

スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するWG
中間取りまとめの概要

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

平成25年4月19日

中間取りまとめ

第Ⅰ部 スマートフォンにおける利用者情報に関する課題への対応……………2

第1章 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」を踏まえた対応 3

第2章 アプリケーションのプライバシーポリシーに関する対応状況と課題 4

第3章 第三者検証等に関する現状と主な論点 7

第4章 海外における検討・対応状況の概要 10

第Ⅱ部 スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供の在り方……………11

第1章 電気通信サービスの普及と苦情・相談の現状 12

第2章 電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に向けた取組の現状 14

第3章 利用者からの苦情・相談及び今後の論点 17

第Ⅲ部 スマートフォンのアプリ利用における新たな課題への対応……………19

第1章 スマートフォンのアプリケーション利用における現状 20

第2章 スマートフォンのアプリケーション利用における新たな課題 23

第 I 部 スマートフォンにおける利用者情報に 関する課題への対応

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

- 平成24年8月に諸問題研究会報告書として「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」が発表。同報告書において、スマートフォンの利用者情報の取扱いあり方として「スマートフォン利用者情報取扱い指針」が示され、安心安全な利用環境の確保に向けて各事業主体による取組みが提言された。
- 併せて、指針の実効性を上げるために、業界団体等における自主ガイドラインの策定、第三者によるアプリ検証の仕組みの検討、アプリ提供サイトからアプリ提供者等に対する情報発信、スマートフォン画面を考慮した表示などが提言された。
- 業界団体等における自主ガイドライン作成等の取組が進みつつある。

✓ 業界団体等におけるガイドラインの検討

- ・ タオソフトウェア: アンドロイドスマートフォンプライバシーガイドライン (平成24年10月、平成25年1月改定)
- ・ モバイル・コンテンツ・フォーラム (MCF): スマートフォンのアプリケーション・プライバシーポリシーに関するガイドライン (アプリケーション・プライバシーポリシーのモデル案及び概要版等を含む) (平成24年11月)
- ・ 京都市: 京都市スマートフォンアプリケーション活用ガイドライン (平成25年1月)
- ・ 電気通信事業者協会 (TCA): スマートフォンアプリケーション提供サイト運営事業者向けガイドライン (平成25年3月)
- ・ インターネット広告推進協議会 (JIAA): (検討中)

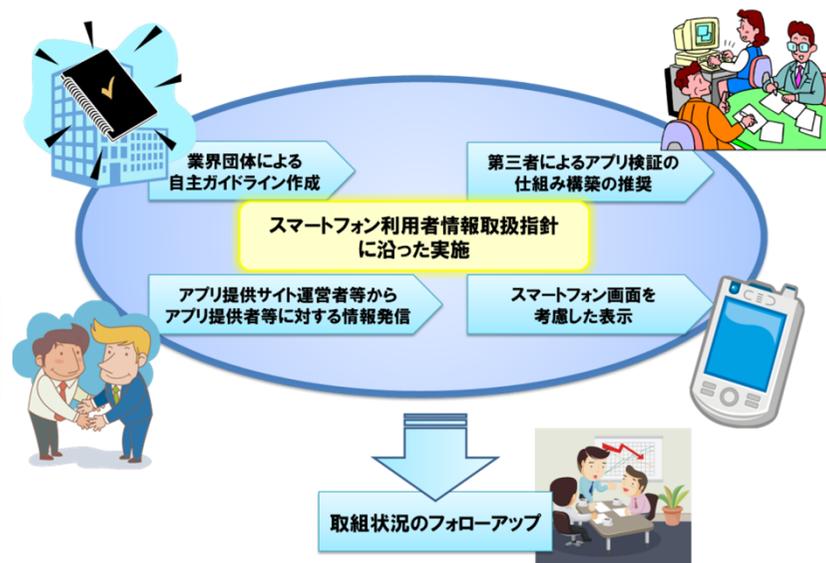
✓ スマートフォンの利用者情報等に関する連絡協議会

- ・ スマートフォンのプライバシーに関する業界ガイドラインの策定等を促進することを目的として平成24年10月に設置。
35以上の業界団体や企業・団体等が参加。

①業界ガイドライン及びモデルプライバシーポリシーに関する情報交換、②プライバシーポリシーの表示方法等に関する情報交換、③推奨事例及び問題事例の検討・共有、④国際的動向に関する情報交換、⑤情報発信等を実施

✓ スマートフォンの普及の進展と利用者情報をめぐる問題

- ・ スマートフォンの普及率: 2012年度末約38% (予測値)
- ・ 利用者情報の取得を目的としたマルウェアの増加



- 「スマートフォン利用者情報取扱い指針」を踏まえ、利用者情報の取扱いに関する透明性を確保するために、アプリケーション提供者はアプリケーションのプライバシーポリシーをあらかじめ作成・公表し、利用者が容易に参照できる場所に掲示又はハイパーリンクを掲載することが期待される。
- また、プライバシーポリシーの分かりやすい概要を作成し、利用者が容易に参照できる場所に公表することが望ましい。

✓ アプリケーションのプライバシーポリシーの作成・掲載状況

- ・ アプリケーションのプライバシーポリシーをあらかじめ作成し、①アプリケーション内表示、②アプリケーション提供サイトへの掲示(又はハイパーリンク)、③アプリ提供者ホームページ掲載などの方法で公表している事例も多く見られた。
- ・ 一方、①～③のいずれも掲載がない場合が最も人気の高いアプリの中でも約2割程度あった。
- ・ 日米を比較すると、①のアプリ内における掲載は米国が約5割弱、日本が約4割弱であった。②のアプリケーション提供サイトにおけるハイパーリンクの割合が米国は高く約5割強、一方日本は約2.5割であった。

✓ 記載内容

- ・ プライバシーポリシーが作成されているものについては、「スマートフォン利用者情報取扱指針」の8項目の多くについて日米ともに何等かの記載がある。ただし、利用者関与の方法、情報収集モジュールの有無等については、記載そのものが少ない状況である。

