

平成 26 年 6 月 24 日  
総務省総合通信基盤局電気通信事業部  
消費者行政課

民間競争入札実施事業  
インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務の実施状況  
(平成 24 年度及び平成 25 年度)

I 事業概要等

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成 18 年法律第 51 号) に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 24 年度及び平成 25 年度の事業を実施している。

1 事業の概要

インターネット上では、著作権侵害や名誉毀損を始めとする権利侵害等の違法・有害情報が広く流通して、社会問題となっている。これらの情報への対応に関する一般のインターネット利用者からの相談や学校非公式サイト・ネットいじめ等への対応に関する学校関係者からの相談並びに、一般の利用者、人権侵害に関する機関、インターネット・ホットラインセンター及び警察機関からの削除依頼に関するプロバイダ等からの相談を電話やメールで受け付けるとともに、これらの対応方法に関する学校関係者やプロバイダ等に対する普及啓発活動の実施及び寄せられた相談内容の集計・分析を踏まえた今後の相談業務の改善等を行うこととしている。

2 契約期間

平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日 (3 年間)

3 受託事業者

株式会社メディア開発綜研

## II 確保されるべき質の達成状況及び評価

インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務 民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）の「2 請負業務の内容及びその実施に当たり確保すべき公共サービスの質」（5）において定めた請負事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する評価は次のとおり。

### 1 請負業務の適正かつ確実な履行（実施要項2（5）イ）

#### 【実施要項】

本請負業務に関して公共サービスの質を確保するため、後記6の「請負業務を実施する者を決定するための評価の基準その他請負業務を実施する者の決定に関する事項」に掲げる業務処理体制、管理体制及び研修体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行する。

#### （1）業務処理体制について

##### 【実施要項】

電話やメールによる相談対応業務に係る具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること。

##### 【達成状況及び評価】

平成24年度及び平成25年度のいずれも請負事業者において、以下のように適切に対応した。

- ・ 相談センターに全体の運営（協議会運営、センターの啓発事業、各機関との連携等）を行うセンター長1名を置き、センターの業務を総括させた。
- ・ インターネット上の違法・有害情報に関する相談に対して、技術、制度等の専門的なスキルを有し、適切なアドバイスが可能な相談員を平日午前9時から午後5時まで概ね3名配置した。なお、午前12時から午後1時までの間は少なくとも1名を配置することとし、それ以外の相談員は休憩に充てた。
- ・ 相談員の指導・育成及び相談対象者から寄せられるインターネット上の違法・有害情報に関する相談対応への助言を行うとともに、相談内容の集計・分析及びそれらに基づく今後の課題の抽出に助言する実務アドバイザーを週2日以上（午前9時から午後5時（実働7時間）、1名配置した。
- ・ 法律問題に関わる相談であって、高度な法的専門的知見が求められる相談に対応するために、日常の相談業務の中で電話及びメールで相談を行うことのできる顧問弁護士を確保した。

## (2) 管理体制について

### 【実施要項】

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- A コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての体制（体制、研修の実施等）
- B 業務従事者の管理（総括管理者を定めること等）
- C 品質の管理（接遇、速度、正確性、知識等公共サービスの質を維持向上させるための措置等）
- D トラブル時等緊急事態への対応

### 【達成状況及び評価】

平成 24 年度及び平成 25 年度のいずれも、請負事業者において、以下のよう  
に適切に対応した。

- ・ 個人情報の取扱いについて、「相談センター対応マニュアル」に注意事項を記載し、これに従って適切な対応を行った。

#### 《相談センター対応マニュアル 6 記録 (1) 方針》

##### 【個人情報の取扱い】

- ・ 相談内容のうち、相談者、紛争の当事者等に関する個別の情報については、原則として、主任相談員、相談員以外の関係者は閲覧することがないようにする。
- ・ 主任相談員、相談員および実務アドバイザーは、個別の情報は外部に漏れることのないよう、適切に管理することとする。

- ・ プライバシーポリシーを作成、HP 上で公開し、これに従って個人情報を適切に取り扱った（別紙 1 参照）。
- ・ センター長より、個人情報の保護について研修を実施した。
- ・ 相談対応において、副センター長（主任相談員）が相談内容を確認し、各相談員への振り分けを行う等、業務従事者の管理を行った。
- ・ 回答の質を高めるため、実務アドバイザーもしくは副センター長が内容の確認を行った。回答が困難な相談案件については、法務アドバイザー（顧問弁護士）から、月に 20 件程度法的観点から回答を得ることにより、対応の正確性を担保した。また、実務アドバイザーから、ネット上のサービスの現状を鑑みて、相談対応に関する接遇についてアドバイスを受けた。
- ・ その他品質の管理について、利用者アンケート（別紙 2 参照）を毎年 2 回

