

令和 2 年 6 月 2 日
総務省総合通信基盤局電気通信事業部
消費者行政第二課

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 30 年度及び令和元年度)

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 30 年度及び令和元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、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、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等からの削除依頼に関するプロバイダ等からの相談をメールや電話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、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 30 年 4 月 1 日～令和 3 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

4 契約金額 (税込)

140,610,000 円

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、「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】

メールや電話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30年度及び令和元年度のいずれも、請負事業者により以下のとおり適切に対応された。

- ・ 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。
- ・ 相談員4名のうち1名を副センター長として配置し、相談案件全体を確認の上、相談員に業務を振り分ける等、相談業務全体の進捗管理を行った。
- ・ 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4名（副センター長含む。）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。
- ・ 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弁護士2名を法務アドバイザーとして確保した。

（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（待遇、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 30 年度及び令和元年度のいずれも、請負事業者において、以下のように適切に対応した。

- ・ A に関し、「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】

- ・ 相談内容の内、相談者や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、副センター長及び相談員以外の関係者は閲覧することがないようにする。
- ・ 副センター長及び相談員は、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。

また、プライバシーポリシーを作成して HP 上で公開しており、受け付けた相談者の個人情報を当該ポリシーに従って適切に取り扱っている（なお、当該ポリシーは 2012 年 6 月 1 日制定、2014 年 4 月 10 日改定）（別紙 1 参照）。

さらに、センター長より、「電気通事業者における個人情報保護の取組みと課題」「個人情報の保護に関する法律の概要」「電気通信事業における個人情報保護指針」等の資料を用いて個人情報の保護について相談員に対する研修を実施した。

- ・ B に関し、相談センターにおける相談対応業務従事者の割当てについては、センター長（総括管理者）の管理のもと、以下の要領で行った。
 - ①まず、相談者が相談センターHP にある相談フォームに相談を登録することで相談内容を受け付ける（電話で相談が寄せられてきた場合は、センターのホームページ上で利用規約を確認の上、相談フォームから相談を登録してもらうように案内する。）。
 - ②相談者から相談を受け付けた後、副センター長が相談内容を確認し、対応の方針及び担当相談員を決定する。
- ・ C に関し、回答の質を高めるため、副センター長が回答内容の確認を行った。高度な法的論点を含むなど、相談員が回答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）に随時問い合わせを行い、法的観点に基づく見解を得ることにより、回答の正確性を担保した。また、センター長、副センター長から相談員に対し、近年のインターネット上の問題について共有するとともに、相談員に対して相談対応に関する接遇についてアドバイスを行った。

また、利用者アンケート（別紙 2 参照）を毎年 2 回実施し、アンケート結果を相談内容と紐付け、分析するなど今後の相談対応の質を向上させるために役立てた。

その他、相談員や関係者が参加する定例会合を3ヶ月毎に開催した。定例会合では、相談事例を整理・分析した資料を作成し、情報の共有を行った。

また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6ヶ月毎に開催した。同協議会では、さまざまな立場の有識者を構成員とし、インターネット上の情報による被害等に関する相談の実態の把握や課題・問題点等の対処方法等のアドバイスを得ることにより、相談対応の向上を図った。

- (3) ・ Dに関し、トラブル時等の緊急事態への対応のため緊急連絡先を整備しており、緊急事態が発生した際の連絡先や指示系統について相談員全員で共有している。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30年度及び令和元年度のいずれも、請負事業者において、以下のように適切に対応した。

- ・ A～Dに関し、実務研修カリキュラムを策定し、カリキュラムに沿ってセンター長から相談員に対し、平成30年度は5回、令和元年度は7回研修を実施した。
- ・ 新人の相談員に対しては、センター長より、相談センターの業務について、プロバイダ責任制限法等の法令や各種ガイドライン及び接遇・クレーム処理についての研修を平成30年度は11回、令和元年度は3回実施した。また、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うべく、通信関連4団体主催の「ネット上の人権侵害対策セミナー」には相談員全員が参加し、セミナーで得た知識を相談業務に活かしている。さらに、関連事業者等とのヒアリングにて得られた情報は相談員間での情報共有を実施している。さらに、上記研修に加え、センター長から相談員に対し最新のインターネット関連の問題に関する情報共有を毎週1～2回程度行った。