✓ 概要の掲載

- ・ 分かりやすい概要をイラストを活用したり一部項目のみを表示する事例が一部あるものの、割合は少ない。

場所	日本(計40アプリ)		米国(計36アプリ)	
	対象アプリ数	比率	対象アプリ数	比率
アプリ内	14	35.0%	17	47.2%
Google Play 紹介ページ	10	25.0%	19	52.8%
開発者ホームページ	32	80.0%	25	69.4%

(出典：日本総合研究所調査(2013年1月))

■ アプリケーションのプライバシーポリシー等に関する課題と対応

アプリケーションのプライバシーポリシーの作成を促進し、利用者が容易に見られるようにする必要がある。

✓ アプリケーション等のプライバシーポリシー作成促進(移行計画の作成、アプリ作成当初からの作成)

- ・ アプリケーションのプライバシーポリシーの作成・公表を促進する。
既存のアプリケーションで対応が未了のものについては、早急に移行計画を検討し対応を推進。
今後作成されるアプリケーションについては、予めアプリケーションのプライバシーポリシーを作成。

✓ 分かりやすい掲載・表示方法

- ・ アプリケーションのプライバシーポリシーの掲載場所: アプリケーション提供サイト(ハイパーリンク等)、アプリケーション内の場合アプリケーションの初回起動時等に表示 等。
- ・ 重要な情報についてポップアップ等で表示し必ず読める仕組みが必要。

✓ 標準的な様式・形式

- ・ 利用者が本当に知りたいことを、分かりやすい表示で示す。
- ・ スマートフォン利用者情報取扱指針や業界ガイドライン等に基づき、記載が期待される8項目等を記載。
(企業全体のプライバシーポリシーとの整合性を保ちつつ、当該アプリケーションについて作成。)
- ・ 概要版: 利用者が読みやすいように一定の様式により記載する。

✓ 利用者に対する周知・啓発

- ・ 利用者情報の取扱いがアプリケーションのプライバシーポリシーで説明されていること、電話帳等プライバシー性の高い情報についてはポップアップ等で同意が求められ確認が重要であること等を周知啓発。
- ・ 「スマートフォン プライバシー ガイド」を改定し公表。

■ 情報収集モジュール提供者は、プライバシーポリシーの作成・公表し、当該モジュールを組み込むアプリケーション提供者に対し①取得情報の項目、②利用目的、③第三者提供の有無等を通知することが期待される。

- ・ 情報収集モジュールを組み込むアプリケーション提供者による正確な説明や一般利用者の理解を可能とするため、理解しにくいプライバシーポリシー(例: 英文のみ)やアプリケーション提供者への通知等課題はないか。
- ・ 情報収集モジュールについて、実態把握及び横断的な対応検討が必要ではないか。

■ 関係事業者における取組

✓ 移動体通信事業者・端末提供事業者

① アプリケーション提供サイトの運営者としての活動

- ・ 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」に沿った掲載ガイドラインを作成しアプリケーション提供者に予め提示。アプリケーション提供者等から事前申請を受けて検査を実施(配信型)
- ・ アプリケーション提供者が作成したプライバシーポリシーへのハイパーリンクを設ける。
- ・ アプリケーション提供者への啓発活動を実施。

② アプリケーション利用者に対する周知啓発

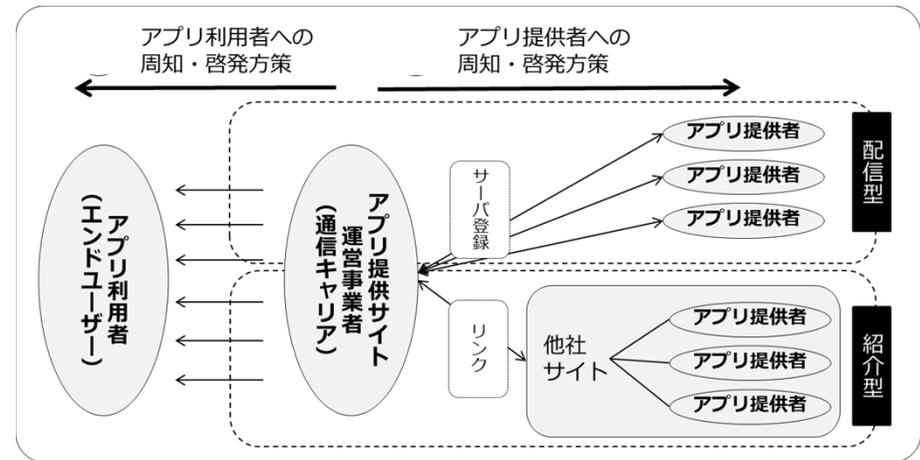
- ・ 契約時等における利用者に対する周知啓発。
- ・ 様々なリテラシーの消費者への対応。

✓ アプリケーション提供サイト運営事業者・OS事業者

- ・ アプリケーション提供者等に対する支援
- ・ アプリケーション提供者が作成したプライバシー ポリシーへのハイパーリンクを設けている。

✓ その他関係しうる事業者

- ・ 独自の基準の基づきアプリケーションの推薦等をしているアプリケーション紹介サイト
(パーミッションの正当性、ウイルススキャンについて利用者へ検証結果を情報提供)



■ アプリケーション提供サイト等における連絡通報窓口

- ・ アプリケーション提供サイト(移動体通信事業者、OS事業者等)において、連絡通報窓口は設置されている。

【課題】

- ・ プライバシーやセキュリティ上利用者情報の取扱いが適切ではないアプリケーションについて、どのように判断すべきか。適切ではないアプリケーションが判明した場合、どのように取扱うことが望ましいか。
- ・ 連絡通報窓口間の連携が有用ではないか。関係団体・機関や技術法律の専門家との連携も有用ではないか。

- **利用者情報に関する検証の現状**
 - ・ スマートフォン利用者情報取扱指針や業界団体ガイドラインに沿って、適切なアプリケーション等プライバシーポリシーが作成・運用されることが望ましい。
 - ・ 実際に個々のアプリケーション等について、利用者情報の適切な取扱いが行われているかどうか等を運用面・技術面から第三者が検証する仕組みが民間主導により整えられることが望ましい。

