

「スマートフォン安心安全強化戦略」(案)  
に対して提出された御意見及びそれらに対する考え方

---

平成 25 年 9 月

「スマートフォン安心安全強化戦略（案）」  
に対する意見募集で寄せられた御意見について

○ 意見募集期間：平成 25 年 7 月 4 日 ～ 平成 25 年 8 月 2 日

○ 提出意見総数：25 者

(1) 個人 8 者

(2) 法人・団体 17 者

名称順	法人・団体意見提出者
1	Apple Japan 合同会社
2	イー・アクセス株式会社
3	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ
4	鹿児島県消費生活センター
5	株式会社ジュピターテレコム
6	一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会
7	公益社団法人全国消費生活相談員協会
8	ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社・ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム
9	デジタルアーツ株式会社
10	一般社団法人テレコムサービス協会

11	電気通信サービス向上推進協議会
12	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
13	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
14	特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会
15	日本ユニシス株式会社
16	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム
17	ヤフー株式会社

## 第 I 部 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」～アプリケーションの第三者検証の在り方～ への御意見

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見 I-1 : 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」に賛同。		考え方 I-1
全般	<p>スマートフォン時代においては、サービス提供者の多様化が進展することにより、利用者利便のより一層の向上が期待できる反面、セキュリティやプライバシー等、従来とは異なる課題に利用者が直面することが想定されます。このような状況下において、安心・安全な利用環境を確保すべく、各種サービス提供者に新たな配慮を求める等、業界としての取組を推進することは意義があるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク BB 株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p>
第 3 章 1 (3) ②	<p>アプリケーションの第三者検証にあたり、別途第三者検証を行う団体を新設することは、既に検証を開始している民間事業者や団体が存在していることを踏まえると、要する時間・費用面等で非効率です。従って、既存の民間事業者・団体の能力や知見を活用しようとする本提言の方向性は適切と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク BB 株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
第 3 章	<p>本案にて、第三者検証の考え方について、画一的・恣意的・非国際的な単一の検証機関ではなく、急激な進化に対応でき、業界の自浄作用を促す複数事業者による第三者検証の取り組みを推進することとなったことに賛同する。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	
意見 I-2 : 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」が民間の自主的な取組を阻害するような運用と ならないようにすべき。		考え方 I-2
ー	<p>また、アプリケーション・プライバシーポリシーの説明方法等に関して、具体的な記述が散見されるが、事業者が透明性確保の観点から利用者の理解しやすさ等のため、多様な説明方法</p>	<p>平成 24 年 8 月に公表した「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」と同様、「スマ</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>が許容されることは当然のことと考えられる。よって行政機関が説明方法を限定する等の民間の自主的な取組を阻害するような運用とならないように求める。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>ートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」は、スマートフォンのアプリケーションにおける利用者情報の適切な取扱いについて、民間の自主的な取組を促すことをその主眼とするものです。</p>
<p><b>意見Ⅰ-3：海外企業に対しても「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」に沿った取組を促していくことが必要。</b></p>		<p><b>考え方Ⅰ-3</b></p>
<p><b>全般</b></p>	<p>なお、スマートフォンのサービス提供にあたっては、国内企業のみならず、海外企業が重要な役割を果たしていることを踏まえると、官民連携の上、これら海外企業に対しても本提言に沿った取組を促していくことも必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	<p>御指摘のとおり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、スマートフォンのプラットフォームやアプリケーションの提供は、外国事業者や国境を越えてグローバルな活動を行う事業者によりなされる場合が多いことから、スマートフォンの利用者情報の適正な取扱いを効果的に確保していくためには、二国間・多国間の場を活用した課題解決に向けた情報共有や連携が重要であるとしているところです。</p>
<p><b>意見Ⅰ-4：官民一体となった周知・啓発を行い、利用者側のリテラシー向上に向けた取組を推進していくことが必要。</b></p>		<p><b>考え方Ⅰ-4</b></p>
<p><b>全般</b></p>	<p>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したとされていますが、リテラシー向上についてはほとんど議論されていないように思われます。国語の授業において、リテラシーを身につけていくように、スマホのリテラシーも発達段階に応じた目標の設定とカリキュラムが必要ですが、どこにもそれらしき内容が見当たりませんでした。一過性の講習会などはリテラシー向上という観点では、ほとんどいがないに等しいと思われれます。発達段階に応じた、継続的な指導と評価があって初めてリテラシーは身につきます。</p> <p style="text-align: right;">【個人A】</p>	<p>スマートフォン上の利用者情報の適正な取扱いに関する利用者の不安の解消は、一義的には関係事業者等の役割と責任においてなされるべきものと考えます。サービス提供者側で積極的に利用者の不安解消に向けた取組を進めていただくこと重要であると考えます。</p> <p>その一方、御指摘のとおり、スマートフォンの安心・安全な利用環境の確保のためには、利</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
全般	<p>他方、現実的には、サービス提供に関わる全てのプレイヤーに各種取組の遵守徹底を期待することは困難であり、また前述のようなスマートフォンの特性から、携帯電話事業者の取組でそれらの欠落部分をカバーすることも難しい状況にあることも事実です。従って、各種サービス提供事業者による相互補完を促すとともに、サービス提供者側での取組には限界があるとの前提に立ち、様々な関係者による利用者側のリテラシー向上に向けた取組を推進していくことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	<p>利用者におけるリテラシーの向上を図っていくことが重要であり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」にもあるとおり、利用者に対する情報提供・周知啓発については、関係事業者等のみならず、国における取組も必要であるほか、青少年及び高齢者に対しては、学校等の教育機関、PTA、消費者団体、PCに係る高齢者向けボランティア団体、地方自治体、安心ネットづくり促進協議会等と連携し、地域社会における情報提供・周知啓発体制の強化を意識した活動を行うことが望ましいと考えます。</p> <p>なお、総務省においては、最近の事例を採り入れ、「スマートフォン プライバシーガイド」を改定したところです。</p>
第2章4(1)②	<p>端末購入時の利用者に対する周知・啓発についてスマートフォンの契約は、契約関係が複雑なことから、アプリケーション利用の注意点まで説明されていないのが実態です。アプリケーションのプライバシーポリシー、情報収集モジュール等について、利用者に分かりやすいパンフレット等で説明することを求めます。また、周知・啓発は、関係する事業者のみではなく官民一体となって周知・啓発をすることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>なお、総務省においては、最近の事例を採り入れ、「スマートフォン プライバシーガイド」を改定したところです。</p>
第4章1	<p>スマートフォン時代においてはサービスのボーダレス化が一層進み、アプリケーション提供者も国内企業に限定されません。このような状況下では、全てのアプリケーション提供者による行動遵守が徹底され、利用者への十分な配慮がなされることを期待するのは現実的ではなく、例えば、プライバシーポリシーを適切に表示しないアプリケーション提供者の存在等も、今後一定程度想定されます。従って、安心・安全な利用環境の確保のためには、情報の発信者側ではなく受信者側である利用者におけるリテラシー向上が極めて重要性を持つとの認識の下、アプリケーション提供者への啓発とともに、様々な関係者による利用者側へのリテラシー向上施策を積極的に進める必要があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第4章	<p>現在では、小学生のスマートフォン利用者も増加していることから学校におけるリテラシー教育、また保護者に対する啓発活動が重要と考えます。事業者、国、地方公共団体、消費者団体等、教育機関、PTA等官民一体となった啓発活動が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	
第4章	<p>関係者が多だけでなく、新たなアプリ提供者が他業界や企業以外の一般人からも参入してくるため、各業界団体の範囲内の普及啓発活動では、全てに行き届かせることは困難である。官民での連携やイノベーション推進の一環として、また国民のICTリテラシー向上の一環として、業界を越えた産官学による対応を望む。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	
意見 I-5 : 「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」に沿った取組の実効性担保のために法的な規制も合わせて検討すべき。		考え方 I-5
全般	<p>本イニシアティブは、総じて関係事業者（本イニシアティブの図表1-3-2に記載の事業者等）の自主的な規制を推奨していますが、プライバシー保護は事業者のニーズとは相反することがあると考えられるため、実効性担保のための法的な規制も合わせて検討すべきです。</p> <p>即ち、日本弁護士連合会編集の書籍「デジタル社会のプライバシー」の101頁に「事業者は、ユーザが無意識にウェブサイトで行動してくれた方が、ユーザの本当の関心事項を収集できてよいというのが本音であろう。また、オプトアウトの仕組みがユーザの間に広く知れ渡り、かつ簡単に行使できるものであれば、多くの人が実際にオプトアウトを選択してしまい、事業者としては行動ターゲティング広告が活用できなくなって困ることになる。」という記述がありますが、これから想定されるように、事業者は利用者への説明の積極性に欠ける傾向があると考えられ、事業者の自主規制のみでは適切なプライバシー保護が期待できないように思われます。</p> <p>直近の例として、ある事業者が収集した多量の利用者情報を他企業に転売したケースがあり、転売した事業者は利用者情報を匿名化しているので問題ないと釈明しています。しかし他のデータと合わせてマイニングすれば該データが個人識別性を有する可能性があります。この例の</p>	<p>スマートフォン上の利用者情報の適正な取扱いに関する利用者の不安の解消は、一義的には関係事業者等の役割と責任においてなされるべきものと考えられ、スマートフォンを安心・安全に活用できる環境を関係事業者等や業界団体自らが確保することが、スマートフォンにおけるイノベーションの継続的な創出や市場の中長期的な成長につながるとの認識の下、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」は、関係事業者等の自主的取組を促すものです。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ように事業者の自主規制だけでは、利用者のプライバシー保護は困難であることが推察されます。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	
<p><b>意見 I-6 : アプリケーションごとに個別のプライバシーポリシーを策定するのではなく、アプリケーションに適用されるプライバシーポリシーを明示することで足りることとすべき。</b></p>		<p><b>考え方 I-6</b></p>
<p><b>全般</b> <b>第2章2</b></p>	<p>2012年8月公表の「スマートフォン プライバシー イニシアティブ –利用者情報の適正な取扱いとリテラシー向上による新時代イノベーション–」（以下「イニシアティブ I」という）においては、アプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定するというのが提言の内容とされ、「個別のアプリケーション……について……プライバシーポリシー等をあらかじめ作成し」（イニシアティブ I P.59）、「それぞれプライバシーポリシーを定め」（同 P.64）、「アプリケーション……ごとの適切なプライバシーポリシー」（同 P.67）といった表現が用いられていたが、今回の「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II ~アプリケーションの第三者検証の在り方~」（以下「イニシアティブ II」という。また、イニシアティブ I と総称して「イニシアティブ」という）においては、「アプリケーションのプライバシーポリシー」という表現が用いられるにとどまっているように見受けられる。</p> <p>イニシアティブ I における提言「アプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定する」というのは、我が国以外で「アプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定する」ことを要求する例は見られず、グローバルスタンダードと異なる取組みを提言することになりかねないため大きな懸念を抱いていたところであるから、それが改められる趣旨のものと認識しており、賛成である。すなわち、事業者が提供するサービスやアプリケーションに共通に適用される一般的・概括的なプライバシーポリシーを定め、当該プライバシーポリシーがアプリケーションに適用される旨を明示するというのも、事業者が遂行すべき取組みとして認めることとする趣旨と解する。</p> <p>もしイニシアティブ I の提言内容「アプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定する」を改める趣旨ではないということであれば、イニシアティブ II P.24 において「米国においても、後述のようにアプリケーションのプライバシーポリシーの作成が求められており」と</p>	<p>アプリケーションにおける利用者情報の取扱いについて利用者に対して分かりやすく透明性の高い説明を行うことが重要であり、そのためにはアプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定することが求められると考えます（スマートフォン プライバシー イニシアティブ）。この考え方は「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」においても引き継がれており、利用者が真に知りたいことを、透明性が高い形で示すために、アプリケーションのプライバシーポリシーについては原則として企業全体のプライバシーポリシーやアプリケーションの利用規約と別に策定されることが望ましいとしているところです。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の記述があり、FTC のレポート「Mobile Privacy Disclosures」(以下「FTC レポート」という)が引用されているが、これは不適切である。すなわち、FTC レポートは、P. 22 において「…… apps should have a privacy policy and make that policy available through the platform's app store.」と述べているのみで、「アプリケーションに適用されるプライバシーポリシーを明らかにすること」を求めていこそすれ、「アプリケーションごとにプライバシーポリシーを策定する」ことは求めていない。したがって、イニシアティブの提言内容と FTC レポートの提言内容は明確に異なっており、この点をイニシアティブ II において明示していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<b>意見 I-7 : 情報収集モジュールの有無については、統一したマーク等により一目瞭然に分かる方法を検討すべき。</b>		<b>考え方 I-7</b>
<p><b>第 2 章 2, 3</b></p>	<p>指針において、情報収集モジュールを組み込もうとするアプリケーション提供者がプライバシーポリシーにおいて①組み込んでいる情報収集モジュールの名称、②情報収集モジュール提供者の名称、③取得される情報の項目、④利用目的、⑤第三者提供の有無等について記載すべきこととされていますが、実際の記載率は 1～2 割程度であると報告されています。</p> <p>利用者は、情報収集モジュールが組み込まれていることさえ知らされていない状況では、適切なアプリケーションの選択ができません。また、情報収集モジュールによって収集される情報が個人情報には当たらないものであったとしても、蓄積されれば、個人情報となり得ることから、アプリケーションには、情報収集モジュールの有無は必ず記載すべきで「有」の場合は、上記 5 項目の記載が必要と考えます。</p> <p>情報収集モジュールの有無については、統一したマーク等を使い、一目瞭然に分かる方法を考えて頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II」においては、情報収集モジュールを内包するアプリケーションのアプリケーション提供者に対して、情報収集モジュールについてプライバシーポリシーに記載するよう促すことが必要なことに加えて、アプリケーション提供者側が情報収集モジュールについて十分に理解していないため、正確に記載できない場合もあることから、各情報収集モジュールについて、アプリケーション提供事業者や第三者検証の主体を支援する観点から、業界関係者向けに情報収集モジュールについての共通的なデータベース等の作成などを検討することが望ましいとされているところです。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<b>意見 I-8：青少年については、情報収集をしない・させない方策が必要。</b>		<b>考え方 I-8</b>
<b>第2章2(6)</b>	<p>青少年については、情報収集をしない・させない方策が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においては、青少年に関する情報の取扱いについては、判断力や経験が乏しい場合もある青少年の特性を考慮して、十分に配慮した取扱いが行う必要性があり、国際的動向等を踏まえ検討を深め、関係事業者、関係省庁、業界団体などが幅広く協力・連携しながら、必要とされる対応を行っていくことが望ましいとしているところです。</p>
<b>意見 I-9：第三者検証について、検証に統一的な基準が必要。</b>		<b>考え方 I-9</b>
<b>第3章</b>	<p>アプリケーションの第三者検証については、いくつかの事業者により検証が開始されていますが、検証に必要な統一的な基準が必要と考えられるため、今後も引き続き検討していただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>御指摘のとおり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、第三者検証の実施方法や実施細目の在り方について共通的に把握・検討すること、必要に応じ基準の見直しについて検討すること、第三者検証の結果の表示方法の検討等、第三者検証の共通的検討事項については、関係事業者や業界団体の協力を得つつ効果的かつ効率的に推進されるような体制を検討してまいりたいと考えます。</p>
<b>意見 I-10：プライバシーポリシーの統一的な表示等が必要。</b>		<b>考え方 I-10</b>
