

## インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会第9回会合議事要旨

1日時：平成27年7月14日（火）16：00～17：00

2場所：第三特別会議室（11階）

3出席者（敬称略）

（1）座長

相田仁（東京大学）

（2）構成員

北俊一（野村総合研究所(株)）、木村たま代（主婦連合会）、長田三紀（全国地域婦人団体連絡協議会）、廣松毅（情報セキュリティ大学院大学）、福田健介（国立情報学研究所）、横田英明（(株)MM総研）

（3）オブザーバー

山崎拓（代理：斎藤確）（(株)NTTドコモ）、大内良久（KDDI(株)）、鹿子嶋哲朗（ソフトバンク(株)）、菅田泰二（電気通信事業者協会）、今井恵一（テレコムサービス協会）、明神浩（電気通信サービス向上推進協議会）

（4）説明者

花岡隆春（電気通信サービス向上推進協議会）

（5）総務省

吉良総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、高橋総務課長、吉田事業政策課長、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、飯倉電気通信利用者情報政策室長、難波データ通信課課長補佐、神谷消費者行政課課長補佐

4議事

（1）報告書（案）及びガイドライン（案）の審議

（2）電気通信サービス向上推進協議会における検討について

（3）その他

5議事要旨

（1）報告書（案）及びガイドライン（案）の審議

事務局から報告書（案）等に対する御意見及びそれらに対する考え方（資料9-1）、報告書案（資料9-2）及びガイドライン（案）（資料9-3）について説明した。報告書（案）等に対する御意見及びそれらに対する考え方については、事務局及び座長により修正を行い、構成員に確認した後、公表することで了承を得た。主な質疑等は以下のとおり。

【相田座長】

御意見及びそれらに対する考え方は、誰の考え方という整理になっているのか。本研究会ということになるのか。

#### 【事務局】

報告書は研究会の報告書であるため、研究会の考え方となる。一方、ガイドラインに関しては、ガイドライン自体が総務省名義のものであるため、総務省の考え方となる。誰の考え方が分かるように資料を修正させていただく。

#### 【相田座長】

意見4、5、6で、「将来、より適切な計測手法等に向けた見直しを行う必要性が生じる場合には御意見を参考にさせていただきます。」と、将来的なクレジットがあるが、本研究会自体が今後あるかどうか分からないので、「総務省において」という言い方にするか、あるいは、「その際に意見を参考にすることが適当と考えます。」というようにしていただきたい。自分のこととして参考にさせていただきますという書き方は不適切ではないか。

#### 【事務局】

御指摘のとおり、「総務省において」という言い方に修正したい。

#### (2) 電気通信サービス向上推進協議会における検討について

明神オブザーバー及び花岡説明者より電気通信サービス向上推進協議会における実効速度適正化に関する取組（資料9-4）及び実効速度の広告表示における条文見直し（資料9-5）について説明があった。

#### (3) その他

御意見及びそれらに対する考え方については、事務局及び座長により修正した後、構成員に送付し、準備ができ次第報告書等と併せて報道発表を行う旨、説明された。詳細については別途連絡とされた。主な意見等は以下のとおり。

#### 【北構成員】

この話を最初にしたのがICTサービス安心・安全研究会で、2年ぐらい前だったと思う。そのときから、いよいよまとまってきたということだが、これが実行力を持ってしっかりと行われていくかも含めて、見守っていきたいと思う。パブリックコメントにもあったとおり、MVNOの速度、スループットに関する苦情、トラブルというのは今非常に多くなっており、それらをどう計測するのかということも含めて、これからも引き続き、どこかで議論していく必要があると思うし、固定のインターネットも光サービス卸が始まって、こちらも共用して使う。特にマンションの共用タイプとか、実際にスループットが落ちていることもあって、そういったものも引き続きどう対応していくのかについて検討していく必要があると思っている。

#### 【木村構成員】

ようやくまとまったということだが、これからいろいろ事業者の方に対応いただくということで、消費者の利用実態に合わせた計測とその方法、そして分かりやすい広告表示と、今後、どういう形になっていくのかを私もしっかり見ていかなければならないと感じている。主婦連にも速度についての苦情が寄せられている。しかし、実態が分からない。

「遅いんです」と言われても、どのくらい遅いかということが消費者は表現できないため、今回のこういう取組が、そういったことに関し、少しずつ実態と広告の理想値との乖離を詰めていけるかは分からないが、利用実態に合わせた広告となっていくよう願っている。以前、箱ひげ図が分かるか分からないかとか、様々な話がこの研究会の中で出たけれども、より分かりやすい対応していただければと思っている。

#### 【長田構成員】

ベストエフォートという、ユーザからするとイメージだけのものについて、今回このようにしっかり計測が行われるということで、第一歩になったと思っている。あとは、広告表示を行う事業者の方々が、是非、この速度だけでなく、様々なものにおいてユーザの誤解を得ないような広告表示となるよう、今後も努力をしていっていただきたいと思っている。

#### 【廣松構成員】

事業者の方々の御協力等もあって、こういう新しい試みが始まったことを大変高く評価したい。ただ、先程、電気通信サービス向上推進協議会から紹介があったとおり、多くの部分が、実効速度適正化委員会におりる形で具体的に進めていくことになろうかと思う。その委員長として、努力をしたい。なお、消費者の立場ということもそうだが、同時に、事業者の方々に少し厳しいことも言わなければならないとも思う。

#### 【福田構成員】

実証実験等を見ていて、これらをしっかり行っていくのは大変だという印象を持っており、今後、事業者にはおそらく大きな負担になるものと思う。そのため、継続的にうまく動いていく仕組みというのを、今後考えていくことが重要と考える。MVNOをどうするという話は少し気になっている。

#### 【横田構成員】

調査会社の目線で今回本研究会に参加し、いろいろ勉強させていただいた。世間にとっても関心のあるテーマであるため、始まったときは着地点がどうなるのかと思っていたが、時間をかけて良い方向に持ってこられたと思っている。最終的に、消費者の方が分かりやすく、ミスリードされないような広告の方法というのは大変重要であり、今後もそこは心掛けていかなければならないと思いつつ、やはり通信事業者の方々もいろいろな制限がある中、各社サービスを競い合っているところもあるので、余りがんじがらめにさせ過ぎない必要もあるのかと思う。競争を妨げないよう、消費者にミスリードされないような結果を導き出していけたらと思う。

#### 【相田座長】

第1回が2013年の11月1日であったということで、1年7カ月半の長期にわたり、本当に熱心に御議論いただいたことに心より感謝申し上げたい。その間、実証実験として御協力いただいた方々にも御礼申し上げたい。その中で、パブリックコメントでも出てきたように、将来、こういうシステムがサステナブルにということであると、やはり一般ユ

一ザによるアプリ計測方式といったところに、いつ、どういう形で持っていけるのかという課題が残っていると認識しているので、これは廣松先生のところで御検討いただくのか、あるいは、別のものを設けることとなるのか等、まだまだ今後も対応が必要かと思うので、引き続き、是非とも御協力のほどよろしくお願いしたい。

以上