実施し、アンケート結果を回答者の相談内容と紐付け、今後の相談対応の質を向上させるためにフィードバックを行った。

- ・ また、相談員や関係者による定例会を開催した。定例会では、相談事例を整理・分析して資料を作成し、関係者間で情報の共有を行った。あわせて、有識者等を構成員とする「違法・有害情報相談センター推進協議会」を開催した。同協議会においては、さまざまな立場の有識者からインターネットの利用に関する実態や課題・問題点等の指摘を受け、それらに対する対処方法の議論を行い、相談対応の向上を図った。
- ・ 業務に支障が生じないように、緊急連絡先を整備した。

### (3) 研修体制について

#### 【実施要項】

請負業務を適正かつ確実に実施するため、次の内容を含む研修の計画を策定し、これに基づいて請負業務の開始前に業務従事者に対して研修を実施すること。請負業務の開始後に新たに従事することとなった者に対しても同様とする。

- A 請負業務遂行に必要なプロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン等に関する知識を習得させるための研修
- B 接遇・クレーム処理研修
- C コンプライアンス・セキュリティ研修
- D マネジメント研修（総括管理者に対する研修）

#### 【達成状況及び評価】

平成 24 年度及び平成 25 年度のいずれも、請負事業者において、以下のよう  
に適切に対応した。

- ・ 総務省の関連する研究会の報告書や違法・有害情報に対する取組に関する資料等を用いて、プロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン、接遇・クレーム処理について研修を実施した。
- ・ 一般財団法人日本データ通信協会が開催している「電気通信分野における個人情報保護セミナー」や、ネット選挙運動解禁についてのセミナー等に相談員が参加し、インターネット上の違法・有害情報に関して、より適切な相談対応が行えるような体制をとった。
- ・ ネット関連の最新の動向や発生している事件・問題などを把握し、日々変化する相談に対応するため、定期的にミーティングを行い、参考となる情報を共有した。

## 2 要求水準（実施要項 2（5）ロ）

### 【実施要項】

上記1を行った上で、本請負業務実施に関して公共サービスの質を確保するため、請負事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、総務省が要求する最低限の水準であることから、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

（要求水準）

総務省が別に定める実施方法（別紙2参照）により各年度に2回（9月及び3月）実施する利用者アンケート調査において、対応の親切さ・丁寧さ、回答の早さ及び回答の分かりやすさに関するそれぞれの項目について、「良い」、「やや良い」及び「普通」の評価の合計が80%以上であること。

### 【達成状況及び評価】

利用者アンケートについては、相談センターの相談員が電話及びメールで応対し、処理が完了した相談について、相談者にアンケートに協力してもらえるか確認し、協力していただけたとの回答をいただいた方について、アンケートを実施した。

平成24年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は93.4%、「回答の早さ」は88.2%、「回答の分かりやすさ」は87.5%と、いずれの項目とも80%以上を達成した（別紙2参照）。

平成25年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は90.8%、「回答の早さ」は79.7%、「回答の分かりやすさ」は83.0%であった（別紙2参照）。相談件数が増加していることや、相談内容の多様化・複雑化により回答までに時間を要する事例が発生していること等の背景事情にもかかわらず、事業者努力により、それぞれの項目について概ね要求水準を満たしているが、「回答の早さ」の項目については、80%にわずかに及ばなかった。

なお、「回答の早さ」以外の項目については、すべて要求水準を達成している。

### Ⅲ 実施経費の状況及び評価

#### 1 平成 24・25 年度と平成 23 年度の実施経費

従来の実施に要した経費と民間競争入札実施後の経費は、以下のとおりである。

なお、平成 24 年度・25 年度における実施経費については、平成 24 年～26 年度までの 3 年間分の合計請負契約金額を 3 で除して各年度の平均経費を算出した金額による。

従来の経費 平成 23 年度	民間競争入札実施後による経費		従来経費との差	
	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
32,508,000 円	32,200,000 円	32,200,000 円	△308,000 円	△308,000 円

