

令和2年6月16日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

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」の評価について
(案)

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）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	総務省
事業概要	インターネット上の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。
実施期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
受託事業者	株式会社メディア開発綜研
契約金額（税抜）	129,000,000円（単年度当たり：43,000,000円）
入札の状況	1者応札（説明会参加＝1者／予定価内＝1者）
事業の目的	中小プロバイダやサイト管理者等によるインターネット上の違法・有害情報の適切な削除等の対応を促進するため、違法・有害情報に関して、プロバイダ、サイト管理者、学校関係者等を対象とした個々の事案への対応についての相談業務及び啓発業務を実施し、また、寄せられた相談を分析し、今後の情報通信政策に反映させる。
選定の経緯	行政事業レビューにおいて、予算監視・効率化チームから「さらなる経費の効率化を図るべき（一部見直し）」との所見を踏まえ、平成22年基本方針において選定。 市場化テスト1期目（H24.4～H27.3）で複数応札となり、同事業評価（H26.7）において新プロセスへ移行したものの、2期（H27.4～H30.3）、3期（H31.4～R3.3）とも一者応札が継続。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することとする。

2 検討

(1) 評価方法について

総務省から提出された平成 30 年 4 月から令和 2 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	1 請負業務の適正かつ確実な履行 本請負業務に関して公共サービスの質を確保するため、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 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。	適 ・相談センターにセンター長 1 名、相談員 4 名のうち 1 名を副センター長としている。 ・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 名配置（午前 12 時から午後 1 時までの間は少なくとも 1 名）。 ・法務アドバイザーとして電話及びメールで相談を行うことのできる弁護士 2 名を確保。
(2) 管理体制について 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。）	適 A 「相談センター対応マニュアル」に個人情報の取扱いを規定し対応。 センター長が、「電気通事業者における個人情報保護の取組みと課題」等の資料を用い相談員に対し研修を実施。	

	<p>についての体制（体制、研修の実施等）</p> <p>B 業務従事者の管理（総括管理者を定めること等）</p> <p>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）</p> <p>D トラブル時等緊急事態への対応</p>	<p>B 総括管理者（センター長）と副センター長が適切に管理。</p> <p>C 副センター長が回答内容を確認することで回答の質を高めている。相談員が回答困難な相談案件については、適宜法務アドバイザー（顧問弁護士）を活用し正確性を担保（H30年度 38 件、R 元年度 53 件）。</p> <p>また、利用者アンケート結果と相談内容と紐付け、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（回答時間の即応化等）。</p> <p>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、情報の共有、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 ヶ月毎に開催し相談対応スキルの向上を図っている。</p> <p>D 緊急連絡先を整備、指示系統について相談員全員が共有している。</p> <p>（直近実績として、新型コロナウイルス感染症に係る対処方針について迅速に指示を仰いでいる。）</p>
	<p>(3) 研修体制について</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>適</p> <p>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研修を実施。</p> <p>・A、Bに関し、センター長より新人の相談員に対し、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研修を実施。また、相談員全員が通信関連 4 団体主催の「ネット上の人権侵害対策セミナー」に参加し能力向上を図っている。さらに、関連事業者等のヒアリン</p>

	<p>を習得させるための研修</p> <p>B 接遇・クレーム処理研修</p> <p>C コンプライアンス・セキュリティ研修</p> <p>D マネジメント研修（総括管理者に対する研修）</p>	<p>グにて得られた情報は相談員間での共有している。</p> <p>・C、Dに関し、情報セキュリティ対策、法令遵守の研修を実施。</p>
	<p>2 要求水準</p> <p>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。</p>	<p>適（80%以上を達成）</p> <p>平成30年度は、「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%。</p> <p>平成元年度は、「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%。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>○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、例えば、法務局やインターネット・ホットラインセンター等との協力体制が構築でき、相談者に対してより適切な相談窓口を紹介することが可能となるなど改善が図られている。</p> <p>○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、例えば、プラバシー侵害としてまとめて集計していたものを破産者情報の掲載問題など必要に応じて個別に集計できるようにするなど集計方法の見直しを行っている。</p>	

