

「報告書のフォローアップ」について

令和2年6月18日
事務局

- 「販売代理店」関係
- 「法人契約者のトラブルへの対応」関係
- 「成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進」関係
- 「青少年フィルタリング利用の促進及び継続的なフォローアップ」関係
- 「携帯電話の料金プランの理解促進」及び「広告表示の適正化」関係

「販売代理店」関係

- 販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、2019年の改正電気通信事業法(令和元年10月1日施行)により、**販売代理店についての事前届出制度が導入。**
- 電気通信サービスの**販売代理店たる法人又は個人は、その『業務を行う前』に総務大臣に対して届出を行う必要がある。**

届出を要する販売代理店

「電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて電気通信事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務※の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行おうとする者」

※ 携帯電話端末サービス、CATVアクセスサービス、FTTHアクセスサービス、ISPサービス、電話、PHS等

届出を要する者の典型例

- ① 携帯電話端末サービス等のいわゆるキャリアショップを運営する者
- ② FTTHサービス等の電話勧誘を行う者
- ③ 携帯電話端末サービス、FTTHサービス等の勧誘や契約手続を行う家電量販店
- ④ CATVインターネットサービス等の訪問販売を行う者

届出制度を通じて把握する事項

- 販売代理店に関する情報に関して、
 - 販売代理店たる法人又は個人を特定するための情報、業務の概要を把握するための情報については届出により取得する。
 - 加えて、販売代理店の店舗の情報等、より詳細な情報については報告規則に基づく報告（年1回）により取得する（2021年4月～運用開始）。

		届出（あらかじめ把握）	報告（年1回把握）
1 販売代理店たる法人又は個人を特定するための情報、業務の概要を把握するための情報	法定事項	① 販売代理店たる法人又は個人の名称・住所	-
		② 取り扱う通信サービスの事業者の名称・住所	-
		③ 委託元（電気通信事業者又は販売代理店）の名称・住所	-
		④ 取り扱う通信サービスの区分	-
	省令事項	⑤ 販売形態（店舗販売、電話勧誘、訪問販売、通信販売）の別	-
		⑥ 再委託の有無	-
		⑦ 上記①～③の者の法人番号	-
2 店舗の情報等	-	① 店舗の数、名称、所在地	
	-	② 再委託先の氏名又は名称、住所及び法人番号	

※ 上記の届出事項に変更が生じた場合には、遅滞なく変更届出を提出することが必要。

※ 上記の報告事項については、令和3年以降、毎年3月末時点の状況を5月末までに報告することが必要。

届出情報の活用①（総務省における届出情報の公表）

3月24日（5月20日更新）、総務省ホームページにおいて、届出を行った販売代理店の以下の事項を公表※1。

※1 令和2年5月20日時点で届出情報の処理が完了した販売代理店数は29,426件。

- 所管総合通信局
- 届出番号（届出時に付与される番号）
- 届出者の氏名・名称
- 法人番号
- 届出年月日

※2 届出者の「取扱電気通信役務」については、現状、データ整理中であり、準備が出来た段階で公表を行う予定。



管轄総合通信局	届出番号	届出情報：氏名又は名称	法人番号	届出年月日
北海道総合通信局	A1900118	株式会社TAKE	9430001059158	2019/10/3
北海道総合通信局	A1900127	株式会社原翔	5430001078450	2019/11/6
北海道総合通信局	A1900131	MTサービス株式会社	9460101005752	2019/10/3
北海道総合通信局	A1900143	株式会社四葉エレクトリックファーム	8430001017967	2019/10/3
北海道総合通信局	A1900147	株式会社トライバルユニット	4430001049411	2019/10/3
北海道総合通信局	A1900156	北第百通信電気株式会社	5430001004407	2019/10/1
北海道総合通信局	A1900160	株式会社伊藤電機商会	3430001057233	2019/10/1
北海道総合通信局	A1900166	株式会社カズウー	4460001003563	2019/10/1
北海道総合通信局	A1900168	有限会社江別デンワサービス	6430002045408	2019/10/1
北海道総合通信局	A1900169	株式会社ジェイエスネットワーク	5430001025989	2019/10/1
北海道総合通信局	A1900174	株式会社HDC	6430001022250	2019/10/2
北海道総合通信局	A1900178	有限会社ディーシー	7450002008329	2019/10/2
北海道総合通信局	A1900187	三津谷 達子		2019/10/2
北海道総合通信局	A1900193	株式会社ウィルコミュニケーションズ	3430001029926	2019/10/2
北海道総合通信局	A1900203	合同会社Find clues	5430003009148	2019/10/2
北海道総合通信局	A1900208	株式会社WinGrow	6430001074738	2019/11/1
北海道総合通信局	A1900212	株式会社ギガネット	8430001031225	2019/10/2
北海道総合通信局	A1900215	株式会社シージェイシステム	6430001041820	2019/10/4
北海道総合通信局	A1900220	株式会社 クレア	2460001003739	2019/10/4
北海道総合通信局	A1900222	株式会社テレタウン	1430002041386	2019/10/4
北海道総合通信局	A1900233	株式会社アミクス	4430001029611	2019/10/4

