

**「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の  
適用に関するガイドライン（2020年3月策定）」の取組状況  
に係る2020年度のモニタリング結果（案）**

2 0 2 1 年 4 月  
ネットワーク中立性に関する  
ワーキンググループ事務局

# 1. 背景・モニタリングの概要

## 背景・モニタリングの概要

- 2019年4月の「ネットワーク中立性に関する研究会」の報告書において、総務省が電気通信事業者、コンテンツ事業者、消費者団体等の参画を得て、「ゼロレーティングの提供に関する電気通信事業法の規律の適用についての解釈指針」を取りまとめ、運用することが適当であるとの提言が示された。
- 2019年7月以降、「ネットワーク中立性に関する研究会」の下の「ゼロレーティングサービスに関するルール検討ワーキンググループ」(主査：大橋 弘 東京大学大学院公共政策大学院・大学院経済学研究科教授) において検討が行われ、2020年3月に総務省は、「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(以下、「ゼロレーティングサービスガイドライン」という)」を策定。
- ゼロレーティングサービスガイドラインの策定以降、携帯電話の料金プランの大容量化が進む等の動き<sup>(※1)</sup>が見られる状況の下、本ワーキンググループでは、ゼロレーティングサービスの提供がコンテンツ市場等における競争や消費者の選択に与える影響を考察すべく、同ガイドラインを踏まえた各事業者の取組状況に係るヒアリング及び利用者アンケート等を実施するとともに、論点の検討を行った。
  - ヒアリングの実施(第2回(2020年10月15日)、第3回(同年11月2日))<sup>(※2)</sup>
    - ヒアリング先：7社  
【内訳】  
MNO 2社(KDDI、ソフトバンク)、MVNO 5社(オプテージ、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム<sup>(※3)</sup>、LINEモバイル、ビッグローブ)
    - ヒアリング項目
      - ・現在提供しているゼロレーティングサービスの概要
      - ・「通信の秘密」の確保のための取組
      - ・消費者に対する取組
      - ・「望ましい行為」に関する取組
  - 利用者アンケートの実施(2020年12月8日(火)～12月10日(木))
    - 対象者数：携帯電話利用者：8,296人(男性4,143人、女性4,153人)

※1 2020年10月以降、MNO及びMVNO各社において新たな大容量プランを発表。また、2020年6月1日にKDDIが「auフラットプラン7プラスN」の新規受付を終了、2021年3月31日にLINEモバイルが新規受付を終了したほか、2021年3月17日にソフトバンクが「LINEMO」のサービスを開始。

※2 ヒアリング実施時以降、更新があった箇所について一部追記。また、第4回会合(2020年12月23日)後にソフトバンクにおいてメッセージングサービス、無料音声通話サービス(LINE)をゼロレーティング対象とする「LINEMO」が開始されたため、事務局にて聞き取りを行い追記している。

※3 ジェイコム地域会社がゼロレーティングサービスを提供。

## 2. 「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」の取組状況（ヒアリング及びアンケート結果等）

(1) ヒアリング結果(ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況)

(2) ゼロレーティングサービスに係る利用者アンケート結果(抜粋)

(参考) 欧州連合司法裁判所(CJEU)によるゼロレーティングサービスの提供に関するネットワーク中立性規則第3条の先行判決(解釈)

(参考) ネットワーク中立性規則(EU規則2015/2120)第3条 オープンインターネットアクセスの保護及びBERECガイドライン

## 2. (1) ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(概要①)

### ゼロレーティングサービスの実施状況

- ヒアリング対象の7社のゼロレーティングサービスの実施状況は以下のとおり。

ヒアリング対象のうち、ゼロレーティングサービスを提供している事業者	7社	KDDI(SNS)※1、ソフトバンク(SNS、動画等(メリハリプラン)／メッセージングサービス、無料音声通話サービス(LINEMO))、オプテージ(IP電話サービス等)、NTTコミュニケーションズ(音楽)、ジュピターテレコム(動画、音楽)、LINEモバイル(SNS、音楽)※1、ビッグローブ(動画、音楽、書籍等)
-----------------------------------	----	--

