

固定ブロードバンドサービスの品質測定手法の確立に関するサブワーキンググループ
(第1回)

- 1 日時 令和2年12月24日(木) 10:00～12:00
- 2 場所:総務省1004会議室(10階)及びWEB会議
- 3 出席者

○構成員

平野主任、柿沼構成員、上瀬構成員、実積構成員、長構成員

○オブザーバー

一般社団法人 IPoE協議会

一般社団法人 電気通信事業者協会

一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

一般社団法人テレコムサービス協会

電気通信サービス向上推進協議会

○ヒアリング対象者

KDDI株式会社(山本渉外・広報本部 渉外統括部長)、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社(中尾渉外室長) 株式会社オプテージ(篠原執行役員 経営本部 副本部長) エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社(任田担当部長) ソフトバンク株式会社(吉岡渉外本部 通信サービス統括部 統括部長)

○総務省

谷脇総務審議官、竹内総合通信基盤局長、今川電気通信事業部長、吉田総合通信基盤局総務課長、大村事業政策課長、川野料金サービス課長、大内料金サービス課企画官、片桐消費者行政第一課長、梅村データ通信課長、田畑データ通信課企画官、関沢データ通信課課長補佐、武田データ通信課課長補佐

4 議事

(1) 事務局説明(本サブワーキンググループの開催等について)

(2) 関係事業者からのヒアリング

- ・KDDI株式会社
- ・ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社オプテージ
- ・エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
- ・ソフトバンク株式会社

(3) その他

5. 議事要旨

(資料1-1から1-3-2に基づき事務局から説明)

【平野主任】 事務局からの御説明をありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明を受けて、各構成員から本サブワーキンググループへの期待も込めましてコメントをいただきたいと思います。併せて自己紹介も兼ねて、本件テーマと御自身との関わりについても御発言をいただきたいと思います。

それでは、順番といたしましては、柿沼構成員、上瀬構成員、実積構成員、そして長構成員、最後に時間があれば私というような感じで進めさせていただきたいと思います。時間の関係上、お一人様2分以内での御発言をお願いしたいと存じ上げます。

それでは、最初に、柿沼構成員、よろしくお願い申し上げます。

【柿沼構成員】 全国消費生活相談員協会の柿沼でございます。よろしくお願いいたします。

私ども全国消費生活相談員協会ですけれども、全国の自治体にある消費生活センターや国民生活センターに従事しております消費生活相談員の団体でございます。今回の議題となっております固定回線の苦情は、減少がなく、高止まりの状態でございます。先ほど国民生活センターの資料の中では一定数減少のように見えますが、2015年に光回線のコラボに移行したことよっての苦情の相談が多かったのですが、現在でも高止まりの状態でございます。その中には、やはり思ったような通信速度が出ないということで、事業者にお問い合わせをしたところ、ベストエフォートだからと言われて一向に対応してもらえなかったという相談が多く入っております。この点について、今回きちんと計測することに

よって、消費者にとっては大変有意義であると考えております。

また、資料1-2の7ページのように、論理値の数値が大きく表示されて、それを見て契約したけれども、全くそのような数値が出なかったという苦情相談も多く入っておりますので、今回、実測値をそれぞれの事業者様が公表することによって、消費者にとっては選択の機会が増えて大変有益であると考えております。

以上のことから、今回のワーキンググループの会議につきましては、大変期待しているところでございます。どうぞよろしくお願いいたします。

【平野主任】 ありがとうございました。

それでは、次に、上瀬構成員から御発表、御発言をよろしく願います。

【上瀬構成員】 NTTデータ経営研究所の上瀬でございます。本日はよろしくお願いいたします。

私ですけれども、行政に関するICTの導入に関するコンサルということで、最近では電子政府系というところでデジタル庁も含めてということですが、まさしく市民視点でICTを使ったサービスをいかに幅広く使っていかということでの政策検討をしています。

今回の検討テーマに関してということですが、幾つか皆様へのコメントもしたいところでございます。いろいろ実効速度ということで、各社様いろいろ取り組まれるということですが、テキストだけでなく、最近インフォグラフィックスともいわれるんですけど、グラフも含めた、消費者の方に分かりやすく伝える仕組みと、直感的に見た人が、ある程度正確に細かく読まなくても理解できるということをいかに考えていかということが重要なのかなと思います。

あとは常にこういった仕組みというのは発展していくものということですので、ある程度できたら、消費者の方からフィードバック、改善の仕組みの意見をいただきながら、常に成長、バージョンアップして、データの質も上げていくところのサイクルということをどうやっていくかということが重要になってくるのかなと。

あと、今日の皆様の資料も事前に拝見しまして、常に技術革新で通信が進歩されているということで、同じ環境でも1年、2年たてばスピードが上がっていくところはあるのかなというところで、時系列での環境の変化みたいなところを、事業者の皆様のインセンティブということも含めて伝える仕組みということが重要なのかなと思います。

あと、各社様それぞれ環境が異なるということで、完全に同じ環境でそろえるというこ

とは難しいのですけれども、そのばらつきも含めて分かりやすく伝えるということが重要なのかなというところがございます。いずれにしてもこれからの議論で、積極的に参加してまいりたいと思いますので、よろしく願いいたします。

私からは以上でございます。

【平野主任】 上瀬構成員、ありがとうございました。

それでは、次に、実積構成員、よろしくお願い申し上げます。

【実積構成員】 おはようございます。中央大学の实積と申します。

今回は、固定ブロードバンドの実効品質という研究会に参加させていただきまして、非常にうれしく思っております。個人的には過去10年ほど、ネットワーク中立性の問題に関して研究を進めてきておりまして、その関連でISPには実効速度の操作というか、その可能性に関する懸念が高まったというのが、米国での議論がありましたので、そのデータを集めるということで、個人的には10年ほど前から、実は毎年第1四半期ぐらいに1,000人ぐらいからアンケートを取って実効速度を測ってきているという結果を持っておりまして、その計測データの知見についても、この会議でフィードバックできればと思っております。

その中で思ったのが、結構計測をしたときにばらつきが大きいということなので、宅内環境とか、あるいは時間帯ですね。先ほど、ピークタイムの話がありましたけれども、ピークタイムとノンピークでは速度がかなり違ったり、Wi-Fiを使っている、使っていないだけでかなり速度が違うので、そういったあたりをどういうふうに計測の公平性に組み込んでいくのかというのが課題かなと思っております。

その上で、実効速度というのを、最終的にはマーケティングにつながるものでありますので、消費者からのプレッシャーがないと、最終的には適正化が難しいだろうなどは感じております。実効速度とか、あるいはベストエフォートというときに、消費者の皆さんがどの程度理解しておられるのかというのは、いまだ若干疑問なところがありますので、この研究会のアウトプットを通じて、市場の理解を促進して、円滑な形でISPの皆様、あるいはキャリアの皆様プレッシャーがかかるような形の制度づくりができればと。それによってしか、最終的な正しいというか、適切なブロードバンドサービスの品質の表示というのは難しいと思っています。

プラス、実効速度に関係する、似たような概念として燃費というのがあると思うんですけども、この研究会で出したいなと思っているのは、いわゆる10・15モード燃費で

はなくて、実効燃費を出したいなど。その意味で、先ほど事務局からの報告がありました、消費者の観点が大それたという、QoSではなくてQoEを大事に計測していきたいというところは非常にいい提言だと思っております。

この研究会で、できるだけ貢献させていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。以上です。

【平野主任】 実積構成員、ありがとうございました。

それでは次、長構成員、よろしくお願い申し上げます。

【長構成員】 長です。すみません、私だけちょっと今日、会場のほうにいて、事務局のPC借りていますので、名前と一致していません。

私、インターネットイニシアティブのほうで、トラフィック、あるいはインターネット計測あたりの研究を専門にやっています。

今回、このような研究会ということで、私が多分構成員の中で一番専門に近いところにいるのかなと思っていまして、いろんな意見が出てくると思うのですけれども、技術的なところ、関係各位との連絡みたいなところとか、ギャップをどうやって埋めていけばいいのかなというところでお役に立ちたいと思っております。

非常に大事なテーマなので、頑張っていきたいと思っております。よろしくお願ひします。

【平野主任】 長構成員、ありがとうございました。

最後に私からは、最初に私、自己紹介いたしましたとおり、資料1-2の11ページ、12ページの研究会に、参加させていただいたわけで、12ページの公表についても、実は広告表示アドバイザーボードというところを、サ向協でやらせていただいています。今、構成員の皆様からのお話にありまして、ベストエフォートという宣伝というか表示との乖離の問題がありますよというお話がありました。それから、環境が違うところでどう計測を、公平性を保つのか、こういう難しいところがあると思っております。実積先生は10年前から、たしかゼミでもこのようなことをやられていると、私は理解しておりますが、スペック値ではなくて実測値というようなところを狙っていきたいというお話だと思っております。それでは、よろしくお願ひしたいと思っております。

では続いて、2番目の議題、関係事業者からのヒアリングに移りたいと思っております。本日は、ISP事業を行っている電気通信事業者といたしまして、KDDI様、ソニーネットワークコミュニケーションズ様、オプテージ様、エヌ・ティ・ティ・コム様、そしてソフトバンク様の5社から、今後の議論に資する観点から、1番目としまして、ISP各社が

提供している固定ブロードバンドサービス、2番目として、その通信品質に関する広告表示及び契約時の説明、3番目として、通信品質確保に向けた取組、4番目といたしまして、品質測定手法確立に向けての御意見等々についてお伺いしたいと思います。

質疑は、構成員・関係事業者からの御発表が終わった後にまとめて行いたいと思います。また、本日の資料のうち、構成員限りとされている部分につきましては、構成員資料にのみ記載されておりますので、お取扱いには十分御留意いただきますよう、よろしくお願ひいたしたいと思います。