- 提供条件の説明義務の一環として、令和2年4月1日以降、販売代理店は、説明に用いる書面に届出番号を記載することが必要。
- ※ 電気通信事業者が自ら提供条件の説明を行う場合にも登録番号又は届出番号を記載することが必要。

説明書面への記載例

〇〇ショップ××店(代理店届出番号:第00000000号)
電話番号:0000-000-000
〒000-0000 △△県◆◆市〇〇

新たに記載が必要
(8桁表記。また、届出番号以外の事項は
現行制度でも記載が必要)

- ※ 電気通信事業者の登録番号又は届出番号を記載する場合の記載例:
「登録番号(電気通信事業者):第〇〇〇号」
「届出番号(電気通信事業者):第〇〇〇号」
- ※ 記載の方法としては、印字に限らず、スタンプや手書き等の方法が考えられる。

報道資料



令和2年3月24日

電気通信サービスに係る販売代理店の届出情報の公表及び利用者への周知

総務省では、本日、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第73条の2に基づき総務大臣への届出を行った販売代理店の届出情報について、総務省ホームページ上で公表を開始しました。

また、この機会に、届出制度に関連する新たな取組（説明書面への届出番号の記載義務）や注意点について利用者向けに周知を行うこととします。

1 経緯等

令和元年10月1日より、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号、以下「改正法」という。）が施行され、改正後の電気通信事業法第73条の2に基づき、携帯電話サービスやF T T Hサービスなどの電気通信サービスの提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行う者（販売代理店）については、その業務開始前に総務大臣に対して届出を行う必要があることが定められました。また、既存の販売代理店については、同年12月31日までに届け出ることとされました。

今般、届出を行った販売代理店の一覧の公表を行うとともに、届出制度に関連する新たな取組や注意点について利用者の皆様への周知を行います。

2 届出を行った販売代理店の公表

令和元年10月1日から令和2年2月29日までに届出が行われ、3月23日までにその処理が完了した販売代理店（24,739件）について、その氏名又は名称、届出番号、法人番号（法人の場合のみ）、届出年月日※及び本社等の所在する地域を管轄する総合通信局等を総務省ホームページの以下のURLにおいて公表しました。

今後、一定の届出情報が取りまとまり次第、随時更新を行ってまいります。

※ 届出を受け付けた後、補正が必要となったものについては、当該補正が完了した日付を届出年月日と扱っています。

【届出を行った販売代理店の一覧】

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/135414.html

（ページ内「届出を行った販売代理店の一覧」）

3 電気通信サービスの利用者の皆様へのお知らせ

(1) 電気通信サービスの説明書面への販売代理店の届出番号の記載義務の開始

令和2年4月1日より、販売代理店が電気通信サービスの契約の締結に際して提供条件の説明を行う場合には、説明に用いる書面上に、当該販売代理店の届出番号を記載する義務が課されます。

利用者の皆様が説明書面上で把握した届出番号と2の総務省ホームページ上の届出情報を照合することにより、説明を行った販売代理店の届出情報を把握することが可能になります。また、仮に、当該販売代理店との間でトラブルが生じた場合には、公的な相談窓口等に当該届出番号をお伝えいただくことで苦情・相談の処理が円滑化されることが期待されます。

なお、これと併せて、電気通信事業者が直接利用者に対して提供条件の説明を行う場合にも、説明に用いる書面上に、当該電気通信事業者の登録番号又は届出番号を記載する義務が課されます。