2 要求水準（実施要項2（5）ロ）

【実施要項】

(上記Ⅱ 1 記載の請負業務の適正かつ確実な履行を行った上で) 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(別紙2参照)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】

処理が完了した相談を対象に、相談者にアンケートに協力してもらえるかメールにて確認し、協力可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30年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は96.0%、「回答の早さ」は91.1%、「回答の分かりやすさ」は90.1%と、いずれの項目とも80%以上を達成した(別紙2参照)。

平成元年度においては、「対応の親切さ・丁寧さ」は92.5%、「回答の早さ」は86.9%、「回答の分かりやすさ」は86.9%であった(別紙2参照)。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いずれも要求水準を満たしている。

Ⅲ 経費の状況及び評価

1 平成30・令和元年度の経費と従前の経費

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。

市場化テスト実施前の経費(税抜)	民間競争入札実施後の経費(税抜)	民間競争入札実施後の経費(税抜) (継続1回目)	民間競争入札実施後の経費(税抜) (継続2回目)	
平成23年度	平成24～26年度の平均額 ^{※1}	平成27～29年度の平均額	平成30年度	令和元年度
30,960,000円	30,666,666円	39,999,999円 (相談件数の増加に対応するための相談員増に伴う経費を含む額)	43,000,000円 (請負業務追加に伴う経費を含む額)	43,000,000円
相談件数				
1,560件	2,386件(H24)	5,200件(H27)	5,085件	5,198件

	2,927件 (H25)	5,251件 (H28)		
	3,400件 (H26)	5,598件 (H29)		
相談件数あたりの契約額 ^{※2}				
19,846円/件	10,558円/件	7,414円/件	8,456円/件 ^{※3}	8,272円/件

※1 平成24～26年度及び平成27～29年度における経費については、3年間分の合計請負契約金額を3で除した金額

※2 経費（税抜）を相談件数で除した金額

※3 平成27～29年と比較して、平成30年以降は青少年の迅速な被害救済を実現するために業務内容を追加したこともあり、経費の合計及び相談件数あたり経費の額は増加している

平成30年度の経費は、市場化テスト実施前の平成23年度と比較して増加しているが、その増加の要因は、相談件数の急速な増加に対応するために平成27年度以降の契約においては相談員を増員したことと、青少年の迅速な被害救済を実現するために平成30年度以降の契約において業務内容の追加を行ったことにある。

相談員を増員や業務内容の追加の背景には、市場化テスト実施前の平成23年と比較して相談内容が複雑化し、相談対応に係る作業が増加しているという理由がある。平成23年度と比較して平成30年では個人からの相談が増加しており、相談内容も多岐にわたる上、海外事業者のサービス上に権利侵害情報が掲載されているケースが多く、説明表示が外国語であるため、削除依頼先や掲載情報の確認等の作業が増加している。また、例えば、性被害や破産者情報といった特定の社会問題に関する相談については、相談対象である情報が多くのサイトに掲載されており、掲載箇所の調査や相談対象箇所の経過観察、他の相談機関との綿密な情報共有等に時間を要している。さらに、青少年が関わる相談については、迅速な対応が求められることが多いため平成30年から業務内容を追加した。

相談件数は増加・高止まり傾向にあり、平成22年度から順に、1,560件、2,386件、3,400件、5,200件、5,251件、5,598件、5,085件、5,198件と推移している。

この点、相談件数あたりの経費の額は、平成23年度の19,846円/件から、平成30年度及び令和元年度の8,272円/件へと大幅に低下し、効率的な相談業務が行われている。

2 評価

前記のとおり、市場化テスト実施前と比較すると、昨今のインターネット上の違法・有害情報の多様化により、相談件数の増加に伴う相談員増及び相談センターの業務の追加に伴う経費が増加しているが、相談件数あたりの経費の額は、平成23年度の19,846円/件から、平成30年度及び令和元年度の8,272円/件へと大幅に低下し、効率的な相談業務が行われている。