それでは、早速ですが、KDDI株式会社殿から御発表をお願いしたいと思います。KDDI様、よろしくお願ひいたします。

【KDDI株式会社】 KDDI 渉外統括部の山本です。よろしくお願ひいたします。

それでは、資料1-4で御説明をさせていただきます。まず目次でございますが、この4点はいただいたお題でございます。特に1番のサービスの提供構造ですが、弊社が提供しているサービスも幾つかちょっとパターンがありますので、少しここを丁寧に御説明させていただきます。

では、ページをめくっていただきまして、まずスライドの2でございますが、弊社が提供しているいわゆるインターネットのサービスは、いわゆるアクセスを中心としたauひかり、それがISPとしてのau one netというものを提供しております。このスライドは、特に設備面の観点から御説明する資料でございます。ちょっとポンチ絵ですが、右側がお客様、真ん中に収容局としての設備、それから左のほうにセンター局、それから、いわゆるThe Internetに抜けていくというイメージでございます。

弊社のインターネットサービスを提供する上での設備なんですが、エリアによって少し異なっておりまして、関東エリアの一部につきましては、アクセスも含めて自社設備、いわゆる自前の設備を設置して提供している形を取っております。それがこの絵でいう青く帯になっている部分ですね。これは全て弊社の設備で提供しています。一方、自社エリア以外につきましては、アクセスの部分他社のアクセスの設備を相互接続で使わせていただく、いわゆるNTT東西さんのシェアドアクセスのメニュー、これは相互接続のメニューで接続をさせていただいて、これと組み合わせる形で弊社のauひかりというものを提供している形でございます。これがまず1点目でございます。

続いて、次のスライドでございます。今度は設備ではなくてお客様との営業関係と申しますか、契約の観点から見たものでございます。まず、赤丸の1、赤丸の2と一つ一つの

パターンを分けてございます。赤丸の1は、お客様に対して、いわゆる先ほど申し上げたアクセスの部分、それからネット接続部分、これをauひかり、au one net、弊社が直接提供するものでございます。一方、②でございます。この②は、auひかりをアクセスの部分、それからネット接続の部分合わせて提携のISP様に対して卸で提供している形になります。提携先のISP様はここにお示ししたとおりでございますが、お客様との利用契約、役務提供関係につきましては、こちらの提携ISP様がお客様に対して契約をされるという形でのパターンでございます。

それから、次のスライド4でございます。こちらはいわゆるアクセスの部分は、NTT東西さんのフレッツ、ISPの部分のみ弊社のau one net。これはコラボ、NTTさんの卸とは違いまして、いわゆる昔ながらのといいますか、ぶつ切りというものです。アクセスの部分はNTT東西さんのサービスとしてのフレッツ、その上に乗っかるISPは弊社のau one net。これは他社さんで言いますと、例えばニフティさんですとか、OCNさんですとか、それと同列にau one netが位置づけられるというようなぶつ切りの形で、それぞれの区間をお客様に提供するという形態でございます。こういったのが弊社の大きな提供のパターンでございます。

次のスライドの5、6、7、これは細かいメニューといいますか、速度に応じたメニューでございます。これもホームタイプ、それからマンションタイプと幾つか提供形態が多岐にわたっておりますが、こちらの細かい説明のほうは、本日は省略させていただきます。

続きまして、スライドの8でございます。こちらは広告表示・契約時の説明でございます。当然インターネットサービスの特徴である、最も大事なベストエフォート型というものを、お客様に対してしっかりと御案内するというところでございます。

まず、広告表示につきましては、こちら、ベストエフォート型サービスである旨を赤字で近接表示という形を心がけて御説明しております。いわゆる速度につきましては、技術規格上の概ねの最大値であるということ。それから、実使用速度を示すものではないということ、こちらのほうをお示ししております。

一方、契約時の説明ということで、これが下段のほうになりますが、こちらにおいてもいわゆるベストエフォートサービスであり、特に速度につきましてはお客様の宅内にある回線の終端装置から弊社の設備までの間の技術規格上の最大値であって、実使用速度を示すものではないということ。お客様の御利用環境によって大幅に低下する可能性があるということを御説明しているものでございます。

次のスライドの9、これはイメージでございますので、一例でございます。

それから、スライドの10、こちらも重要事項説明・契約内容の御案内の実際の例でございます。

続きまして、スライドの11とスライドの12でございますが、通信品質の確保に関する弊社の取組でございます。まずスライドの11、こちらは絵のほうは、構成員限りとさせていただきますいております。内容としましては、いわゆる弊社の網内の設備区間ごとにサービス品質に影響を与えないように、設備容量に対する閾値を設けて、この閾値の到達前にしっかりと設備の増強を図っていくということをお示したものでございます。

続きまして、スライドの12、こちらはお客様に対する御案内でございます。弊社のauひかり御利用のお客様向けに、いわゆる通信速度の測定サイト、スピードチェックというものでございますが、これを提供させていただいております。単に計測結果をお示しするだけではなくて、いわゆるワンポイントアドバイスという形で速度の改善方法について御案内するというのもしております。このイメージが右側の吹き出しの部分でございますが、例えば、ここの性能ですとか、あるいはウイルスソフトの設定ですとか、あるいはお客様のお使いのLANケーブルによっても実は違ってくる、こういったことを御案内しているものでございます。

次のスライドが、そのイメージというか、具体的な御案内の方法でございます。つまり、測定された後、もう少しこういったことを確認していただけると、速度が少し改善することがございますというものを御案内しているものでございます。

以上を踏まえましての意見、留意事項でございます。スライドの14でございます。固定ブロードバンドの品質測定手法を確立する上では、これまで申し上げたような幾つかの要素がございますので、以下の点に留意することが必要であると考えております。1つは、回線種別、あるいは速度別プランの差異によってかなり変わってくる、こういったものを考慮する必要があるということ。それから、左下のほうでございますが、測定サーバの位置によって、お客様のいらっしゃる場所と、それから、測定サーバの位置によって、特にネットワーク上のどこなのか、それが東京にあるのか、大阪にあるのか、それ以外なのか、それによってもかなり結果が大きく変わってくるというものを考慮する必要があるかと思っております。

右上ですけれども、いわゆるアクセス、それからISPの提供形態が幾つかあるということをお示し申し上げたとおりですが、この測定結果というものがアクセスの部分なのか

とか、このあたりをしっかりと見極める必要があるかなと思います。

それから、右下でございます。これはお客様自身がしっかりとどのようなサービスを御利用されているのか、あるいは宅内の環境がどういう状況なのか、このあたりをしっかりとお客様御自身にも理解いただいた上で、品質を計っていく。あるいは、キャリア、プロバイダの差というのを考慮する必要があるかと思っております。

スライド最後でございます。なかなか公平・中立かつ効率的な計測手法というものは容易ではないと思っております。少なくとも測定条件を最大限そろえる。本当は同じサービスと品質を提供しているのに、やはりお客様の宅内環境によって、あるお客様と別のお客様で違ふと。それがISPの評価の差にならないように、うまく御配慮いただく必要があらうかと思っております。

それから、2点目は、これは事業者側のところで大変恐縮なんですけれども、やはり商用ネットワークの構成の設計、あるいはその運用に大幅な変更を生じるような大規模なシステム化みたいなものが発生するような、速度計測のためにちょっと負担がかかるようなことがないように御配慮いただけるとありがたいなという点でございます。

以上、弊社からの説明でございます。ありがとうございました。

【平野主任】 ありがとうございます。KDDI様からの御説明でございました。

それでは、次に、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社様からの御発表をよろしくお願いたします。

【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】 ソニーネットワークコミュニケーションズ、渉外室の中尾と申します。本日は、発表の機会をいただき、ありがとうございました。

まず、御質問に対する回答を順次させていただきたいと思っておりますので、表紙から1枚おめくりいただけますでしょうか。左下にページ番号を記載してございますが、まず2ページ目のところに、弊社のほうで提供しているサービスと最大の通信速度について記載をいたしてございます。弊社では、ダークファイバを使用したNUROというサービスと、またNTT東西様の光コラボレーションを使用したS o - n e t光等のサービスを展開してございます。主要なものを記載してございますが、NUROにつきましては2Gbpsから20Gbpsまで複数のコースを提供してございます。

次のページをおめくりいただきますと、3ページ目です。広告についての御質問の回答を、まず記載させていただいてございます。原則、電気通信サービス向上推進協議会（サ

向協)様発行の電気通信サービスの広告表示に関する自主基準ガイドラインに沿った広告となるよう制作をしてございまして、またテレビCMですとか全国紙の主要な広告につきましては、加盟団体を通じてサ向協様において検証が行われ、問題がある場合は修正をさせていただきますというような内容で営んでございます。

具体的な表示サンプルにつきましては、次のページに記載をしてございます。これが4ページ目になります。

続いて、5ページ目をおめくりいただきまして、具体的な事例としまして、1つNUR O光のウェブページでの表記を御説明させていただきます。まずこちらにつきまして、最大速度について記載を入れた横に速度の説明を近傍に入れてございまして、例えば、2 Gbps サービスであれば、ネットワークからONUまでの区間について、技術規格上の最大速度が2 Gbpsである旨を説明してございます。また、端末1台における最大速度につきましてもこちらに記載してございまして、お客様の環境によっては低下する可能性がある旨も併記してございます。このほか提供エリア、料金や速度等、お客様に特に御留意いただきたい内容については、ガイドラインに準拠するよう掲載を行ってございます。

続きまして、6ページ目、7ページ目につきましては、同じくS o - n e t光のホームページ上での広告速度、ベストエフォートについての説明の記載をさせていただいておりますが、概ねNUR O光と同様の記載となつてございますので、詳細は割愛させていただきます。

その続きの8ページ目、9ページ目につきましては、両サービスの重要事項説明を抜粋してございますが、こちらにも同様に、通信速度はONUまでの速度をうたっている旨、記載をしてございます。