<b>第3章</b>	<p>また、第三者検証が適切に行われていることを利用者に対して可視化するために、プライバシーポリシーの統一的な表示とアプリケーションをダウンロードする際にどのような利用者情報が外部送信されるかが表示されることが必要と考えます。</p>	<p>御指摘のとおり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、プライバシーポリシーの記載様式の共通性が低い</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>ため、利用者にとって把握しにくく読み解く手間がかかることも指摘されており、プライバシーポリシーの記載様式や記載場所の共通化は、今後の検証の効率化と普及のために重要であるとしているところです。また、「スマートフォンプライバシー イニシアティブ」において、プライバシーポリシーは、アプリケーションをダウンロードしようとする者が容易に参照できる場所に掲示又はリンクを張ること等としているところです。</p>
<p><b>意見 I-11：第三者検証の基準や手法については、柔軟な取扱いを認めるべき。</b></p>		<p><b>考え方 I-11</b></p>
<p><b>第3章</b></p>	<p>一方、これらの第三者検証の信頼性を確保するために、一定の基準が検討されていることは理解できるが、全ての主体が個別にこの基準すべてに合致しなければならないこととなると、結果的に単一の主体で事足りるということになりかねない。第三者検証を行う者がそれぞれの目的や得意な手法を生かして連携・協力できるようにしたり、アプリ提供者が自主的に選択できるようにするなど、検証の技能向上や公平性の担保を可能とする競争環境を阻害することがないように配慮を求める。</p> <p>また、大量に制作されるアプリを個々に検証するといった、大量のリソースと資金を必要とする過度な事業者負担が軽減されるように、例えば、プライバシー保護体制が一定以上守られているような事業者については、簡易的な検証で済むなどの方策への社会的な理解を促進していくことも重要ではないか。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>御指摘のとおり、第三者検証については、多様な検証サービスを選択的に利用できる環境を整備することが適当と考えます。また、簡易な検証については、その多様な検証サービスの1つとして含まれるものと考えます。</p>
<p><b>第3章3（1）</b></p>	<p>第三者検証の主体として期待される事業者として、OS 提供事業者、移動体通信事業者、ゲーム等のコンテンツ配信事業者が列挙されていますが、そのビジネス形態等により検証可能な深</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>度には差異が存在します。これらの事業者に一律で一定の検証レベルを求めることはビジネスを阻害する要因になり得、結果として利用者利便を損なうことから、各事業者による対応の差異は許容されるべきであると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
<p><b>意見 I-12：第三者検証を行っている者やアプリケーション、情報収集モジュール等のリスト化の取扱いについて慎重を期すべき。</b></p>		<p><b>考え方 I-12</b></p>
<p><b>第3章</b></p>	<p>また、第三者検証を行っている者のリスト化や公表は、第三者検証を普及させるために重要であると考えますが、リスト化や公表する者の恣意性を排除し、公平な取扱いを担保できる方法も検討する必要があると考えます。</p> <p>上記と同様、アプリや情報収集モジュールのDB化、リスト化、公表や危険情報の取扱いについても、国内のみならず海外も含めて、法的な問題や不必要な混乱を消費者に与えないようにする必要があります。例えば、セキュリティホール対策のように、公表する前に当事者に事前通知し改修を促す等、状況に応じた対応を検討すべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p>
<p><b>第3章4(5)</b></p>	<p>弊社では、アプリケーション開発事業者様と、アプリケーションの秘密情報及び営業秘密の保護に関する取り決めを結んでおり、同取り決めはアプリケーション産業全体の健全な発展に不可欠なものと考えます。情報収集モジュールのリスト化及びその公表は同取り決め抵触する可能性があることから、慎重な検討を希望します。</p> <p>なお、上記のとおり、弊社としては「リスト化」はアプリケーション開発事業者様との守秘義務契約との関係で困難と考えますが、仮に本リスト化が法的な拘束力を伴う義務となる場合、リスト化の対象となる情報収集モジュールは「個人情報」を収集するものに限るべきと考えます。情報収集モジュールには、純粋な統計情報等、個人情報と関係のない情報を収集するものも存在するところ、これらのモジュールまでリスト化の対象とすると、却って利用者に混乱をもたらしかねないと考えます。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	【Apple Japan 合同会社】	
<b>意見 I-13 : SPI 準拠マークの導入については慎重を期すべき。</b>		<b>考え方 I-13</b>
<b>第3章</b>	<p>国際間での共通性がない「SPI 準拠マーク」を安易に導入することには賛成できない。これこそ、国際協調で検討すべきであるとする。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>SPI 準拠マークにつきましては、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、引き続き検討を行うことが望ましいとしているところではあります。</p>
<b>意見 I-14 : フォローアップ WG (TF) においては、当事者たる業界団体や事業者の参加を促進すべき。</b>		<b>考え方 I-14</b>
<b>第3章</b>	<p>諸問題研の下にフォローアップのための WG や TF を維持（設置）とあるが、業界の自主的取り組みを推進するために、当事者たる業界団体や事業者の参加を促進すべきとする。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においては、第三者検証の共通の検討事項について関係事業者や業界団体の協力を得つつ効果的かつ効率的に推進されるような体制を検討するとしているところではあります。</p>
<b>意見 I-15 : 第三者検証の主体は、法による設置根拠に基づいたものとすべき。</b>		<b>考え方 I-15</b>
<b>第3章前書き</b>	<p>民間主導が謳われていますが、法による設置根拠に基づいた適切な第三者検証が必要です。理由としては、例えば EU は日本がパーソナル情報の十分な保護を行っていることと認定しておらず、情報の相互移転における国際協調に支障をきたしていることが挙げられます。</p> <p>（消費者庁「個人情報保護制度における国際的水準に関する検討委員会報告書」（2012年3月）の P14 参照）</p> <p style="text-align: center;">【日本ユニシス株式会社】</p>	<p>スマートフォンのアプリケーション上の利用者情報の適正な取扱いに係る第三者検証については、何らかの形でアプリケーションの検証を行う民間事業者や団体がすでに存在しており、それらの能力や知見を活用することが適切と考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見 I-16：移動体通信事業者以外の者も第三者検証の主体となれる仕組みを整えるべき。		考え方 I-16
第3章3(1)	<p>移動体通信事業者は自らアプリ提供も行っていることから、アプリ提供についてより客観的立場にある第三者が検証を行う仕組みが整えられることが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ】</p>	<p>第三者検証の主体としては、OS提供事業者や移動体通信事業者、コンテンツ配信事業者等のプラットフォーム提供者のほか、セキュリティベンダー、レビューサイト等が大きな役割を果たすことが期待されます。</p>
意見 I-17：共通的な検証基準を具体化すべき。		考え方 I-17
<p>第3章3(2)② 【アプリケーションのプライバシーポリシーの記載の検証の基準（APP 検証）】 の①「アプリケーションのプライバシーポリシー等の作成・公表の有無等」の3行目</p>	<p>「容易に」とはあいまいな表現なため事業者が対応しにくいと思われます。具体例をいくつか記述するのが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」において提示する共通的な検証基準は、第三者検証を実施するそれぞれの者が、これを踏まえた上で、個別の基準に対する実施細目を設定したり、推奨基準を活用して検証を行うこと等を想定しているものです。</p> <p>なお、「アプリケーションのプライバシーポリシーの記載の検証の基準」の「(参考) 部分」については、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」において、アプリケーションのプライバシーポリシーに記載すべき事項として既に盛り込まれているものを再掲しているものです。</p>
<p>第3章3(2)② 【アプリケーションのプライバシーポリシーの記載の検証の基準（APP 検証）】 の③「同意取得に関する事項」の4行目</p>	<p>検証の基準なのであるから、単なる(参考)としてではなく、プライバシー性の高い情報として明定(定義)することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>第3章3(2)② 【利用者情報に関する技術的検証の基準】の②の5行目</p>	<p>「一定の」という表現では事業者が対応しにくいので、どの程度整合していれば良しとするのか、具体例をいくつか記述するのが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	
<p>意見 I-18：アプリケーション提供事業者等は、プライバシーポリシーの策定に当たっては、表示方法や掲載場所について具体的に分かりやすくなるよう工夫すべき。</p>		<p>考え方 I-18</p>
<p>第3章4 第4章1</p>	<p>スマートフォンのアプリケーションにおける利用者情報の収集・送信・第三者提供を伴うプライバシー侵害のリスクに関しては、利用者がその内容や意味するところを理解することが容易でない状態にあることが最大の問題である。</p> <p>従って、一般利用者、特に IT や通信に関する知識・理解・リテラシーが高くない層においても、その意味するところやリスクを分かりやすく説明し、理解できるようにすることが大事であると考えます。</p> <p>従い、①収集する情報、②アプリケーションに許可する動作、③情報提供により生じる恐れのある不利益等の内容、について、具体的に分かりやすく説明することが必要である。</p> <p>例えば、P17 の不正アプリケーションの例（図表 1-1-10）が示すように「アプリケーションに許可する権限」として「完全なインターネットアクセス」、「連絡先データの読み取り」と表示しても、それが意味するところは一般利用者には全く不明と言ってよい。また例えば、「端末識別情報と位置情報をアプリケーション提供者に送信します」という説明があったとしても、「端末識別情報」が何を意味するか、「位置情報」を第三者に知られることにより生じ得るリスクはどんなものが考えられるか、等の具体的説明がない限り、リスクの理解は無理である。</p> <p>従って、これらの内容を詳しく説明する情報を確実に利用者に提供し、利用者が内容を理解した上でアプリケーションを利用する環境を提供し、それが有効に機能するような運営とモニタリングを継続的に実施する必要がある。</p> <p>そのためには、限られたスマートフォン画面上での表示の工夫や、一般的に容易に参照できる場所（アプリケーション提供サイト等）での掲示等、アプリケーションの提供サイドにおける取組が重要となる。</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、アプリケーションのプライバシーポリシーについては、アプリケーション提供事業者等提供サイドの取組により、より分かりやすい掲載・表示方法や概要版の作成等が進められることが期待されているところです。</p> <p>また、御指摘のとおり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」に沿った取組の推進に当たっては、関係事業者、業界団体、関係省庁等すべての関係者が連携して対応していくことが重要であると考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>またそういった取組を確実にし、従わない事業者を減らすことや排除することのためには、行政、関連する事業者の団体、啓発等を目的とする非営利民間団体等における連携も重要となる。また情報セキュリティ監査制度のような民間主体による監査の仕組みを導入することも有効と考えられる。</p> <p>そのような取組、事業者・団体間の連携等が、本戦略の一環として具体的に推進されるよう希望する。</p> <p style="text-align: center;">【特定非営利活動法人 日本ネットワークセキュリティ協会】</p>	
<b>意見 I-19：プライバシーポリシーの様式の共通化には、柔軟性が必要。</b>		<b>考え方 I-19</b>
<b>第3章4（1）</b>	<p>プライバシーポリシーの様式の共通化には、柔軟性が必要と考えます。例えば、米国では、プライバシーポリシーの一部の箇所（例えば、バイオメトリクスに関する部分等）については、アプリケーションが情報収集していなくても、プライバシーポリシーの様式の共通化が必要ではないかとの議論がなされています。弊社と致しましては、プライバシーポリシー全体について様式を共通化することについては賛成ではありませんが、アプリケーションがユーザー情報にアクセス若しくは収集する箇所に限って共通化することについては検討の余地があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【Apple Japan 合同会社】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においては、プライバシーポリシーの記載様式の共通性が高くないため、利用者にとって把握しにくく読み解く手間がかかることも指摘されており、プライバシーポリシーの記載様式や記載場所の共通化は、今後の検証の効率化と普及のために重要であるとしているところです。</p>
<b>意見 I-20：第三者検証は、法的義務としてではなく、また、自主的な措置としてなされるべき。</b>		<b>考え方 I-20</b>
<b>第3章4（2）</b>	<p>弊社と致しましては、第三者検証は、法的義務としてではなく、あくまでも自主的な措置とされるべきと考えます。第三者検証は、実施方法の如何によっては、プライバシー保護を技術的な方法で担保しようとする試みを阻害し、アプリケーションに対して必ずしも合理的でない負担を課してしまう可能性があります。また、弊社自身も自社製のアプリケーションを提供しておりますところ、これらのアプリケーションに対する他社からの第三者検証は受け入れが困</p>	<p>スマートフォンのアプリケーション上の利用者情報の適正な取扱いに係る第三者検証の仕組みは、御指摘のとおり、民間主導により整えられることが望ましいと考えます。他方で、第三者検証は、アプリケーションが適正なプライバ</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>難と考えます。</p> <p>なお、仮に将来、第三者検証の法的義務化が検討の遡上にあがる場合には、第三者検証の対象となるアプリケーションは、スマートフォンからアプリケーション・サーバーヘデータが送信されるといったデータ収集を行っているアプリケーションに限り、かつ送信されるデータが、金融情報、健康情報、性生活情報といった慎重に扱われるべきデータである場合に限られるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【Apple Japan 合同会社】</p>	<p>シーポリシーの下、適正な運用がなされているか、第三者によって客観的に確認されることに意義があるものと考えます。</p>
<p>第3章4(8)</p>	<p>上述のとおり、弊社としては第三者検証については慎重な立場に立っています。仮になんらかの検証が行われる場合には、検証はアプリケーション提供事業者自身によって実施され、かつアプリケーションが当該検証に違反した場合には、アプリケーション事業者自身が当該違反に責任を持つべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【Apple Japan 合同会社】</p>	
<p><b>意見 I-21：連絡通報窓口間の連携については、各プラットフォームの違いを踏まえて検討すべき。</b></p>		<p><b>考え方 I-21</b></p>
<p>第3章4(4)</p>	<p>アプリケーションを提供している各プラットフォームはそれぞれ、プライバシー保護に関して異なったアプローチをとっています。またプライバシー保護のアプローチそれ自体が一部では各社の競争の対象となっており、そのような健全な競争を通じて、プライバシー保護全体の質が高められている側面もあります。このため、連絡通報窓口間の連携については、各プラットフォームの違いを踏まえた内容、かつプラットフォーム間の健全な競争を阻害しない範囲で検討すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【Apple Japan 合同会社】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、連絡通報窓口は、不適切なアプリケーションを認知し、当該アプリケーションの削除、利用者への注意喚起、関係事業者間等の情報共有等の対応をとるために有用であり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においては、各連絡通報窓口等が可能な範囲で連携し、情報共有を図るための体制を検討することが望ましいとしているところです。</p>
<p><b>意見 I-22：利用者がインストール済みのアプリケーションに問題が発見された場合の対応は、利用者自身によるアンインストールを前提とすべき。</b></p>		<p><b>考え方 I-22</b></p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第3章4(6)	<p>「既に利用者がスマートフォンにインストール済みのアプリケーション についても確認し、問題が発見された場合アプリケーションのアンインストールを含めた対応ができるように支援できることが望ましい」とされているところ、その実施方法の検討にあたっては、アプリケーションがスマートフォンに一旦インストールされた後は、弊社が遠隔操作により当該アプリケーションを アンインストールすることはできないことに留意されることを希望します。また、弊社はスマートフォンにどのアプリケーションがインストールされたかを確認することはできませんし、またユーザーのプライバシー保護の観点から確認できるようにすべきではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【Apple Japan 合同会社】</p>	<p>本記述は、利用者への情報提供等の支援を念頭に置いたものであり、OS提供事業者や移動体通信事業者に対してアプリケーションアンインストールを求めるものではありません。</p>
第3章4(6)	<p>本項(6)「利用者支援・検証支援のためのアプリケーションやウェブサイト等の検討」において、既に利用者がスマートフォンにインストール済みのアプリケーションに問題が発見された場合、アプリケーションのアンインストールを含めた対応ができるように支援できることが望ましい旨の記載がされていますが、利用者自身がトラブルに対して自発的に対応できる能力を育成する観点からも、利用者自身によるアンインストールを前提とし、本支援内容はあくまで利用者への情報提供を主とすべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
意見 I-23：アプリケーション調査の基準検討・策定にあたっては、技術者や産業界関係者を検討主体に加えるべき。調査結果の公表にあたっては当該アプリケーション開発事業者に意見陳述の機会が与えられるべき。		考え方 I-23
第3章4(7)	<p>「アプリケーション調査を実施する上での基準を検討・策定」とあるところ、アプリケーションのプライバシー保護に係る技術進歩は目覚ましいことから、検討・策定の主体には日進月歩の技術進歩を正確に把握している 技術者や産業界関係者を加えるべきと考えます。</p> <p>なお調査結果については、誤った結果の発表を避けるため、公表前に当該アプリケーション開発事業者に意見陳述の機会が与えられることを希望します。</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブII」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、アプリケーション調査の基準検討・策定にあたっては、広範な関係事業者等の意見を取り入れることが適当と考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	【Apple Japan 合同会社】	
<b>意見 I-24：政府関係者が出席する国際会議や取り組みに、業界団体等も参加できるよう要望。</b>		<b>考え方 I-24</b>
<b>第4章</b>	<p>また、日本の取り組みを広く海外に理解していただき、各関係団体や事業者間での国際連携できるようにするため、政府関係者が出席する国際会議や取り組みに、業界団体等も参加できるように要望する。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」においても、スマートフォンの利用者情報の適正な取扱いを効果的に確保していくためには、二国間・多国間の場を活用した課題解決に向けた情報共有や連携が重要であるとしているところです。</p>
<b>意見 I-25：誤記等の修正に関する意見</b>		<b>考え方 I-25</b>
<b>第2章3（2） 4段落目</b>	<p>「提要者」は「提供者」の誤り。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	御指摘のとおり、修正します。
<b>第4章3 4行目</b>	<p>文中「スマートフォンはが」は誤記と思われるのでこれは削除が相当と思われます。</p> <p style="text-align: right;">【日本ユニシス株式会社】</p>	