- ゼロレーティング対象コンテンツの種類

他社コンテンツのみを対象とする事業者	3社	ソフトバンク(LINEMO)、LINEモバイル※1、ビッグローブ
自社コンテンツのみを対象とする事業者	2社	オプテージ、ジュピターテレコム
自社・他社コンテンツを対象とする事業者	3社	KDDI ※1、ソフトバンク(メリハリプラン)、NTTコミュニケーションズ

- ゼロレーティングサービスを提供するプラン

低・中容量プランでゼロレーティングサービスを提供する事業者	6社	KDDI ※1、オプテージ、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル※1、ビッグローブ
大容量プランでゼロレーティングサービスを提供する事業者	5社	ソフトバンク(20GB(LINEMO)及び50GB(メリハリプラン))、オプテージ(20GB及び30GB)、NTTコミュニケーションズ(20GB及び30GB)、ジュピターテレコム(20GB)、ビッグローブ(20GB及び30GB)

- ゼロレーティングサービスの提供形態

プランにゼロレーティングサービスを包含して提供している事業者	5社	KDDI ※1、ソフトバンク、オプテージ、ジュピターテレコム、LINEモバイル※1※2
オプションとしてゼロレーティングサービスを提供している事業者	3社	NTTコミュニケーションズ(月額0円)、LINEモバイル※1※2、ビッグローブ(月額480円)

- 追加料金なしで自社コンテンツを提供

追加料金なしで自社コンテンツを対象としてゼロレーティングサービスを提供する事業者	2社	オプテージ、ジュピターテレコム
--	----	-----------------

※1 新規受付を終了。 ※2 月額0円、280円、480円のいずれかを選択することが必須。

### サービス提供に係る事業者間の関係（対象コンテンツ等の選定基準の設定及びその公開状況）

- ヒアリングを実施した7事業者全てが、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の選定基準を設定している。

#### 【対象コンテンツ選定の考え方】

- ・ 技術的な実現可能性 : 5社（KDDI<sup>(※)</sup>、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、LINEモバイル、ビッグローブ）
- ・ コンテンツの種類（SNSであること等） : 3社（KDDI<sup>(※)</sup>、ソフトバンク、LINEモバイル）
- ・ コンテンツ事業者とのシナジー効果 : 1社（ジュピターテレコム）
- ・ MVNOサービスに不可欠又は重要なコンテンツ : 1社（オプテージ）

※ 新規受付を終了しており、他社コンテンツの追加予定もないため、当該対象コンテンツ選定の考え方は公開していない。

- コンテンツ等の選定基準を公開している事業者 : 1社（ソフトバンク）

#### （参考）

ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン

2-1-1 電気通信事業者が他の事業者と契約等を行う場合に関して適用される電気通信事業法の主な規律

① 利用の公平（不当な差別的取扱いの禁止）（事業法第6条）より抜粋

電気通信事業者が、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の合理的かつ明確な選定基準を定めていない場合、基準を定めていても公開していない場合は、選定が恣意的に行われ、結果として特定の消費者に対し、不当な差別的取扱いが行われる可能性が高くなると考えられる。

## 2. (1) ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(概要③)

### 通信の秘密との関係 (サービス提供に関して利用している情報及び同意取得状況)

- ゼロレーティングサービスの提供に当たって事業者が取得している情報は以下のとおり。
  - IPアドレス : 6社 (ソフトバンク、オプテージ、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル、ビッグロブ)
  - ポート番号 : 2社 (NTTコミュニケーションズ、ビッグロブ)
  - SNI (Server Name Indication) : 3社 (ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、LINEモバイル)
  - ヘッダの一部 (テキスト、動画、画像などのデータを含まない部分) : 2社 (NTTコミュニケーションズ、ビッグロブ)
  - 通信先及び利用しているサービス : 1社 (KDDI)
- 他社コンテンツを提供する全ての事業者が同意取得しているものの、以下のとおり対応の差が見受けられる。
  - 個別具体的かつ明確な同意を取得し、取得する情報まで明記している (LINEモバイル、ビッグロブ)
  - 個別具体的かつ明確な同意を取得しているが、取得する情報までは明記していない (KDDI、ソフトバンク)
  - 取得する情報を明記しているが、利用規約全体に対して同意を取得している (NTTコミュニケーションズ)
- 自社コンテンツのみを提供する2社については以下のとおり。
  - 個別具体的かつ明確な同意を取得し、取得する情報まで明記している(※1) (オプテージ)
  - 同意を取得していない(※2) (ジュピターテレコム)