#### 2 評価

民間競争入札を実施した平成 24 年度、平成 25 年度は、平成 23 年度に比べ、それぞれ 308 千円の経費縮減効果があった。

平成 23 年度に相談センターが受け付けた相談件数 1,560 件と比較すると、平成 24 年度に受け付けた相談件数は 2,386 件、平成 25 年度に受け付けた相談件数は 2,927 件となるなど、いずれの年度も件数が大幅に増加しているにも関わらず、従来の経費より低額で事業が実施されている。

### Ⅳ 競争状況及び評価

#### 1 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価落札方式により実施することとしており、平成 24 年 2 月 24 日の提出期限までに 2 者の入札参加者から企画提案書の提出を受け、審査した結果、2 者とも必須項目審査評価基準を満たしていた。平成 24 年 3 月 16 日に開札、総合評価（加算方式）を行い、上記受託事業者が落札者となった。

#### 2 評価

2 者の民間事業者からの応札があったことは、一定の競争性が保たれ、実施経費の節減に効果があった。

また、総合評価落札方式を採用したことにより、本事業を実施するために必要な要件を兼ね備えた民間事業者を確保することができた。

## V 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- ・ 平成 24 年度において、青少年による軽率なネット上への書き込みが多く、非難や誹謗中傷を呼び込んでしまうといういわゆる「炎上案件」や、スマホアプリをめぐるトラブルが多く報道されたことを受けて、学校関係者向けセミナーの実施数を増加させた結果、より多くの学校関係者に対して、これらの問題に関する知識や対応策の共有が図られた。
- ・ 相談案件の実態をふまえ、平成 25 年度から集計時に「企業」の内訳を「企業」「個人事業主」に分けるなど相談の集計区分を見直した結果、相談状況の適切な実態把握が可能となった。
- ・ 違法・有害情報相談センターが対応可能な事案について HP 上の表示をよりわかりやすく変更したことにより、センターの対象外の相談案件が大幅に減少し、センター本来の業務に傾注できるなど業務の改善が図られた。

## VI 全体的な評価

実施要項「10 請負業務に係る評価に関する事項」に基づき、以下、全体的な評価を行う。

- 1 平成 24 年 4 月 1 日の業務開始日から平成 26 年 3 月 31 日までの総相談数は 5,313 件、相談に対応した延べ従業者数（1 日に勤務した相談員の人数を期間内において合算した数）は 1,471 人、平均回答時間（相談 1 件につき対応を要した平均日数）は 5.5 日である（別紙 3 参照）。

先述のとおり、平成 24 年度及び平成 25 年度の相談件数は、民間競争入札実施前の平成 23 年度より大幅に増加している。また、従事者一人あたり相談数（相談員 1 人が 1 日に対応した相談数の平均）も平成 24 年度の 3.3 件から平成 25 年には 3.9 件と増加しており、従前より多数の相談に対応している。

利用者アンケートでは先述（Ⅱ 2）のとおり、平成 25 年度における調査のうち「回答の早さ」以外の項目についてはすべて要求水準を満たしており、「回答の早さ」の項目についても、相談件数が大幅増加したにもかかわらず要求水準に近い数値となっている。このように、受託業者において適切に相談業務を行ったと考えられる。

- 2 実施経費について、先述（Ⅲ 2）のとおり、民間競争入札導入前と比較して平成 24 年度及び平成 25 年度の両年度において縮減されている。

- 3 平成 24 年度及び平成 25 年度の両年度において、法務局等関係者向けのセミナーを実施し、インターネット上の違法・有害情報に関する各種法令や具体的な対処方法等の周知・普及啓発を行っている。また、学校におけるインターネット上の違法・有害情報に関する問題及び当該情報に対する取組の紹介等を内容とするセミナーを実施し、

学校教職員、生徒、PTA等学校関係者に対する周知・普及啓発を行っている。

- 4 上記の他、相談窓口業務に関して第三者的観点から運用を評価するための組織として、先述（Ⅱ（2））の「違法・有害情報相談センター推進協議会」を設置した。同協議会は、弁護士、関係業界団体、学校関係者、学識経験者等を構成員としている。同協議会では、相談窓口業務の運用に関するマニュアル等の見直し、業界団体との情報共有、インターネット上の違法・有害情報に関する新たな事案の協議等を実施している

## Ⅶ 今後の事業

- 1 本事業への市場化テストの導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
- （1）事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等は無かった。
  - （2）総務省には、弁護士、関係業界団体、学校関係者、学識経験者等を構成員とした「違法・有害情報相談センター推進協議会」が既に設置されており、同協議会において実施状況のチェックを受ける仕組みが整っている。
  - （3）今期事業において複数業者の入札があり、競争性が確保されている。
  - （4）対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標を概ね達成している。
  - （5）従来経費と比較して、平成 24 年度及び平成 25 年度の両年度で 308 千円の経費節減効果を上げている。