✓ **利用者情報に関する検証内容と実例**

プライバシーポリシーの記載の検証

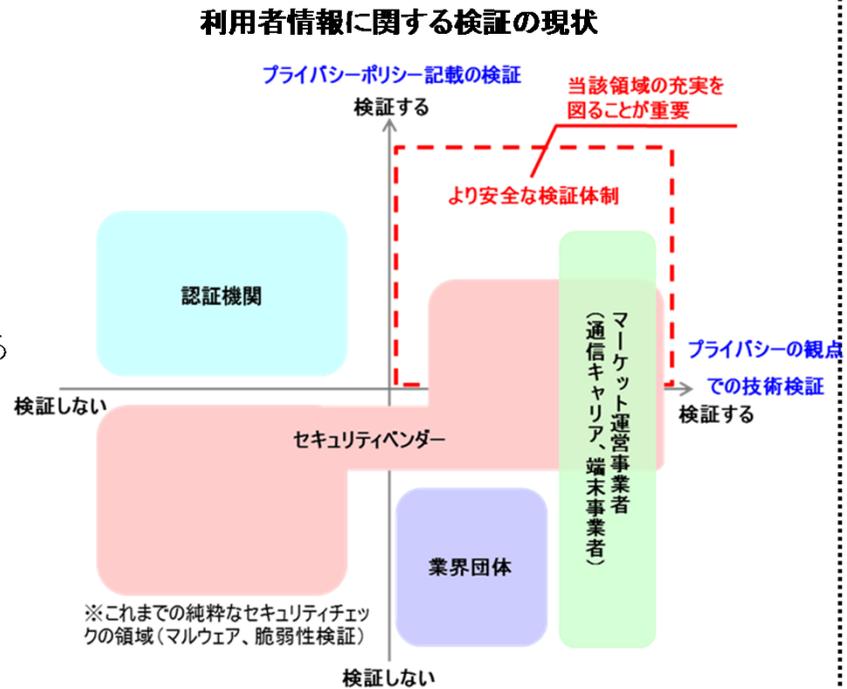
- ① アプリケーション等のプライバシーポリシー作成・公表
- ② プライバシーポリシーの内容の妥当性

- ・ 現在試行的な検証がいくつか行われている。
(例: 日本スマートフォンセキュリティ協会技術部会アプリケーション解析技術タスクフォースによる試行的解析、情報セキュリティ格付け制度研究会による実施状況等に係る確認の計画)
- ・ プライバシーポリシーについて記載様式や記載場所が標準化されることが、検証の効率化と普及に重要。

利用者情報の観点での技術的検証

- ① 外部送信される利用者情報の内容や量、送信先
- ② 実際の動作がプライバシーポリシーの表示内容に合致

- ・ アプリケーション提供サイト運営事業者、セキュリティベンダー、レビューサイト運営者、研究機関等で行っている事例がある。
(例: トレンドマイクロ(株)、加入者向けのアプリケーション提供サイト(au Market)、アンドロイダー等)



■ 第三者検証に関する主な論点

第三者検証に関する①第三者検証の検証体制の在り方、検証コストの負担の在り方、②アプリケーション等のプライバシーポリシー検証、③アプリケーション等の技術的検証、④検証結果の表示方法、⑤アプリケーション開発者や一般利用者への周知啓発や相談窓口、⑥第三者検証の適正性の担保方法

1 第三者検証の検証体制の在り方、検証コストの負担の在り方

- ✓ 第三者検証の検証主体として、どのような者が適当であるか
- ✓ 第三者検証の仕組みは、自然発生的に複数のものがあるよと考えるか。最低限何らかの**統一的な検証基準**等が必要とされるか。検証の信頼性や使いやすさを高める観点から、どのような点に留意すべきか。
- ✓ 検証コストの負担の在り方についてどう考えるべきか。
- ✓ ハイレベルな検証はコストが高く、中小零細のアプリ開発者にはコスト負担ができない可能性があるのではないか。多くのアプリ開発者が受けることが可能な「**軽い検証**」の仕組みについても検討すべきではないか。

2 アプリケーション等のプライバシーポリシー検証について

- ✓ アプリケーション及び情報収集モジュールのプライバシーポリシーを検証する際に、どのような点に着目して実施すべきであるか。何等かの**検査基準**があった方がよいか。
- ✓ アプリケーションのプライバシーポリシーの検証をしようとすると、掲載方法や記載内容(様式)やバラバラであり、読み解きに苦勞している。アプリケーションのプライバシーポリシーにおける記載内容や掲載方法などについて、何か基準が必要ではないか。

3 アプリケーション等の技術的検証について

- ✓ アプリケーション及び情報収集モジュールについて技術的検証を行う際に、どのような点に着目して実施すべきであるか。何等かの**検査基準**があった方がよいか。
- ✓ アプリケーション及び情報収集モジュールについて技術的検証を行う際に、どのような手法により行うべきであるか。

■ 第三者検証に関する主な論点(つづき)

第三者検証に関する①第三者検証の検証体制の在り方、検証コストの負担の在り方、②アプリケーション等のプライバシーポリシー検証、③アプリケーション等の技術的検証、④検証結果の表示方法、⑤アプリケーション開発者や一般利用者への周知啓発や相談窓口、⑥第三者検証の適正性の担保方法について

4 検証結果の表示方法について

- ✓ 検証結果について、どのような方法で活用することが想定されるか。一般利用者に対して情報提供を行う場合に、どのような形で行うことが望ましいか。何らかのマーク等で表示することも検討すべきか。
- ✓ 利用者に一定の安全性を保障する検証の結果を表示することにより、安全なアプリケーションを見分けられるようにすること(ホワイトリスト的検証表示)についてどう考えるか。
- ✓ 多くのアプリ開発者が受けることが可能な「軽い認証」の仕組みについても検討すべきではないか。
- ✓ アプリケーションの危険性を注意喚起する検証結果の表示(ブラックリスト的表示)についてどう考えるか。
- ✓ プライバシー・バイ・デザインの原則を踏まえた第三者検証の表示・活用について。