## 第Ⅱ部 「CS適正化イニシアティブ」～スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供を通じた消費者保護～ への御意見

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見Ⅱ-1	引き続き苦情削減に努めていくが、今後の方向性として示された取組が結果として事業者の創意工夫あるサービスや事業活動を委縮することがないよう留意することが必要。	考え方Ⅱ-1
全般	<p>電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上を図る観点及び電気通信事業者の社会的責務として、電気通信サービスの適正な提供を行うための取り組みとして検討された本提言案を真摯に受け止め、弊社としても、引き続き利用者利便性の向上に配慮し着実な苦情削減に努めていく考えです。</p> <p>なお、通信業界としては、これまでも「販売勧誘の在り方の自己点検・確認」、「事業者による代理店状況把握と指導の徹底」などにおいて自主的な取り組みを進めているところですが、本提言案にて今後の方向性として示された取り組みについて包括的な対応として実施することで、結果として事業者の創意工夫あるサービスや事業活動が委縮することがないよう留意することが必要と考えます。また、その際、行政と業界団体が密に連携を取り検討を進めるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【イー・アクセス株式会社】</p> <p>電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上は、電気通信事業者の社会的責務であるとの認識のもと、これまでも広告表示や営業活動の適正化等、自主的取組を行っているところです。今後も、本提言における苦情・相談が増加傾向にある旨の指摘を真摯に受け止め、必要な対応については業界並びに個社として精力的に取組んでいく考えです。</p> <p>なお、今後の取組による効果の最大化を図るためには、それぞれの施策の有効性や実現容易性等の諸要素を勘案の上、優先順位を決定し、個別の取組を具体化・推進していくことが重要であると考えます。</p> <p>なお、各種施策を行う結果、特定の側面においては、利用者にとってプラスの影響を及ぼす場合であっても、当該施策の副作用やトレードオフにより、他の側面で利用者負担の増加や利便性の低下が生じてしまう懸念も存在します。従って、これらの点についても十分留意した上で最終的な施策の実施判断や実施タイミングの検討を行うべきと考えます。</p>	<p>「CS適正化イニシアティブ」を踏まえ、行政、関係事業者、業界団体等による包括的な取組の推進が必要であると考えます。</p> <p>なお、今後の包括的な取組の推進に当たっては、電気通信サービスに係る苦情・相談が事業者間・サービス間競争の進展・変化や競争政策とも密接に関連を有すると考えられることから、そのような事情も併せ勘案することが必要であると考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>また、「今後の方向性」として挙げられている広告表示や料金プラン等のテーマについては、各々、利用者保護に配慮して業界内で検討されるべきものであることは言うまでもありませんが、他方、それらが利用者に恩恵をもたらす事業者間の競争の源泉でもあることにも留意が必要です。従って、これらのテーマについて、あるべき環境整備を図る上では、事業者の創意工夫によるビジネスモデルを阻害しないよう十分に配慮頂くことも必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
<b>意見Ⅱ-2 円グラフ（2（1）図2-1-3：2012年度（平成24年度）のPIO-NETにおける苦情・相談の内訳）の分類を「放送」と「コンテンツ」を分けて記載すべき。</b>		<b>考え方Ⅱ-2</b>
<b>第1章2（1）図2-1-3</b>	<p>円グラフに記載されている「通信サービス」の内訳として「放送・コンテンツ等」が18.7%と記されていますが、この「放送・コンテンツ等」に放送サービスへの苦情も含まれているとなりますとこれは「電気通信サービス」の5%に比べ、3倍以上の数値となっているわけで、あたかも放送事業者への苦情相談が大半を占めているように見えます。</p> <p>しかしながら、電気通信サービスよりも放送サービスの苦情・相談件数が多いとは到底思えませんので、多くはコンテンツに関わる件数かと推察致します。</p> <p>そこで、こうした数値による表現につきましては、悪戯に誤解を招かないためにも、「放送」と「コンテンツ」を分けて記載すべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>御指摘を踏まえ、「放送・コンテンツ等」を「デジタルコンテンツ」及び「放送サービス等」に分けて記載します。</p>
<b>意見Ⅱ-3 自主的な改善取組については、結果が表れるまで一定の時間を要するものもあるため、今後の推移も考慮が必要。政側と業界側が連携したPIO-NETデータ等の定期的かつより詳細な分析が必要。</b>		<b>考え方Ⅱ-3</b>
<b>第4章</b>	<p>ICTサービスは、社会インフラの基幹産業のひとつとして成長し、今や人々の暮らしにとって欠かせない様々なサービスが提供されています。また、日本経済再生の成長産業としても位置づけられ、行政による積極的な規制緩和が市場競争を促進し、安価で便利なサービスの提供により多くの利用者がそのメリットを享受しているものと認識しています。</p> <p>一方で、新技術を反映した新たなブロードバンドサービスの普及拡大に伴い、お客様からの</p>	<p>「CS適正化イニシアティブ」を踏まえ、行政、関係事業者、業界団体等による包括的な取組を推進することにより、引き続き利用者の苦情・相談を減らす努力を継続することが必要であると考えますが、その際は、取組状況について定</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>苦情・相談が増えていることは通信業界4団体からなる弊協議会においても重く受け止め、業界一体となった改善を行っており、今後より一層取組みを推進していく考えです。これら自主的な改善取組みについては、結果が表れるまで一定の時間を要するものもあるため、今後の推移もご考慮頂きたいと考えます。</p> <p>本提言書案における各取組方針については、電気通信業界及び行政が役割分担をしながら協調して取組んでいくことが望ましいと考えますが、過度な規制は事業者の健全な事業活動を制限し、却って利用者の利便性や経済性を損なうおそれがありますので、今後の取組みの検討にあたっては、消費者利益の向上や産業振興による日本経済の発展とのバランスにも留意し、客観的かつ詳細な分析データをもって、できるだけ多くの関係者によるマクロ的な視点をもった十分な議論が必要と考えます。</p> <p>国民生活センター殿等が公表されるトラブル事例には、極めて悪質かつ象徴的なものが多く紹介されていますが、弊協議会としては、本提言書案の前提となっている年間約4万件のPIO-NET苦情・相談件数には、消費者と通信事業者の認識のズレや説明不足から生じているものも相当程度存在すると想定しています。悪質な事例については速やかに個別対応を行うべきであり、そうではないものについては、速やかな事実把握、正しい分析による効果的な改善の取組みを行う必要があります。そのためにも、行政側と業界側が連携したPIO-NETデータ等の定期的かつより詳細な分析が必要であると考えます。</p> <p>行政と業界が一体となった取組みにより、消費者トラブルが減り、消費者がより良いサービスを楽しみ、通信事業者が産業振興に寄与し日本経済が発展し続けることが望ましい姿と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p>	<p>期的に把握・分析等を行った上で、PDCAサイクルを回していく必要があると考えます</p> <p>なお、PIO-NETに登録された苦情・相談情報についての考え方は、考え方Ⅱ-20を御参照ください。</p>
意見Ⅱ-4	事業者が公表している(保証されていない)最大通信速度だけでなく、測定条件などが明示された実測値に基づく指標が提示されていることは有用。測定環境、測定条件、測定項目、調査主体などについては、諸外国の状況や業界の意見も取り入れつつ、公正かつ透明性のあるルールを採用すべき。	考え方Ⅱ-4
第4章1(1)	提言の中でも指摘されているように、特にスマートフォンなどの無線サービスの通信速度に関して、通信事業者が公表する最大通信速度(ベストエフォート)と実測値の間に大きな乖離が	利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示に関する「CS適正化イニシアティブ」