このように適宜説明を入れておりますので、通信速度についてはONUまでの最大速度であるという御理解をいただいているところかなと考えてございまして、弊社コールセンターに入る速度苦情について確認をしたところ、全体の問合わせの1%あるかないかといった状況で、件数としてもごく僅かというところでございます。また、機器ですとか回線に問題がなかった場合の速度苦情についての対応としましては、弊社サポートページにベストエフォートについての考え方の説明を設けてございまして、お客様に御理解いただけるよう対応を行っております。

続きまして、ページをおめくりいただいて10ページ目ですが、こちらは構成員限りということでマスクをさせていただいておりますが、通信品質の確保についての記載を行っ

ております。内容は御覧いただければと思いますが、適切に増設を行いまして、輻輳しないように品質をコントロールしているという事項を記載してございます。

続きまして、11ページ目につきましては、前のページの内容を図示したものになりますので、御確認をお願いいたします。

続きまして、12ページ目になりますが、こちらで測定項目、測定手法に対する意見を記載させていただいております。まず公平性につきまして御考慮いただきたい点としましては、固定インターネット接続サービスは、モバイルと異なりまして、宅内の複数デバイスで利用されるのが一般的でございます。当社サービスのNURO光は複数デバイスで同時利用をされるようなことにも配慮してございますが、ONUに端末1台のみを接続した際の通信速度につきましては、ONUまでの帯域とは別のものであり、その点を留意して情報提供を行う必要がございます。これは事業者としてもそのような形で説明をしていく必要があると考えてございます。

正しくサービスの品質を測定するということになると、端末1台というところ以外に、回線の太さの情報も重要な事項となりますので、複数の端末から接続した場合にどのような速度で利用できるものであるか、こういったところも検証する必要があるのではないかと考えてございます。

続きまして、技術的な課題等の観点で御考慮いただきたいこととしましては、速度測定に関しまして、使用する端末ですね、PC等のスペックですとか、サーバまでの物理的・地理的条件などにより、測定結果が左右されることが想定されますので、やはり本日も何度か御発言、御意見出てきておりますが、全ての事業者で全く同じ条件で測定を行うこと自体は難しいというところになりますので、消費者に対しては、あくまで参考情報である旨の前提条件と理解していただくことも重要ではないかと考えております。

また、通信品質の測定方法につきましては、ユーザーの端末想定設備から大量にトラフィックを流すものであった場合に、同じ設備に収容されたほかのユーザー様に影響が出る可能性がございますので、これは今後の検討の中だと思っておりますが、ほかの利用者の方の通信品質に影響を及ぼさない仕組みであることというのも、継続的に対応する視点からは必要ではないかと。また、多くの事業者の品目を公平・中立的に測定するためにも、事業者に対して過度な負荷がかからない仕組みであることということも考慮する必要があるかと考えてございます。

続きまして、次のお願いには、13ページ目でございます。モバイルと固定での利用環

境の違い、端末での速度測定結果の位置づけをどう考えるか、この2点を記載してごさいます。

まず1点目でございますが、モバイルと固定の違いというところでございまして、モバイルにつきましては、大体主要な使い方がモバイル1契約に対しましてスマートフォン1台で、動画視聴ですとかSNS、メール等の利用というのが1台で完結するものと比べて、固定では複数の端末から様々なアプリケーションの利用を行うケースが一般的になってございます。その中で、固定はどういった条件で品質を測定するのかについて十分な検討が必要ですし、また、例えばONUに接続される端末のスペックや台数、利用するONUまでの回線の太さなど、環境によって通信速度が変化すると考えられますので、実際の使用環境においても多様なパターンがあるかと思えます。

2点目の端末での速度測定結果の位置づけにつきましては、規格上の最大速度をよく例えられる例としましては、道路の幅で、端末での通信速度を車の速度というたとえ方がございますが、車何台がどのようなスピードで同時に何台走れるかというのが品質であるとするれば、実際の利用端末1台のPCで、現在利用環境から完結することも少ないと思われまますので、端末1台で測定した通信速度をもって、そのサービスの通信品質であると認識されるようなところは少し違う部分があるかと考えております。よって、事業者が広告等に表示しておりますONUまでの最大速度についてというところは、消費者の方々に正しく提供すべき重要な情報の1つであると考えてございます。

続きまして、14ページになりますが、固定インターネットサービスが実際にどのような使われ方をしているかを記載しておりますが、例えば、両親がテレワークをそれぞれしておりまして、大学生の息子さんがオンライン授業を受ける、高校生の娘さんがテレビで動画配信サービスを視聴すると、こういうものが同時に行われるというケースが実際に今、多くあると思えますが、さらに家族の人数分のスマホですとか家電までもが意識せずにONUにつながっているというのが実情になりますので、やはり複数端末の利用を想定した速度測定の是非というところについても御検討いただく必要があるかと考えております。

最後15ページ目でございますが、参考として記載してございますものですが、速度測定の結果について、繰り返しになりますが、端末が増えたときにどのような変化があるかというのは、ONUまでは速度に依存しますので、この測定結果が同じでも、実際に利用する場合には太い回線のほうが快適に御利用いただける可能性が高いと考えておりますので、複数台の端末を接続されるお客様にとって、端末1台での測定結果を提示することで、

そのほかの端末も全てその速度で利用できるとの誤った認識を与えないようにするためにも、回線自体の品質は従来のONUまでの速度で見ると考えております。ONUから先の速度は、利用者の環境など、事業者側でコントロールできない部分ですので、他社との比較の尺度としても課題が多いのかと思っております。ONUまでの速度こそが、サービスを選択するために極めて重要な情報でございますため、この観点につきましても御議論をいただければと思います。

すみません、少し長くなってしましまして申し訳ございません。以上で発表を終了させていただきます。ありがとうございました。

【平野主任】 ソニーネットワークコミュニケーションズ様からの御発表でございました。ありがとうございました。

それでは、次に、株式会社オプテージ様からの御発表をよろしくお願いたします。

【株式会社オプテージ】 オプテージの篠原でございます。本日はどうぞよろしくお願いたします。

それでは、資料をおめくりいただきまして、右肩1ページでございます。本日は、この目次に沿って御説明いたします。

右肩、2ページでございます。弊社のFTTHサービスの概要について御説明いたします。弊社は、自己設置事業者としまして自社回線・自社設備にてFTTHサービス、e o光を近畿2府4県と福井県の一部で提供してございます。

次に、プランにつきまして、戸建向けのホームタイプでは1Gbpsから10Gbpsのコースを、大体4,000円台後半から6,000円程度の月額料金で提供してございます。集合住宅向けのマンションタイプでは、物件規模等で変動はございますが、100Mbpsから1Gbpsのコースを、1,500円から4,000円程度の月額料金で提供しております。各プランとも、プラン名称が規格上の通信速度を表してございまして、いずれのプランとも上り下りは同一の通信速度となっております。また、参考でございますけれども、一番右に通信量の上限を記載しておりまして、上限値を超えた場合に、速度制限を実施することがありますけれども、一月当たり大体2テラから20テラバイトということで、十分なデータ量を設定して提供しております。

続きまして、右肩3ページです。通信品質（速度）に関する広告表示等につきましてもの説明になります。

右肩4ページ、サービスプランの広告表現について説明いたします。弊社のウェブサイ

トの表示例を記載しております。利用用途に合ったコースを御理解いただきまして、最適なプランを御選択いただけるよう、具体的な利用シーンの案内に合わせて、分かりやすい広告表示に取り組んでおります。

続きまして、右肩5ページになります。通信速度に関する説明です。弊社では契約時、あとお申込み時など、お客様に十分な御理解をいただくことが重要であるというふうに考えておりまして、サービスごとの通信速度や留意事項について詳しく説明を行っております。例えば、重要事項の説明資料では、ベストエフォート方式についての交通量のイラストを用いるなどしまして、通信やインターネットに詳しくないお客様にも、直感的に御理解いただけるように説明する等の工夫を行っております。

続きまして、6ページ目、通信品質の確保や公表等に関する取組に関する説明でございます。

右肩7ページでございます。ネットワークの品質確保の取組を御説明いたします。弊社では、サービスの常時監視や自社基準による品質強化、トラフィック状況に応じた設備状況等の取組を行っております。監視につきましては、お客様が利用されるネットワーク状況を確認するためのサービス監視に加えまして、機器自体の稼働状況や異常を検知するための通信監視など、品質維持に努めております。また、ネットワーク設計においては、自社基準により、余裕を持った設備増強や冗長化に取り組んでおります。

続きまして、右肩8ページでございます。トラフィック増に対する取組になります。左のグラフの縦軸は構成員限りとさせていただいておりますけれども、トラフィック量が急増し続けているということで、この8年間で10倍になってございます。その対応として、弊社では、品質確保というのを最優先に、右に記載しておりますような各種投資を惜しまずに実行しております。基本的なポリシーとしましては、帯域の上限に達するまでにネットワークの設備をアップグレードさせるなど、必要な増強を実施することとしております。

また、右下のとおり、今のところ何とか収益と投資のサイクルが回っておりまして、ボトルネック箇所はなく、高速かつ快適にご利用頂ける環境を構築しております。ただ、今後技術革新等でビット単価が下がり、トラフィックが急増する中でも収益と投資サイクルが回ることに努めて参りたいと思っておりますけれども、将来的に課題が顕在化する可能性があるかなと考えてございます。

右肩9ページです。利用者環境の改善の取組につきまして御説明いたします。利用時の通信速度については、利用端末や有線LAN、Wi-Fiなど、お客様の利用環境が大きい

く影響を及ぼすことがございます。このため弊社では、ウェブサイトやコールセンターで利用者の環境改善について、様々な環境に応じた改善方法を御説明しております。また、参考でございますけれども、お客様からのお問い合わせ全体の約10%が通信速度に関するものでございます。そのうち速度不満とか苦情につながるものは、全体の1%未満ということで、ごく少数の状況となっております。

