

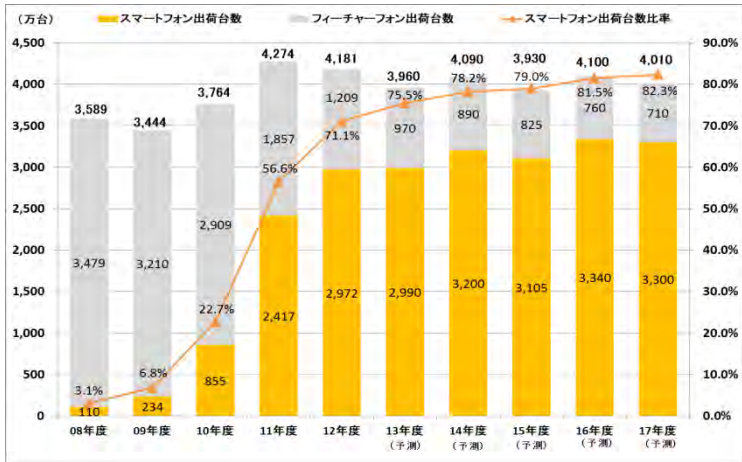
ICTサービス安心・安全に関する現状と課題

平成26年2月24日
事務局

スマートフォン利用者の増加

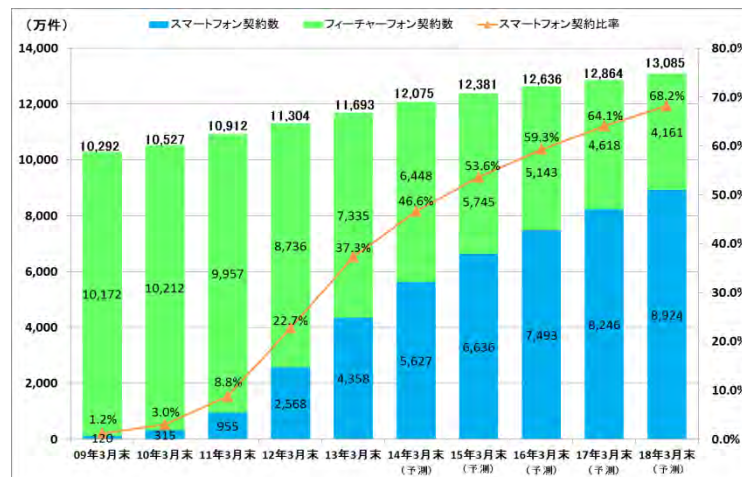
スマートフォンの契約数はここ数年で急増。
2014年にはスマートフォン契約数が過半数を超える見通し。

スマートフォン国内出荷台数の推移・予測



※ 株式会社MM総研調べ(13年度以降は予測値)「スマートフォン市場規模の推移・予測」(2013年10月9日)。いずれも国内メーカー製品・海外メーカー製品を含む。PHS・タブレット端末・データ通信カード・通信モジュールは含まない。

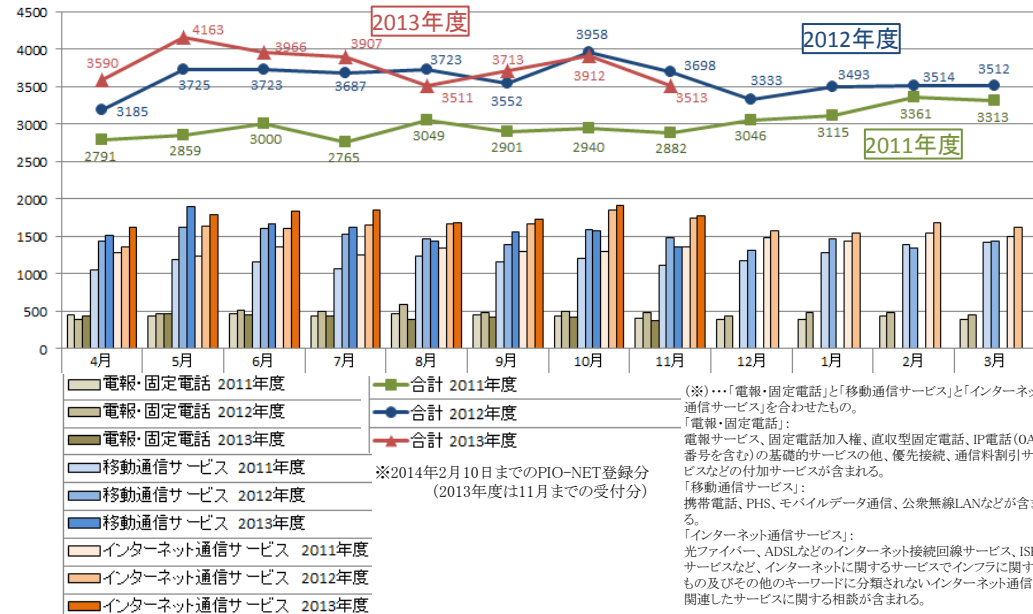
携帯電話契約数とスマートフォン契約数の推移・予測



※ 株式会社MM総研調べ「スマートフォン契約数およびユーザーの端末購入動向」(2014年1月22日)(14年3月末以降は予測値。PHS・タブレット端末・データ通信カード・通信モジュールは含まない。)