5 アプリケーション開発者や一般利用者への周知啓発や相談窓口について

- ✓ アプリケーション検証の基準についてアプリ提供者にどのように周知すべきか。注意すべき事例や共通的事項などについてどのように扱うべきか。
- ✓ 一般利用者にはアプリケーションの検証についてどのように周知すべきか。相談窓口についてどのように考えるか。
- ✓ プライバシー・バイ・デザインの原則を考慮した利用者情報のライフサイクルについて。

6 第三者検証の適正性の担保方法について

- ✓ 第三者検証の適正性の担保方法について検討しておく必要があるのではないか。
- ✓ 信頼性を確保するための枠組みについて
- ✓ 新たな技術導入に対するプライバシー・バイ・デザインの原則による対応について

■ 米国

(1) インターネットエコノミーに関する日米政策協力対話(2012年10月:米国ワシントンD. C.)

- ・ 日本側より「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」について紹介。ホワイトハウスの政策大綱を踏まえたモバイルアプリの透明性向上のための行動規範に関するマルチステークホルダー会合等について米国商務省(NTIA)より説明。
- ・ スマートフォンの利用者のプライバシーに関するスマートフォンのアプリケーションの透明性の重要性とリテラシー向上について議論を行い、消費者のデータ保護に関するベストプラクティスとアップデートを共有していくことで一致。

(2) 米国内における検討の動き

- ① 商務省NTIAによるマルチステークホルダー会合
 - ・ 2013年2月までに10回開催。モバイルアプリの透明性に関する行動規範の討議ドラフト、簡略な告知について議論。
- ② FTCスタッフレポート「モバイル・プライバシー・ディスクロージャーズ:透明性の確保による信頼の構築」(2013年2月)
 - ・ プラットフォーム事業者、アプリ開発者、広告ネットワーク事業者、業界団体等の果たすべき役割を提言。
- ③ カリフォルニア州の司法長官「モバイル端末におけるプライバシーに関する提言」(2013年1月)
- ④ FTC「児童のオンラインプライバシー保護法(COPPA)」改正案(2012年12月)

■ 欧州

(1) 日EU・ICT政策対話(2012年11月:東京)、日仏ICT政策協議(2013年2月:パリ)

- ・ 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」について総務省から紹介。先方からeプライバシー指令やEUデータ保護規則等について説明し情報交換・意見交換を実施。今後も引き続き情報交換・意見校感を行うこととしている。

(2) EU域内における検討の動き

- ・ GSM Association(GSMA)が携帯端末向けのプライバシー原則、ガイドライン等を発表(2012年1月)
- ・ 第29条作業部会において「スマートフォン等のアプリに関する意見書」を公表(2013年2月)

■ 韓国における検討の動き

- ・ 韓国情報保護振興院(KISA)は「アプリ開発者向けプライバシーガイド」を公表(2012年3月)。国内通信事業者を通じ、同ガイドの周知・啓発を実施。KISAはスマートフォンの中でモニター機能を果たすようなアプリ(SSチェッカー)を開発・公開。

- ・ スマートフォンの利用者情報の取扱いに関する検討は、先進諸外国と日本において方向性はほぼ合致。
- ・ 我が国の取組について今後も積極的に二国間及び多国間の枠組みにおいて説明し、連携しつつ取組を推進。

第Ⅱ部 スマートフォン時代の電気通信サービスの 適正な提供の在り方

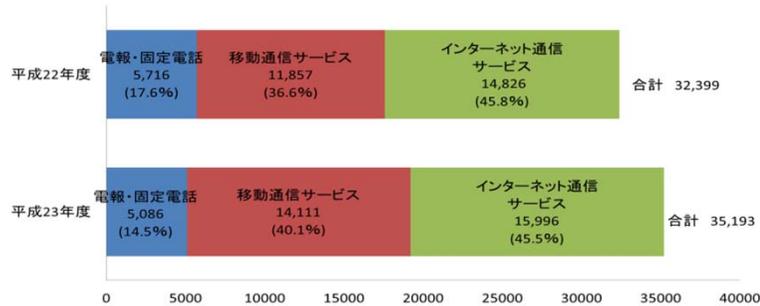
利用者視点を踏まえたICTサービスに係る
諸問題に関する研究会

2 苦情・相談の現状

- 全国消費生活ネットワーク・システム(PIO-NET※1)における電気通信サービスに係る苦情・相談は、2011年度(平成23年度)は、35,193件であり、前年度と比べ2,794件(8.6%)増加。
- このうち、「移動通信サービス」(※2)は、前年度と比べ2,254件(19%)、「インターネット通信サービス」(※3)は1,170件(7.9%)増加。

(※1) 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。
 (※2) 「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信サービス」を含む。
 (※3) 「光ファイバ」を含む。

平成22年度及び平成23年度
電気通信サービスに係る苦情・相談



(出典：PIO-NET登録データより作成 ※翌年4月30日まで登録分)

平成24年度(10月31日まで登録分)
苦情・相談の傾向

- 「携帯電話・スマートフォン」(※4)に関する苦情・相談は、10,620件であり、前年度と比べ、約2割増加。
- 「モバイルデータ通信サービス」に関する苦情・相談は、2,333件であり、前年度と比べ、6.5割増加。
- 「光ファイバ」を含む「インターネット接続回線」(※5)に関する苦情・相談は、7,937件であり、前年度と比べ2.5割増加。

(出典：「通信関連サービスに関する相談の状況について」(国民生活センター資料))

(※4) 機器の品質に関する相談を分類する「携帯電話」と主に通信契約に関する相談を分類する「携帯電話サービス」を合算したもの
 (※5) 「インターネット通信サービス」には、「インターネット接続回線」が含まれ、さらに「インターネット接続回線」に「光ファイバ」が含まれる。