続きまして、10ページでございます。情報公開の取組に関する御説明です。弊社では、実際の通信速度の目安としまして、ウェブサイト上での測定結果の公開、あとは実店舗に体感スポットを設置する等しまして、お客様に実効速度について体感、御理解いただくための取組を推進しております。

続きまして、11ページです。品質測定等についての意見でございます。

12ページでございます。弊社の意見につきまして御説明いたします。固定ブロードバンドサービスの品質測定や公表については、有線、無線の提供方法もございまして、利用者の宅内環境、利用端末が多種多様であること、また多数の事業者が存在して、その形態、規模、体制等も様々であること、またモバイル分野においても、MVNOについては自主的な対応としていること等を考慮した上で、まずは現行の広告表示のガイドラインを踏まえまして、ベストエフォート型のサービスの丁寧な説明の徹底を図りまして、自主的な取組を前提とするということが望ましいのではないかと考えております。

右肩13ページになります。弊社意見の続きでございますけれども、仮に新しいルールを整備していく場合は、様々な環境や要因による品質への影響というのを考慮の上、事業者間の公正な競争に資する公正・公平なルール、考え方を示すことが重要なと考えております。この図につきましては、FTTHサービスの品質への影響要因の例ということでございますけれども、計測サーバとの距離、経路の違い、利用者数、収容率の違い、また宅内環境の違い等、様々な要因を考慮した公平なルールというのが必要ではないかと考えております。

弊社からの説明は以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。オプテージ様でした。

それでは、次に、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社様からの御発表をよろしくお願いいたします。

【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ、任田と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、私どもの資料、2ページを御覧ください。まず最初に、こちらのページで弊社が提供しておりますブロードバンドの主なサービス一覧になっておりますけれども、大きく個人向け、それから企業の方々、いわゆる法人向けと2種類ございまして、その中でPPPoE及びIPoEそれぞれの方式でのサービスを御提供しております。アクセスのところにつきましては、NTT東西からの卸を受けての光コラボというパターンと、お客様がそれぞれをISPとアクセスを別々で契約される別契約型と言われるもの、そちら両方を対応しているところで、速度につきましては、メニューにもよりますが、いずれにしてもファミリー、マンション、幾つかメニューがございまして、アクセスの種別に応じて100Mbps、200Mbps、1Gbpsとラインナップしているところでございます。

下のイメージは、今申し上げたところがポンチ絵になってございますけれども、アクセスの区間の契約の仕方に応じて、一番下のところにコラボ型なのか、別契約型なのかというところがありますが、いずれにしましても、右側のお客様宅内の中に無線LANであるとか有線LAN、いろいろな構成がある中で、そこから端末装置、いわゆるONUないしホームゲートウェイというところを介しまして、あとは左側のフレッツ、さらに左のISP区間、OCNというところでインターネットにつなぐ、そんな構成で提供しているところでございます。

ページをめくっていただきまして、3ページでございます。個人向けOCNの例で掲載しておりますけれども、ウェブの表示の例になってございます。大きくは右上のところ通信速度、物理というところで、最大1Gbpsというふうに記載しておりますけれども、同じページのすぐ下のところに、1Gbpsのところにも※2という形で注釈も振っておりますけれども、そのすぐ下のところに具体的な意味合いといえますか、御説明、注意事項について記載をしているところで、字が少々小さくて恐縮ですが、右側を見ていただきますと、書いている内容としましては、アクセスの種別ごとの最大通信速度であるとか、速度というものに関して注意点、いわゆるベストエフォート型であるとか実効速度、こういった要因によって速度が変動しますよといったところを御説明しているというところなんです。いずれにしましても、右側のほうに書いてございますとおり、気づきやすいように注釈を掲示しているところでございます。

めくっていただきまして、4ページでございます。こちらは御契約いただく際の重要事項説明というところで、こちらでもウェブの掲載で例を記載しておりますけれども、手前のページで申し上げたのと同じような内容が、この重要事項のところでも記載しているところ

ろでございます。

おめくりいただきまして、5ページでございます。通信品質の確保に関する取組というところですが、御質問いただいたところで、品質の測定状況であるとか、それからネットワーク設備のパケットロス監視等というところについてですが、こちらについてはお客様の収容している装置で、お客さんがどれに入っているかというところのセッション数であるとか、実際に流れているトラフィック量、それからパケット廃棄がどれぐらい出ている、出ていないかといったところについて、測定、分析等を適切に実施しているという状況でございます。

収容設計につきましては、上で申し上げたようないろいろな監視ですとか分析、このあたりを踏まえまして、かつ将来の需要の量を見極めまして、ある程度想定いたしまして、それを考慮した上で必要な設備量を設置するという形で進めております。特にサービスないし設備の構成にもよりますけれども、物によっては構築に非常にリードタイムがかかるということもございますので、向こう数か月先というところで、それを見越した上で増強するという対応をしております。そういった対応をしているのが、弊社の取組になっております。

おめくりいただきまして、こちらは構成員の皆様限りで恐縮ですけれども、簡単にサンプルで例を載せております。監視の例です。流れているトラフィック量ですとか、どれぐらい廃棄が出ているかといったところ、これはシステムの一例でございますが、こんな感じでモニタリングをしながら、サービス運営を進めているというところです。

それから、7ページでございます。おめくりください。こちらも参考になりますけれども、一例としまして、サービス別の品質の確保例というところでございます。冒頭、個人向けと法人向けのサービスがありますというふうに申し上げましたが、弊社の中の設備に入れておりますトラフィックの制御装置ですね、こちらのほうでサービスないしメニューごとの品質を確保するといった取組をしております。

こういった場合に、1つ目の文章ですと、品質の異なるサービス間で相互に影響を及ぼさないと書いてございます。下の絵の中で、楕円のOCNとある中に、左側に個人向けOCNのサービス御利用、黄色の矢印のところがあるかと思えます。対して右側のほうに、法人向けOCN、2パターン書いておりますけれども、標準プランであるとかワイドプランと書いてありますが、右3分の2が法人だとお考えください。この場合に、メニューでお金の差もあるというところもございまして、こちらのサービスの品質をそれぞれ設計し

ておるわけですが、上の文章のところに戻っていただきますと、(例)と書いてございますが、例えば、個人向けOCNで一時的にトラフィックが増加、バースト等した場合でも、これは制御装置によりまして、右半分ですね、法人向けのOCNのお客様には基本的に影響を及ぼさないというような設計をしているものがございます。

それから、2つ目の行でございますが、法人向けサービスの中でも、品質によって差異化したメニューも提供しております。こちらでは標準とワイドと書いてありますが、再び絵の中に戻っていただきますと、青い標準プランというところとピンクのワイドプラン、これも設計値を少し変えておるのですが、それもお金に差をつけておるのですが、こちらでも総合トラフィックの制御装置によって、少し品質に差をつけるといったような取組もしているという事例の御紹介でございました。

おめくりください。最後8ページでございます。こちらは今回のお題となっております、ブロードバンドの品質測定といった議論を進めていくに当たって、弊社で考えております課題のことを、少し字が多くて恐縮ですが、並べております。

上の2つ目のブロックで、測定条件、手法というところで、①ですが、基本的には、他社様でも御発表ありましたけれども、いろいろなISP様がいらっしゃいます。また、ユーザーの方々もいろいろな使い方がありますが、測定の条件であるとか手法が公平・中立になることとあるのかなと思います。

それから、②で、お客様宅内ですね、Wi-Fiも種別もいろいろありますし、有線のLANもいろいろかと思えます。使われているブロードバンドルーター含め、機器の性能も様々かと思えますので、こういったことが測定結果に影響を及ぼすとすると、それは測定結果の振れにつながるのかなと思いますので、そういった影響を基本的には回避できるような測定手法が望ましいのかなと考えています。

③で、固定ブロードバンドは、御案内のとおりかと思えますが、アクセスの種別ですとかメニューが非常に多岐にわたりますし、ISPも国内でも非常にたくさんの方がいらっしゃるかと思えます。そういったところを踏まえますと、仮に測定した結果を、例えばISP単位、OCNとISP様という単位ですとか、もしくは大きなサービス単位ですね。光、もしくは光の何々といった形で大きなくくりで比較してしまうと、結果的にそれはお客様、ユーザーの皆様にとっては誤解を与える可能性があるのかなと思っております。ただ一方で、それを網羅的に全部パターン化できるかという、それも課題かなというふうにも思っておりまして、ちょっとこのあたりはよく議論が必要なのかなと思っております。

4番ですけれども、こちらは今、実証実験もされているというお話も冒頭でございましたが、今回測定していくような際に、一般のユーザー、お客様が測定に関与するような手法を仮に取る場合ですけれども、この場合には、利用ISPとかアクセス何使っていますかというところが、こういった形で情報の正確性を担保するかというのが課題かなと思います。すなわち、一般のお客様に申告していただくとすると、それが必ずしも正しい情報ではないと。別に嘘をつくというわけではなくても、お客様が正しく理解されていないという可能性も大いにありますので、そういった意味で、どのように担保するのかというのは課題かなと思いました。

⑤、最後ですが、品質に影響を及ぼす設備につきましては、ISPの区間だけではなくて、アクセスの部分もあるということもありますし、また時間帯によっても変動する可能性があるということも考慮が必要なかなと思っておりました。

最後2点でございます。費用のところですが、⑥で、仮にこのあたりの施策が動くというところで、ISP側で何かしらの費用負担が出るという可能性もあるのかなと思っておられますが、こちらについてはそういったものが生じる場合でも、過度なものではないように、ぜひ御配慮いただきたいなというところと、このあたり、共通的に使うものも出てくるかと思しますので、このあたりの分担方法も課題なのかなと思っています。