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>あるケースが見受けられます。利用者の立場から見ると、サービスを選択する際には、事業者が公表している(保証されていない)最大通信速度だけではなく、測定条件などが明示された実測値に基づく指標が提示されていることは有用であると考えます。</p> <p>ただし、現状ではどのような条件で測定することが適切なのか明確になっているわけではないため、測定環境、測定条件、測定項目、調査主体などについては、諸外国の状況や業界の意見も取り入れつつ、公正かつ透明性のあるルールを採用すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、通信速度の実効速度の測定等については、新たに検討の場を設け、諸外国等の国際動向を参考にしつつ、幅広い意見を聞きながら、事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め、推奨される計測方法を取りまとめることが必要と考えます。</p>
<p><b>意見Ⅱ-5 通信エリア、通信速度及び通信品質の「見える化」の実施が必要。スマートフォンアプリのユーザーの承諾を得たうえで、公平で広範囲に正確な統計ができる方法を活用すべき。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-5</b></p>
<p><b>第4章1(1)</b></p>	<p>スマートフォンの設定アプリの通信ログを活用した「ビッグデータ」の統計による、通信エリアと通信速度および通信品質の「見える化」の実施が必要と考える。</p> <p>これは、例えば英国の調査会社 OpenSignal が採用しており、世界各地の通信エリアと通信速度および通信品質の実測値を「見える化」した実績がある。スマートフォンアプリのユーザーの承諾を得たうえで、公平で広範囲に正確な統計ができる方法である。</p> <p>これは、ソフトバンクグループである調査会社 Agoop も同方式を採用しており、月間 7.5 億件の通信ログを用いた「つながりやすさ」の「見える化」に努力している。国内の他キャリアでは見られない公平な方法である。</p> <p>この方法を使えば、通信エリアと通信速度および通信品質の数値化が可能であり、消費者の選択に非常に有効である。</p> <p>よって、総務省で同方式を活用することにより、国内キャリアの競争を一層に促すことに寄与し、消費者利益に還元していただきたいと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人B】</p>	<p>利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示に関する「CS 適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、通信速度の実効速度の測定等については、新たに検討の場を設け、諸外国等の国際動向を参考にしつつ、幅広い意見を聞きながら、事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め、推奨される計測方法を取りまとめることが必要と考えます。</p>
<p><b>意見Ⅱ-6 実効速度及び通信品質の測定基準や方法等については公正かつ透明性のある枠組み作りが必要。今後の検討に当たっては、通信事業者を含めた多くの関係者による公平かつ実行性のある十分な議論が必要。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-6</b></p>
<p><b>第4章1(1)</b></p>	<p>スマートフォンをはじめとするモバイル通信サービスは、通信技術の特性上、基地局との距</p>	<p>「CS 適正化イニシアティブ」の内容を実施し</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>離だけでなく、通信時の電波環境、同時接続率、網トラヒック状況のほか、利用者が使用する端末スペックや利用場所の建物の構造などによっても刻々と通信品質が変化するため、実効速度の定義が非常に難しい世界です。また、事業者間で相互接続する場合には、自社網だけでなく他事業者網の状況によっても通信品質が左右されます。更に、LTEサービスのようによりエリア拡大中のサービスについては、基地局整備や技術革新などにより、日々刻々と測定結果が改善されることが想定されます。</p> <p>実効速度及び通信品質の公表は、通信事業者の営業活動において大きなインパクトを与えますので、その測定基準や方法等については公正かつ透明性のある枠組み作りが必要です。今後の検討にあたっては、当初から通信事業者を含めた多くの関係者による公平かつ実行性のある十分な議論が必要と考えます。</p> <p>また、実効速度を表示する際には、当該速度が保証速度であると消費者が誤認することのないようあわせて配慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p> <p>本提言案では、実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め検討する方向性が示されておりますが、通信サービスの実効速度については、測定の際の諸条件(時間帯、周辺の建築物の状況等)により大きく変動するものであることから、これらの状況を勘案した上で、公平性を担保することが前提条件と考えます。従って、今後の検討においては、中立的な検討母体のもと、通信事業者の意見を踏まえながら、公平かつ中立な基準を設定することが可能かどうかから検討を進めていただく必要があると考えます。また、実効速度表記、及びメッシュカバー方式に基づくエリア表記を導入する場合は、これまでの競争環境や事業活動を大きく損なわないよう、拙速な導入は避けるべきであり、運用開始までのスケジュールについても留意していただく必要があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【イー・アクセス株式会社】</p> <p>サービス品質・エリア等の告知活動においては、これまでも事業者における創意工夫により、利用者にわかりやすい情報の提供を行う等、適正な広告表示を心がけてきました。また、業界</p>	<p>ていく際に考慮すべき御意見として承ります</p> <p>なお、通信速度の実効速度の測定等については、新たに検討の場を設け、諸外国等の国際動向を参考にしつつ、幅広い意見を聞きながら、事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め、推奨される計測方法をとりとめることが必要と考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>としても、広告表示自主基準の改訂を適宜行い、環境変化等に応じた業界基準の整備と遵守に努めているところです。本提言において触れられている通信速度や人口カバー率についても、引き続き、市場環境や技術動向等を踏まえ、利用者の実感に近い表示方法を工夫する等、利用者視点に立った取組を行っていく考えです。</p> <p>なお、行政等において新たな広告表示基準等を策定するにあたっては、主に下記の点に留意して頂くことを要望します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業者の創意工夫による告知活動の萎縮や技術の進展等による告知手法の陳腐化を回避すべく、必要以上に過度な基準策定（例：画一ルール以外での品質告知を認めない、全てのサービスに統一基準を強制的に義務付ける等）は行わないこと</li> <li>- 特定事業者に対する有利・不利が生じない中立的で客観的な基準とすること</li> </ul> <p>例えば、通信速度の実測値においては、測定時期（昼夜の別、日々のネットワーク整備や技術の進展の影響等）、測定環境（測定エリアの違い等）、測定対象の範囲（対象母数等）により、大きくその結果が変動することが想定され、適正性を欠く基準や不透明な基準が採用された場合、利用者の実感との乖離が大きく生じる、または事業者間での有利不利が生じる等により、却って利用者利便を損なう懸念が生じるものと考えます。従って、基準策定の際には、検討されたルールの妥当性を検証するプロセスを十分設ける等、慎重な対応が求められるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p> <p>通信速度表示と実効速度に差異があることは、各事業者に共通するものと認識しており、適切な方法により利用者に情報を提供することは利用者保護の観点からも必要なことと認識しております。</p> <p>その上で、実測値による速度表示については、事業者中立・公平で利用者に誤解を与えない手法によることが大前提であると考えます。</p> <p>例えばブロードバンドサービスも、ケーブルテレビ事業者のHFC、通信事業者のFTTHなど、事業者によりネットワーク形態に差異があります。また、各利用者も契約速度など利用条件や状況がそれぞれ異なる利用環境にあります。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>このような状況下、一律に速度表記の方法を定めることは、現実的には困難であると思料いたします。なお、測定が可能としても、事業者に過大な設備投資、過度の負担を強いることは望ましいとは思えません。</p> <p>このように実効速度の計測方法を定めること自体、必ずしも簡単ではなく、一方で仮に不公平な手法によって測定された結果が公表されると、事業者は大きな影響を受けることとなります。</p> <p>さらに、実測値の提示方法についても、ベストエフォートの理論値と実測値の関係性につき、利用者が誤解することなく理解できるような運用とすることも必要と考えます。</p> <p>以上のように速度表示は、事業者の事業活動に多大な影響を与える内容であるため、検討は慎重に行なっていただきたく、また今後検討がなされる場合には、当初からその議論の場に参加させていただくことを強く希望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
意見Ⅱ-7 同一地点・同一端末であっても、同時に利用されているお客様の数や通信量、電波状況等により随時変化すること、また、測定地点と各事業者の基地局との位置関係によっても測定条件に差が生じるため、考慮が必要。		考え方Ⅱ-7
第4章1(1)	<p>通信速度については、同一地点・同一端末であっても、同時に利用されているお客様の数や通信量、電波状況等により随時変化すること、また、測定地点と各事業者の基地局との位置関係によっても測定条件に差が生じることから、事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方の検討にあたっては、その点を十分ご考慮願います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ】</p>	「CS 適正化イニシアティブ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります
意見Ⅱ-8 最低保証の通信速度のガイドライン設定とユーザが使用時に、実行速度が携帯本体で確認できるような建設的な議論を期待。		考え方Ⅱ-8
第4章1(1)	<p>ドコモもスマホのユーザです。</p> <p>各キャリアは、LTE 化の推進の戦略沿って、スマホユーザへの契約者数増加に伴う通信データ総容量の増加に見合った設備増強が十分なされていないと感じる。</p>	「CS 適正化イニシアティブ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。 なお、広告表示や販売勧誘において、利用者

