイメージです。

MIC February 2012 4

こんなトラブルにご注意ください!



スマートフォンの利用にあたってご注意いただきたいこと

- パケット料金定額プランの利用は高額利用の防止手段として有効です。また、データ通信機能もオフにすれば、予期しないパケット通信も防止することができます。
- 個人情報を取り扱うアプリは多いため、ダウンロードの際は利用条件をよく読み、また、背景からパスワードロックを解いておくなどして端末の紛失や盗難に注意ください。
- 18歳未満の青少年がスマートフォンをはじめ携帯電話でインターネットを利用するには、法律に基づき、親としてフィルタリングの利用が条件とされていることにご注意ください。

MIC February 2012 4

スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会

【問題意識】

- ✓ 近年、スマートフォンの急速な普及が進む一方、2010年半ば頃よりスマートフォンを対象としたマルウェアの出現・増加が報告されるなど、情報セキュリティ上の脅威が高まっている。
- ✓ 一般利用者は、スマートフォンについて、従来の携帯電話との相違や、セキュリティ対策の認知が不十分

【設置】

- ✓ 平成23年10月19日、有識者、携帯電話事業者、端末製造事業者等を構成員として設置
- ✓ 座長：山口 英 奈良先端科学技術大学院大学教授

【検討スケジュール】

- ✓ 平成23年12月19日、第4回会合で中間報告をとりまとめ（①利用者への普及啓発、②事業者の対策）
- ✓ 今後、スマートフォンを通じたクラウドサービスの利用等について、課題や対策を検討
- ✓ 平成24年6月を目途に最終報告をとりまとめ予定

中間報告(平成23年12月19日)の概要

利用者への普及啓発

携帯電話事業者、アプリケーション提供サイト運営者、政府等が普及啓発を推進

スマートフォン情報セキュリティ3か条
(利用者が最低限取るべきセキュリティ対策)
スマートフォンは、利用者自身で情報セキュリティ対策を取ることが必要。特に大切な対策は次の3点

1. OS（基本ソフト）を更新
2. ウイルス対策ソフトの利用を確認
3. アプリケーションの入手に注意

※ スマートフォンに蓄積された利用者情報のアプリケーション等による収集・利用に係る課題については、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」等の場において別途検討

事業者において検討されるべき対策

【OSにおける対策】

- ・ OS提供事業者のセキュリティパッチを速やかに利用者端末に適用
- ・ ぜい弱性情報の事業者間での共有
- ・ 不必要なコマンドの削除等のOS機能最小化

【アプリケーションにおける対策】

- ・ 信頼できるアプリケーション提供サイトからの入手を推奨
- ・ セキュリティ対策ソフトの防御効果を高めるため、アーキテクチャやソフトウェアの構造を含めた対策の検討

【ネットワークにおける対策】

- ・ 無線LAN等について、安全性の高い認証・暗号化技術の採用