利用者アンケートにて、わずかに要求水準に及ばなかった「回答の早さ」についてさらなる改善を図るために、次期事業では予算規模に応じた相談員の増員を含め、対応策を検討する予定である。

- 2 上記から、本事業は適切に運営されたものと評価できる。本事業は今後も引き続き多様な民間事業者による民間競争入札を実施することで、更なる公共サービスの質の向上や経費の削減が見込まれるため、次期事業においては、「市場化テスト終了及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）に基づく新プロセスへ移行した上で、事業を実施することとしたい。

以上



## 違法・有害情報相談センター プライバシーポリシー

違法・有害情報相談センター（以下「当センター」といいます。）のプライバシーポリシーは以下のとおりです。当センターは、個人情報の保護に関する法令およびプライバシーポリシーを遵守しつつ個人情報の保護に留意して違法・有害情報相談センターWeb サイト（以下「当サイト」といいます。）（<http://www.ihaho.jp/>）の運営に当たっています。本プライバシーポリシーにおける「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」等の用語は、個人情報保護法のものと同じです。

### 【1】個人情報の取得

当センターでは、利用者をご相談をお寄せくださった際に、お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、電話番号等の個人情報を取得します。

### 【2】個人情報の利用目的

1. 当センターでは、取得した利用者の各種の個人データについて、それぞれ下記の目的に利用します。
  - (1) 利用者からのご相談への対応のため：  
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、電話番号
  - (2) 利用者からの相談対応の維持向上を図るアンケート調査等実施のため：  
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名
  - (3) 利用者からの相談の分析等：  
お名前、メールアドレス、会社名・所属団体名、ご相談内容
2. 当センターでは、当センターのサービスの向上、ガイドライン等の見直し、インターネット環境の向上の目的で、利用者に関する情報及び相談内容を、個人を特定できないよう、氏名、機関名等を削除した上で、分析、統計化し、その結果を関係機関へ情報提供し、又は公開することがあります。
3. 当センターでは、利用者のブラウザから自動的に受け取る IP アドレス等の情報をサーバ上に記憶させていますが、これらの情報を利用者の個人情報と結合することはありません。ただし、当サイトに対して不正行為が試みられた場合など、当サイトの適正な運営のために必要な場合は、円滑な運営の維持に必要な範囲で IP アドレス等の情報と結合する場合があります。

### 【3】個人情報の取扱いの委託

当センターでは、下記の業務を外部に委託しており、法令に基づいて委託先の適切な監督を行っております。

#### 1. Web システムの管理業務

利用者の個人情報が含まれるデータを記録したサーバの保守、管理および維持を行う。

#### 2. 相談対応業務

利用者の個人情報が含まれる相談内容を委託先の専門家に転送し、専門的判断を受ける。

### 【4】個人データの第三者提供

当センターでは、法令において許容される場合を除き、原則として個人データを本人の同意なしに第三者に提供することはありません。ただし、以下の目的で利用する場合には、当センターが個人データを第三者に提供することがありますので、相談の際にはその旨ご了承ください。

1. 相談の対象となった情報についてプロバイダ、消費者団体等に対して照会するため
2. 利用者が不正行為を行ったとして法令に基づき照会がなされた場合
3. 利用者の行為により当サイトの運営が阻害され、その回復のために必要な場合

### 【5】安全管理措置について

当センターでは、利用者からお預かりした個人データを厳重に管理し、不正アクセスの制限や持ち出し手段の制限など、紛失、破壊、改ざん、漏洩等が起きぬよう、必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

### 【6】プライバシーポリシーの改定について

当センターでは、個人情報の保護に関する法令等を遵守するとともに、必要に応じてプライバシーポリシーを見直し、改善します。プライバシーポリシーを見直し、改善したときは、速やかに当サイトに掲載します。

### 【7】照会窓口

当センターの保有個人データの開示、訂正等および利用停止等については、本人である利用者から下記の個人情報管理責任者あてにお申し出ください。お申し出の際に、本人確認を求める場合がございますので、あらかじめご了承ください。合理的な申し出については、