※1 既存顧客にも利用時に順次同意取得を実施。

※2 ゼロレーティングサービスガイドラインでは、「自社が提供するコンテンツ等のみをゼロレーティングの対象とする電気通信事業者が、通信当事者の立場でゼロレーティングサービス利用者のトラフィックを分析し使用データ通信量のカウントから除外するのであれば、通信の秘密との関係では問題にならない」としている。

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン 2-2-2 ゼロレーティングサービスと通信の秘密 より抜粋

(ゼロレーティングサービス利用者について、対象コンテンツ等に係るデータ通信を使用データ通信量にカウントしないために、通信の秘密に当たる情報の利用)を行うに当たっては、ゼロレーティングサービスを利用しようとする消費者に対し、**利用される情報の範囲・内容や利用目的等を十分に説明した上で、個別具体的かつ明確な同意を得る**必要がある。

ゼロレーティングサービスガイドライン 2-2-1 通信の秘密についての基本的な考え方 (3) 通信の秘密の侵害について より抜粋

通信当事者の有効な同意がある場合には、通信当事者の意思に反しない利用であることから、通信の秘密を侵す行為であっても通信の秘密の侵害には該当しない。この点に関して、**有効な同意**があるとは、原則として、通信の秘密を侵すことに対する認識、認容がある場合をいい、**個別具体的かつ明確な同意が必要**であり、通常は**契約約款等に基づいた事前の包括同意のみしかない場合を含まない**。

### 消費者に対する取組（ゼロレーティング対象コンテンツであっても通信量にカウントされるケースの説明）

#### ■ 各社の対応状況は以下のとおり(※)。

- ・ 識別子の変更によりカウントされるケースがある旨の説明：3社（KDDI、NTTコミュニケーションズ、ビッグロブ）
- ・ アプリケーションごとにカウントされるケースを説明：4社（KDDI、ソフトバンク、LINEモバイル、ビッグロブ）

※ オプテージ及びジュピターテレコムは自社コンテンツのみを対象としている。

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン 2-3-1 消費者利益の保護に関する電気通信事業法の主な規律

(1) 契約前の説明義務(事業法第26条(事業法第73条の3において準用する場合を含む。))関係 より抜粋

ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等へのアクセスであっても、使用データ通信量にカウントされたり、正確なカウントが行われなかったりすることによって、結果として課金される場合は、カウント対象となる閲覧方法等を説明する必要がある。

### 消費者に対する取組（契約時の高齢者等への説明の配慮）

#### ■ 各社とも、「適合性の原則」に配慮した取組を行っている。具体例は以下のとおり。

- ・ 高齢者に対する知識や経験、契約目的等に配慮した説明を実施。契約書面は紙交付、文字サイズを大きくするなどの配慮 (KDDI)
- ・ 「65歳以上のお客様に対し、より丁寧な説明、契約締結時にチェック項目を確認いただく」「80歳以上のお客様に対し、契約時の家族の同伴を必須とする、来店時における家族の同伴を推奨」(ソフトバンク(メリハリプラン))
- ・ 「60歳以上のお客様には契約書面の郵送が必須」(ソフトバンク(LINEMO))
- ・ 高齢者の契約時は後見人(家族・親族)の同席を依頼し説明(ジュピターテレコム)
- ・ 高齢者に対する説明：専用資料の使用、親族等の同席、複数の販売員(ビッグロブ)