(2) 「届出」の位置づけに係る御注意のお願い

一部の販売代理店において、販売代理店が「届出」を行ったことをもって、総務省からの「許可」や「認可」を得、総務省に認められて営業を行っているかのように説明している例が散見されています。

販売代理店の届出制度は、販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、総務省が販売代理店を直接把握し、法令違反等の問題が生じた場合の迅速な対応等を可能とするために導入したものであり、総務省が届出を受けた際にその事業の実施の可否等について個別に判断しているという事実はありませんので、注意いただくようお願いいたします。

連絡先

総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課

担当：雨内課長補佐、東消費者行政調整官、石塚官

住所：〒100-8926

東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎2号館

電話：(代表) 03-5253-5111

：(直通) 03-5253-5488

F A X : 03-5253-5948

E-mail: denkijigyousyogyo_atmark_ml.soumu.go.jp

※スパムメール対策のため、「@」を「_atmark_」と表示しております。送信の際には、「@」に変更してください。

(参考)届出制度の導入に向けた代理店への周知・指導

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導	<ul style="list-style-type: none"> ○ 期限までに確実な届出が行われるよう周知・指導 <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国を営業区域とする一次代理店に対し、営業部門から届出制度についての説明を行うとともに自らの速やかな届出及び傘下の二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.7.24) ・ 支社を営業区域とする販売代理店に対して説明会などにより周知・指導を実施(19.9.11～19.9.26) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出制度が開始されること及び総務省HP掲載の届出マニュアルに関して、全国の営業部門より一次代理店に対するメールでの周知、及び営業担当による直接の周知を実施。併せて二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.6.27～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書による通達(19.7.3) ○ 代理店向け説明会の場での周知(札幌・東京・名古屋・大阪・広島・福岡)(19.7～19.8) ○ 営業担当によるフォローアップ(19.8～) ○ 全代理店に対し、届出番号取得状況を確認(～20.2) ○ 令和2年4月1日より説明書面への届出番号記載が義務化される旨を再周知(20.3)
届出様式の確定に伴う取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の記入例を作成し、本社販売部門から全代理店へ周知(19.10.4) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の確定に伴い、一次、二次代理店それぞれの届出様式の記入方法、届出及び届出番号提出のスケジュール※などの詳細説明を開始(19.9.12) <ul style="list-style-type: none"> ※ 一次代理店に対し、「総通局への届出は11/30まで」「届出受付通知書の写し提出は20/1/31まで」として案内済 ○ 届出番号管理のためのシステム運用を開始(20.3.24～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の確定に伴い、全代理店に対してメールで届出に係る再周知、様式の案内及び届出完了後の届出番号の報告依頼を実施(19.9.11)
MVNOに対する届出制度の周知	<ul style="list-style-type: none"> ○ 直接の契約関係にあるMVNOに対して、メールにより届出制度の導入に係る周知(19.7.25) ○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供(19.10.29) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出制度の内容について、全国の営業部門よりメールでの周知、営業担当による直接の周知を実施(19.7.8～19.9.30) ○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供済(19.10.25) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 営業担当によるMVNOへの周知を実施(19.9.2～19.9.6) ○ 10月21日付の総務省要請に基づく対応を実施(総務省へMVNOの連絡先リスト提示:19.11.8)

全携協の取組(あんしんショップ大賞)

- 全携協(全国携帯電話販売代理店協会)は、令和元年度より、あんしんショップの認定を受けた店舗から独自の優良な取組を募集し、表彰を行う「あんしんショップ大賞」の取組を開始。
- 総務省は、一層の消費者保護につながることから、共催者に名を連ねるほか、「総務大臣賞」を授与。
- 表彰式は令和2年2月18日(火)に総務省会議室において開催。

概要

あんしんショップ認定店に対し、認定の際の6つの「誓い」に関する優良な取組を募集。このうち、優秀な店舗を表彰。

【あんしんショップ「お客さまへの誓い」】

1. 各種関係法令を遵守し、消費者保護の精神を貴びます。
2. 青少年の健全なインターネット利用環境整備に努めます。
3. 携帯電話の犯罪利用など不正利用防止に努めます。
4. 携帯電話の販売を通じ、地域との共生に努めます。
5. お客さま重視の姿勢を維持し、丁寧な対応に努めます。
6. 健全な業務運営を行い、明るいお店づくりに努めます。