（3）実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して38.8%（年平均1,204万円）増加している。これは、主に人件費で構成されている本業務が、相談件数の増加（H23：1,560件→R元：5,198件）をはじめ、破産者情報の掲載問題、リベンジポルノ法の成立などを受けて対応業務が多様化、複雑化することに伴い権利侵害該当性の判断が困難な事案が増え、法務アドバイザーともより密に連絡を取る必要がある上、相談対象の情報が多数のサイトに拡散されているケースも多く、掲載箇所の調査や情報が削除されたかの経過観察等の作業が増加したこと、青少年の迅速な被害救済を実現するための情報提供業務が追加されるなど、受託業者もこれに対応するため体制を強化（相談員3名→4名、法務アドバイザー1名→2名）したこと、また、関連業界団体、学校等へのセミナー開催回数が増加（H23：14件→R元：66件）したことが主な要因と考えられる。

なお、1件毎に内容が異なることから相談件数の増加、1件あたりの経費比較だけをもって節減があったと評価することはできないものの、1件あたりの経費は、19,846円/件から8,364円/件へ11,482円(57.9%)減少しており、回答までの平均化等日数についても総じて短縮されている傾向(H24:3.8日→R元:2.96日)が見られることから質を確保しつつ労働生産性は向上しているものと考えられる。

従来経費	30,960,000円(平成23年度)
実施経費	43,000,000円(平成30年度、令和元年度単純平均)
増減額	12,040,000円増額
増減率	38.8%増
民間事業者からの改善提案	<ul style="list-style-type: none"> ・対応時間のかかる電話対応を減らし、原則ウェブ入力フォームからの相談受付とすることで、相談対応の効率化を図った。 ・寄せられた相談を類型化し、類型化した相談例に関するFAQをHP上に公開し、簡単なネット上のトラブルに関してはFAQを参照することで解決できるよう、FAQの内容については常時見直し・更新を行った。 ・相談対応マニュアルを策定し、副センター長が全体の業務量等を見て担当者を割り振る体制を構築しており、効率的に相談対応業務を行えるよう指示系統の見直しを行っている。

(4) 競争性改善のための取組

競争性の改善のため、総務省が実施した主な取組は、下記のとおりである。

- ①仕様内容の見直しを実施し、契約期間の延長(単年度から複数年度(3か年))、入札参加資格の拡大(A又はBの等級→A、B、Cの等級)などを行った。
- ②業務達成水準の明示、体制図や相談内容の分析含め過年度事業の実績等、情報開示に積極的に取り組んだ。
- ③入札説明会の実施、入札公告期間の延長(3週間→1ヶ月)、準備引継ぎ期間の延長(2週間→4週間)など、新規事業者の参入意欲を高める入札スケジュールとした。
- ④1者応札の分析及び改善のため、入札説明会に参加したが入札しなかった事業者に対するヒアリングを実施し、参入障壁となっている法務アドバイザーの役割について、相談を要する場合や相談例を記載することにより、入札当事業の理解醸成をはかるなど、参入障壁を解消するための措置を講じた。
- ⑤入札参加が期待される者へ広報を実施し、入札参加者の拡大を試みた。

(5) 新プロセス移行後の状況

新プロセスに移行した事業(平成27年度から平成30年度まで)の入札状況は、1者応札であった。1者応札となった原因について、入札説明会に参加した事業者、過去に入札に参加した事業者等に対してヒアリングを行ったところ、本事業について算出

した見積価格が過去の落札金額と比較して高額となったためであった。落札金額が従来の実施に要した経費として公開されているため、容易に経費比較が可能となり、応札に至らなかったものと推察される。このことは、ヒアリングの結果同様の趣旨の内容が確認されていることから、これまでの生産性の向上と情報開示によって応札に至らなかったと考えられる。