最後に情報開示というところで、いろいろな測定の環境によって、速度の情報というのはいろいろな条件があるかと思えます、その見方も含めてですね。そういったものが正しくユーザーの皆さんに御理解いただけるような情報開示であるとか、啓蒙が必要かなというふうに考えておりました。

私からの御説明は以上になります。ありがとうございました。

【平野主任】 ありがとうございました。エヌ・ティ・ティ・コム様からの御発表でございました。

続きまして、最後になります、ソフトバンク株式会社様からの御発表をよろしく願います。

【ソフトバンク株式会社】 ソフトバンクでございます。では、資料1-8に基づいて御説明申し上げます。

表紙をおめくりいただきまして1ページ目ですが、こちらが弊社で提供しておりますFTTH、SoftBank光の概要を示したものでございます。弊社で提供しておるSoftBank光は、アクセス回線をNTT東西殿から卸で御提供いただきまして、それを

ユーザー様に提供しているものでございます。ですので、下に概略図を書いておりますが、当社の設備はISP区間でございまして、そこから先のユーザー宅まではNTT東西殿の設備を使わせていただいて、SoftBank光としてサービスの提供をしておるということでございます。

サービスのメニューとしましては、下のほうに記載をしておりますけれども、1GBのもの、10GBのもの、この2種類を提供しております。

続きまして、2ページでございます。ここからが通信品質（速度等）に関して、どのように広告表示をしているかということの説明したものでございます。通信速度を記載する際には、その通信速度というものが技術規格上の最大速度であって、実際にはお客様の利用環境や回線状況により異なるということを必ず併記するようにしてございまして、総合カタログを2ページ目には示しておりますけれども、こちらは一番下のところの赤囲みのところに、今申し上げたような中身を記載しております。

続きまして、3ページ目です。こちらは同様の内容のものを、ウェブサイトで告知している中身でございます。こちらでも下の赤囲みで書いているところが、先ほど申し上げた中身になります。

続きまして、4ページ目ですが、こちらでも同じものになるんですけども、商品の中身、10Gbpsのものを告示しているサイトになります。下の中身は同等ですので、ここで省略させていただきます。

続きまして、5ページ目です。こちらは広告の表示のところだけではなくて、お客様に御契約いただくときに、どのように説明しているかということを示しているものでございます。こちらは御契約いただくにあたって数々の重要な事項を説明している、重要事項説明書と呼ばれるもので、実際にお客様に御契約いただく際に、お客様に紙でお渡しして、指さし確認しながら説明しているものになります。その中に、いろいろな説明事項の中にももちろんベストエフォートサービスであるということを記載してございまして、漏れなくきちんと説明するようにしております。

スライドは用意していないのですが、これ以外にも店頭にお越しいただいた際には、サービスの概要ですとか、重要事項の説明というものを、タブレット等で、動画でお客様に説明している取組もやっております、その中でもベストエフォートサービスだということとは紹介をしております、そのようにしてお客様に誤解がないようにいろいろ努めているところでございます。

そして、こちら最後ですけれども、通信品質の確保に対する取組ということで、当社の設備区間内ですね、ISP区間内における取組について記載をしております。まず収容の設計ですけれども、こちらはNTT東西殿との接続点において帯域確保に努めるとともに、当社の設備区間内におきましては、お客様の御利用状況ですとか、お客様の増加状況だとか、そういったものをベースにトラフィックの予測を行いまして、それに基づいて十分な帯域が確保できるように努めております。

2点目です。ネットワーク機器のパケットロスの監視等でございますが、こちらも当社設備区間内のネットワーク機器におきましては、パケットロスですとかサーバのCPUの利用率といった品質確保に必要な項目というのを常時監視しているという体制を取っております。

3点目ですが、自社における品質の測定の状況ですが、これは上記のとおり、品質確保に向けた取組を実施しておるということになります。

弊社からの説明は以上でございます。

【平野主任】 ソフトバンク様、御説明ありがとうございました。

それでは、御発表、キャリアの皆様、ここで終わりましたので、質疑の時間に入りたいと思います。これまでの御発表を踏まえまして、御質問、御意見、コメント等をいただきたいと思います。

まず、御質問等に当たりましては、御所属の会社、団体と、どこに対する御質問なのかをおっしゃっていただいてから御質問いただければと思います。これ以降の部分、繰り返しとなりますが、構成員限りというような資料が複数ございました。これにつきましては御留意いただいて、発言の際にも、その内容については分からないような形で御発言をいただきたいと思います。

それでは、順番を先ほどと入れ替えて御発言を願いたいと思います。すなわち、最初に長構成員、2番目の実積構成員、3番目に上瀬構成員、そして柿沼構成員というような順番でお願いしたいと思います。また、音声の不調等により、場合によってはチャットに御記入をいただくなどの方法で、臨機応変に進めてまいりたいと思います。

それでは、まず最初に、長構成員、よろしく願い申し上げます。

【長構成員】 I I Jの長です。御発表ありがとうございます。

大体皆さんは同じような御意見をいただいたと思っています。そんなに事業者によって違うところはないのかなど。大体皆さんの御意見、あるいは御懸念に関しましては、私の

ほうでも把握していることと一致していますし、大体技術的にその辺どう落とし込めるのかなというのを考えているところですので、その辺反映したいと思います。

ここの質問は、今の発表に対してのものじゃなくてもよろしいでしょうか。一番参考になるのが、やっぱりモバイルのほうでやっている、平野先生のところがやっておられます、箱ひげ図を使って実測値を、NMO 4社が自主的な形でやっているものだと思うんですけども、それと同じようなことを固定でやろうとしたときに、いろいろ課題があると思いますが、まず現状、モバイルでやっていることに対するフィードバック、このやり方で皆さん箱ひげ図でよく分かるとか、あるいはAndroidとiOSという、今2種類提示していますけれども、その違いに意味があるのかとか、あと5Gが出てきてそこをどうするのか、その辺の話をちょっとお聞かせ願いたいんですけども、大丈夫でしょうか。これは平野先生に答えてもらうのがいいんでしょうかね。

【平野主任】 ありがとうございます。私の箱ひげ図の話ですね。私もこれは事前に説明を事務局殿から伺って、直感で思いましたのは、やはり大分条件が違うと。モバイルの場合には、簡単に言うとずっと最初から最後まで1社が全部管理をしているということで、そういう意味では固定さんに比べますと計測の条件はいいというかですね。ところが今回、各事業者様からの御発表、やはりいろいろな条件が違いますと、いろいろな企業様が入っていたり、もしくは宅内では使用形態、条件がまたまた違うというところで、私からは、さてどうしようかなという悩みで終わっているところでございます。

今のお話ですと、AndroidとかiOSの話ですね。これ、端末はどれにしましょうかという話もあって、どの端末でやりますかということは、キャリア様にちょっと委ねているようなところもございますということです。最初どうなるかなと思ったんですけども、御承知のように、これは全国津々浦々で3社様、まだ楽天様入ってない時代でございました。津々浦々で計測をして、それで箱ひげ図というのは、要するに一番中心的な部分の計測値を箱にして、その上下にあまり量が少ない部分を髭みたいに縦と下に伸ばしていくという、こういうやり方でやったのでございますが、おっしゃるように、これよりも何かいい方法があれば当然、長先生からの御提案等々も伺いながら、みんなで議論していくのがいいかなと思います。

5Gにつきましては、これからという話でございますね。まだ着手はしていません。もっと言うと、今年、コロナの影響で、ちょっと計測はやめましょうということに今なっています。ですから、5Gも含めましてどうしようかなというのは今後の課題ということで、

まだ正直なところ話し合っていないという、そんな状況でございます。答えになっていませんでしょうかね。

【長構成員】 ありがとうございます。あと、ピーク時間とそれ以外の時間みたいな議論もありますか。

【平野主任】 時間は、もし違っていたら事務局に直してほしいんですが、ピークだけ測るとか、ピークじゃないところだけ測るということはせずに、結構長時間測って出させていただくということをやっております。それによってなるべく実態を表すという形をお願いをしているというふうに理解をしています。

【長構成員】 そういう意味では、今、固定で問題になっているような、ピークの時間に著しく性能が落ちるみたいなことは、モバイルの現状は反映されていないわけですよ、データには。

【平野主任】 そうですね。ただ、長時間測っていますので、ピークじゃない時間も測っていますし。

【長構成員】 含めて、平均値ということになっているわけですよ。

【平野主任】 確かに箱ひげ図はそういう形になっていますね。

【長構成員】 分かりました。ありがとうございます。多分今後の議論の中で、モバイルでどうやっているかというのをベースにして議論していくのかなと思っていますし、それと整合する形でやっぱり出していないと、消費者の方々も混乱が出るかなと思っていますので、その辺を軸に議論ができればなと思っています。

私からは以上です。

【平野主任】 ありがとうございます。あとは計測というのは非常にお金というかコストがかかる。こんな話もございました。最初にやったときは、皆さんいろんなところでやるわけですね、住宅地とか。そうすると、警察のほうに通報されて、ちょっと怪しい人がいるみたいな、そんなような御苦労もあったという話もありまして。ですから、各キャリアさんにジャンパーみたいな、ロゴが入っているのを着てやられたらどうかとか、そんな話もありました。そんなようなところも御事情を伺いながら進めるのがいいのかなとちょっと思っております。ありがとうございます。

それでは、次が実積先生、よろしくお願ひします。

【実積構成員】 実積です。ありがとうございます。ここの各社さんの御発表については、どうもありがとうございました。

この分野も、個人的に追いかけてきているので、まあ、そうなんだろうなと思いつつ聞いていたんですけども、その上で、あえてというかお伺いしたいことが本当は山ほどあるんですけども、幾つか絞らせていただきますと、まず、今日の参考資料の1と2のほうに、Microsoft TeamsとかNETFLIXの資料が、何ページかな、8ページ目にあつたんですけども、そこだとグループビデオ通話をTeamsでやっても1Mbpsぐらい、ハイディフィニションだと2Mbpsぐらいだし、NETFLIXだと25Mbpsあればウルトラハイディフィニションで見られるということになっているんですけども、各社のマーケティングのメッセージを見ていると、Gbpsで動画さくさくというふうなことになるわけです。