更なる経費削減の方策については今後の検討課題とする。

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、総合評価落札方式とし、見積取得事業者以外にも複数社に入札への参加を促した。その結果、入札に前向きな姿勢を示す事業者もいたが、「公開されている過去の実績を参考に積算したところ、業務に必要な人員を確保するには、採算ベースに乗せることが困難と判断したため応札しなかった」との理由から、結果として1社の応札となった。

2 評価

競争性確保のため、入札説明会を実施するだけでなく、積極的な広報活動を行った。入札は結果的に民間事業者1社のみが参加することとなったが、入札の意向を示している事業者がいた上、当該事業者の存在については、落札者も認識していたと後のヒアリングで明らかとなったことから、落札者は他社による入札があることを前提に入札金額を設定し、応札を行ったと思われるため、競争性は確保されていたと考えられる。他方、結果的に入札予定者が少数であったことから、今後は、見積取得事業者以外にも入札への参加を促すなど、より多くの民間事業者が入札に参加するようより一層努める。

V 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からの改善提案により、平成30年度からより適切な相談対応を行えるよう、相談案件に関連する事業者や団体等との意見交換・ヒアリングを行っている。意見交換やヒアリングを通して相談業務に必要な情報を得るとともに、相談センター側から情報提供を行うことにより、難しい事案への対応について改善が図られている。また、AV出演強要問題や同和問題等への対応等、社会情勢に合った事案に関する相談についても集計できるよう、適宜集計方法の見直しを行った。

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30年4月1日の業務開始日から令和2年3月31日までの総相談数は10,283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1854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2.78日である。相談内容の多様化・複雑化により回答までの時間を要する事例が多数発生していること等の背景事業があったものの、事業者努力により、平成27年度から平成29年度までの平均回答時間の2.88日と比較して平均回答時間の短縮が実現できている。

利用者アンケートでは先述（Ⅱ2）のとおり、全ての項目について要求水準を満たしていることから、受託事業者が適切に相談業務を行ったと評価できる。

- 2 経費について、Ⅲ 2 記載のとおり、市場化テスト実施前と比較すると、昨今のインターネット上の違法・有害情報の多様化により、相談件数の増加に伴う相談員増及び相談センターの業務の追加に伴う経費が増加しているが、1 相談件数あたりの経費の額は大幅に低下しており、効率的な相談業務が行われている。
- 3 周知・普及啓発活動については、本請負業務を通じて得た知見を活用し、以下のとおり実施した。
 - (1) 法務省からの要請により、法務局関係者を対象にインターネット上の違法・有害情報（人権侵害事案等）に関する各種法令や具体的な対処方法等に関する研修、セミナーを実施した。
 - (2) 学校・教育委員会関係者、地域・自治体関係者等を対象に、インターネット上の違法・有害情報（ネットいじめ等）に関する問題の現状、対処方法の紹介等を内容とするセミナーを実施した。
- 4 相談窓口業務を第三者的観点から運用を評価するための組織としては、先述（Ⅱ 1（2））の「違法・有害情報相談センター推進協議会」を設置している。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おり、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等についての検討等を実施している。同協議会の構成員からの意見を踏まえ、相談案件に関連する団体や事業者等、ヒアリング先を決めたり、当センターの周知・広報や他機関との連携方法について見直しを行った。

Ⅶ 今後の事業

- 1 市場化テスト新プロセスにおける、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、受託民間事業者に対する業務改善指示等や業務に係る法令違反行為等はなかった。
 - (2) 前記（Ⅵ 4）のとおり、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) 本事業の競争入札に関しては、結果的に民間事業者 1 社のみが参加することとなったが、総務省は積極的な広報を行っており、ヒアリングによると落札者は入札の意向を示している事業者の存在を認識していたことが明らかになっており、他社による入札を前提に入札金額を設定し、応札を行ったと思われることから、競争性は確保されていたと考えられる。
 - (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達成している。

(5) 相談件数の急速な増加に対応するための相談員増及び業務内容の追加に伴い経費が増加しているものの、当該増加分は想定追加コストよりも低い水準となっており、市場化テスト実施前の経費と比較しても経費は節減されているといえる。

2 以上から、本事業は適切に運営されたものと評価できるため、今後の事業においては、市場化テストを離れて継続していくため、「市場化テスト終了プロセス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(一部改正:平成29年3月22日))に基づき終了プロセスを選択することといたしたい。

以上