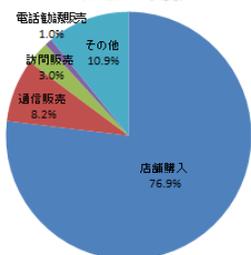
「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信サービス」、「光ファイバ」に係る苦情・相談の概要

「携帯電話サービス」

「モバイルデータ通信サービス」

「光ファイバ」

販売購入形態別苦情・相談の内訳 (平成23年度)



合計 10,771件

内容別苦情・相談の内訳 (平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2842	3位から△
2	説明不足	2782	-
3	高価格・料金	2429	1位から▼
4	クレーム処理	1508	-
5	解約料	1428	-
6	契約	1299	6位から△
7	契約書・書面全般	1077	9位から△
8	他の接客対応	1063	-
9	不当請求全般	910	7位から▼
10	他の価格・料金	779	-

※内容等キーワードは、複数回答項目

販売購入形態別苦情・相談の内訳 (平成23年度)



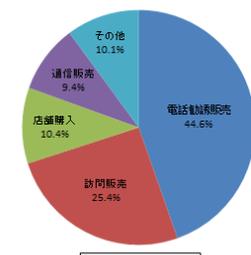
合計 3,165件

内容別苦情・相談の内訳 (平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	1758	-
2	解約料	1269	-
3	説明不足	1172	-
4	電話勧誘	486	28位から△
5	クレーム処理	459	-
6	高価格・料金	404	4位から▼
7	虚偽説明	393	6位から▼
8	無料商法	374	7位から▼
9	契約書・書面全般	310	10位から△
10	インターネット通販	226	14位から△

※内容等キーワードは、複数回答項目

販売購入形態別苦情・相談の内訳 (平成23年度)



合計 7,555件

内容別苦情・相談の内訳 (平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3432	2位から△
2	電話勧誘	3406	1位から▼
3	説明不足	1967	-
4	家庭訪問	1690	5位から△
5	解約料	1391	6位から△
6	強引	1293	4位から▼
7	虚偽説明	1020	-
8	クレーム処理	798	10位から△
9	契約書・書面全般	777	12位から△
10	契約	723	8位から▼

※内容等キーワードは、複数回答項目

(出典：PIO-NET登録データより作成 ※翌年4月30日まで登録分)

1 「電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展

- 2011年（平成23年）12月、「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」（座長：堀部 政男 一橋大学名誉教授）において、電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に関する検討が行われ、提言を取りまとめ・公表。
- 提言においては、広告表示、勧誘、重要事項説明、適合性の原則、契約解除に係る問題及び契約解除の手続き面の課題等について方向性が示され、これを受け、総務省や業界団体、各電気通信事業者等において、各種の取組を実施。

2 業界団体（電気通信サービス向上推進協議会（※））における自主的取組の進展（1）

広告表示の改善に係る取組

- 2012年（平成24年）4月16日、「広告表示自主基準（7版）」を改定し報道発表・事業者へ周知。主な改定点は次のとおり。
 - ① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等を踏まえた「適合性の原則」に配慮した上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設（4条）
 - ② 強調表示に関する条文及び解説を追加（6条）
 - ③ 比較表示に関する解説の盛り込み（7条）
 - ④ 2段階パケット定額プランに関する解説を追加（20条）
 - ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記（23条）
- 2013年（平成25年）4月には、特に、移動体通信サービスに関する広告の中に、データ通信サービスの通信速度等に関して、利用者に誤認を与えるおそれがあるとして指摘されていること等を受け、次のような改定が行われたところである。
 - ① 通信速度（特に移動体通信）の表示に関し、サービス提供エリアにより最大通信速度が異なる場合その旨を記載し、**最大通信速度の該当エリアを何らかの方法で消費者にわかるよう記載**（19条）
 - ② 人口カバー率の算出方式等（特に移動体通信）の表示に関し、**算出方法を明記するとともに、将来に渡る人口カバー率（サービスエリア）予定を記載する場合、同一サービスでの現時点での人口カバー率（サービスエリア）を併記**（19条）
 - ③ 端末の通信速度（特に移動体通信）の表示に関し、特にルーター類においてネットワーク側とデバイス側の速度が顕著に異なる場合、**高い通信速度のみを記載しない**（別表9）

（※）電気通信サービス向上推進協議会：一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談員への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。

2 業界団体（電気通信サービス向上推進協議会）における自主的取組の進展(2)

勧誘・契約解除の適正化に係る取組

○ 2012年(平成24年)4月16日、電気通信サービス向上推進協議会において、「**電気通信事業者の営業活動に関する自主基準**」を作成

第1章 総則

第1条(目的)

本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

第2条(定義)

第2章 事業者等

第3条(氏名等の明示) **勧誘の際は氏名等を明示 事業者名(代理店名)・氏名・勧誘目的を明示**

第4条(利用者への説明) **契約締結時の説明 事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等**

第5条(適合性を考慮した説明)

事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

第6条(再勧誘の禁止) **再勧誘の停止 拒否要望があった場合に再勧誘を停止**

事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

第7条(禁止行為)

事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

第8条(申込みの撤回) **工事前無償契約解除 FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施**

事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

第9条(問合せ及び苦情の処理)

第10条(代理店指導) **代理店監督 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進**

第3章 協議会

第11条(自主基準の遵守)

本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行う。

第12条(本自主基準の改定)

3 苦情・相談の低減に向けた総務省における直近の取組

業界団体及び主な電気通信事業者への要請

- 電気通信サービス向上推進協議会及び4団体に対し、それぞれ書面により、会員企業に対し、自主基準の周知及び遵守の徹底、販売勧誘適正化に向けた取組の推進を促すよう要請
- 主な移動通信サービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化及び期間拘束のある契約の契約解除期間に関する分かりやすい通知導入の検討等を書面により要請
- 主なFTTHサービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化を書面により要請