主催

主催: (一社)全国携帯電話販売代理店協会(全携協)、
あんしんショップ認定協議会

共催: 総務省、(一社)電気通信事業者協会(TCA)

協力: (株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)

表彰式

令和2年2月18日(火) 15:30~17:30

於 総務省10階総務省第1会議室

表彰式の模様



あんしんショップ大賞の主な受賞者について

- あんしんショップ大賞では、総務大臣賞(1件)、優秀賞(3件)及び審査員特別賞(5件)を授与。
※ 審査は有識者等により構成されるあんしんショップ認定協議会 審査委員会(会長:新美明治大学名誉教授)により実施。
- このうち、総務大臣賞及び優秀賞の受賞者は次のとおり。

総務大臣賞

ドコモショップ鴨島店(徳島県吉野川市)

□ お客さま重視の姿勢を志向し、次のような取組を実施。

- お客様からよく聞かれる専門用語をスタッフにヒアリングし、**頻出用語及びその分かりやすい説明方法を記載した単語帳を作成**。下図のとおり簡易に差替えが可能な形式を採用することで、**常にアップデートし、店内で共有**。
- 畳仕様の落ち着いた空間で**毎日スマホ教室を開催**し、お年寄りが安心してスマホの利用方法を学べる環境を整備。
- 親身・こまめな傾聴を行い、お客さまが話しやすい雰囲気醸成。



優秀賞①

auショップ西根(岩手県八幡平市)

- 青少年の健全なインターネット環境整備に向けて、次のような取組を実施。
 - ショップ近隣の中学校で保護者向けにフィルタリングの重要性についての説明会を実施。
 - **丁寧な説明でフィルタリング設定率100%を維持**。
 - スマホのペアレンタルコントロール機能(時間制限等)を訴求したチラシを販促に利用。

優秀賞②

ソフトバンク秋田山王(秋田県秋田市)

- 「働くお母さん」の支援に向け、**子供連れでも行きやすい保育園併設カフェのスペースを借りてスマホ教室(子供の写真を綺麗に撮る方法)やキャッシュレス教室(賢い買物術)を実施**。

優秀賞③

auショップ淡路駅前(大阪府大阪市東淀川区)

- 地域との共生を図るため、次のような取組を実施。
 - お客様アンケートを元にスタッフ別接客カルテを作成し、**年齢や性別などの属性に応じて適切なスタッフを配置**。
 - 地域の商店街のボランティアに積極的に参加するとともに、参加した他業種の店舗スタッフに携帯電話についての悩みを聴取り。

「法人契約者のトラブルへの対応」関係

- 総務省において、全国の中小企業や個人事業主などが加盟する「全国商工団体連合会」に対して、法人契約における電気通信事業法の消費者保護ルールの適用関係等についての周知用チラシを提供。



電気通信サービスに係る消費者保護ルールの適用について

光回線等の電気通信サービスにおいて、法人に対する電話勧誘や訪問販売による契約のトラブルが発生しています。



- 「電気通信事業法」では、光回線や電話等の電気通信サービスについて、電気通信事業者や販売代理店等が契約する前にサービスの内容の説明を行うことや契約が成立したときに契約書面の交付を行うこと等の消費者保護ルールが定められています。
- これらの消費者保護ルールの一部について、法人等が通常、事業・職務の用に供するために電気通信サービスの契約を締結する場合は、原則、法人契約として適用除外となります。
- ただし、契約主体が法人等の名義であった場合でも、実際には個人の家庭用として電気通信サービスが用いられている場合は、法人契約とはなりません。
⇒ 消費者保護ルールが適用されます。
- また、個人名義の契約は、基本的には、法人契約に該当しません。
⇒ 消費者保護ルールが適用されます。

※ただし、契約名義が個人であったとしても、民法上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団(権利能力なき社団・財団)、各種の親善・社交等を目的とする団体(法人格を有しないマンション管理組合等が含まれる)がその事業目的又は営業目的で電気通信役務契約を契約するとみられる場合は、法人契約に該当します。