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン 2-3-1 消費者利益の保護に関する電気通信事業法の主な規律

(1) 契約前の説明義務(事業法第26条(事業法第73条の3において準用する場合を含む。))関係 より抜粋

特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明として、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、まず、当初購入する意図がなかった電気通信役務について勧誘等をする場合に、当該利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められる。



### 消費者に対する取組（ゼロレーティング対象コンテンツの使用データ通信量の正確なカウント）

- ゼロレーティング対象コンテンツの使用データ通信量を正確にカウントし、通信料金請求から除外するための各社の対応状況は以下のとおり。

- カウントしている（カウント方法を公開）：2社（ソフトバンク（メリハリプラン）、LINEモバイル）
- カウントしている（カウント方法は非公開）：4社（KDDI、NTTコミュニケーションズ、オプテージ、ビッグロブ）
- カウントしていない：2社（ソフトバンク（LINEMO）、ジュピターテレコム※）

※ ゼロレーティング対象コンテンツは自社管理のサーバから提供しており、その使用データ量はカウントしていないものの、通信料金請求のための使用データ通信量からは除外される仕組みとなっている。

（参考）

ゼロレーティングサービスガイドライン 2-3-1 消費者利益の保護に関する電気通信事業法の主な規律

(1) 契約前の説明義務(事業法第26条(事業法第73条の3において準用する場合を含む。以下同じ。))関係 脚注13 より抜粋

ゼロレーティングサービスについて、適切に通信料金請求を行うため、電気通信事業者は、**使用データ通信量を正確にカウントする必要がある**。そのため、電気通信事業者は、技術の進展等を踏まえながら、適切な措置を講ずることが望ましい。

### 望ましい行為（コンテンツ事業者等との協議体制）

- 協議体制を設けている事業者とそうでない事業者に分かれる。

- 対象事業者向けサイトや連絡先を公開：3社（KDDI（新規受付停止に伴い現在は非公開）、ソフトバンク、ビッグロブ）
- 一般的な事業者からの問合せフォームを用意：1社（LINEモバイル）
- 問合せ等を受けて随時協議を実施：2社（NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム）
- 協議体制を設けていない：1社（オプテージ（MVNOに不可欠又は重要なコンテンツを対象にゼロレーティングサービスを提供））

（参考）

ゼロレーティングサービスガイドライン 3 電気通信事業者が採ることが望ましい行為 より抜粋

事業法第6条(利用の公平)等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の選定について合理的かつ明確な基準を定め、公開するとともに、**問合せ窓口を設置し、コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者との協議を適正かつ円滑に行う体制を整備することが望ましい**。

## 2. (1) ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(概要⑥)

### 望ましい行為 (対象／非対象コンテンツ別の使用データ通信量の情報提供)

- 対象コンテンツ・非対象コンテンツ別の使用データ通信量を情報提供している事業者 : 4社  
(KDDI、ソフトバンク (メリハリプラン)、LINEモバイル、ビッグロープ)
- 対象コンテンツ・非対象コンテンツ別の使用データ通信量を情報提供していない事業者 : 4社  
(ソフトバンク (LINEMO)、NTTコミュニケーションズ (2021年5月の公開を予定)、オプテージ、ジュピターテレコム)

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン 3 電気通信事業者が採ることが望ましい行為 より抜粋

ゼロレーティングサービスを提供する電気通信事業者は、利用者による適切なサービスの選択を支援する観点から、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等に係る使用データ通信量と非対象コンテンツ等に係る使用データ通信量を利用者毎に計測し、当該サービスの利用者が容易に理解できるような形で情報提供することが望ましい。

### 望ましい行為 (ペアレンタルコントロールの利用推奨)

- 全ての事業者が、提供又は推奨しているフィルタリングサービスにおいてペアレンタルコントロール機能を提供。

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン 3 電気通信事業者が採ることが望ましい行為 より抜粋

電気通信事業者は、ゼロレーティングサービスを青少年に提供する場合には、利用時間管理、利用状況管理やフィルタリング等、ペアレンタルコントロールに係るサービスの利用を推奨するなど、青少年の健全な発達に配慮することが望ましい。