主な大手販売代理店等への要請

- 特に電話勧誘販売等で苦情・相談事例の多い大手販売代理店等に対し、書面等により、傘下の二次代理店の指導徹底や書面交付等の業務プロセスの見直し等の改善を要請



取組を利用者利益の確保に着実につなげるためには、利用者の苦情・相談を随時分析した上で、取組状況の進捗状況や新たな課題について現状を把握し、今後の対応を検討していくことが不可欠（PDCAサイクル）

1 最近の主な苦情・相談

1)「携帯電話サービス」

① 解約関連

- 「今ならタブレット端末をセットで購入すれば安くなる。」と言われ、セット契約をしたが不要。
- 解約月があるなら事前に通知してほしい。
- 解約をしたいが、端末割賦代金の残金の支払いが必要と言われた。

③ 価格・料金関連

- 知らない料金が取られていたので問い合わせたら、知らないオプションサービスが付けられており、毎月課金されていた。
- 海外渡航中にスマートフォンで高額パケット料金を請求された。

② 説明不足

- 携帯電話更新時に、同時にタブレット端末に申し込むと実質無料になると言われ持ち帰ったが、契約資料を家族と読み解くうちにシニア向け機種ではなく、タブレット端末も購入代金が分割払いで2年間契約すると割引適用という複雑なものであった。
- 店内でLTEもエリア内との案内を受けたが、実際は居住している県内では全く利用できない。アンドロイドとiPhoneのエリアが異なることも知らなかった。

④ その他

- キャッシュバックキャンペーンとして4万円分の商品券を付けて店頭にて契約したが、実際に届いた商品券は半額程度であった。

2)「モバイルデータ通信サービス」

① 解約関連

- 契約時にタブレット端末も無料で付けるということで、契約したが、月々の支払いが発生するとのこと、無料ということではなかったため解約したい。
- 自宅近辺は電波が入りにくく、ほぼ使えないので、解約を申し出たが、中途解約違約金がかかるということであった。

③ その他不適切な勧誘

- 「光回線と同等以上の接続ができ、スマホも安くなるしWiFiも使える。」との説明を受けたため、申込みをしたが、たまたにLTEで接続する状態で、3Gであっても途切れる。

② 電話勧誘

- 電話勧誘でルーターを契約した。書面はまだもらっていないし、ルーターも未着であり、キャンセルの連絡をしたが、契約は成立していると言われた。
- 高齢の親に勧誘電話があり、申し込んだ覚えはないのに、後日、契約完了の旨と機器送付の連絡があった。

④ その他

- 通信速度についての説明や表記があいまいで、いかにも通信速度が速いような、理論上の「最大」の通信速度の説明や表記をしても、実際とかけ離れていて問題。

3)「光ファイバ」

① 電話勧誘

- 光回線にしる、毎月2千円安くなる、といった電話勧誘がしつこい。
- 2015年までにADSLが無くなるので光回線に変えませんかとの勧誘があった。
- 何度も電話や訪問を受け、契約したが、高齢なのでインターネットの利用も難しい。

③ 説明不足

- 大手キャリアの代理店から、光回線に変えるよう勧誘があった。自宅に来てもらい、見積もりをもらったところ、今までより安くなるということであったが、後で確認すると今までより高くなることが分かった。

② 解約関連

- 解約を申し出たら違約金がかかると言われた。昨年電話勧誘があり、安くなるのであればと相づちした記憶はあるが、契約したつもりはなかった。契約内容確認書も来たようであるが、見なかった。

④ その他

- 光回線の電話勧誘を受け、申し込んだ際に、キャッシュバックするとの説明を受けたものの、届かない。

2 今後の論点

1)「携帯電話サービス」

（サービス内容等に関する論点）

- ・ 通信速度（最高速度に関する表示）・サービス提供エリア（広さ・つながりやすさ等）について、利用者にとって分かりやすく丁寧な説明が行われるべきではないか。
- ・ 複雑な料金プランについて、利用者が適切に選択できるような分かりやすい料金プランの提供が望まれるのではないか。
- ・ 端末購入と通信サービスの区別について、利用者が十分に認識できるようにすべきではないか。

（勧誘・販売時に関する論点）

- ・ 契約締結前の注意点のガイドやポイントのようなものを携帯端末から見やすい形で提示するのはどうか。
- ・ 電気通信サービスの利用状況、習熟度、年齢等を踏まえた「適合性の原則」に配慮した説明を行うべきではないか。
- ・ 必然性が不明確な複数サービスやアプリケーション等の提供について、利用者視点から対応を行うべきではないか。

2)「モバイルデータ通信サービス」

（サービス内容等に関する論点例） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

（勧誘・販売時に関する論点例） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

- ・ 「光ファイバより安い」といった不適切な話法による案内の是正、セット販売の場合などの分かりやすい説明等、事業者側の説明方法の改善が必要ではないか。

3)「光ファイバ」

（サービス内容等に関する論点） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

（勧誘・販売時に関する論点） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

- ・ 執拗な電話勧誘への対応や不適切な話法の是正等、事業者側の説明方法の改善が必要ではないか。
- ・ 高齢者への販売勧誘活動に際しては、電話勧誘を控え、案内のみを送付する等、「適合性の原則」に配慮した取組を行うべきではないか。