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>遅いと問い合わせると、何かと、ベストエフォート方式なので、通信が遅くても、ドコモとしては責任はないと、言い逃れをする態度や対応が散見される。</p> <p>また、携帯の本体機器に、“3G”、“H(High Speed)”、“LTE”と現在の通信方式を表示される。しかし、表示が、“LTE”と表示されたからと言って、必ずしも、高速通信ではない。つまり、全く意味の無い表示である。</p> <p>利用者視点では、通信速度、例えば、“3.7Mbps”と表示されようにして欲しい。</p> <p>本研究会には、最低保証の通信速度のガイドライン設定とユーザが使用時に、実行速度が携帯本体で確認できるような建設的な議論を期待します。</p> <p style="text-align: right;">【個人D】</p>	<p>が正確な情報に基づき契約が可能となる環境を整備することが必要であると考えます。</p>
<p>意見Ⅱ-9 ベストエフォート型で速度そのものが条件で変わるのにもかわらず、他社比較で堂々と宣伝していること自体、消費者を愚弄している。速度測定サイトを含む特定のサイトの自前サーバーへのキャッシュ化による仮想高速化のごまかしを排除すべき。</p>		<p>考え方Ⅱ-9</p>
<p>第4章1(1)</p>	<p>ソフトバンクモバイルのように、他社とのベンチマークとしてあからさまに違う比較対象、具体的には特定の3G機種とLTEとの比較を用いて堂々と宣伝している例がある。</p> <p>報告案に指摘の通り、ベストエフォート型で速度そのものが条件で変わるのにもかわらず、他社比較で堂々と宣伝していること自体、消費者を愚弄していないだろうか？</p> <p>また、電波のつかみ方による機種間格差もあり、このことを鑑みると、事業者ごとの実効通信速度を評価するよりも、自動車という運輸省による燃費測定の考え方をスマートフォンにも導入し、これを技適審査機種ごとに評価をするべきではないだろうか？</p> <p>また、そのベンチマークについて、ソフトバンクモバイルのように速度測定サイト含む特定のサイトを自前サーバーへのキャッシュ化による仮想高速化によるごまかしを排除するための仕組みを考案する必要があると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人C】</p>	<p>「CS適正化イニシアティブ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります。</p>
<p>意見Ⅱ-10 通信事業者が創意工夫した料金プランは、契約時の十分な説明が当然必要であるものの、その制度自体を否定され、規制を受けるべきものではない。</p>		<p>考え方Ⅱ-10</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第4章2	<p>現在多くの通信事業者が提供している、期間拘束付き割引料金や自動更新制度は、安価にサービスを利用したいという消費者ニーズを踏まえ、通信事業者が創意工夫したサービス・料金戦略によるものであり、多くのお客様にご利用いただいています。このような料金プランは、契約時の十分な説明が当然必要であるものの、その制度自体を否定され、規制を受けるべきものではないと考えます。また、自動更新制度は、サービスを継続的に利用する多くの契約者にとって事務手続きを軽減する合理的なものでもあります。お客様及び通信事業者に事務手続きの負担をかけてしまうほか、お客様は更新手続きを失念してしまうと割引が未適用となってしまうなど新たな苦情の原因となりかねません。</p> <p>弊協議会としましては、お客様の理解度に合わせた適切な提供条件の説明について業界として推進させていくことにより、苦情・相談件数の削減に努めていきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p>	<p>御指摘のとおり、電気通信事業者間・サービス間競争の進展の結果でもある料金プランやサービスの多様化は、そのもの自体が否定されるものではありません。</p> <p>他方で、複雑化した料金プランやサービスに係る苦情・相談が増加している状況を踏まえれば、相談・苦情の減少に向けた消費者保護ルールの徹底や一層の取組の検討を行うことが必要であると考えます。</p>
	<p>期間拘束・自動更新付契約については、携帯電話サービスにおいて更新時期を知らせるプッシュ型の通知サービスの導入を行う等、自主的な取組を開始しています。</p> <p>なお、本提言において、期間拘束・自動更新付契約の在り方そのものについて、今後の検討課題とすべきであるとの指摘の存在が示されていますが、前述のとおり、料金プランの在り方等については、事業者間の競争の源泉でもあり、個別事業者の創意工夫によるビジネスモデルが阻害されることにより、却って利用者利便の低下を招く懸念も存在します。例えば、弊社における料金プランについては、期間拘束の有無により、料金水準の変更を行っている（期間拘束有りの場合、利用者料金が低廉となる）サービスが存在し、特定のサービス設計が否定されれば、こうしたサービスの多様性による利用者利便の確保が困難となることも想定されます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
	<p>料金プランやサービスの多様化は、多くの事業者によって実現しており、利用者の利活用の多様化や日本の情報通信産業の成長にも寄与してきたものです。</p> <p>また、期間拘束については、主に利用者料金を低減するプランとして多く取り入れられてい</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ますが、現時点で契約期間拘束が無い契約プランが市場に存在することからも、これらは利用者のニーズと価格、その他条件を加味して事業者の経済活動の一環で行われているものです。</p> <p>各事業者のビジネスに直結する「利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討」に関する議論においては、利用者の利便性を損なわないことを最優先事項と考え、過度な事業活動の制限とならないよう、関係各方面の意見を取り入れながら慎重に議論をすべきであると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<b>意見Ⅱ-11</b>	<b>販売勧誘について、どの手法を用いるかは、お客様の御要望も踏まえながら、最終的には各事業者の判断により実施されるべき。営業目標値が過大か否かの判断を一律定義することは非常に困難であり、事業者による自己点検に止まることは適当。</b>	<b>考え方Ⅱ-11</b>
<b>第4章3</b>	<p>販売勧誘の方法として、訪問販売、アウトバウンド、インバウンド等の手法があり、それぞれに特質があることから当社ではいずれの手法も用いております。例えば、多チャンネル放送などは説明型商品であるため、最終的にはお客様宅を訪問して丁寧なご説明をする必要があると考えています。</p> <p>また、お客様宅の訪問は必ずしも営業行為に限らず、当社においては、リモコンの使用方法がわからないといったお客様への説明等、アフターサポートの面も有しています。</p> <p>アウトバウンドに対しインバウンドを拡充する方向等の記載がありますが、それぞれ得失があるものであり、どの手法を用いるかは、お客様のご要望も踏まえながら、最終的には各事業者の判断により実施されるべきものであると考えます。</p> <p>また、一方で、インバウンドはそもそも利用者のニーズや関心を高めるため、各事業者が自社サービスをアピールし、利用者の興味をひくための広告宣伝・周知コストがかかる側面もあります。広告宣伝費の増大が、本来利用者サービスの拡充のために当てられるべき費用を圧迫する懸念もあるところです。</p> <p>なお、営業目標は各事業者の営業方針にかかるものであり、目標値が過大か否かの判断を一律定義することは非常に困難であると考えます。販売勧誘のあり方について、事業者による自己点検に止まることは適当であると考えます。</p>	<p>販売勧誘の方法は、電気通信サービスの普及状況や市場動向の変化を踏まえ、電気通信事業者において適切に選択されるものと考えますが、営業・販売目標値が高すぎることによって、無理な販売勧誘活動を招いていないかを電気通信事業者において自己点検することが望ましいと考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	【株式会社ジュピターテレコム】	
意見Ⅱ-12	オプションサービスの説明や案内が不十分と思われる MVNO について、MNO はガイドラインを理由に苦情処理に協力してくれない。	考え方Ⅱ-12
第4章4 脚注 72	<p>オプションサービスの説明や案内が不十分と思われる業者がいるが MVNO であるため、脚注に書かれたように「電気通信事業者が代理店を指導する」ことができない。MNO はガイドラインを理由に苦情処理に協力してくれない(協力できない)現状がある。</p> <p style="text-align: right;">【個人F】</p>	<p>電気通信事業者たる MVNO は、契約締結時のサービスの料金等の概要の説明義務や利用者からの苦情・問合せ処理義務を自ら負っており、当該義務の徹底が必要であると考えます。</p> <p>また、「MVNO に係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン（平成14年6月策定、平成24年7月3次改定）」で示されているとおり、MNO は、MVNO に寄せられた苦情及び問い合わせが MNO の提供する電気通信役務に関する内容である場合には、MVNO と協力して対応する必要があります。</p>
意見Ⅱ-13	電気通信事業について「適合性の原則」という言葉を用いるに際し、金融商品取引法において定められている「適合性の原則」の概念を持ち込むことは不可能であるし、仮に異なる意味で同じ言葉を用いるということであれば、無用の混乱を招くことになるので控えるべき。	考え方Ⅱ-13
第4章5	<p>今後の方向性として、「適合性の原則への配慮」ということが強調されているが、電気通信事業について、「適合性の原則」という言葉を用いることは、下記に述べる理由から不適切であると考えます。</p> <p>「適合性の原則」とは、金融商品取引法において定められているもので、金融商品取引業者等が、金融商品取引行為について、顧客の知識、経験、財産の状況および金融商品取引契約を締結する目的に照らして不相当と認められる勧誘を行ってはならないとするものである（同法40条1号）。そして、「適合性の原則」は、「狭義の適合性原則」と「広義の適合性原則」に大別できるとされている。</p> <p>まず、「狭義の適合性原則」については、ある特定の利用者に対してはどんなに説明を尽くし</p>	<p>「適合性の原則」については、例えば、消費者基本計画においても「高齢者や若者など消費者の特性（知識、経験及び財産の状況等）に応じた勧誘を行わなければならないという原則」とされているとおり、金融商品取引法に限られた概念ではありません。</p> <p>他方で、本提言案における「適合性の原則」は、金融商品取引法における「適合性の原則」と必ずしも同義ではないことから、御指摘を踏</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ても一定の商品の販売・勧誘を行ってはならないという意味であると解されている。金融商品取引行為が、人が生活を営むうえで不可欠なユニバーサルサービスとしての機能を果たすとは言い難いことからすれば、そもそもサービスを提供しないという選択も許容されるが、ユニバーサルサービスとしての役割を確立している電気通信においては、そもそもサービスを提供しないという選択が事業者に許容されるか疑問であり、金融商品取引法における概念を持ち込むことには無理があろう。</p> <p>次に、「広義の適合性原則」については、業者が利用者の知識・経験、財産力、投資目的に適合した形で販売・勧誘を行わなければならないという意味であると解されている。そして、かかる「広義の適合性原則」は、利用者と取引の属性に応じて販売時に提供されるべき情報（重要事項）の内容が異なってくるという意味で、説明義務を拡張させた概念に相当すると考えられている。このような理解を前提にすると、「スマートフォン安心安全強化戦略」（案）に記載されている「契約締結時の説明外の場合においても配慮されるべき原則」、「提供条件の説明に際してのみならず、勧誘段階からサービス提供までを通じて、配慮されるべき原則」という内容は、「広義の適合性原則」が本来有している内容とは異なるものを想定していると考えられるので、かかる観点からしても、「適合性の原則」という言葉を用いることは不適切であるといえる。また、「適合性の原則」については、最高裁判例（最判平成17年7月14日民集59巻6号1323頁）において、商品特性との相関関係において、顧客の経験、知識、意向、財産状態等の諸要素を総合的に考慮する必要がある旨の判示がなされているところ、「スマートフォン安心安全強化戦略」（案）では、取引の属性を考慮することなく、上記諸要素を考慮するかのような整理がなされており（133頁5記載の①ないし③）、この点についても、「適合性の原則」の理解とは異なる内容を想定しているように考えられる。</p> <p>以上のように、電気通信事業について「適合性の原則」という言葉を用いるに際し、金融商品取引法において定められている「適合性の原則」の概念を持ち込むことは不可能であるし、仮に異なる意味で同じ言葉を用いるということであれば、無用の混乱を招くことになるので控えるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>まえ、次のとおり修文させていただきます。</p> <p>【133ページ】 （修正案：<u>下線</u>が追加部分）</p> <p>5 適合性の原則の考え方への配慮</p> <p>電気通信サービスの高度化・多様化に伴い、利用者が十分にサービス内容を理解しないまま契約を行い、トラブルとなる事例が特に高齢者等を対象に多く見られる。</p> <p>「適合性の原則」の考え方は、利用者利益の保護のために常に踏まえるべき<u>原則</u>のものであり、利用者の①知識・経験等に基づく判断能力、②経済的負担及び③サービス利用の目的あるいは意向を考慮することが必要であると考えられる。「適合性の原則」の考え方は、<u>高度化・多様化した電気通信サービスの特性を踏まえると</u>、契約締結時の説明以外の場合においても配慮されるべき<u>原則</u>のものであることから、電気通信サービス提供に際してのあらゆるフェーズにおいて、これら3つの視点を踏まえ、対応していくことが必要であり、実効性を確保するための方策について、不断の検証と改善が求められると言ふべきである。</p> <p>消費者保護ガイドラインにおいても、「適合性の原則」に関連し、「電気通信サービスの契約の勧誘・契約締結等に当たっては、消費者の電気通信サービスに関する知識、経験等を考慮して</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
		<p>説明すること」、「高齢者への説明に際しては、電気通信サービスの内容・必要性が十分に理解されるよう十分配慮して説明すること」等とされているところであるが、「適合性の原則」の考え方は、高度化・多様化した電気通信サービスの特性を踏まえると、提供条件の説明に際してのみならず、勧誘段階からサービス提供までを通じて、配慮されるべき原則<u>もの</u>であることは言うまでもない。</p>
意見Ⅱ-14	<p>通信事業者と代理店間で横断的に情報共有し、課題解決に向けた議論を行う場として、電気通信サービス代理店連絡会を設置し、活動を開始したところであり、通信事業者と代理店が連携した活動を通して、悪質な代理店や不適切な販売行為を排除する仕組み作りなどを検討していきたい。</p>	考え方Ⅱ-14
第4章6	<p>各通信事業者においては、これまでも代理店への指導徹底について取組みを推進しているところではありますが、本提言書案にてご指摘のとおり、悪質な代理店等が他の代理店傘下へ移動するなどして不適切な勧誘・販売を継続している可能性が考えられます。</p> <p>通信事業者と代理店間で横断的に情報共有し、課題解決に向けた議論を行う場として、電気通信サービス代理店連絡会を設置し、活動を開始したところです。</p> <p>今後、このような通信事業者と代理店が連携した活動を通して、悪質な代理店や不適切な販売行為を排除する仕組み作りなどを検討していきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p>	<p>代理店連絡会等の設置に関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p>
意見Ⅱ-15	<p>大手代理店や電気通信事業者を含めた業界関係者が自主的に参加する代理店連絡会等において、実現可能性のある議論を行うことが必要。</p>	考え方Ⅱ-15
第4章4、6	<p>当協会に所属するISP事業者は代理店の販売活動に関して指導を徹底しており、一部の代理店に対しては代理店契約を破棄するなど厳しく対処しているところです。しかしながら、一部の代理店は、契約破棄後他社の1次代理店傘下へ移動するような従来の手法や、役員構成を</p>	<p>代理店連絡会等の設置に関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>変更して新たな企業を設立するなど、業界全体の情報の連携などによっても把握しきれない状況も発生しています。</p> <p>ISP事業者としては、これまで以上に指導を徹底しながらも、大手代理店や電気通信事業者を含めた業界関係者が自主的に参加する代理店連絡会等において、実現可能性のある議論を行う必要があると考えております。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p><b>意見Ⅱ-16 代理店連絡会を設置することについて賛同。その実効性を担保するためには、PIO-NETに登録されている情報の分析が必要で、発生地域・事業者名等の特定要件となる情報の開示が必須。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-16</b></p>
<p><b>第4章4、6</b></p>	<p>代理店連絡会を設置することについて賛同致しますが、その実効性を担保するためには「4」に記載された状況把握が前提だと考えます。</p> <p>苦情件数の減少には基準の策定も大切ですが、実際に不適切・不公正な営業行動を取る事業者・営業員を特定することが急務であると考えます。そのためには、PIO-NETに登録されている情報の分析が必要で、発生地域・事業者名等の特定要件となる情報の開示が必須だと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>代理店連絡会等の設置に関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、PIO-NETに登録された苦情・相談情報についての考え方は、考え方Ⅱ-20を御参照ください。</p>
<p><b>意見Ⅱ-17 業界コールセンターの設置を検討する場合には、改めて、設置の目的・役割、得られる効果等について議論していくことが必要。また、顧客情報管理等の個人情報の取扱い、コールセンター間でのたらい回しのリスク、発生する人的・経済的課題等の運用上の課題の検討がなされるべき。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-17</b></p>