### 望ましい行為（通信容量上限超過時や帯域制御実施時のゼロレーティングサービス対象コンテンツの扱い）

- ヒアリング対象の7事業者全てが、通信容量上限超過時にゼロレーティングサービスの対象コンテンツの通信を速度制限していない。
    - ：7社（KDDI、ソフトバンク、オプテージ、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル、ビッグロブ）
  - 帯域制御実施時はゼロレーティングサービスの対象コンテンツの通信も帯域制御の実施対象となる事業者
    - ：6社（KDDI、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル、ビッグロブ）
- 帯域制御実施時もゼロレーティングサービスの対象コンテンツの通信を帯域制御の実施対象としていない事業者
- ：1社（オプテージ（※））

※ IP電話等のMVNOに不可欠又は重要なサービスのみをゼロレーティング対象としている。

（参考）

ゼロレーティングサービスガイドライン 3 電気通信事業者が採ることが望ましい行為 より抜粋

- 事業法第6条(利用の公平)等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、上限データ通信量超過後に通信速度制限を実施する場合には、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかかわらず、一律に実施することが望ましい。
- 事業法第6条(利用の公平)等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、いわゆるヘビーユーザに対する帯域制御等を行っている場合は、制御の対象となる基準データ通信量超過後は、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかに関わらず、一律に帯域制御等を実施することが望ましい。
- 事業法第6条(利用の公平)等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、ネットワークの混雑時に帯域制御等を実施する場合には、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかかわらず、一律に帯域制御等を実施することが望ましい。