主な電気通信サービスの消費者保護ルール

1. 契約前の説明義務
電気通信事業者・販売代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。
2. 書面の交付義務
電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。
3. 初期契約解除制度
利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。
4. 不実告知・事実不告知、勧誘継続行為及び自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止
電気通信事業者・販売代理店が次の行為をすることを禁止。
 - ・ 契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為
 - ・ 求められない勧誘を継続する行為
 - ・ 勧誘の冒頭に自己の名称又は勧誘であることを告げずに勧誘する行為

相談窓口

- 電気通信サービスに関する困ったことがあった際の相談窓口
一般社団法人電気通信事業者協会
03-4555-4124 〈受付時間/月～金曜日 9:30～17:00〉
- 契約トラブルに関する具体的な相談窓口
「消費者ホットライン」
118(3桁電話番号) ※地方公共団体が設置する最寄りの消費生活相談窓口を案内します。
- 中小企業向けの法律相談窓口
「ひまわりほっとダイヤル」
0570-001-240 〈受付時間/平日(祝日を除く) 10:00～12:00、13:00～16:00〉
※最寄りの弁護士会の専用窓口につながり、折り返しの電話で弁護士との面談予約が可能です。
- 総務省(お近くの総合通信局、または電気通信消費者相談センター)の相談窓口
北海道地区 (011-709-3956) 近畿地区 (06-6942-8519)
東北地区 (022-221-0632) 中国地区 (082-222-3376)
関東地区 (03-6238-1935) 四国地区 (089-936-5042)
信越地区 (026-234-9952) 九州地区 (096-326-7862)
北陸地区 (076-233-4429) 沖縄地区 (098-865-2302)
東海地区 (052-971-9133)
総務省 電気通信消費者相談センター (03-5253-5900)
〈受付時間/月～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00 ※電気通信消費者相談センターは 9:30～〉

「成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進」関係

成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進

- 教育現場や子育ての現場での活用に資するために作成したインターネットトラブル事例集(2020年版)において、成年年齢の引き下げに当たって、電気通信サービスの契約等において消費者がトラブルに巻き込まれないよう、注意点等を記載。また、同事例集を消費者庁の消費者教育ポータルサイトに掲載。

インターネットトラブル事例集 (2020年版)



総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/jireishu.html



特集

②

消費者トラブルに巻き込まれないために

～消費者としての知識を身につけよう～



成年年齢の引き下げにあたって

2018年6月の民法改正により、2022年4月より成年年齢が18歳に引き下げられます。これに伴い、若者がひとりで取引を行う機会が増えること等により消費者被害に遭う危険性の増大が懸念されています。このような中で、さまざまな消費者トラブルに巻き込まれないよう、「大人」になるまでに消費者としての知識を身につけていくことは一層重要になっています。

「インターネットトラブル事例集」の活用

消費者トラブルに巻き込まれないようにするためには、サービスの内容や契約の条件をよく確認すること、自分にとって必要な商品を選択して購入すること等が重要です。本事例集では、インターネットに関する消費者トラブルの事例を具体的にいくつか紹介していますので、これらを素材に、消費者として必要な知識や考え方を身に付けることができます。

本事例集にある次の事例の「消費者教育」マークが付された箇所を中心に確認してみましょう。

- ⑤ フリマなどネットを介した直接取引によるトラブル
- ⑥ SNS経由のチケット転売による詐欺被害
- ⑦ 他者の権利を侵害する投稿や視聴
- ⑧ 不正アプリやウイルスによる個人情報流出
- ⑨ ゲーム上でのやり取りから生じたトラブル

電気通信サービスの契約における注意点

様々なサービスの中でも、電気通信サービスはその内容が複雑であり、特に注意が必要です。



インターネット回線(光ファイバーやプロバイダ)などの電話勧誘に注意!