ということは各社の中で、Gbpsのスピードを提供していて、平均的に大体これぐらい見られるんだろうという想定をお持ちだと思うんですけども、その想定についてちょっとお聞かせいただきたいなと思います。1Gbpsだけど、普通は大体20Mbpsとか30Mbpsといったぐらいは出るんだよという、そういった想定をお持ちでこういったマーケティングメッセージを出されていると思っているので、そのあたりを本当はどのぐらい出るというふうなメッセージの中に込められているのかというのが1点目です。

その上で、KDDI様とソニー様のほうからもあつたんですけども、設備の打ち方というか設備の条件というか考え方として、輻輳が起きないように設備を打たれているというふうなお話だったんですけども、輻輳が起きている状況、あるいはパケットロスが起きている状況というのは、恐らくネットワーク上で待ち行列が長くなり過ぎてということもあってだと思うんですが、そうするとその状況までであれば、ベストエフォートの枠内であるというふうにお考えだと認識されて判断したんですけども、パケットロスが発生する状況というのは、実効速度でいうと、例えば、1Gbpsとか100Mbpsという契約上の上限速度から考えたら、大体何%ぐらいその状況、スピードが出ている、要は何%ぐらいまで出ていけば、ベストエフォートとしての責任を果たしているというふうにお考えなのかという点について、ちょっとお聞きしたいなと思いました。

なぜかという、各社の中の実効速度というかスピードに関する注意書きの中で、同じ回線を使っている人の数が増えればスピードが落ちますよというふうな説明をされているところが、これはソフトバンクさんも含め全部そうなんですけれども、それは確かに事実だと思うんですけども、個人個人でWi-Fiを新しいものに替えましようとなってくる、ケーブルを新しいものに替えましようというのは対処可能なんですけれども、自宅の周りに

ほかの人がどのくらい使っているからスピード落ちますよと言われてたところで、個人個人にはどうしようもなく、そこはまさに各社の投資の意思決定なんだろうと思うわけです。

その意味で、投資の意思決定として、大体何人ぐらいたと、お客さんが増えていくと、恐らく想定しておられる実効速度ってこのぐらいを下回るとさすがに文句出るぞというのをお持ちだと思つので、そうすると、その回線が利用者が増えて混むということに関しては、どの程度までいくとやばいと思われるかという。数字的なものじゃないかもしれないと思うんですけども、大体平均的にどのくらいの実効速度というのを提供しておかないと、さすがにこれは怒られるというふうにお考えなのかというところを少しお聞きしたいなというのが2点目です。

それから、ソニーさんの13ページ、14ページ、15ページのあたりの部分なんですけれども、複数の端末を使っている場合と1つの端末を使っている場合で、スピードの差があるというふうなことがあります。ただこれ、Ooklaのスピードテスト等の計測方法だと、100Mbpsをずっとつないで計測する、流れるかどうか計測するというよりも、ある一定の大きさのドキュメントというかデータを送って、何秒で相手方に着くかということの割り算の形でスピードを出すというふうな計測の方法をしていますので、そうするとONUに対して何台の端末がつながっているというのは、恐らく影響が出ないんじゃないかなと思つます。もし影響が出るとすれば、恐らくONUのほうの処理というか、複数の端末の切り換えのところで時間がかかるというのが、実効速度に影響を及ぼすというお考えなのかと思うんですけども、その意味で、ONUというのは、光ファイバーの場合だと、責任分解点はキャリア側というか、顧客のほうじゃないものですから、そうするとONUの品質に問題があるケースがあるというふうにお考えなのかという点を、少し確認したいなと思つました。

それから、最後、これは各社さんにお伺いしたいんですけども、今回、この研究会で正しいというか公平な計測方法、公平という言葉にかぎ括弧を付ける必要があると思つますが、そうした「公平な」計測方法が提案されたとして、それでも恐らくソニーさん、参考情報の扱いしかならないと思うんですけども、それとは別に、例えば、NETFLIXとかグーグルとかが勝手にというか、計測をしている状況があるわけです。総務省のほうで、公的な情報さえも参考情報として集まってしまうということは、むしろ民間のほうで計測されている様々なデータというものと区別がつかなくなってしまうと思うんですけども、その意味で、より高度なというか、より公平性を高めるという点を考えたら、民

間の事業者がやっている計測と何を違えればいいのかというふうにお考えなのかという点を、少し伺いたいなと思いました。

以上です。

【平野主任】 ありがとうございます。今の整理させていただく前に、ちょっと私のほうで、先ほどの長様の御質問に対する答えの修正というか、資料1-2の11ページに、どのような計測をモバイルでやったのかというスペックがございますので、正確にはこの情報を御覧いただきたいと思います。これを見ますと、例えば計測回数は同一地点で3回とか書いてあります。それから、その時間帯についても書いてありますね。計測時間帯はオフィス街、繁華街メッシュは正午から午後6時まで。そして、住宅街メッシュは午後3時から午後9時までとか、こういうような統一の条件の下で、各社3社様に計測をしていただいたということで、その結果の発表が、例えば12ページの箱ひげ図のような発表になってございますよと。こういうところで御覧いただければと思います。

それでは、今の実積先生の御質問ですね。大きく分けて3つぐらいございました。1つ目は、本当はどのぐらいなのかという御質問ですが、これは各社様に答えてもらうのか、そういうふうの実積先生、考えてよろしゅうございますでしょうか。

【実積構成員】 恐らく後で質問の余ったものに関しては、書面でというふうなことになるかと思いますが、そこはどちらでも結構です。後で書面で御回答いただいても結構ですし、この場で御回答いただいても結構です。聞きたいのは、全ての人に聞きたいなという中身ではあります。

【平野主任】 それでは、今の実積先生の御質問を、各社様に順次お答えを。私のところは回答しませんという会社様はそれで結構だと思います。

では初めに、順番でいきたいと思います。初めは、ちょっとお待ちください。1-4からですかね。KDDI様からよろしくお願ひいたします。KDDI様、どうでしょう。

【KDDI株式会社】 KDDIです。非常に難しい御質問をいただいたと思います。いわゆるベストエフォートとはどういうものか、どの数字を満たせば責任を果たしたのかというのは、正直申し上げまして、例えばある特定のお客様に対してというような、平均でどれぐらいだとか、そういった基準は持ち合わせているわけではございません。むしろお客様というよりは、弊社の事業用の設備全体として負荷がどうなっているのか、ネットワークの稼働がどれぐらいになっているのかということ、設備の安全性を維持するという観点から、そういうお客様に迷惑がかからないように維持をする。それはちょっと今お

示しできない、いわゆる取扱注意の情報でありますけれども、そういったものはありますけれども、お客様にとって、少なくとも何%は保証しますとか、そういったものはないというのが正直なところでございます。

あとそれから、いただいたものの中で、例えばいろいろなコンテンツプロバイダー様とか、あるいはアプリなりの方々がたくさんと公表されて、いわゆる民間のというふうにおっしゃられたように理解しておりますが、各社がどういうふうに、どういう条件で計測したのかというのがやはりちょっと分からないといえますか、そこがまさにこの問題の難しさだと思いますので、それをどう評価するかというのが非常に難しいのかなと。ちょっと答えになってなくて申し訳ありませんが、そのように考えております。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。そのほか、ちょっと実積先生にお願いしたいんですけども、時間の中で、チャットのほうに今の私、3点と言いましたが、4点ぐらいあったようなようにも思えるのでしていただいて、また足りないところは各社様にできる範囲で、後で書面でお答えいただくというようなことでもいいのかなと思っておりますので、実積先生、よろしくをお願いします。

【実積構成員】 はい、分かりました。

【平野主任】 では、次のキャリア様ですね。ソニーネットワークコミュニケーションズ様、お願いいたします。

【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】 ソニーネットワークコミュニケーションズでございます。

弊社も今、KDD I様がコメントいただいたように、ベストエフォートサービスでございまして、ユーザーのお客様一人一人にどの程度というようなものというよりは、全体でどういったものをというところで品質が高い状態を維持するという取組をさせていただいておりますので、御質問いただいたような詳細というところは、基準を設けてどう対応するというところは、ユーザー単位でというところではなく、全体の管理というところで行っていくという内容になってございます。こちらも答えになっているかというところではございますが。

また、個別に個社として御質問いただきました、複数の端末がぶら下がった状態での計測は、そんなに影響が出ないのではないかという点につきましては、弊社でお答えをさせていただいた内容としましては、実際御利用いただく環境に即した形であることが望まし

いという内容でございますことと、あとはその結果をもって、全てのぶら下がっている機器から同じ速度が出るという誤認をされてしまうというのは少し違うかなというお話でございました。

測定に関しましては、やはり多数の機器がぶら下がって、使用された状態で計測を、仮にユーザ環境でされるとしますと、それぞれの機器からアプリケーション等が動いておりますので、そういったところで少し影響があるのかどうかというところが考えられるかと思いますが、測定サイトの技術的な仕様については、恐らく影響が無いように工夫されているとは思いますが、弊社で詳細は分かりかねる部分でございます。

利用者が安定的に使える通信品質というところを測るにはこういったものがユーザーにとって正しい情報となるかというところを議論していただいていると思いますので、すみません、そういったところで、弊社のほうでも何か確認できる部分があれば、させていただきたいは思っております。

すみません、要領を得ない回答となりますが、以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。ソニー様でした。