<p><b>第4章7</b></p>	<p>業界団体としてのコールセンター（以下「業界コールセンター」）については、本提言をとりまとめた「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」においても十分な議論がなされているとは言い難い状況です。従って、今後、業界コールセンターの設置有無を検討する場合には、改めて、設置の目的・役割、得られる効果等について業界内で議論していくことが必要です。</p> <p>なお、業界コールセンターの担う役割や規模の大小にも依りますが、苦情・相談を行う利用者がたらい回しとなり、結果的に利用者利益に反する結果を生じることがないか等の検証や、</p>	<p>「CS適正化イニシアティブ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります</p> <p>なお、業界団体としてのコールセンターの設置の目的としては、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適正な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げを図ること等が挙げられ</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>発生する人的・経済的課題、契約者情報の取扱い等運用上の課題の解消が可能か等の検討もなされるべきと考えます。</p> <p>仮に、本提言にあるような、消費生活センター殿に入電する苦情・相談を直接電気通信事業者が受けることにより、「直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握」することを目的とするのであれば、前述の PIO-NET のデータ開示や各電気通信事業者が個別に受ける苦情・相談の集約等が代替的な解決策となり得る可能性も存在するため、目的に沿った最適解を業界として見出していくことが重要です。</p> <p>なお、本提言の参考資料として、他業界の事業者団体による消費者対応窓口の設置例が示されていますが、業界あるいはサービスの特性を踏まえて、業界コールセンターの設置効果等を判断することも必要です。一般的に、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談は、個別のサービスや販売等に起因するものが多く、個社毎に解決を図ることが適切であるものが大半と想定されること、また、「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を対象とした場合、利用者の契約先の通信事業者が不明等の事例は一般的には想定されず、業界コールセンターが受け皿として機能するケースは限定的となる可能性が高いこと等についても考慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p> <p>利用者からの苦情・相談状況の実態をより一層把握することにより、業界における消費者保護に係る取組みの底上げを図っていくことは重要と考えます。</p> <p>今後、業界コールセンターの設置を検討する際には、得られる効果や、「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」にて構成員から指摘のあったようなコールセンター間でのたらい回しのリスク及び顧客情報管理等の課題等についても考慮のうえ、適否等を判断していくべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p> <p>情報通信サービスは商品が多様であることやサービス開発スピードが速いこと、ISP、通</p>	<p>ます。苦情・相談を業界として把握し速やかに PDCA サイクルを通じて改善対応可能な体制を整えること等に資するものと考えます。</p> <p>また、業界コールセンターの設置に当たっては、苦情・相談が引き続き増加傾向にあると指摘されている「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を念頭に、可能な分野についてから試行的に実施していくことも考えられます。</p> <p>なお、御指摘の顧客情報管理等の個人情報の取扱い等の運用上の懸念事項については、業界コールセンター設置に当たって十分に配慮が必要であると考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>信キャリア、機器メーカー、代理店など複数のサービスや商品の問い合わせが想定されることなどから、サポートには幅広い知識を要します。仮に情報通信サービスを網羅したコールセンターを設置したとしても、消費者の求める回答ができず、結果的に消費者を複数窓口間でたらい回しにしてしまうことになりかねません。</p> <p>これらのことから、まずは現状の相談内容を踏まえ、解決しなければならない課題を正確に把握し、コールセンター設置の目的とその効果・必要性などについて、関係者間で議論や分析を進めていく必要があると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p> <p>今後の方向性として、電気通信事業以外の主要な産業において、共通的な消費者対応窓口を設置している状況を引き合いに出したうえで、電気通信事業においても、業界団体としてのコールセンターの設置が要請されている。</p> <p>しかし、携帯電話サービス、モバイルデータ通信、光ファイバーに共通して、苦情・相談傾向として、その多くを各社のサービス品質や契約内容（料金プラン、期間拘束・自動更新、解約）に関するものが占めており（102頁から107頁参照）、共通的な窓口としてのコールセンターを設置することで、これらの問題がワンストップで解決されるかは疑問である。かえって、消費者をコールセンターと各事業者の間をたらい回しにしてしまうことにより、消費者保護からかけ離れた事態を招来する懸念がある。また、仮にコールセンターを設置するとして、各事業者の「利用者からの苦情・相談状況を把握」するには、各事業者の顧客の個人情報をコールセンターに提供することが必要となり、そのセキュリティをどこまでコールセンターが堅牢に管理することができるのかという現実的な懸念もある。もちろん、いくらコストをかけてもよいということであれば、やりようはあろうが、そのコストは利用者にも負担をお願いすることになりかねず、本当にそれを利用者が望んでいるのかについての検証がなされるべきではないか。</p> <p>以上の点を考慮すると、電気通信事業の特質を十分に考慮しないままコールセンター設置を検討するのは早計に過ぎると考えられる。また、引き合いに出されている他の主要な産業界における共通的な消費者対応窓口についても、それらがどのような機能を果たしているのか、ど</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>のような相談内容を取扱っているのか、想定される電気通信事業の消費者対応窓口との相違点は何かという点などにつき検証したうえで、消費者対応窓口設置の実現可能性を議論しないのであれば、参考例としての意義は非常に乏しいと言わざるをえない。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	
<p><b>意見Ⅱ-18 ケーブルテレビ業界団体に「お客様相談窓口」を設け、業界団体が事実関係の調査から改善指導、会員資格の検討まで可能な体制を構築。その結果、ケーブルテレビに関する苦情件数は前年対比で41%減少。電気通信業界共通のコールセンター設置検討には、電気通信事業者の業界団体各々が取り組む体制が必要。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-18</b></p>
<p><b>第4章7</b></p>	<p>コールセンターの設置について検討することは大切なことだとは思いますが、ケーブルテレビ業界については、業界団体である当方に「お客様相談窓口」を設け、専用電話番号を公開して、消費者からケーブルテレビ事業者への苦情を受け付け、業界団体が事実関係の調査から改善指導、場合によっては会員資格の検討まで可能な体制を構築しております。</p> <p>その結果、P I O - N E T に登録されたケーブルテレビに関する苦情件数は、2011年度と2012年度では前年対比で41%の減少が実現されています。</p> <p>従いまして、同じ電気通信事業者であっても、業界団体による取組みにより苦情件数を減少させることは可能であると考えます。</p> <p>そこで、電気通信業界共通のコールセンター設置の検討には、大前提として、電気通信事業者の業界団体各々が取り組む体制が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>貴連盟に設置されたコールセンターにより、ケーブルテレビに関する苦情件数が41%減少したことは、PDCAサイクルが有効に機能しているとも考えられますので、貴連盟による取組をも参考にしつつ、業界団体としてのコールセンターの設置の検討に当たることが適当であると考えます。</p>
<p><b>意見Ⅱ-19 消費者対応窓口の設置に併せて、電気通信サービス向上推進協議会において検討が行われてきた裁判外紛争処理機関を設置すべき。</b></p>		<p><b>考え方Ⅱ-19</b></p>
<p><b>第4章7</b></p>	<p>消費者対応窓口の設置に併せて、サービス向上推進協議会において検討が行われてきた裁判外紛争処理機関を設置すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【鹿児島県消費生活センター】</p>	<p>「CS適正化イニシアティブ」の内容を実施していく際に考慮すべき御意見として承ります</p> <p>なお、脚注77においても、業界コールセンター設置に当たっては、将来的には、裁判外紛争処理を行うことを視野に入れることも考えられる旨を指摘しています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見Ⅱ-20	PI0-NETのデータについて、カウント方法等の登録・運用ルールや相談内容の事業者等に対する詳細開示が必要であり、総務省より、国民生活センター等に働きかけを実施することを要望。	考え方Ⅱ-20
第4章8	<p>これまでも各消費生活センター殿および総合通信局等の連携の場である電気通信消費者支援連絡会やその他意見交換会等を通じて、苦情・相談の事例を提供いただき、課題解決のための貴重なデータとして利用させて頂いてきたところです。</p> <p>これから苦情・相談を大きく削減するためには、通信事業者自らが、苦情・相談の実例を具体的に把握し、データを分析した上で取り組むべき課題を検討できるよう、PI0-NETデータをはじめとする、各消費生活センター殿および国民生活センター殿が保有する苦情・相談の個別具体的事例・分析データを、これまで以上に積極的に開示・提供していただくことが必要と考えます。</p> <p>CS適正化イニシアティブの各取り組みを効果的かつ効率的なものとし、利用者利益を高めるためには、定期的なPI0-NETデータ分析による、消費生活センター殿および国民生活センター殿と通信事業者が一体となったPDCAサイクルの確保が不可欠です。</p> <p>また、PI0-NETについては、その登録・運用ルールについても開示いただくことが、より効果的な分析に資するものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p> <p>本提言においては、今後の方向性として、多岐に渡る施策案のパッケージが示されていますが、前述の取組の優先順位付けや具体化にあたっては、当該方向性が示されるに至った背景でもある苦情・相談（PI0-NETにおいて把握されている苦情・相談）の実態をより客観的且つ仔細に把握していくことが求められます。PI0-NETのデータについては、本提言の中でも傾向分析等が示されているところではありますが、当該データにおける個別の苦情相談内容や件数のカウント方法（複数サービスに跨る苦情相談のカウント方法や相談発生時とカウントの時期ずれの有無等）等については明らかでない部分も多く、必ずしも業界内で十分な分析が尽くされ、苦情相談内容について共通理解が形成されているとは言い難い状況にあると認識しています。今後、高度化・多様化していく通信サービスへの苦情・相談内容を適宜察知し、タイムリーな対策を打ち出していくためにも、PI0-NETのデータについては、総務省殿より、国民生活セン</p>	<p>PI0-NETに登録された苦情・相談情報については、個人が特定しうる情報が含まれること、一部の行政機関等に対し、閲覧に限って利用が認められてきたこと等を踏まえれば、苦情・相談情報自体の関係事業者等に対する開示については留意が必要と考えられますが、今後必要に応じ、総務省において、国民生活センター等の関係者に対し、苦情・相談情報の登録・運用ルールを含め、関係事業者等に対する情報開示の在り方について検討を求めることが適切であると考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p data-bbox="331 153 1514 233">ター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、事業者等業界に対し、詳細開示がなされることを要望します。</p> <p data-bbox="741 300 1514 379">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p> <p data-bbox="331 400 1514 715">本提言案に示された今後の取り組みの検討を深化させ、実態を踏まえた効果的な対応とするためには、提供するサービスが異なる点などを踏まえ、各事業者ごとの実態の課題を具体的に把握し分析する必要があると考えます。そのためには、P I O-N E Tにおける情報の活用が必要不可欠であり、問い合わせ内容や、件数の集積方法等といった情報を各事業者ごとに、可能な限り具体的な事例として提供していただくことが必要不可欠であると考え、引き続き総務省殿から各消費生活センター殿や国民生活センター殿への働きかけを行っていただくことを要望します。</p> <p data-bbox="1160 783 1514 815">【イー・アクセス株式会社】</p> <p data-bbox="331 836 1514 1054">当協会としては、当協会に所属する各 I S P 事業者による自主的かつ継続的取組の結果、問合せ件数やその内容等について一定の効果が上がってきている認識でおりますが、一方で P I O-N E T のデータからは改善が見られないと報告されています。これら状況認識の乖離を調査し、本質的な原因を把握することは、利用者からの相談件数を低減させるための対応として最も重要であり、必須のプロセスであると考えております。</p> <p data-bbox="331 1075 1514 1342">当協会は、これまで、サービス利用者保護の観点から P I O-N E T のデータやカウント方法の開示をお願いしてきました。個人等を特定する情報を除外いただいたデータの提供を受け、分析することで、利用者の問い合わせの分類や、相談内容の本質などを明らかにし、事業者としての新たな対策を行っていくためです。非常に多岐にわたる情報通信サービスに関する消費者相談をサービスの質向上に迅速に役立てるには、まずは P I O-N E T においてどのように入力や分類、類型化等がされているのか、専門的知識を持つ者が精緻に分析し、把握することが必要です。</p> <p data-bbox="824 1410 1514 1442">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見Ⅱ-21	消費生活センターと情報交換やサービスに関する講習会を開くなど、消費者保護を目的して活動してきたところであり、今後も継続的に取り組んでいく所存。	考え方Ⅱ-21
第4章8	<p>これまで当協会および所属する事業者においては、適宜消費生活センターと情報交換やサービスに関する講習会を開くなど、消費者保護を目的して活動してきたところです。当協会としては、所属する事業者と共に今後も継続的に取り組んでいく所存です。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	消費生活センターとの連携に関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。
意見Ⅱ-22	消費者のリテラシー向上に向けた教育活動は、これまでも提供事業者、行政・自治体などが協同して実施していますが、今後より一層そのような活動が推進されるよう働きかけていきたい。	考え方Ⅱ-22
第4章9	<p>ICTサービスは、今や日常生活に必要不可欠なサービスとなっております。消費者のリテラシー向上に向けた教育活動は、これまでも提供事業者、行政・自治体などが協同して実施していますが、弊協議会としましても、今後より一層そのような活動が推進されるよう働きかけていきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p>	利用者リテラシーの向上に関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。
意見Ⅱ-23	クーリングオフ等の特定商取引法と同等の消費者保護規定の導入を求める。	考え方Ⅱ-23
第4章10	<p>特定商取引法と同等の消費者保護規定の導入を求める。電気通信事業者の代理店監督に関しても実効性が確保される規程を設けてほしい。</p> <p style="text-align: center;">【鹿児島県消費生活センター】</p> <p>通信業界に関しては、昨年12月、消費者委員会から「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」が発表されましたが、本協会における「週末電話相談」にも通信サービスの電話勧誘や訪問販売のトラブルが多数寄せられています。総務省の消費者関連会議においても情報提供し、改善をもとめてまいりましたが、いまだに、通信サービス事業者及びその代理店のみならずMVNO及びその代理店と思われる問題のある勧誘が散見されることから、販売勧誘方法の改善には、実効性のある制度にしていただかなければ意味がないと考えます。訪問販売や電話勧誘により間違った情報が与えられたり、必要な情報が与えられずに契約に至ったなど</p>	<p>利用者からの電気通信サービス全体に係る苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきであると考えます。</p> <p>なお、制度的な対応の検討に際しては、電気通信サービスに係る苦情・相談が個別具体的かつ多様であるほか、自主基準に基づき一定の取組が進んでいるため、例えば、再勧誘禁止規定</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の場合は、取消しができること、あるいはクーリング・オフができるなど、民事的効果が得られるよう法律改正をしていただきたい。</p> <p>電話勧誘においては、電話だけの説明ですべてのことを十分理解できるとは考えにくいいため、電話勧誘後遅滞なく需要事項を記載した書面交付をし、書面を確認しながらの再度の説明を義務付け、その上での契約締結とすることを徹底していただきたい。</p> <p>また、店舗販売であっても、その消費者にとって必要のない機器やサービスをセットで販売したり、つながると言われていたが、自宅がエリア外でつながらない等の問題や、解約に際して解約料がかかることを説明されていなかった等があります。このようなトラブルを回避するために不利益事項の説明義務を導入していただくこと、また、通信事業者の管理・指導が行き届かない取次店が多数実在することから、店舗販売においても、一定期間内の解除が可能な仕組みを作っていただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>ベストエフォート型によるシュミレーションと現実の乖離、またはそれを利用した不適切な勧誘方法、つまりスペック通りの速度が出なくて当たり前の認識を利用して、また一部の通信品質等を過剰に強調でのトラブル防止のためには、やはり携帯電話業界に対してもクーリングオフ制度の適用が望ましいと考える。</p> <p style="text-align: center;">【個人C】</p> <p>通信の特殊性や事業者の自主的取り組みがあるとはいえ、勧誘行為における問題については、まず特商法を適用すべきではないか。悪質な業者ほど自主基準を順守しない傾向もある。</p> <p style="text-align: center;">【個人F】</p>	<p>やクーリングオフ等、特定商取引法上の規定と同様の規定を置くだけで十分とは必ずしも言えないことに留意し、電気通信サービスの特性を踏まえた包括的な検討が必要であると考えます。</p>
意見Ⅱ-24	電気通信サービスの多種多様な差異を考慮せず、一律に過度な規制を課すことは、通信事業者の負担増加だけでなく、利用者に対しても不必要な手続稼働などの負担を増加させてしまう可能性があるため、今後の制度的な対応の検討に当たっては、多くの関係者による公平かつ実行性のある十分な議論が必要。	考え方Ⅱ-24
第4章10	電気通信サービスは、その種類や、レイヤ構造等が多種多様であるだけでなく、その販売方	利用者からの電気通信サービス全体に係る苦