契約は口頭でも成立するので、会話に気をつけないと危険。勧誘が強引だと感じた場合は、はっきりと断りましょう。また、大手の通信事業者を名乗る違法な勧誘もあるので、有名な事業者名を聞いただけで安心して契約をしないよう、注意しましょう。



利用状況や目的に合った通信サービスを選びましょう

料金や通信速度等の通信サービスの内容は、多種多様です。一見、月額料金が安いように見える場合であっても、一定の条件下でのみ割引される場合もあります。料金プラン等をよく確認して、自分に合った通信サービスを選びましょう。



もし間違えて契約してしまった場合等には ～初期契約解除制度～

いわゆるクーリングオフに似た制度として、携帯電話サービス、光回線サービス等の一定範囲の電気通信サービスには、契約書面の受領日等を初日とする8日間が経過するまでは、利用者の都合で契約を解除できる『初期契約解除制度』があります。

消費者教育
ポータルサイト

本事例集のほか、消費者庁が運営する「消費者教育ポータルサイト」には、教材や講座などが満載。ぜひ参考してみてください。

▶ <https://www.kportal.caa.go.jp/index.php>



「おかしいな」「困った」「だまされた」と思ったら、迷わず、すぐに相談しましょう!

消費者ホットライン 188

または 最寄りの警察へ

「青少年フィルタリング利用の促進及び 継続的なフォローアップ」関係

- 青少年の適切なインターネット利用のための啓発活動や、青少年の保護に有効なフィルタリングサービス等について、携帯電話事業者、OS事業者、保護者等、各関係者の役割を踏まえた検討を行うため、2016年4月より開催。
- 同タスクフォースにおいて、改正青少年インターネット環境整備法の施行（2018年2月）後における関係者の取組状況等について議論を行い、
 - ・「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」（2019年8月）
 - ・「青少年インターネット環境整備法の改正法附則に基づく検討について～電気通信事業者等の取組状況に係る見解～」（2020年1月）
 を取りまとめ・公表。

（構成員） ◎：主査、○：主査代理

- ◎中村 伊知哉 iU（情報経営イノベーション専門大学） 学長
- 曾我部 真裕 京都大学大学院法学研究科 教授
- 石田 幸枝 （公社）全国消費生活相談員協会 理事
- 上沼 紫野 弁護士 虎ノ門南法律事務所
- 尾上 浩一 （一社）安心ネットづくり促進協議会 理事
（（公社）日本PTA全国協議会 参与）
- 尾花 紀子 ネット教育アナリスト
- 森 亮二 弁護士 英知法律事務所
- 益川 弘如 聖心女子大学現代教養学部教育学科 教授
- 米田 謙三 関西学院千里国際中等部・高等部 教諭

（参考）これまでの開催経緯

- ・第1回 2016年4月11日
- ・第2回 2016年5月23日
- ・第3回 2016年6月9日
- ・第4回 2016年12月15日
- ・第5回 2017年6月12日
- ・第6回 2019年2月25日
- ・第7回 2019年7月17日
- ・「課題及び対策」の公表（2019年8月）
- ・第8回 2019年11月25日
- ・第9回 2019年12月23日
- ・「見解」の公表（2020年1月）
- ・第10回 2020年6月10日

- 総務省の「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」※では、改正青少年インターネット環境整備法の施行(2018年2月)後における関係者の取組状況等について議論を行い、2019年8月9日に「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」を取りまとめ・公表。

※ 主査：中村 伊知哉(慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科教授)

- その後、同タスクフォースにおいてフォローアップを随時実施。

(第8回：11月25日、第9回：12月23日、第10回：2020年6月10日)

「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」の概要

1. 契約時のフィルタリング申込み・有効化措置等の促進

- ・ 携帯電話事業者におけるフィルタリング利用に係る実データの把握・公表等
- ・ 携帯電話事業者における販売代理店に対する指導等の徹底(研修の充実、話法の徹底等)
- ・ 事業者間の連携(OS事業者、コンテンツ・プロバイダ等の協力推進)
- ・ MVNOにおける取組の推進

2. フィルタリングを始めとするペアレンタルコントロールの必要性に係る認識の醸成

- ・ インパクトのある周知啓発方法の検討の実施
(テレビCM等の影響力のある媒体での周知の強化、店内における動画の提示等)
- ・ 周知啓発の講座等の一層の推進(e-ネットキャラバンPlus講座、事業者による安全教室等)
- ・ 利用時間制限等のペアレンタルコントロール機能を訴求したフィルタリングサービスの周知
(啓発資料の作成等)