それでは、オプテージ様、お願いいたします。

【株式会社オプテージ】 オプテージの篠原でございます。

いただいた質問にまともに答えられているかどうかはあれなんですけれども、何%ぐらいならベストエフォートの責任を果たしているかといった御質問がございましたが、弊社ではちょっとその辺の具体的な基準というのは、ちょっと今のところ設けておりませんで、ネットワークの品質とかサービスの品質とか、そういう観点で申しますと、稼働率とかそういう全体の品質という観点で独自の基準を設けて、品質を担保できるように努力しているというのが現状でございます。

最後にございました、民間事業者との違いといいますか、測定方法の違いとかにつきましても、そういったいろいろな民間測定があるというのは存じ上げておりますけれども、中身の具体的な部分は勉強不足で存じ上げておりませんので、ちょっと現時点ではコメントしづらいんですけれども、こういった場を通じていろいろ勉強させていただければと考えております。

オプテージとしては以上になります。

【平野主任】 オプテージ様、ありがとうございます。

それでは、次に、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ様、よろしく願いいたし

ます。

【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ、任田でございます。

幾つか御質問ございましたが、1点目の何MBぐらいかというところにつきましては、弊社も今時点で明確な基準を設けてやっているかという、そういうわけではございませんし、ちょっとそこはなかなか申し上げづらいところでございます。ですが、一般的に弊社のお客様問い合わせセンターとか、お客様の反応ですとか、あるいは一般的なSNSなどの声とか、極力お客様の反応とか状況も参考にしながら運営しているというところがございます。今時点では、そういった御回答でちょっと御容赦いただけたらと思います。

4つ目にございました公平性、この測定を民間の測定とどう差異化するかというところにつきましては、ちょっと具体的に詳しく私も承知しておりませんが、各コンテンツ事業者の方で測定されている内容としては、例えば自社のアプリケーションとかサービスを主体に測定をされていたりですとか、あるいは測定区間とかいろいろな条件でも恐らく差異があるんだろうなと思っております。なので、今回の品質測定の議論と少し一線を画すとすれば、そういった条件がそろえられるとか、あるいは公平性が出せるとか、そういったところがやはり差異化のポイントに1つなるのではないかなと感じました。

ちょっと半分感想めいた感じで恐縮ですが、以上になります。よろしくお願いいたします。

【平野主任】 ありがとうございます。

それでは、次は、ソフトバンク様、よろしくお願いいたします。

【ソフトバンク株式会社】 ソフトバンクです。

弊社でも、ベストエフォートの基準というのがどこまでかというふうな、ユーザ単位で明確にするような基準というようなものは設けておりませんが、その他の質問も含めまして非常に難しいところもありましたので、別途書面でお答えさせていただければと思います。

【平野主任】 ありがとうございます。最後のあれはどうでしょう、NETFLIX様とかグーグル様が、こう言っちゃ何ですが、勝手に計測しているものに対して、今回ここでやっていこうというものの差異というんですかね、どういうふうにお考えかというのはいかがでしょうか。

【ソフトバンク株式会社】 すみません。ちょっとその点も、なかなか論点難しいところがあるかなと思っておりますので、そのあたりも整理をさせていただいた上で、書面

で御回答させていただければと思います。よろしいでしょうか。

【平野主任】 分かりました。皆さん各社様それぞれの御事情等々ございますと思いますので、そのような形で進めていただいでよろしいかなと思います。

それでは、次の構成員の方の御質問、御意見等にいきたいと思います。上瀬構成員、よろしく願いいたします。

【上瀬構成員】 上瀬でございます。では、簡単にとということで、2点でございます。

資料1-5のソニー様ですね。ページで言うと14ページになると思います。まさしく先ほどの話で、複数接続というお話がございましたけれども、まさしく今、こちらの14ページ、コロナ禍になってということになるのでしょうかけれども、テレワークということで、今日もそうなのかなと思いますけれども、いろいろテレワークだったり、あるいは急速に伸びている動画配信だったりということで、そこ自身も結構多様化をしているのかなと思います。そういう点で言うと、今、このページの下に下線で、複数台での速度測定というところもあるのですけれども、こういった多様な、単に端末が増えるだけじゃなくて、手段としてもいろいろ多様化している。そういった中での速度の役割ですね。あと、速度以外に重要な品質面であるのかというところが質問の1点です。

あと質問の1点は、資料1-7、エヌ・ティ・ティ・コムさんの7ページになるかなと。今の品質面の質問とも被るのですけれども、この資料で、法人向けの中では標準プランとワイドプランというのがあったのですけれども、個人といった中で、あまり速度にこだわらない人とこだわる人みたいな、そこは今、金額の違いで従来より速いスピード、遅いスピードというところもあるのかなと思いますけれども、先ほどのソニーさんで申し上げたように、チャンネル、手段が多様化している中での、より高い品質、標準みたいなどころの概念というところがあり得るのかなというところを、スピードの観点、あるいはそういう違いがあるかもしれませんけれどもというところでございます。

大きく以上の2点について、各社さまから御見解なり、情報をいただければと思います。私からは以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。それでは、具体的にはソニー様、NTTコム様の例として挙げられておりましたが、2つの問いに関しまして、各社様からお答えをいただきたいという御要望でしたので、順番にお願いしたいと思います。まず、最初はKDDI様、2つの質問にお答えいただければと思います。よろしく願いいたします。

【KDDI株式会社】 KDDIの山本です。

まず、複数台をどう扱うかということでございますけれども、正直なかなかどういうふうに比較したらいいのかというのは難しいのかなと。非常に悩ましい問題かと思えます。

それから、速度以外の品質面はあるのかと。例えばですけれども、最近で言うところの5Gのモバイルの場合は、例えば、低遅延ということがあったりしますが、低遅延というのが、所定のインターネットで必要かどうか、ちょっとまだちゃんと頭の中が整理できているわけではございませんけれども、モバイルとの比較というふうに考えたときには、それが有効な物差しになるのかどうかは、もしかしたら検討の余地があるのかなと思えました。

御質問は、あとほかに何でしたっけ。

【平野主任】 もう一つは、NTTコム様のサービスの例で、個人向け様と法人向け様が違って、個人向け様は速度のこだわりいろいろ云々があると。その辺に対して、どういうふうにお思いでしょうか。

【KDDI株式会社】 そうですね、個人と法人、法人向けのインターネットというのも、恐らく法人様、御利用形態も様々なんだろうなと思えますので、個人のお客様との比較と法人とはちょっと別の問題かなとは考えております。すみません、ちょっとまだ何がいい答えなのかというのは分かりませんが、一旦以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

それでは、次はソニー様、どうでしょう。答えられる範囲でお願いいたします。

【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】 ソニーネットワークコミュニケーションズでございます。

まず、多様な御利用方法と申しますか、このコロナ禍で自宅で、しかも昼に利用者が増え、使っている機器も増え、接続する台数が増えているというのは、かなりここ最近の急激な環境変化というところで起こったことかと思ひまして、その中でトラフィック等も変化していく部分もあるかと思うんですが、やはりこういったいろいろな環境ですとか、何かをきっかけに利用形態が変わっていくということにつきましては、今後も発生し得るのかなと考えておりますが、やはりそういった中で、単に1台ごとの速度というところがどれぐらいというものを、例えばNETFLIXの1台だけであれば、この速度が出れば快適に御利用いただけますということなんです、並行して、並列的にどういった利用、例えば隣の部屋で親と子が使い方が別ということもございますので、そういったところについてもきちんと考慮する必要があるのではないかとというのが、すみません、14ページ

の表になってございます。

ですので、速度以外に重要な項目として、多接続というところで、1つ記入させていただいたというところでございます。ですので、先ほど速度以外に重要なものということで、様々これから環境変化があると思うんですが、やはりつながる機会が増えるという、機器が増えるというところは、1つ重要な部分があるかなと思います。

料金につきましては、弊社、主力のNUROというサービスは、個人向けのお客が多いサービスではございまして、また速度にこだわりのあるお客様もいらっしゃるというところになりますので、御不満が発生しないような形で、設備を維持するというところが重要な課題となっております。そういった多接続をするというところで、恐らく法人様のサービスも、たくさんPCがつながる、ぶら下がるというような面もあるかと思っておりますので、そういった設備の維持の仕方ですとかを意識しながら対応するというところになってございます。ちょっとこちらも答えになっているかどうかあれですが。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

オプテージ様、何かございましたらお願いいたします。

【株式会社オプテージ】 オプテージでございます。

説明の速度以外の部分につきましては、先ほどの御回答と重複してしまうかも分からないんですけども、ネットワークの品質とかそういう面で、事業者として独自の基準でもって、利用率とか遅延時間とか、そういったものを基準に、ネットワーク全体の品質の確保というのに努めてまいりたいなと思っております。

もう一つは、個々人の速度以外について事業者目線になって恐縮なんですけれども、もう一つのところは、特に現時点でコメントございません。

【平野主任】 ありがとうございます。

それでは、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ様、お願いいたします。

【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ、任田でございます。

1つ目の御質問の複数台のところにつきましては、ソニー様の資料を拝見しておりますと、確かに相手の物理速度に対して、例えばですけども、1台の端末だと仮に300Mbps、そこは機器の性能でそこまでしかどんなに頑張っても出ませんといったときに、それがそのまま測定結果になるのか、それとも複数台入ることで、回線サービスとしてはもっとい

っばい出ているというケースもあるよという御指摘なのかなというふうに私自身は理解差し上げたんですけども、確かにごもっともだなという感じで拝見しておりました。

速度以外のところについては、今のところこの項目も入れたほうがよいのではないかと
いうところまで、今すぐ申し上げるところにございませんけれども、お客様のいろいろな
使い方によっては、アプリケーションによっては速度以外のところで関わってくるパラメ
ーターもあるのかなという感じもしますので、そういったところは検討を我々もしていく
必要があるのかなとは思っております。