# (参考)ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(詳細①)

## 赤字は非公開

		KDDI株式会社	ソフトバンク株式会社
○現在提供しているゼロレーティングサービスの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ等</li> <li>サービスの利用料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twitter, Instagram, Facebook, +メッセージ(テキスト・画像ベースのSNSサービス)(4コンテンツ)</li> <li>auフラットプラン7プラス(2019年9月30日新規受付終了)及びauフラットプラン7プラスN(2020年6月1日新規受付終了)。7GB、5,480円(税抜き、2年契約/N適用時)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【メリハリプラン】(50GB、3,480円(税抜)～)</li> <li>YouTube, Amazon Prime Video, AbemaTV, TVer, GYAO!, Kurashiru, Hulu, スタディサプリ, スタディサプリ English, mysta, AR SQUARE, VR SQUARE, FR SQUARE, バスケLIVE, LINE, Twitter, Instagram, Facebook, TikTok, TSUTAYA TV, ニコニコ動画, pixiv Sketch(22コンテンツ)</li> <li>【LINEMO】(20GB、2,480円(税抜)～)</li> <li>LINE(1コンテンツ)</li> </ul>
○サービス提供に係る事業者間の関係(ガイドライン2-1関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ選定への考え方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>料金プランのコンセプトに合致するSNS事業者様であること、健全性(公序良俗に反しないこと)、技術運用性等、最低限の要素を踏まえて個別のニーズに合わせて協議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>動画、SNSコンテンツであること(メリハリプラン)</li> <li>メッセージングサービス/無料音声通話サービスであること(LINEMO)</li> <li>識別子(IPアドレス・SNI)を提供できること</li> <li>顧客サポート等の運用体制が確保されていること</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ等の選定基準及びその公開状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規受付終了しており、他社コンテンツの追加予定もないため、公開していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>『データフリーの通信サービスに関する規約』を作成し公開。(メリハリプラン)</li> <li>『「LINE ギガフリー」の通信サービスに関する規約』を作成し公開。(LINEMO)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供に関して利用している「通信の秘密」に関する情報、ゼロレーティングサービスの提供にそれらの情報が必要な理由</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信先やご利用しているサービス</li> <li>データ通信量のカウントや通信速度の制御などに利用するため</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>識別子(IPアドレス、SNI)</li> <li>請求対象としてカウントしない通信を区別するため。</li> </ul>
○「通信の秘密」の確保のための取組(ガイドライン2-2関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への説明内容・範囲、具体的な同意の取得方法(同意取得時の文言及び技術面を含む)</li> </ul>	<p>【重要事項説明】 以下の料金プランをご契約している間は、通信識別機能(ご利用中の通信について、通信先やご利用しているサービスを識別する機能)が適用されます。 識別の結果は、料金プランの内容に応じたデータ通信量のカウントや通信速度の制御などに利用します。</p> <p>【同意取得方法】 ・店頭の場合、個別のチェックボックスにチェックし、電子サインを受領。 ・WEBの場合、ポップアップ画面を表示し、「承諾する」ボタンを押下。</p>	<p>【同意取得方法】(メリハリプラン) 契約受付システム画面の以下の表示について、「実施」ボタンを押下。 「<input type="checkbox"/>以下内容について確認し、承諾いただきました。」 ①請求対象としてカウントしない通信を区別するため、お客さまのご利用状況(対象サービスかどうかおよび対象サービスごとのバケット量)を当社が確認すること」</p> <p>【同意取得方法】(LINEMO) 契約受付システム画面の以下の表示について、同意し点チェック。 「ギガフリーの対象となる通信を区別するため、お客さまのご利用状況(対象サービスかどうか及び対象サービス毎のバケット量)を当社が確認すること」</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゼロレーティングサービスに関する広告・契約時の説明書等における説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象サービス内の一部サービスにおいてデータ通信量を消費する旨がある旨、対象外として認識される旨等の注意事項をご説明、総合カタログ等の注釈に記載。 「1:対象サービスの一部機能についてはデータ通信量を消費する場合があります。」 「データ容量を消費しない対象サービスとご案内しているサービスであっても、アプリケーションの更新に伴う識別子の変更などの理由により、対象外として認識される場合があります。」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツのうちデータ通信量を消費するケースについてウェブサイト、提供条件書、重要事項説明書で情報提供。</li> <li>【重要事項説明書】 ・対象サービス内における一部サービスのご利用については、料金請求に係る使用データ通信量をカウントされる場合があります。(詳細はこちらを御確認ください→URL)(メリハリプラン) ・対象サービス内における一部サービスのご利用については、データ量を消費するものがあります。詳細は、当社ホームページ(→URL)をご覧ください。(LINEMO)</li> </ul>
○消費者に対する取組(ガイドライン2-3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約時における高齢者等への説明の配慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80歳以上のお客さまには、お客さまの知識や経験、契約目的等に配慮した説明を行うよう、システムでアラートを表示。</li> <li>ご家族へ架電し、契約内容について了解を得ている旨を確認。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65才以上のお客さまに対し、より丁寧な説明を行うとともに、契約締結時にチェック項目をご確認いただく。</li> <li>80才以上のお客さまに対し、契約時のご家族の確認を必須としており、また、店頭来店時における家族の同伴も推奨。</li> <li>60歳以上のお客さまには契約書面の郵送が必須(LINEMO)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用データ通信量のカウント方法及びこれを担保する技術的な対応状況</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>対象CPから必要な情報(IPアドレス、SNI)を取得し該当料金プラン加入ユーザの該当データのみ非課金処理を実施。</li> <li>対象CPの情報(IPアドレス、SNI)を取得後に検証試験を行い、対象コンテンツの識別及びカウントに問題が無いことを確認。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ事業者等との協議体制等の整備状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せフォームを設置(現在は新規受付終了のため非公開)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象事業者向けサイトを開設(メリハリプラン・LINEMO)。</li> </ul>
○「望ましい行為」に関する取組(ガイドライン3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に対する情報提供(対象コンテンツ・非対象コンテンツに係る使用データ通信量の計測)</li> <li>未成年者へのサービス提供時におけるペアレンタルコントロールの推奨等</li> <li>通信速度制限や帯域制御の実施時のゼロレーティング対象コンテンツへの速度制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>My auにおいて、「データ容量を消費しないSNSサービスの利用状況」を確認できる機能を提供。</li> <li>「auフラットプラン7プラス/N」に限らず、「青少年インターネット環境整備法」に従い、未成年者のご利用者の確認とともに、フィルタリングサービスの説明・設定まで実施。</li> <li>合わせてフィルタリングサービスが分かりやすく説明されたリーフレットも配布。</li> <li>データ容量上限超過後、対象コンテンツ(テキスト・画像ベースのSNS)は速度制限されない。</li> <li>帯域制御時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>My SoftBank(利用者専用サイト・アプリ)にて対象コンテンツ・非対象コンテンツに係る使用データ通信量の確認が可能。</li> <li>実施していない(LINEMO)</li> <li>未成年者にはフィルタリング加入を推奨しており、ペアレンタルコントロール機能(カスタマイズ、利用時間制限等)についても専用のパンフレット等を用いて丁寧に説明。</li> <li>20歳未満のフィルタリング加入を義務付け(LINEMO)</li> <li>データ容量の上限を超えた場合でも、ゼロレーティング対象コンテンツは速度制限の対象とならない。</li> <li>帯域制御時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>