PIO-NETにおける電気通信サービス(※)に係る苦情・相談件数の推移

苦情・相談の件数が増加・高止まり傾向



※「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。
「電報・固定電話」：電報サービス、固定電話加入権、直取型固定電話、IP電話(OABJ番号を含む)の基礎的サービスの他、優先接続、通信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サービスなど、インターネットに関するサービスでインフラに関するもの及びその他のキーワードに分類されないインターネット通信に関連したサービスに関する相談が含まれる。

苦情・相談の事例

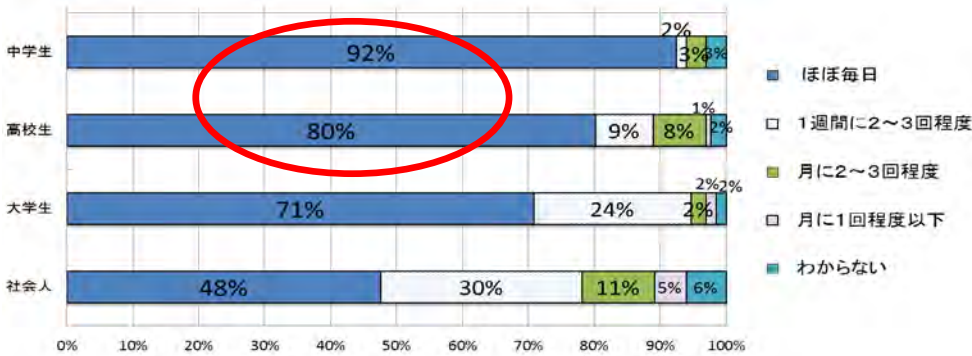
- 通信速度について、広告で表示されている速度と実際の速度との間に乖離がある
- 契約時に、オプションサービスの契約をあたかも強制であるかのような説明を受けた
- 代理店からの電話勧誘に高齢者が内容をよく理解せず応じたが、後日家族が解約を申し出たところ応じてくれない
- 何度断っても、別の代理店から何度も勧誘の電話がかかってくる

青少年におけるソーシャルメディアの利用拡大

青少年におけるコミュニケーションアプリの利用頻度

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、低年齢層ほど普及が顕著。

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。

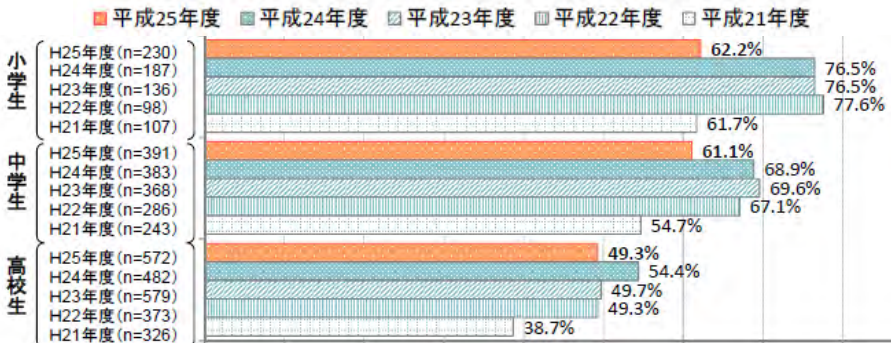


※総務省アンケート調査（平成25年3月実施）

青少年におけるフィルタリングの利用

携帯電話におけるフィルタリング利用率は、小学生、中学生で約6割、高校生で5割弱。

フィルタリング等利用率(携帯電話・スマートフォン)



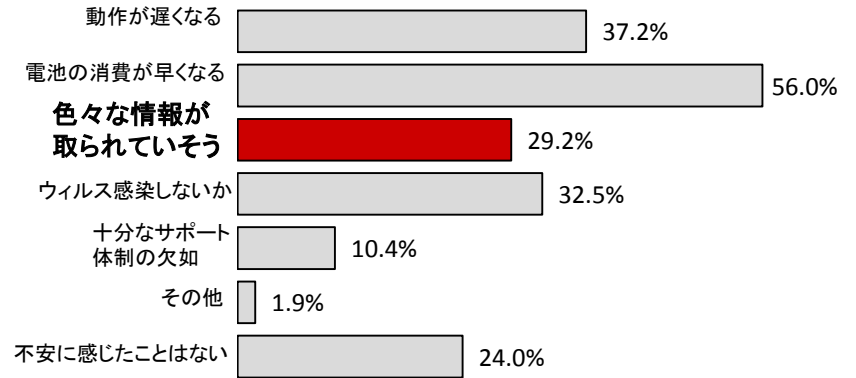
(保護者調査)