それから、2つ目のサービス品質のところ、弊社のペーパーについて御質問いただき
ましたけれども、今、この例では法人向けのサービスで差異化をしたような例で御説明し
ておりますけれども、個人向けでどうかという御指摘かと思いましたが、このあたりは昨
今、まさにニューノーマルとかコロナというところで、個人宅の回線についてもいろんな
ある意味重要度とか、利用の多様化が広がってきているところかなと思っておりますので、
そのあたりは弊社としても引き続きサービスを含めて検討していきたいと思っております。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

ソフトバンク様、よろしくお願いいたします。

【ソフトバンク株式会社】 複数台の利用のところに関しても、なかなかいいアイデア
があるわけではないんですけども、少なくとも複数台で利用する際には、1台1台で回
線のMAX値が出ないんだと、複数で同時利用の場合ですね。そういったことがあるよう
な場合には、最大速度が出ないんだというふうなことについてもお客様にお伝えしてい
くようなことが必要ではないかなと、先ほどの御意見を聞いていて考えております。これも
ちょっと先ほどの御質問に対しての答えになっているかどうかは分からないんですけども。

あと、速度以外の重要な項目というのは、ちょっと今は思いついてないんですけども、
引き続き検討いたしますが、ちょっと今、これがというようなものは、弊社では考えてお
りません。

以上です。

【平野主任】 ありがとうございます。

それでは、柿沼構成員から、御意見、御質問等よろしくお願いいたします。

【柿沼構成員】 全相協、柿沼です。

2点御質問させていただきたいんですけども、私もモバイルの計測については少し携わったことがございますので、固定回線については、速度計測が難しいことについては、ある程度認識はしております。ただ、電話勧誘において適切な説明をしておらず、トラブルに遭うという消費者が多いというのも実情でございます。例えば、消費者に対して電話勧誘する際に、どのような回線サービスを使っていますかと尋ねて、これこれこのサービスを使っていますと答えると、それならうちのサービスのほうが2倍速いというような案内があつて、速くなるんだつたらということで契約をしてしまうというような方が実際にいらっしゃいます。

それで速度がでないことでトラブルになって、事業者様に電話をかけると、ベストエフォートですということで全く対応が取られず、仕方なく泣く泣く違約金、固定回線の場合はモバイルと違いまして、違約金が高額であるということ。それから、工事費なども高額ですので、10万円ぐらいを払って元の回線事業者様のほうに戻るといような御相談も入ってきております。

実積先生の御質問と少し被るところはあるんですけども、実際にベストエフォートといっても、消費者によっては許容できる範囲は限度があると思うんですね。実際に宅内に行って計測をしていただいたりすることが可能なかどうか。それと、計測をした上で、ベストエフォートではあるけれども、解約などについて、数値が出ないということで応じていただいているのかどうか。その点について教えていただきたいのが1点ございます。

それから、2点目といたしまして、広告表示については、自主ルールであるガイドラインを用いているというお話がございましたが、ガイドラインの中には分かりやすい広告表示の注記のところに、本体に近接した場所に表示をすると。デメリット表示については表示をするというふうになっているんですが、私、どう見ても近接の場所にあつたりとか、分かりやすく大きな文字で表示しているというところは見受けられないというふうに思っております。このようなウェブ、それからパンフレットなどを作るときの注意点などについて、各社どのような取組をされているのか、ガイドライン以上に気をつけている点がございましたら教えていただければと思います。

以上2点です。

【平野主任】 ありがとうございます。それでは、引き続き、ちょっと時間を今オーバーしておりますが、続けさせていただきたいと思っております。

KDDI様、今の御質問2つございました。宅内計測は可能なのか、数値が出なかった場合は対応していただいているのかというのが1番目。2番目、ベストエフォート等宣伝の何GBと書いてあるところと、いや、これ、ベストエフォートなんですよという、近接表示がまた不十分ではないかと。ガイドラインの対応、もしくはそれ以上の対応というのはどうお考えかと。

では、最初にKDDI様、よろしく願いいたします。

【KDDI株式会社】 KDDIでございます。弊社の場合、お客様に御契約いただきまして、実際にスピードが出ないというふうな申告を、苦情みたいな形で申告をいただいた場合には、実際に計測をする形で対応させていただいて、本当にそれがいわゆるお客様に満足いただけないような形で速度が出ないということでありましたら、それはしっかりと解約の手續等、いわゆるお客様に負担のない形で対応をさせていただいております。

あとそれから、表示につきましては、しっかりとガイドラインを守るように心がけておることと、それから、社内的にクリエイティブルールというものをしっかりとつくって、社内のガイドラインといたしますか、基準に応じて諸々の広告物、あるいはウェブ等の表記をさせていただいております。ただ、例えばそれでも字が小さいのではないかとか、本当にこれが近接なのかといった御指摘につきましては、もしそれが本当に弊社のものがそれに合っていないということであれば、それは逐一見直してまいる努力はしていきたいと思っております。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

ソニーネットワークコミュニケーションズ様、お願いいたします。ちょっと聞こえてないかもしれませんね。

では、ちょっと次のオプテージ様、どうでしょう。お答えいただけますでしょうか。

【株式会社オプテージ】 オプテージでございます。

1点目の宅内の計測という観点につきましては、現時点では宅内での計測ということまではさせていただいておりませんで、何かそういう御相談があった場合は電話で対応させていただくと。宅内の環境がどうなっているとか、いろいろヒアリングさせていただいた上で御対処、御相談させていただいているのが現状でございます。

2点目の広告表示につきましては、ガイドラインに準拠するような形で努めておりますし、あとは先ほど御説明した資料の中にあったイラストとか、そういったものを極力織り

混ぜながら、分かりやすくなるように工夫しているというのが現状でございます。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

ソニー様、今、接続がまた可能になったようなチャットがございました。ソニーネットワークコミュニケーションズ様、お願いいたします。

【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】 ソニーネットワークコミュニケーションズでございます。申し訳ございません、一度落ちてしまいました。

御回答につきまして、まず宅内での計測が可能かということですが、こちらにつきましては、個々の対応として、現在個別にすぐ御計測をするというようなことは行ってないかと思えます。また、速度の不満ですとか、お話が違うということでの御解約につきましては、これも個々の御事情をお伺いした上で、個別に対応を行っているというところになろうかと理解しております。

もう1点、広告表示の近接での御説明につきましては、ガイドラインに沿った内容で対応は原則しておりますが、不備がもしあるようであれば、個別にこちらも対応して、修正を行っていくという取組をさせていただきますので、そういった取組になってございます。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございます。

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ様、よろしくお願いいたします。

【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】 エヌ・ティ・ティ・コム、任田でございます。

1点目の速度不満のお客様に対する対応というところでございますが、基本的にまず、現地のお客様宅での計測というところは、現状やってございません。なのですが、実際に問い合わせをいただいた際には、サポートセンターのほうで、まず個々の状況を詳しくお伺いして、基本的には真摯に対応させていただいております。そういった会話の中で、実際にお客様が使われている機器であるとか宅内の状況を伺って、例えばこの機器とか、この区間が悪そうですね、この辺は例えば機器の再起動をしたらどうですかといったような話も差し上げながら、サポート差し上げているという状況でございます。

2つ目の近接表示のところにつきましては、弊社につきましても、基本的にはガイドラインを遵守するような形で対応しているつもりではございますが、万が一不十分等ございましたら、御指摘があれば真摯に対応したいなと思ってございます。

以上でございます。

【平野主任】 ありがとうございました。

ソフトバンク様、お願いいたします。

【ソフトバンク株式会社】 ソフトバンクです。

1点目ですけれども、現地に行って計測するようなことがあるのかというところにつきましては、これはお客様の申告の内容に応じて、そういうことをすることもございますのが1点です。

2点目、広告ガイドラインについては、各社様と同じなんですけれども、現在、ガイドラインに準じて対応しているつもりですけれども、もし御指摘等ございましたら、それは真摯に対応していきたいと考えています。

以上です。

【平野主任】 ありがとうございました。

私から一言だけ、ちょっと時間超過で申し訳ございません。いろいろな御質問、非常に興味があるというか、大切な問題です。この後、聞き切れなかったところ等々、御意見等につきましては、12月28日月曜日を目途に事務局のほうにお送りいただいて、事務局のほうでまとめて質問をさせていただくというような形で整理をさせていただければと思います。

私のほうからは、もう大体皆様に御質問や御意見をいただいたとおりでございます。1つ申し上げれば、今の最後の質問ですね。ベストエフォートのディスクレーマーが不十分じゃないかという問題は、実は広告表示アドバイザーボードでも問題になることがたまにあります。これにつきましては、オプテージ様のパンフレットに、ベストエフォートの自動車を使った絵だとか、それから、家庭内環境を改善するサービス、あとは実測の例とか、こういうものを挙げていただくのは非常にいいのかなと。ベストエフォートではなくてベストプラクティスということで皆様に共有いただき改善をしていただければなど、勝手ながらちょっと思った次第です。ソフトバンクも重要事項説明のところで、この自動車の絵を使いながら、ベストエフォートの説明をされているということで、このようなお取組はいい例かなと思います。

ということで、ちょっと時間を超過して申し訳ございません。ほかに何か御質問、意見等ございますでしょうか。よろしゅうございますかね。

それでは、皆様、ありがとうございました。では、全体を通して何か皆様ございますで

しょうか。なければ、今後のスケジュール等、事務局殿にマイクをお返しして、よろしく
お願いいたします。

【武田データ通信課課長補佐】 事務局でございます。次回のサブワーキンググループ
の日程等につきましては、別途御案内いたします。

以上、よろしくお願いいたします。

【平野主任】 それでは、これにて閉会といたしたいと思います。皆様、御協力、御参
加ありがとうございました。引き続きよろしく申し上げます。ここで失礼申し上げます。

以上