# (参考)ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(詳細②)

赤字は非公開

	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
○現在提供しているゼロレーティングサービスの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ等</li> <li>サービスの利用料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amazon Music、ANIUTA、AWA、dヒッツ、Google Play Music、LINE Music、Rec Music、Spotify、ひかりTVミュージック(9コンテンツ)</li> <li>MUSICカウントフリー。月額1,180円(新コース1GB)～</li> </ul>
○サービス提供に係る事業者間の関係(ガイドライン2-1関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ選定への考え方</li> <li>コンテンツ等の選定基準及びその公開状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選定にあたっては、当社設備、技術的な影響等を考慮したうえで、公平性を踏まえ総合的に判断を実施</li> <li>公序良俗に反するものは対象外</li> <li>公開していないが、事業者様との協議などを通じ要望により提示、説明</li> </ul>
○「通信の秘密」の確保のための取組(ガイドライン2-2関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供に関して利用している「通信の秘密」に関する情報、ゼロレーティングサービスの提供にこれらの情報が必要な理由</li> <li>利用者への説明内容・範囲、具体的な同意の取得方法(同意取得時の文言及び技術面を含む)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPアドレス、ポート番号、SNI、ヘッダの一部(テキスト、動画、画像などのデータを含まない部分)</li> <li>利用規約について、「上記内容を確認しました。」を押下。(第10条通信の秘密関係について確認するにはスクロールが必要) (当社による通信の参照) 第10条本機能の提供のため、当社は契約者がOCNモバイルONEにて行う通信のうち、必要最低限のデータ(IPアドレス、ポート番号、パケット内容のうちヘッダの一部(テキスト、動画、画像などのデータを含まない部分)を指します)を参照し、カウントフリー対象サービスに係る通信であることを自動的機械的に識別します。契約者は当社による当該通信の参照につき、同意するものとします。</li> </ul>
○消費者に対する取組(ガイドライン2-3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゼロレーティングサービスに関する広告・契約時の説明書等における説明内容</li> <li>契約時における高齢者等への説明の配慮</li> <li>使用データ通信量のカウント方法及びこれを担保する技術的な対応状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>音楽以外の動画や画像などの読み込みや外部サイトへのアクセス時などは、ゼロレーティングの対象外となる場合があることについても説明。 【MUSICカウントフリー概要説明(Web)】 対象サービスのご利用時に発生する通信のうち、音楽以外の動画や画像などの読み込みや外部サイトへのアクセスなどの通信は、MUSICカウントフリーの対象外になる場合があります。なおMUSICカウントフリー対象の通信であっても、アプリケーションの更新に伴う識別子の変更などの理由により、カウントフリー®の対象外になる場合があります。</li> <li>契約時等において、適合性の原則に配慮したお客様対応を実施。</li> <li>説明書面(Web)において、具体的なサービス内容や料金などをご説明し、お客様の理解度やご契約目的に照らしてもご不明な点があれば、当社お客様窓口にて、電話、メール、チャットの複数手段でお問い合わせ対応を。またその応対も、お客様の理解度に合わせて専門用語を使わないよう、また口頭説明においては一つ一つゆっくりと、など分かり易い説明を心がけている。</li> </ul>
○「望ましい行為」に関する取組(ガイドライン3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ事業者等との協議体制等の整備状況</li> <li>利用者に対する情報提供(対象コンテンツ・非対象コンテンツに係る使用データ通信量の計測)</li> <li>未成年者へのサービス提供時におけるペアレンタルコントロールの推奨等</li> <li>通信速度制限や帯域制御の実施時のゼロレーティング対象コンテンツの扱い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各受付チャネルにて問合せ等を随時受付し、主管部が協議等を実施</li> <li>対象コンテンツに係るデータ通信量のカウントおよびお客様提示を検討中(2021年5月の公開を予定)</li> <li>青少年インターネット保護法に準じ、ご利用者年齢確認のうえ、未成年者が利用する場合のフィルタリングサービスのご説明と利用推奨を実施(ペアレンタルコントロール機能をもつ自社サービス(マイセキュア)を推奨)</li> <li>通信上限超過時、ゼロレーティング対象コンテンツは速度制限の対象にならない。</li> <li>帯域制御時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>