※内閣府調査（平成26年2月公表）

スマートフォンのプライバシーに関する状況

アプリケーション利用に関する不安

約8割の利用者がアプリケーションの利用に関して何らかの不安を感じており、利用者情報を取得されることに不安を感じる利用者は約3割。



アプリケーションのプライバシーポリシーの作成状況

スマートフォン利用者等の安心感を一層高めるために行うべきアプリケーションのプライバシーポリシーの作成・掲載は、十分進んでいない。

場所	日本 (人気上位407アプリ)		米国 (人気上位367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%
アプリマーケット内	10	25.0%	19	52.8%
開発者 ホームページ	32	80.0%	25	69.4%

※株式会社日本総合研究所調査(2013年1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」
(平成21年4月から開催)の提言として、平成25年9月公表。

《現状・課題》

1 適正なサービス提供(消費者保護の見直し・充実)

- 近年、スマートフォン等の急速な普及に伴い、「**携帯電話サービス**」や「**モバイルデータ通信サービス**」に係る**苦情・相談が増加**
(ベストエフォートの通信速度と実効速度の乖離が大きい、2年縛りサービスの更新月を通知すべき 等)
- 併せて、「**光ファイバ**」に係る**苦情・相談も増加傾向**
(電話での勧誘が執拗である、契約解除しやすいルールとすべき 等)

2 青少年の利用環境整備

- **ソーシャルメディア**(LINE、Facebook、Twitter等)の利用が青少年にも拡大し、安易に個人情報を公開してしまい、犯罪被害やネット上の炎上に巻き込まれてしまう場合がある

3 利用者情報の取扱い(プライバシー)

- スマートフォン上の多様な利用者情報(電話帳、位置情報、アプリ利用履歴等)を、利用者に十分な説明がないままアプリケーションが収集し、第三者に提供する場合があり、**利用者のプライバシー上の不安が拡大**
- 2012年8月に公表した提言を踏まえ、アプリケーション提供者による「**プライバシーポリシー**」(取得する利用者情報の項目・利用目的・第三者提供の有無等を記載)の**作成・公表を推進**

(1) 電気通信サービスの適正な提供の在り方

－ CS適正化イニシアティブ － (CS: Consumer service/satisfaction)

- ・ **通信速度の広告表示等について、実測値を表示・併記する等**、利用者に分かりやすく情報提供する
- ・ **期間拘束・自動更新契約について、更新月をプッシュ型で通知する等**利用者に分かりやすいサービス設計を推進。
- ・ **電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し等**制度的な対応の検討に着手する 等

(2) 青少年のソーシャルメディア等利用環境整備

－ スマートユース イニシアティブ －

- ・ 高校生等における**ソーシャルメディアの利用における留意事項をまとめたガイドラインの策定を促進する** 等

(3) アプリケーションの第三者検証の在り方

－ スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ －

- ・ 利用者等の安心感を一層高めるため、**プライバシーポリシーの表記とアプリケーションの実運用状況を第三者が検証する仕組みを整えるべき旨を提唱**
- ・ **第三者検証の仕組みとして**
 - ① **多数の民間事業者がサービスとして提供可能な仕組みとすべきことを提言。**
 - ② **検証者が共通的に利用できる検証基準を提示する**

背景・目的

「日本再興戦略」等に盛り込まれた「世界最高水準のIT社会の実現」のためには、「世界最高レベルの通信インフラの整備」が必要である。そのためには「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」が必要であるとともに、これと車の両輪をなす消費者行政についても、2020年代を見据えた対応が必要である。

このような観点から、消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応をはじめ、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行う。

検討事項

(1) 消費者保護ルールの見直し・充実

- ・ 電気通信サービスに係る苦情・相談の高止まり傾向を踏まえ必要な対策をとりまとめた「CS適正化イニシアティブ」を受け、クーリングオフの仕組みをはじめとした具体的な制度の見直しを検討する。

(2) ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方

- ・ 現在の青少年層がICTを活用して2020年代を創造していく上で必要となるリスク認識や利活用能力を明らかにし、そのために直ちに必要事項と中長期的に取り組むべき事項について検討する。

(3) その他の事項

① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進

- ・ 政府全体におけるパーソナルデータの取扱いに関するルールの検討、「スマートフォン プライバシーイニシアティブ(SPI)」等を踏まえたスマートフォンの利用者情報の適正な取扱いの自主規制・第三者検証の仕組み作り等の動向を踏まえ、具体的分野におけるルール整備や普及促進のための今後の取組について検討する。

② ICTサービスの進展に応じた新たな課題

- ・ 電気通信サービスの高度化・複雑化を踏まえた違法・有害情報対策の在り方等