3. フィルタリングサービスの使いやすさの向上

- ・ カスタマイズ機能(一部のSNSの利用を可能とする「高校生プラス」モード等の選択を含む。)の周知強化等
- ・ フィルタリングのカスタマイズに関して保護者の判断に役立つSNS等の情報(トラブル事例や保護対策等)の発信体制の構築
- ・ SNS等を含むコンテンツ・プロバイダにおける青少年の保護対策の充実

(参考) 携帯電話事業者におけるフィルタリング利用に係る実データの把握・公表

○ 総務省の青少年タスクフォースが取りまとめた「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」(2019年8月公表)を踏まえ、(一社)電気通信事業者協会(TCA)は、2020年4月より、フィルタリング利用に係る実データ(NTTドコモ・KDDI・Softbankの個社の値及び3社合算値)の公表を開始。(今後、3か月に1回更新予定)

		2018.2~7	2019.1	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
3 社合算値	加入率	47%	52%	60%	55%	57%	62%	72%
	有効化率	62%	74%	74%	74%	78%	78%	78%
NTTドコモ	加入率	—	—	71%	67%	65%	69%	73%
	有効化率	—	—	83%	81%	83%	85%	85%
KDDI	加入率	—	—	49%	48%	51%	72%	83%
	有効化率	—	—	66%	77%	81%	75%	80%
SoftBank	加入率	—	—	49%	45%	51%	50%	64%
	有効化率	—	—	59%	59%	68%	69%	72%

【加入率】 携帯電話サービスの新規契約または既契約の変更時(機種変更等)に、18歳未満の契約者もしくは使用者がフィルタリングサービスに加入した割合(当該月分の値)
 【有効化率】 上記対象者が加入したフィルタリングサービスについて、携帯電話事業者が店頭等で有効化(設定)した割合(当該月分の値)

(参考) 内閣府「青少年のインターネット利用環境実態調査」における青少年のフィルタリング利用率：2018年度 36.8% → 2019年度 37.4%
 (長期低落傾向からわずかに増加に転じている)

「携帯電話の料金プランの理解促進」及び 「広告表示の適正化」関係

広告に関する取組①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
消費者庁からの要請(6/25)への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、条件付き最安値表示の適正化の徹底に向けて、文書やシステムなどにより要請(19.7.5) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、全国の各営業部門より、説明資料を用いた対面による説明(19.6.28～) ○ 全代理店に対し、本社営業本部より、適正広告の徹底について、通達(19.7.22) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、景品表示法等の遵守を要請(19.7.19)
要請(6/20及び9/6)を受けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本社・支社の営業部門に対し、メールやWEB会議で周知(19.6.20、19.9.11) ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書やシステムなどにより周知・指導(19.6.20、19.9.11) ○ 自社広告表示において違反事例が確認された場合、代理店等から通報を受け付けるための違反報告窓口を設置(19.12.26～) ○ 事前に当社の承認を受けた広告のみ掲示可能とする承認番号管理の仕組みを導入(20.1.7～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国の営業部門に対して、本社営業本部より説明会で店頭広告表示の適正化徹底について、周知(19.7.12)(重出) ○ 同周知に基づき、代理店に対し、各営業部門より個別に指導・監督(19.7.12～) ○ 代理店に対し、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.9.19) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.8.30・19.9.19)