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>法も多様であるため、結果として苦情・相談の内容も個別具体的かつ多様なものになっていると認識しています。そのような差異を考慮せず、一律に過度な規制を課すことは、通信事業者の負担増加だけでなく、利用者に対しても不必要な手続き稼働などの負担を増加させてしまう可能性があります。</p> <p>今後の制度的な対応の検討にあたっては、多くの関係者による公平かつ実行性のある十分な議論が必要と考えます。</p> <p>また、トラブルを起こさず運営している多くの通信事業者や代理店、および自主基準に基づき改善を推進している通信事業者等にとっては、過度な負担とならないようご配慮いただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【電気通信サービス向上推進協議会】</p>	<p>情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきであると考えます。</p> <p>なお、制度的な対応の検討に際しては、電気通信サービスに係る苦情・相談が個別具体的かつ多様であるほか、自主基準に基づき一定の取組が進んでいるため、例えば、再勧誘禁止規定やクーリングオフ等、特定商取引法上の規定と同様の規定を置くだけで十分とは必ずしも言えないことに留意し、電気通信サービスの特性を踏まえた包括的な検討が必要であると考えます。</p>
	<p>「自主規制の取組にかかわらず、利用者からの苦情・相談件数は年度ベースでは引き続き増加傾向にある」とのことですが、ケーブルテレビ業界においては、電気通信事業法に定められた電気通信自主基準よりも厳格な、「営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」を定めており、消費者対策に業界全体で真摯に取り組んでおります。</p> <p>昨年度の独立行政法人国民生活センターに寄せられたケーブルテレビに関する苦情相談件数は、前年度比40%強の減少を達成しております。</p> <p>利用者への不適切な営業は、電気通信業界全体への不信感を高めることとなり誠に襟を正していくべきですが、上記のとおり電気通信事業法のガイドラインの考え方は効果を上げており、当社としては、引き続き自主基準の継続実施により適正化が図られるものと考えております。</p> <p>なお、制度的な見直しがある場合には、関係者として検討の場への参加を希望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>また、電気通信サービスに係る苦情・相談が事業者間・サービス間競争の進展・変化や競争政策とも密接に関連を有すると考えられることから、そのような事情も併せ勘案することも必要であると考えます。</p>
	<p>本検討の前提として、「利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にある」ことが示されていますが、前述の通り、PIO-NET のデータにおける個別の苦情相談内容や件数のカウント方法（複数サービスに跨る苦情相談のカウント方法や相談発生時とカウントの時期ずれの有無等）等については明らかでない部分も多く存在することから、総務省殿より、国民生活センター殿</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>及び全国の消費生活センター等に働きかけを実施頂く等により、まずはこれらの詳細開示がなされることを要望します。</p> <p>また、制度的な対応を検討するにあたっては、過度なルールが利用者利便を却って損なうことにならないか、十分な配慮が必要です。仮に、特定商取引に関する法律相当の規定を設ける場合、特定のサービスについて、事業者による販売方法の見直しが生じ、サービスの即時利用が不可となる等、結果的に利用者の利便性を損なうケースも考えられます。従って、PIO-NETデータの詳細分析等も実施の上、制度的対応の範囲を慎重に検討していくことも必要と考えます。</p> <p>加えて、料金プランや広告表示等については、本提言にも示されているとおり、「事業者間・サービス間競争の進展・変化や競争政策とも密接に関連を有する」等の理由から、事業者の創意工夫による自由なビジネスモデルを阻害しないよう、慎重な検討を行って頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p> <p>「自主規制の取組にかかわらず、利用者からの苦情・相談件数は年度ベースでは引き続き増加傾向にある」とのことですが、ケーブルテレビ業界においては、電気通信自主基準よりも厳格な、「営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」を導入し、消費者対策に業界全体で真摯に取り組み、その結果、昨年度の独立行政法人国民生活センターに寄せられたケーブルテレビに関する苦情相談件数が前年度41%減を達成しております。</p> <p>利用者への不適切な営業は、電気通信業界全体への不信感を高めることとなるものであり厳に襟を正していく必要があると考えますが、上記のとおり電気通信事業法における消費者保護ルールを基にした自主的な取り組みは効果を上げていると考えており、ケーブルテレビ業界は引き続き自主基準の継続実施を希望いたします。</p> <p>また、「業界コールセンターの設置」欄への意見にも記載した通り、各業界団体が取り組むべき部分は未だ多く、まだまだ改善の余地は残されていると考えます。</p> <p>更に、指摘されている苦情件数はP I O - N E Tの数値であります。これに登録されてい</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>る情報は業界団体や事業者に開示されていない部分が多く、苦情の実態はまだまだ分析できていない状態であることは明らかです。</p> <p>以上のことから、業界団体や事業者が自主的に取り組むべき課題は残されていると考えます。</p> <p>なお、制度的な見直しの際には、関係者として検討の場への参加を希望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<b>意見Ⅱ-25 新たな取組と自主基準等の継続的な見直しについて、利用者が安心して情報通信サービスを利用できるよう、引き続き関係各所と連携を図りながら対応していく所存。</b>		<b>考え方Ⅱ-25</b>
<b>第4章11</b>	<p>当協会としては、利用者が安心して情報通信サービスを利用できるよう、引き続き関係各所と連携を図りながら対応していく所存です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>新たな取組と自主基準等の継続的な見直しに関する「CS適正化イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p>
<b>意見Ⅱ-26 周波数割当の指標として用いられる周波数当たりの契約回線数について、この指標のために不適切勧誘や契約水増しが起きているため、定義を再検討するべき。</b>		<b>考え方Ⅱ-26</b>
<b>その他</b>	<p>周波数割り当ての指標として用いられる周波数当たりの契約回線数についてだが、これについても定義を再検討するべきではないだろうか？</p> <p>具体的には、よくソフトバンクモバイルやNTTdocomoにおいて、通信フォトフレームがついてくるケース、またauのLTEで見られる通話無料プラン専用の契約を追加で行わせるケース、さらにソフトバンクモバイルの、LTEに移行する事によるSimカードの変更により、以前の端末が全く使えなくなるとだまして契約を追加させるケースなど、この指標のために不適切勧誘や契約水増しに起きている。</p> <p>そもそも人口以上に契約数が増えている現状を鑑みると、純増数という指標自体もはや無意味ではないだろうか？</p> <p>それよりも同一名義契約は複数あっても1契約とカウントさせて、実契約者数(もちろん、自動販売機などの通信モジュールは別勘定とする)を指標とした方がよいのではないかと？</p> <p style="text-align: right;">【個人C】</p>	<p>周波数割当の指標として用いられる周波数当たりの契約回線数については本研究会の検討対象外ではありますが、電気通信サービスの普及状況や市場動向の変化を踏まえ、電気通信事業者において営業・販売目標値が高すぎることで、無理な販売勧誘活動を招いていないか確認し、望ましい販売勧誘のあり方について自己点検することが望ましいと考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見Ⅱ-27	料金プランについて、短時間での説明や注釈ばかりのパンフレットで、理解することは、非現実的。 また、ユーザーの利用実態に応じた複数の料金プランの設定を検討が必要。	考え方Ⅱ-27
その他	<p>ドコモの通話料金について</p> <p>現在、ツートップ戦略と称して特定端末を格安にして、FORM ユーザのスマートフォンへの移行に躍起になっている。</p> <p>ドコモでは、”FORM” と”Xi” の2契約がある。そのため、スマートフォンへ機種変更をする と、”Xi”契約になるになる。</p> <p>しかしながら、通話に関しては、3G回線であり通話エリア・品質が同一にも拘わらず、”Xi” の通話プランは、”FORM” と全く異なる。</p> <p>”FORM” では利用状況に応じた木目細かな料金プランがあったが、”Xi” の通話プランでは、 Xi トーク(+700円)加入でドコモ同士では無料だが、他者携帯、固定電話では21円/秒かかる。</p> <p>そのため、ドコモの戦略に乗せられて、特段インターネットなど通信利用の必要性はないの に、スマートフォンへ機種変更をしたばかりに、従来と同様の通話先・通話時間でも、高額な 通話料金にあるケースが散見される。通話先がドコモユーザであれば問題がないが、必ずしも そうとは限らない。機種が変わっただけで、通話料金が、高額になるのは、釈然としない。</p> <p>本件、ドコモインフォメーションセンターへ問い合わせた。</p> <p>なぜ、3G回線であり通話エリア・品質が同一にも拘わらず、”Xi” の通話プランは、”FORM” と全く異なり、スマホに機種変更したら、通話料金が変わるのは、商売の大原則である「同一 サービス=同一対価」から鑑みると変ではないか？</p> <p>スーパーバイザーの〇〇〇〇さんの回答(2012年6月22日)。</p> <p>「それは、ドコモの戦略なので、Xi 契約にすれば、従来より安くなる人。高くなる人がいる のは、利用者への不公平には当たらない。関係部署には、意見としては伝える」</p> <p>再度、検討状況を尋ねたら、以下のような回答(2013年7月12日)。</p> <p>「あいかわらず、ドコモの戦略。料金改定はされていない。」</p> <p>ツートップ戦略で、6月だけで、90万の”FORM” から”Xi” へ移行した人がいたが、中には、 当方が指摘したことから、機種変更の結果、反って、通話料が高くなったと苦情が出るので ないかと指摘。</p>	<p>「CS 適正化イニシアティブ」の内容を実施し ていく際に考慮すべき御意見として承ります。</p> <p>なお、料金プランが複雑・多様化しており、 利用者が簡単に理解できない場合も多いとの指 摘から、利用者が適切に選択可能となるよう、 利用者視点からもわかりやすい料金プランの説 明・提供の必要性が指摘されています。</p> <p>利用者にわかりやすい説明については、契約 時において、契約割賦代金やオプション料金を 明確に区別した上で、料金シミュレータ画面に おいて月額利用料金見込みを表示し、結果をプ リントアウトして交付する等により、よりわか りやすい料金案内等の取組が進められていま すが、事業者による一層の取組強化が期待され ます。</p> <p>また、利用者にわかりやすい料金プランの提 供については、利用者視点を踏まえつつ、高齢 者をはじめ、様々なリテラシーの利用者にとっ て容易にわかりやすいシンプルなサービスメ ニュー等についても検討していくことが望ましい ことから、事業者による取組が期待されます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ドコモ〇〇〇〇さん回答「いるかもしれないが、無理やり契約させたのでないので、全く問題ない」とうそぶく始末であった。</p> <p>実際に、十分にスマホへ機種変更して”Xi”契約にして、請求書が来て通話料金が高額となって驚愕した人がおり、ドコモショップに出向いて、”FORM”契約へ戻して欲しいと申し出たら、2年契約規定があるので、解約金が発生する言われたそうです。</p> <p>”Xi”契約の約款にかいてあるので、”FORM”との料金とは違いことは、理解しているはずで、誤解しているお客様が悪いという始末である。</p> <p>現在、ドコモの料金プランの冊子は、別冊になっており、30ページのもなっている。高齢者などは、短時間での説明や注釈ばかりのパンフレットで、理解することは、非現実的である。ドコモの戦略に上手く踊らされて、特段の人必要性もないのに、スマホ購入を勧められて、高い通信料金に加えて、通話料金が跳ね上がった実例があることを、利用者の観点からは納得できない。</p> <p>お客様への説明が、「ドコモの戦略」との発言は、あまりに、身勝手かつ傲慢で、顧客第一主義を唄っている企業の回答や姿勢とは、かけ離れている。</p> <p>今後も、機種変更の必要性のない”FORM”利用者(フーチャーフォン)が、ドコモの口車に乗って、高額が月度料金を支払う様な被害者をなくすためにも、携帯の機種にかかわらず、サービスが同様である以上、通話料金体系の簡素化・同一化をお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人D】</p>	
	<p>ドコモのXi(LTE)データ通信料金プランについて</p> <p>現在、ドコモのスマートフォンでは、2つの定額料金プランがある。</p> <p>1)「Xi パケ・ホーダイフラット」月額5,460円、7GM上限</p> <p>2)「Xi パケ・ホーダイライト」月額4,935、3GM上限</p> <p>自分の場合は、2)へ加入しているが、利用が朝夕の通勤時間帯でのため、LTE回線にも拘わらず、データ通信がきわめて遅い、または、通信できない事が、非常に多い。</p> <p>そのため、毎月4,935円を支払い対して、月のデータ総通信量が、1GMを大きく下回る程度しか利用できていない。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ドコモへは、通信インフラのデータ通信能力増強を迅速に進めるとともに、現在の2つの料金プランだけでなく、ユーザの利用実態の応じた、複数の料金プラン設定の検討をお願いしたい。</p> <p>高齢者やジュニア向けに、安い料金設定もあるが、現在のままでは、スマートフォンへ機種変更しただけで、ライトユーザでも、毎月、4~5千円もの定額通信のプランしかない実態は、ドコモ(通信キャリア)を、対価に見合ったサービスを受用していないユーザが、それ以上の料金を支払っている事と認識される。</p> <p>今後、フーチャフォンから、スマートフォンへの移行を進めているドコモの戦略の中で、スマートフォン機種変更しただけで、特段のデータ通信を必要としないユーザが、一律に4~5千円もの定額通信料金を強られるのは、通信キャリアが安易にユーザから料金を搾取する悪しきビジネスモデルの典型になりかねない。</p> <p>ドコモは、現在、ツートップ戦略と称して特定端末を格安にして、FORMユーザのスマートフォンへの移行に躍起になっている。</p> <p>6月だけでも、90万の”FORM”から”Xi”へ移行した人がいたが、中には、後になって、高額の通信料金請求に、不満を感じる被害者が増える事が懸念される。</p> <p>ドコモ社長は、”FORM”から”Xi”機種変更だけで、1900円/月儲かると発言されており、顧客第一でなく、利益第一主義である。</p> <p style="text-align: right;">【個人D】</p>	