速やかに対応させていただきます。なお、利用停止等のお申し出の場合、利用者を特定し得る氏名、機関名等の情報は削除いたしますが、相談内容については個人を識別できる情報は削除の上、統計・分析の目的のために利用を継続いたしますので、予め、ご了承ください。その他、当センターにおけるプライバシーポリシーについてのご質問やご意見、苦情につきましても、下記の個人情報管理責任者までお願いいたします。

制定：2012年6月1日

改定：2014年4月10日

個人情報管理責任者：違法・有害情報相談センター長  
(Email： [info@ihaho.jp](mailto:info@ihaho.jp))

## アンケート票

各年9月及び3月において、相談員が電話及びメールで対応し処理が完了した相談について、相談者にアンケートに協力してもらえるかを確認し、協力していただけるとの回答をいただいた方について、以下の項目についてアンケートを実施する。

## アンケート内容

① 相談員の対応の親切さ、丁寧でしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

② 相談内容について、回答の早さは適切でしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

③ 相談内容について、回答の分かりやすいものでしたか。

1 良い 2 やや良い 3 普通 4 やや悪い 5 悪い

④その他、違法・有害情報相談センターの運營業務について、御意見・御要望がございましたらお答えください。

--

ご協力ありがとうございました。

## 利用者アンケート調査結果

### 1 平成24年度

#### ① 対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回目	31	4	7	3	3	48
第2回目	65	12	8	1	2	88
計	96	16	15	4	5	136
構成比	70.6%	11.8%	11.0%	2.9%	3.7%	100.0%
良い～普通の合計	93.4%					

#### ② 回答の早さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	21	8	10	3	6	48
第2回目	52	12	17	4	3	88
計	73	20	27	7	9	136
構成比	53.7%	14.7%	19.9%	5.1%	6.6%	100.0%
良い～普通の合計	88.2%					

#### ③ 回答の分かりやすさ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	22	8	7	5	6	48
第2回目	56	12	14	4	2	88
計	78	20	21	9	8	136
構成比	57.4%	14.7%	15.4%	6.6%	5.9%	100.0%
良い～普通の合計	87.5%					

## 2 平成25年度

### ①対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回	60	9	12	7	4	92
第2回	47	2	9	0	3	61
計	107	11	21	7	7	153
構成比	69.9%	7.2%	13.7%	4.6%	4.6%	100.0%
良い～普通の合計	<b>90.8%</b>					

### ②相談内容についての回答の早さ (n=153)

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回	44	13	13	14	8	92
第2回	33	4	15	4	5	61
計	77	17	28	18	13	153
構成比	50.3%	11.1%	18.3%	11.8%	8.5%	100.0%
良い～普通の合計	<b>79.7%</b>					

### ③相談内容について、回答の分かりやすさ (n=153)

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
第1回	53	9	13	12	5	92
第2回	40	5	7	5	4	61
計	93	14	20	17	9	153
構成比	60.8%	9.2%	13.1%	11.1%	5.9%	100.0%
良い～普通の合計	<b>83.0%</b>					

## 平成24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総相談数	176	182	173	156	170	182	234	239	169	234	241	230	2386
延べ従事者数	60	63	63	63	69	57	88	63	60	63	38	40	727
従事者一人あたり相談数	2.9	2.9	2.7	2.5	2.5	3.2	2.7	3.8	2.8	3.7	6.3	5.8	3.3

## 平成25年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総相談数	175	253	275	281	209	250	224	227	241	217	232	343	2927
延べ従事者数	63	63	60	66	66	57	66	60	63	63	57	60	744
従事者一人あたり相談数	2.8	4.0	4.6	4.3	3.2	4.4	3.4	3.8	3.8	3.4	4.1	5.7	3.9

## 平均回答時間(単位:日)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成24年	3.7	4.2	2.8	7.5	1.4	4.9	3.0	4.1	3.2	4.0	3.6	3.1	3.8
平成25年	6.2	8.0	5.6	9.3	4.0	5.9	3.6	9.0	7.3	7.5	8.8	11.2	7.2
													合計平均:5.5

※延べ従事者数はセンター長やアドバイザーを除いた「相談員」の延べ数

※平均回答時間は、メールを受け付けた時刻から相談対応が終了した時刻までの時間を、24時間÷1日として換算した日数。

平成24年4月1日の業務開始日から平成26年3月31日までの総相談数:5,313件

平成24年4月1日の業務開始日から平成26年3月31日までの延べ従事者数:1,471件

平成24年4月1日の業務開始日から平成26年3月31日までの平均回答時間:5.5日