広告に関する取組②

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
業務マニュアル等の有無		対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール 取組: マニュアルを作成・配布(18.12.27～、 都度改版)	対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール等 取組: マニュアルを作成・配布(従前より有り、都度改版)	対象: キャリアショップ・併売店・量販店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等 取組: クリエイティブガイドラインを作成・周知(従前より有り、都度改版) ※量販店の制作する広告については適用なし
指定フォーマット関係 (指定フォーマットの有無・作成者、法務部門等のチェックの有無)		対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール、量販店・併売店の店頭広告・チラシ 取組: 本社営業部門・プロモーション部門作成のフォーマットを配布(18.12.27～) (キャリアショップのメール(価格訴求を除く)、量販店・併売店の使用は任意) フォーマットは法務部門のチェック有り	対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門作成のフォーマットを作成・配布(18.12.20～) フォーマットは全社の広告表示管理を統括する本社CS部門でリーガルチェック有り	対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 営業部門作成、本社営業企画部門で完成したフォーマットを配布(18.12.12～) フォーマットは 法務部門のチェック有り(19.12.5～)
		対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店のSNS・メール 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)	対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS 取組: 指定フォーマットは無いが 端末売価訴求及び還元訴求の禁止 (18.12～)	対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)
事前確認	指定フォーマットを利用している広告(承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	対象: キャリアショップの 店頭広告 ・メール 取組: 営業部門の事前確認(メール: 18.12.27～)、 営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告: 20.1.7～) 法務部門の関与無し	対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(18.12.20～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 法務部門の関与無し
	それ以外の広告(禁止の有無・承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り ○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業部門等の事前確認(18.12.27～)、 本社営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告: 20.1.7～) 必要に応じて法務部門等の関与有り ○対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店のSNS・メール: 指定フォーマットはないが、価格訴求は禁止(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～) ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール以外の広告 取組: 本社営業部門の事前確認(18.12.27～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り ○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(08.10～) 必要に応じて法務部門等の関与有り ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のSNS 取組: 端末売価訴求及び還元訴求の 禁止 (18.12～) ○対象: 量販店・併売店の店頭広告・チラシ等 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(申請ベースで実施)(08.10～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	指定フォーマット以外の広告は原則不可 (キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等、量販店の店頭広告・チラシ・POPで一部可能 ただし、以下の制約有り) ○対象: 量販店の店頭広告・チラシ・POP 取組: SB作成時は全て本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 必要に応じて法務部門等の関与有り ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等 取組: 本社営業企画部門の事前確認(従前より有り) 対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)

広告に関する取組③

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
事後確認	ルート営業による確認	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.27～)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25～) (必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(以前より継続的に実施)</p>	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・POP</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.12～)</p>
	営業担当による定期的確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店のメール・SNS等</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訴求自体を休止(20.3.25～)</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 本社営業本部販売促進部門またはショップスタッフ・販売スタッフにおいて店頭写真を撮影、本社営業本部販売促進部門にて確認(年2回)(キャリアショップ: 19年度上期～、量販店・併売店: 19年度下期～)</p> <p>※撮影スケジュールを事前連絡</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・POP</p> <p>取組: 店舗から報告を受けた店頭写真の本社営業企画部門による確認(キャリアショップ年4回・併売店年2回)(全店)(19.2.1～)</p> <p>※量販店の店頭広告・POPIについては調整中</p>
	監査担当による定期的監査(監査頻度、監査方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店(NTTドコモの専用システム設置店)の店頭広告・チラシ・メール・SNS等</p> <p>取組: 本社営業管理部門による実地監査(年1回)(全店)(19.4.1～)</p> <p>※監査は訪問スケジュールを事前調整</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25～) (必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告</p> <p>取組: 本社営業管理部門による実地監査(年4回)(全店)(20.1～)</p> <p>※監査は訪問スケジュールを事前調整</p>	<p>対象: 量販店の店頭広告・POP</p> <p>取組: 本社内部監査部門による抜打ちでの実地監査(年4回)(無作為抽出)(18年下期～)</p>
	委託による外部確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告</p> <p>取組: 一部店舗を無作為抽出して抜打ちでの実地確認(週1回)(19.7.1～)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25～) (必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店のSNS</p> <p>取組: 抜打ちで特定期間内の全件を確認(不定期)(全店)(キャリアショップ: 19.1～、併売店: 19.8～)</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告・POP</p> <p>取組: 外部委託先による抜打ちでの実地監査(年2回)(全店)(19年上期～)</p>
	内部通報窓口の有無	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告</p> <p>取組: 違反報告フォームの設置(19.12.26～)</p>	無し(設置検討中)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等</p> <p>取組: 違反報告フォームの設置(店頭広告: 19.3.5～、SNS: 19.8.1～、チラシ・POP等: 19.3.5～)</p>

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規契約時・変更契約時等の総額表示を開始(19.10.1～) ○ WEBシミュレータにおける総額表示を開始(20.3.25～) ○ 契約の自動更新時については、更新期を迎える利用者へのメールでの総額表示を実施(20.1.～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店頭における総額表示を開始(19.10.1～) ○ WEB料金シミュレーションでの総額表示を開始(20.3.30～) ○ 契約の自動更新時の対応については準備中 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規契約に係る総額表示の対応予定なし(期間拘束のある料金プランの廃止のため) ○ 既往契約の自動更新時の対応について準備中