### 第Ⅲ部 「スマート ユース イニシアティブ」～青少年による安心・安全なソーシャルメディア等の利用のために～ への御意見

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
意見Ⅲ-1	スマートフォン環境下においては様々な関係者が一体となって取り組むべき。	考え方Ⅲ-1
全般	<p>「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」への概括的意見において前述したとおり、スマートフォン時代においては、サービスの進展等とともに、従来とは異なる課題に利用者が直面することが想定され、業界並びに関係者がそれらを十分に配慮しつつ、各種取組を推進していくことが求められています。特に、青少年等の安心・安全な利用環境整備のためには、ソーシャルメディアの進化や公衆無線LANをはじめとするネットワーク形態の多様化等、近年におけるサービス環境の特徴を十分に意識して取り組んでいく必要があると考えます。</p> <p>弊社としては、上述の目的のため、引き続き、各種取組の推進に努めていく考えですが、通信事業者が垂直統合的にアプリケーションやネットワーク等、一定程度コントロール可能であったフィーチャーフォンのビジネスモデルとは異なり、スマートフォン時代においては、携帯電話事業者をはじめ、特定のプレイヤーが関与できるビジネス領域は限定的となる傾向があります。</p> <p>従って、単一のプレイヤーのみで抜本的に問題解決を図ることは非常に困難であるとの前提に立ち、各種課題に対処する必要があり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」のテーマ同様、多様なプレイヤーによる相互補完、さらには利用者サイドの関係者（青少年、その保護者及び教育機関等）の積極的な関与等が不可欠となってくるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	<p>スマートフォン環境下では携帯電話（インターネット接続役務提供）事業者だけでなく様々な関係者が青少年の安心・安全な利用環境の整備に向け一体となって取り組むべきとする「スマート ユース イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、取り組むべき主体は、「スマート ユース イニシアティブ」の提言案で示している主体に限られるわけではなく、関係する様々な者が一体となって取り組むことが重要であると考えます。</p> <p>今後とも、必要に応じて様々な関係者・関係団体と協力して、取組を推進してまいります。</p>
第1章2(2)	<p>本項(2)に記載されているとおり、青少年インターネット環境整備法においては、フィルタリングの普及及び青少年のリテラシー向上が両輪であることから、一方に偏った施策は適当ではありません。また、いずれの点においても一部の関係者による取組だけでは十分でなく、全ての関係者による相互補完を図っていくことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<b>第2章2</b>	<p style="text-align: center;">ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p> <p>概括的意見として述べたとおり、スマートフォンにおいては様々なレイヤーの事業者が関与してサービスを提供しているため、一部の事業者による取組では完全なフィルタリング環境の整備は成し得ません。本提言においては、通信事業者、第三者機関、アプリケーション提供事業者、コンテンツ配信事業者、及び保護者・青少年に期待される取組が示されているところですが、これらに限定することなく、幅広い関係者による取組の推進が必要と考えます。具体的には、OS 提供事業者、端末提供事業者、インターネットサービスプロバイダー、保護者・青少年と接する機会を多く持つ学校等青少年の教育機関等他の関係者に対しても、必要な取組を具体化し、適宜協力を求めるべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
<b>第3章1</b>	<p>本章1項の課題に示されているとおり、水平分業型サービスというスマートフォンの特性を踏まえた利用者リテラシーの向上や、スマートフォン以外のインターネット接続デバイスの普及等に対応する多様な関係者による取組が今後一層重要になるものと考えます。</p> <p>また、これらリテラシーの実態把握や重要な啓発分野の特定等を行う観点から、今後も継続的に ILAS に係るテストを実施していくことに賛同します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンクBB株式会社・ソフトバンクテレコム株式会社 ソフトバンクモバイル株式会社・株式会社ウィルコム】</p>	
<b>意見Ⅲ-2 低年齢層の保護者への啓発活動が必要ではないか。第三者認定を受けていないサービスは早期の認定を受けるべき。</b>		<b>考え方Ⅲ-2</b>
<b>第2章</b>	<p>スマートフォンに対応したフィルタリングが提供され、第三者機関の認証を受けたアプリやSNS、ゲーム等はフィルタリングをかけても閲覧可能となるなど、保護者がこのようなカスタマイズ機能について知らずに、フィルタリングを利用しないケースも見られます。</p> <p>高等学校 PTA 等と連携した啓発活動が行われているとのことだが、中学生・小学生のスマートフォン利用が増加していることから、高等学校・PTA だけでなく低学年の保護者に対する啓</p>	<p>御指摘のとおり、高校生に限らず中学生等にもスマートフォンの普及は広がっており、高校生の保護者だけではなく、中学生・小学生といった低年齢層の保護者へも、関係機関と連携して周知啓発活動を行ってきており、引き続き、</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>発活動が必要と考えます。</p> <p>また、青少年が認証を受けていない事業者のサービスを利用するために、フィルタリングをかけないということにならないよう、第三者認証を受けていない事業者については早期に認定の検討をお願いしたい。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>様々な関係者・関係団体と協力して取組を進めていくことが重要と考えられます。</p> <p>また、御指摘のとおり、青少年に広く利用され、青少年に大きな影響を持つアプリケーションについては、青少年のインターネット利用環境の整備に関する社会的な責任を果たす一環として、第三者機関による認定制度の仕組みに積極的に対応することが求められることとしています。</p>
<p><b>意見Ⅲ-3 ネットにつながるすべての端末に関する啓発が必要。第三者認証を受けていないサービスが存在する現状について、改善されるべき。</b></p>		<p><b>考え方Ⅲ-3</b></p>
<p><b>全般</b></p>	<p>中学生は、ウォークマンや iPodtouch で LINE を楽しんでいます。親はスマホには抵抗がありますが、音楽を聞く端末は気軽に与える傾向があるようです。そしてフィルタリングは入れていません。今回はスマートフォンでの議論ですが、ネットにつながるすべての端末に関して、啓発等の必要性を感じます。また、人気アプリが EMA の認定を受けていない現状から、その障害となっている原因を明らかにし改善されることを望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人H】</p>	<p>御指摘のとおり、「スマート ユース イニシアティブ」の提言案ではスマートフォンに関するものとしていますが、今後に向けての貴重な参考意見として承ります。</p> <p>また、青少年に広く利用され、青少年に大きな影響を持つアプリケーションについては、スマートフォンのフィルタリング環境の一層の整備のために必要な対応として、その提供事業者等は第三者機関による認定制度の仕組みに積極的に対応することが求められる等、「スマート ユース イニシアティブ」では、各関係主体の役割に応じた具体的な対応を明示し、一層の取組の推進が求められるとしております。</p>
<p><b>意見Ⅲ-4 フィルタリングの利用率について現状評価と対策を検討すべき。</b></p>		<p><b>考え方Ⅲ-4</b></p>
<p><b>第2章1(1)</b></p>	<p>「スマートフォン安心安全強化戦略(案)」のとりまとめについて、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WGの構成員並びに事務局の多大なご尽力</p>	<p>スマートフォンが急速に普及する途上であり、保護者のリテラシーの向上や関係事業者等</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>に深い敬意を表します。</p> <p>さて、青少年のフィルタリング利用率は、一般社団法人電気通信事業者協会調べでは、65.7%（12歳以上～15歳未満契約者）ないし46.5%（15歳以上～18歳未満契約者）、弊社調査「未成年の携帯電話・スマートフォン使用実態調査」では37.7%（10歳～18歳。特にスマートフォン所有者では33.8%（同年齢））となっています。</p> <p>これらの利用状況は、青少年インターネット環境整備法の趣旨からして十分な水準といえるのでしょうか。本戦略案における各般の取組に先だって、まずは、現在のスマートフォンにおけるフィルタリング利用率の評価と、利用率が十分でないと評価するのであれば、その原因を明確にすることを優先すべきではないでしょうか。その上で、現状と原因に即した最適な施策を講ずるべきではないでしょうか。</p> <p>弊社は、フィルタリング事業者として、青少年へのフィルタリングの普及に鋭意取り組んでいるところですが、何よりもまず、利用する青少年はもとより、保護者をはじめ社会全体が現状を認識し、その原因と、改善するための方策について共に検討をするとともに共通認識を深め、そして広めることが重要な課題であると考えます。</p> <p>改めまして関係の皆様への敬意を表しますとともに、本戦略案において上記に関してご高配を賜り、環境整備を推進していただきますよう、お願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【デジタルアーツ株式会社】</p>	<p>による取組に伴い、青少年におけるフィルタリングの利用率がどう変化するのか、それをどう評価するかは、今後に向けての貴重な参考意見として承ります。</p>
<p>第2章2（1）</p>	<p>現在、スマートフォンの販売に際して利用者に提供されているフィルタリングサービスは概ね1種類ずつです。しかしながら、青少年のフィルタリング環境整備の重要性に鑑み、また、スマートフォンにおけるフィルタリング利用率の現状と利用者の利便性を勘案すると、利用者に対し複数の選択肢が提供されることがフィルタリング利用率の向上につながるものと考えます。</p> <p>また、スマートフォンは、多機能・高機能という点に加え、通信手段として携帯電話回線以外に無線LANも利用できるという特性、また、今後、スマートフォンの利用において、無線LANもより重要な通信手段になることが想定されていることから、携帯電話機の延長としてのみ捉えるのではなく、インターネット接続機器として、より広い範疇の機器として捉える</p>	<p>「スマート ユース イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>多様なフィルタリングサービスの選択肢が提供されることは、御指摘のとおり、青少年の利便の向上につながるものと考えられます。</p> <p>スマートフォンは従来の携帯とは異なり多機能・高機能で通信手段も多様である点は重要な特徴であり、「スマート ユース イニシアティブ」の提言案においてもそれを想定して無線LAN</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>べきではないでしょうか。</p> <p>結果、例えば多様な流通形態が導入されるなどにより、フィルタリング利用率についてどの流通形態がより効果的かという比較の要素が生じ、利用者にとっての利便性の増大をもたらし、ひいては、フィルタリング利用率の向上につながるものと考えます。</p> <p>本戦略案において、また、その推進にあたっては、是非、上記の観点についてご高配を賜り、実りある施策を実行いただきますよう、お願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【デジタルアーツ株式会社】</p>	<p>やアプリケーションに対応したフィルタリングについての現状と課題を記載しております。</p>
<b>意見Ⅲ-5 スマートフォン環境下のフィルタリングの利用数の正確な把握は困難。</b>		<b>考え方Ⅲ-5</b>
<b>第2章2(1)③</b>	<p>端末のフィルタリングについては、フィルタリングアプリのアンインストールや、セーフモードによる一時的な無効化など、いくつかの解除方法が想定されることから、フィルタリングアプリによるフィルタリング利用数については、必ずしも正確な把握とならない可能性がある点をご考慮願います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ】</p>	<p>フィルタリングの普及状況を明らかにするため、スマートフォン端末におけるフィルタリングの実利用件数をできるだけ正確に把握することが必要であると考えられます。そのため、「スマート ユース イニシアティブ」の提言案では、今後、技術的な仕組みの導入を含め、フィルタリングの実利用状況をできるだけ正確に把握できる方を事業者等において検討することが期待されていることとされています。</p>
<b>意見Ⅲ-6 リテラシー向上の取組を支持。学校等関係者を含めた取組を進めることが必要。</b>		<b>考え方Ⅲ-6</b>
<b>第3章</b>	<p>当協会では、スマートフォンの普及拡大が進む中、青少年に加え一般利用者(特に高齢者を含む情報弱者)がスマートフォンを安心安全に利用するためには「利用者のリテラシー向上」がカギとなることを、これまでの意見発信などを通じ主張してまいりました。</p> <p>本報告書では、リテラシー向上に対する取組みについて、1つの章を費やして詳細に記述されており、<b>報告書の内容を支持いたします</b>。特に、青少年のリテラシー向上のためには、<b>学校の義務教育期間を含めた啓発活動の施策</b>が必須であると考えております。</p> <p>スマートフォンは、アプリケーションの活用によって非常に便利なコミュニケーション手段を提供することができる反面、スマートフォンアプリ上でのコメントの応酬が発端となり、痛</p>	<p>「スマート ユース イニシアティブ」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p> <p>青少年を含む利用者への周知・啓発については、総務省では、「スマート ユース イニシアティブ」の提言案に記載されているように、これまでも文部科学省の協力を得て、総合通信局等を通じた地域レベルでのインターネットリテラシー向上のための周知啓発活動等を、様々な</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ましい事件が引き起こされた、ということも報じられています。このようなことを未然に防止するためには、単に違法・有害コンテンツへの対処だけではなく、いわゆる「ネット上」での意見発信の脅威を小中学生にも正しく伝える必要があると考えます。</p> <p>一方、「教育の場の提供」という観点だけでは、受動的な利用者に対して、その情報自体を知らしめることができません。さまざまな取組みの効果を高めるためには、これらの利用者に対しても、取組みの必要性、インターネットの光と陰、セキュリティの概念等について、広く周知させることが必須と考えます。そのための施策の一つとして、<u>マスメディア等を介した情報展開による露出度のさらなるアップ</u>が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会】</p>	<p>関係者とともに積極的に行ってきたところで、</p> <p>今後とも様々な関係者・関係団体との連携体制を強化し、より多くの利用者に必要な情報を周知するため、地域における環境作りが必要と考えられます。</p>
第3章	<p>消費生活センターに寄せられる相談には、小・中学生が、スマートフォンやタブレット端末、ゲーム機等でネットを利用し有害サイトにアクセスしトラブルになったり、親のクレジットカードでゲームのコンテンツを購入してしまうなどがあります。子どもたちは端末の使い方は上手でも、安全に利用することができていません。学校教育の中で、リテラシー教育が必要と考えます。併せて保護者に対する啓発活動も必要です。</p> <p>SNS や無料通話アプリなど次々と新しいサービスが提供されていることから、継続的なリテラシー教育・啓発活動が行われることが大切です。そのためには、国、地方自治体、学校、PTA、事業者、消費者団体等が連携して継続的にリテラシー教育・啓発が行われる仕組みが早期に構築されることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	
<b>意見Ⅲ-7 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進には、関係諸機関との連携が重要。</b>		<b>考え方Ⅲ-7</b>
第4章 1・2	<p>高等学校以下の教育機関にソーシャルメディアガイドラインを普及促進させるのであれば、自ずと国公立の教育機関における普及促進が必要になるので、文部科学省を中心とする関係諸機関との協働による実現を目指すことも明記すべきである。</p> <p>青少年によるスマートフォンやソーシャルメディアの安全・安心な利用を確保するために、家庭内における保護者の役割や、保護者と各学校等との連携が重要であることは言を俟たない</p>	<p>御指摘のとおり、ソーシャルメディアガイドラインの普及促進のため、関係諸機関と協働していくことは、重要と考えられます。これまでも、青少年の安心・安全な利用環境整備に向け、御指摘の教育関係機関を含む多様な関係者との</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>が、各々の取組みに委ねているだけでは、不十分になるおそれがある。</p> <p>現に、高等学校に占める国立及び公立の割合は約 75%、中学校に占める国立及び公立の割合は約 93%となっており（平成 22 年度文部科学省調査）、高等学校以下の教育機関におけるソーシャルメディアガイドラインの普及促進について、文部科学省が果たす役割の重要性は明らかである。</p> <p>このような観点からすれば、高等学校以下の教育機関について、ソーシャルメディアガイドラインの普及促進を目標とするに際しては、文部科学省を中心とする関係諸機関との協働の必要性を考慮した記載がなされることが望まれる。</p> <p style="text-align: right;">【ヤフー株式会社】</p>	<p>連携が進められてきたところであり、本ソーシャルメディアガイドラインの普及促進についても、「学校においては、スマートフォンを通じたソーシャルメディアの利用に係るガイドラインを策定するとともに、授業等の機会を捉え、生徒のリテラシーの向上を図るための取組を講ずることが期待される。」と「スマート ユースイニシアティブ」の提言案に記載されており、リテラシー向上の取組の一環として、文部科学省を含めた行政の関係諸機関と協働し、地域における環境作りを進められていくことが必要と考えられます。</p>
<b>意見Ⅲ-8 ネット依存等に鑑み、スマートフォンは使用禁止にすべき。</b>		<b>考え方Ⅲ-8</b>
<b>全般</b>	<p>ネット依存症患者が、中高生に増殖している。特に、ゲームやメール、ツイッター、チャットは、深夜まで行われ睡眠障害が出ていると言う。しかし、この原因を作った犯人は、スマートフォンではない。文明の利器として開発され、きちんと使うと便利なものである。問題となる悪は若者をカモにした金儲け主義ビジネスを展開している企業である。完全に狙い撃ちして無料ゲームをおとりにして、さりげなく有料ゲームへ誘導している。つまり嵌まり込むように仕掛けている。さらに彼らは IT 産業の花形企業として持てはやされるため、ますますエスカレートして行く。若者は、まず人間同士のコミュニケーションを学ぶことが大事であり、それが出来るようになった後にスマートフォンなどを扱うようにすべきである。従って対策はスマートフォン側で行うものではない。第三者機関を作ってアプリを評価するなど不可能な話である。相手は全世界でありインターネットはオープン・ネットワークであり、誰でも自由に使える世界なのである。若者対策はスマートフォンを使用禁止にすることである。インターネットも特定の端末を決め、そこからしかアクセスできないように制限をかけるべきである。つまり若者に端末を持たせないという対策以外には改善は不可能であろう。</p> <p style="text-align: right;">【個人G】</p>	<p>スマートフォンが急速に普及し、アプリケーションなどで様々なサービスが提供され、利便を享受している一方で、御指摘のとおり、ネット依存等の課題も顕在化しています。特にスマートフォンが青少年に急速に普及している状況を踏まえると、青少年が自らリスク等を理解して利用することが重要です。そのため、関係者が一体となって、リテラシーの向上に向けた取組等を進めるべく、地域における環境作りを進めていくことが重要と考えられます。</p>

## その他の御意見

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
一	<p>「スマートフォン安心安全強化戦略」(案)において、関係者が多く国際的な連携が必要なスマートフォンのアプリケーション事業に関して、幅広い視点で留意すべき点を取り纏められたことは、各関係者の連携した対応を促進するものとして賛同する。一方、利用者への安心安全な環境の実現を進めて行く上で、過度に事業者負担が増大することで、利用環境の成長を阻害する事がないように配慮を求める。</p> <p>また、アプリケーション・プライバシーポリシーの説明方法等に関して、具体的な記述が散見されるが、事業者が透明性確保の観点から利用者の理解しやすさ等のため、多様な説明方法が許容されることは当然のことと考えられる。よって行政機関が説明方法を限定する等の民間の自主的な取組を阻害するような運用とならないように求める。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	<p>「スマートフォン安心安全強化戦略」の提言案に賛同の御意見として承ります。</p>
一	<p>ステークホルダー中心に議論が展開されており、第三者に該当するする組織もステークホルダー関係者になっているのではないかと。ステークホルダーを一切含まない専門家会議も必要ではないかと思いました。</p> <p style="text-align: right;">【個人A】</p>	<p>本研究会では、学識経験者・消費者団体等の専門性や知見を有する方に客観的に議論していただき、提言案として取りまとめております。</p>
一	<p>通信事業者の中には、個人情報第三者に渡し、それが振り込め詐欺などの犯罪行為につながっている事実があります。総務省はその事実を観て見ないフリ・無視していませんか？</p> <p>またその他、公序良俗に反するような団体とつながっていることが徐々に明らかになっている電波事業者に日本での事業展開・事業拡大を許しているあたり、非常に危惧されるところです。</p> <p>ICTは結構ですが、それ以前に、事業者選定の基準が甘すぎるのではありませんか？安全危機管理が、まるでなっていない。</p> <p>日本国民の一人として、貴省の判断の甘さに怒りを覚えます。</p>	<p>「スマートフォン安心安全強化戦略」の提言案は、利用者がスマートフォンを安心・安全に利用できる環境を整備することを目的としたものであり、御意見は、今後の情報通信行政における参考意見として承ります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>某日本の通信事業者が海外企業の買収によって事業展開を行うにあたって、米国はそのキャリアの米国における事業展開を懸念し、CIA を使って多角的に調査を行っていました。そういった事前調査、審査を日本は行っているのですか？</p> <p>キャリアがそんな状態で、ICT も何もないでしょう？</p> <p>通信を行ううえで、デバイスに保存されている様々な個人情報をすべて吸い上げている、いかがわしいアプリも存在しています。</p> <p>この点からしても、消費者として安心できるわけがありません。</p> <p>先進的な取り組みも期待できる ICT には反対する意見はありませんが、電波事業者の選定からして、安全保障という意味においても、再度厳しく点検され、不適格と判断された場合にはその事業者の電波使用权を剥奪するくらいの取り組みをしていただきたい。</p> <p>通信電波は日本国民の財産、安全保障に直結するインフラです。きちんとした危機管理を持った上で行政を行っていただきたくことを切に望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人E】</p>	