4)「苦情・相談体制等の在り方」

- ・ 電気通信事業者各社においては、利用者が問合せ等しやすいよう、連絡窓口をより利用者に分かりやすく浸透する形で周知すべきではないか。

5)「利用者リテラシーの向上」

- ・ 利用者のリテラシー向上の観点から、携帯端末から利用しやすい情報提供、高齢者のスマートフォンの利用環境の整備等について、対応の検討が必要ではないか。

第Ⅲ部 スマートフォンのアプリ利用における 新たな課題への対応

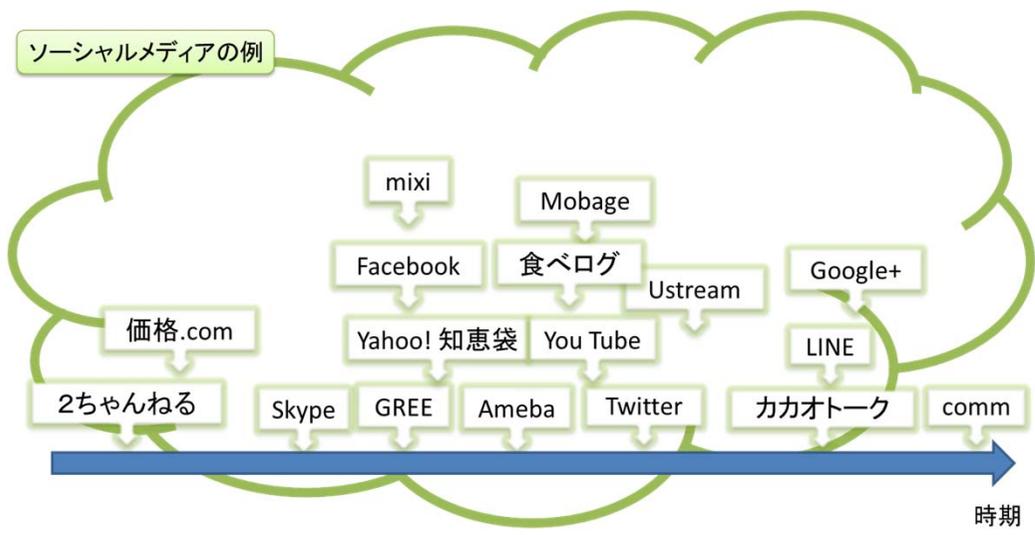
利用者視点を踏まえたICTサービスに係る
諸問題に関する研究会

(3) スマートフォンのアプリ利用における新たな課題への対応

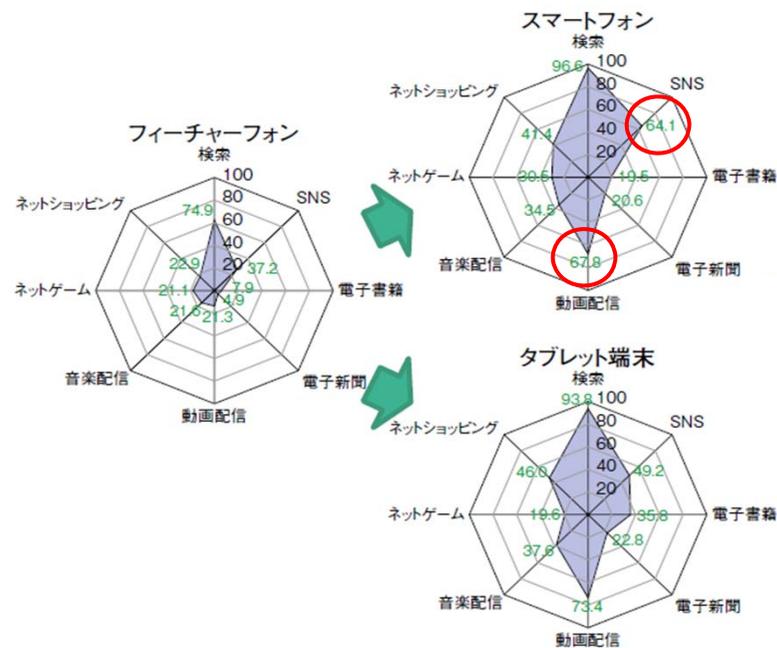
- ・ 従来のネット利用における様々な課題(ネット依存、迷惑メール等)のスマートフォン環境下における課題と対応
- ・ コミュニケーションサービス、ソーシャルサービス(SNS等)における青少年利用に関する課題と対応について検討

1 ソーシャルメディアの現状

ソーシャルメディアは、利用者が情報を発信し、形成していくことにより利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握することができるのが特徴。ブログ、SNS、動画共有サイト等様々なサービスに加え、近年では、コミュニケーションアプリも登場しており、スマートフォン自体の爆発的な普及と相俟って、スマートフォンならではの新たなサービスの提供・拡充が進んでいる



【主なソーシャルメディアの例】



【サービス別利用動向の端末別比較】

総務省「平成24年情報通信に関する現状報告」

2 ソーシャルメディアの利用動向

※アンケート調査結果

ソーシャルメディアの利用動向

スマートフォンのアプリケーションとして特徴的に普及した「コミュニケーションアプリ」は、全世代に利用されている従来の「SNS」に比べ、高校生・中学生の普及が顕著。このため、各層に応じた周知啓発活動が重要。



「SNS」:PC等での利用を含むコミュニケーション機能を有するサービス。
 「コミュニケーションアプリ」:スマートフォンのアプリケーションとして特徴的に普及したコミュニケーション機能を有するアプリ。利用者間の無料通話やメッセージのやりとりなどが可能となる。

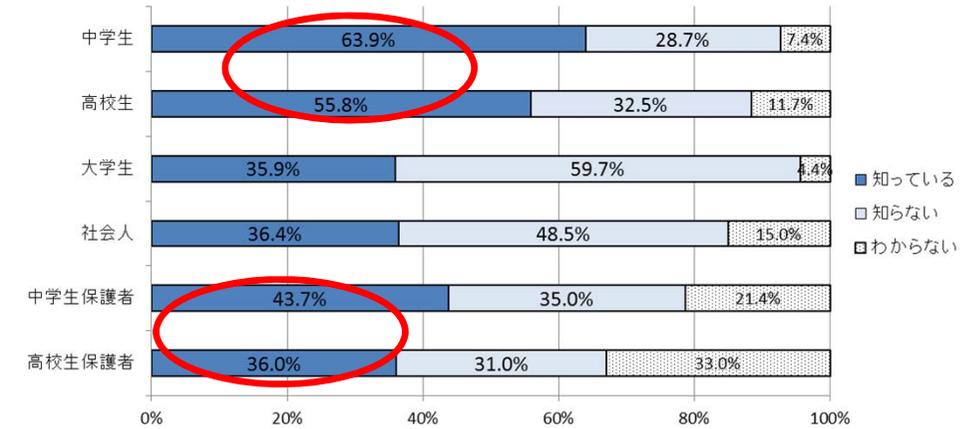
- ソーシャルメディアの利用における苦情や相談等の状況は、増加傾向にあり、中でも下記についての相談が増加。
 - ・オンラインゲームに関する相談
 - ・アダルト情報サイトに関する相談
 - ・サクラサイトに関する相談