(6) 評価のまとめ

前記「(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価」記載のとおり、業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、目標を達成していると評価できる。また、民間事業者の改善提案についても、関係機関との連携、相談体制の見直し、集計方法の細分化等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、「(3) 実施経費」記載のとおり、課題が認められ、経費の削減が達成されたものと評価することは困難である。

一方、新プロセス移行後、直近の契約においては1者応札となっており、近年では競争性に課題が認められる。この点、「(4) 競争性改善のための取組」記載のとおり取組を実施し、新プロセス移行時に市場化テスト終了の基準を満たしたものの、「(5) 新プロセス移行後の状況」記載のとおり、1者応札ではあったが、これまでの生産性の向上と情報開示によって応札に至らなかったと考えられる。

また、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、総務本省に設置している外部有識者で構成される違法・有害情報相談センター推進協議会や総務省契約監視会において、事業実施状況等のチェックを受けることが予定されている。

(7) 今後の方針

本事業については、「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)Ⅲ.4に基づき、総合的に判断し、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することとする。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、総務省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

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。

- ・ 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。

(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30年度	令和元年度
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		
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) 2,927 件 (H25) 3,400 件 (H26)	5,200 件 (H27) 5,251 件 (H28) 5,598 件 (H29)	5,085 件	5,198 件
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。

相談員の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

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)

アンケート票

平成30年9月と令和元年3月、および令和元年9月と令和2年3月に、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、利用者に対しアンケートをメールで依頼した。「良い」、「やや良い」、「普通」、「やや悪い」、「悪い」の5つのレベルで回答するアンケートで、すべての項目で「良い」～「普通」の合計が80%以上であることが要求水準として設定されている。なお、アンケート対象者は期間中の新規登録相談者で、利用登録のみで相談なし、通報のみ、相談センターの相談対象外といった相談者は対象としていない。

相談センターアンケート票

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。	

【平成30年度】

① 相談員の対応の親切さ、丁寧さ

問1の相談員の対応の親切さ、丁寧さについては、「良い」が75.2%、「やや良い」が9.9%、「普通」が10.9%となり、良い～普通の合計は96.0%となった。

図表 1 問1相談員の対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	32	6	5	0	1	44
第2回目	44	4	6	2	1	57
合計	76	10	11	2	2	101
構成比	75.2%	9.9%	10.9%	2.0%	2.0%	100.0%
良い～普通の合計	96.0%					

② 回答の速さの適切さ

回答の速さの適切さについては「良い」が 66.3%、「やや良い」が 8.9%、「普通」が 15.8%となり、良い～普通の合計が 91.1%となった。

図表 2 問2相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	29	3	9	2	1	44
第2回目	38	6	7	3	3	57
合計	67	9	16	5	4	101
構成比	66.3%	8.9%	15.8%	5.0%	4.0%	100.0%
良い～普通の合計	91.1%					

③ 回答の分かりやすさ

回答の分かりやすさは「良い」が 72.3%、「やや良い」が 6.9%、「普通」が 10.9%となり、「良い～普通」の合計が 90.1%となった。

図表 3 問3相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	31	3	5	2	3	44
第2回目	42	4	6	2	3	57
合計	73	7	11	4	6	101
構成比	72.3%	6.9%	10.9%	4.0%	5.9%	100.0%
良い～普通の合計	90.1%					

【令和元年度】

① 相談員の対応の親切さ、丁寧さ

問1の相談員の対応の親切さ、丁寧さについては、「良い」が72.9%、「やや良い」が7.5%、「普通」が12.1%となり、良い～普通の合計は92.5%となった。

図表 4 問1相談員の対応の親切さ、丁寧さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	39	4	7	2	2	54
第2回目	39	4	6	1	3	53
合計	78	8	13	3	5	107
構成比	72.9%	7.5%	12.1%	2.8%	4.7%	100.0%
良い～普通の合計	92.5%					