※国民生活相談センターへの相談事例

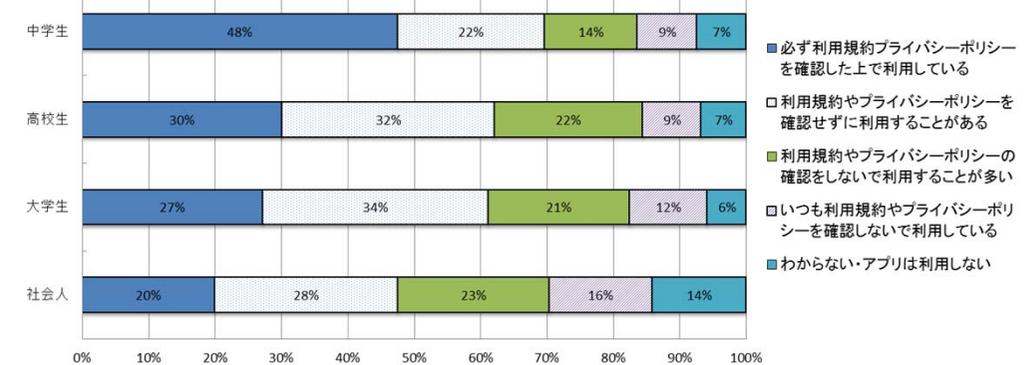
トラブル発生の可能性の認識と対処方法 (例 フィルタリングに対する認知度)

無線LAN利用においてフィルタリングがかからない場合※があることについて、中学生・高校生の認知度は約6割に留まる。さらに、中学生・高校生の保護者の認知度は4割前後まで下がる。

このため、青少年・保護者ともに、各々を対象とした周知啓発活動が重要。
 ※ 携帯電話事業者において、端末によってはフィルタリングソフトを具備することにより、無線LANの利用時やアプリケーションの利用時においてもフィルタリングが機能する仕組みが整いつつある状況にある。



年齢によらず、利用者がスマートフォンやアプリケーションの利用を通じてトラブルや被害に遭わないよう、利用規約やプライバシーポリシーの確認により、自ら身を守る意識を醸成することが必要であると考えられる。



【アプリケーションを利用する際の利用規約等の確認】

3 青少年等の安心・安全なソーシャルメディアの利用の確保に向けた取組

(1) 国等における青少年保護の取組

- ・ 青少年インターネット環境整備法を受け、「ICTリテラシーの向上」と「フィルタリング等の推進」を青少年インターネット環境整備の2つの柱とし、官民を挙げて具体的取組を推進

(2) 関係事業者等の取組

① 携帯電話事業者

- ・ スマートフォンにおけるフィルタリング環境の改善を推進

② SNS事業者

- ・ 青少年対策の観点から、コミュニティサイトのメール内容の監視等を実施

③ サイト監視事業者

- ・ 学校裏サイトに関する検索・監視を行うとともに誹謗・中傷等の書き込みに対する削除依頼やトラブル発生時における相談対応に取り組んでいるほか、講師としてリテラシー講座を展開

④ リテラシー向上に向けた周知啓発活動

- ・ 安心ネットづくり促進協議会等において、地域の関係者と周知啓発活動を展開

(3) 企業・大学等におけるソーシャルメディアガイドライン作成による意識の向上

- ・ スマートフォンの普及や様々なソーシャルメディアサービスの登場等を背景としてソーシャルメディアの利用が拡大する中で、ソーシャルメディアの利用者がトラブルに巻き込まれたり、トラブルの原因となってしまうことがないよう、企業、大学、地方自治体等において、ソーシャルメディア利用における注意を促すためのガイドラインを策定する取組が進められている。

(1) ソーシャルメディアの利用に当たっての課題

- ① スマートフォンを安心・安全に使用方法の周知啓発活動を強化すべきではないか。プライバシーに配慮し、年齢・性別等に応じた対策が必要ではないか。
- ② 携帯電話事業者による従来の携帯電話とは異なり、スマートフォンは様々な事業者が関わっており、利用者が必要なサポートを受けられにくいのではないか。
- ③ アプリケーションのプライバシーポリシーに加え、利用規約等の利用者への説明を利用者に分かりやすく取り組むべきではないか。
- ④ サービス提供事業者のモラル向上策等の利用者への取組についてより一層の強化を図っていくべき。多くのアプリケーション事業者が消費者保護や青少年保護等の知識の習得に向けた啓発が必要ではないか。

(2) 青少年のソーシャルメディアの利用に関する課題

- ① アプリケーション等の様々なサービスが提供されることにより、リテラシーの多様化が進むため、各層の状況に応じたリテラシー向上の取組が必要ではないか。
- ② 青少年の利用の実態と保護者の意識の乖離をどう埋めるか。
- ③ フィルタリング・年齢確認等、青少年の安心・安全な利用に向けた取組は一層重要。
- ④ コミュニケーションアプリのプラットフォーム化により、個人の様々な情報と連絡手段の結びつきが強くなっているが、それによる課題は生じていないか。

(3) 従来のネット利用の課題のスマートフォン環境下における対応

- ① 特に青少年において、スマートフォンの急速な普及に伴い、依存傾向等の諸課題に変化が生じていないか。
- ② 情報の伝搬力を飛躍的に高めるツールであり、システム上の技術的な動作の同期化とともに、利用者の行動が集団で同期化したり、知り合い同士の利用者では善意のデマや炎上のリスクも生じてしまうのではないか。

WGにおいて、引き続き検討を行い、その対応策を講ずる必要があるものについて検討していくこととしたい。具体的には、青少年をはじめとする利用者、青少年に関わる関係者(保護者・教職員等)、ソーシャルメディアサービスに関わる事業者、行政等、主体別に期待される役割を整理していく。