② 回答の速さの適切さ

回答の速さの適切さについては「良い」が57.0%、「やや良い」が15.0%、「普通」が15.0%となり、良い～普通の合計が86.9%となった。

図表 5 問2相談回答の速さの適切さ

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	総合計
第1回目	27	10	7	8	2	54
第2回目	34	6	9	1	3	53
合計	61	16	16	9	5	107
構成比	57.0%	15.0%	15.0%	8.4%	4.7%	100.0%
良い～普通の合計	86.9%					

③ 回答の分かりやすさ

回答の分かりやすさは「良い」が57.0%、「やや良い」が13.1%、「普通」が16.8%となり、「良い～普通」の合計が86.9%となった。

図表 6 問3相談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	33	7	8	4	2	54
第2回目	28	7	10	4	4	53
合計	61	14	18	8	6	107
構成比	57.0%	13.1%	16.8%	7.5%	5.6%	100.0%
良い～普通の合計	86.9%					

(別紙 2) 自己チェック資料

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・有害情報相談対応等業務請負業務」の自己チェック資料

① 「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」の対応状況

(1) 公共サービスの詳細な内容、確保されるべき質について

業務内容について、実施要項において具体的に記載することにより、事業の委託範囲を明確にした。また、新規参入を促すため、実施要項において請負事業者は次期請負事業者及び総務省に対して必要な引継ぎを行わなければならない旨を記載した。

(2) 入札参加資格について

入札参加資格は、特定の事業者しか応札できない等、競争性を阻害するような要件を設けていない。

(3) 入札参加者の募集について

入札公告から事業開始までの期間を 2 ヶ月以上確保した上、大がかりな事前準備等もなく、特定の事業者に有利となるものではない。また、入札公告から入札書類提出までの期間を 4 週間程度確保し、入札書類の入手及び入札もインターネット上の「電子調達システム」から簡易に行えるようにした。事業の目標や事業内容等の認識の相違を防ぐため、入札説明会を実施した。入札説明会から入札書類提出までの期間を 2 週間以上確保し、質問期間を十分に設けた。

(4) 落札者決定のための評価基準等について

落札者決定のための評価基準については、必須項目、加点項目を分けて記載し、入札者において評価基準が分かるよう明らかにした。また、評価の加重についても明らかにし、現行事業者のみが有利にならないようにした。さらに、類似業務実績を評価項目に入れず、広く新規参入できるようにした。

(5) 情報開示について

実施要項において実施状況に関する情報の開示を行った。人員数については、常勤、非常勤等の項目に分けて実人数を示し、達成水準や達成の程度についても示した。また、前期入札時の事業者ヒアリングを踏まえ、参入障壁とな

っている法務アドバイザーの役割について、相談を要する場合や相談例を記載することにより、法務アドバイザーの確保について心理的軽減を図った。

(6) その他

競争性確保のため、見積取得事業者以外にも公告を行っていることについて積極的な広報活動を行った。また、見積取得事業者や入札説明会に参加したが応札しなかった事業者に入札不参加理由を確認した。

② 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析

本事業の実施において請負事業者に特定の資格を要するものではないが、相談内容によってはインターネット上の技術や法律の知識を要することもあるため、請負業務内容にも記載している法務アドバイザーが必要となるところ、インターネット上の法律問題に知見のある弁護士を法務アドバイザーとして配置することが難しいことから、業務を実施可能な事業者が限定されているものと思われる。

また、非応札者のヒアリングからは「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だった」旨の回答もあり、本事業に必要な体制を確保するには採算がとれない事業者もあると思われる。

以上のことから、入札参加資格の緩和や入札の公告期間等の改善を行ったが請負業務内容の専門性等により入札参加希望者が少なかったのではないかと考える。今後は、より一層、参入可能性のある事業者に対して積極的な広報を行っていく必要がある。