# (参考)ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(詳細③)

赤字は非公開

		株式会社ジュピターテレコム	LINEモバイル株式会社
○現在提供しているゼロレーティングサービスの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ等</li> <li>サービスの利用料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>JCOMオンデマンド、JCOMミュージック</li> <li>J:COM MOBILE Aプランスマホセット。1GB 980円(長期契約)～</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINEデータフリー(LINE)無料</li> <li>SNSデータフリー(LINE、Twitter、Facebook)月額280円</li> <li>SNS音楽データフリー(LINE、Twitter、Facebook、Instagram、LINE MUSIC、Spotify、AWA)月額480円</li> <li>ベーシックプラン(音声SIM1,100円/月、データSIM600円/月)(2021年3月31日で新規受付終了)</li> </ul>
○サービス提供に係る事業者間の関係(ガイドライン2-1関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ選定への考え方</li> <li>コンテンツ等の選定基準及びその公開状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケーブルテレビの多チャンネルサービスに関して事業者から希望があった場合には、当該事業者との間でのシナジー効果を判断。また、番組事業者以外のコンテンツ事業者からの要望についても、都度検討。</li> <li>技術的要件やコスト負担等の基準は設定していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPアドレス・SNIの情報連携が可能であること、SNS・音楽・動画であること等が条件</li> <li>選定条件は協議時に提示。</li> </ul>
○「通信の秘密」の確保のための取組(ガイドライン2-2関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供に関して利用している「通信の秘密」に関する情報、ゼロレーティングサービスの提供にそれらの情報が必要な理由</li> <li>利用者への説明内容・範囲、具体的な同意の取得方法(同意取得時の文言及び技術面を含む)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者のアクセス先IPアドレス</li> <li>アクセス先が対象コンテンツ配信サーバかどうかの判別のため。</li> <li>現在提供しているゼロレーティングサービスは利用者と通信事業者である当社との間で通信が完結しているため、各事業者が契約情報を提供するMyページなどとの通信料を無料としていることと同様に、個別同意は不要と判断。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPアドレス、SNI</li> <li>通信識別で対象コンテンツを判別するため</li> </ul> <p>【同意取得方法】 以下の表示について、「上記に同意して申し込む」ボタンを押下。 「当社またはMVNEは、お客様の通信に関して、以下の1.または2.の目的のための必要最低限のデータ(テキスト・動画・画像などのデータ形式、IPアドレスおよびポート番号)を機械的・自動的に確認し、対象となる通信を識別しています。 1. データフリー機能の実現 2. インターネット利用の混雑時における通信の最適化の実現」</p>
○消費者に対する取組(ガイドライン2-3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゼロレーティングサービスに関する広告・契約時の説明書等における説明内容</li> <li>契約時における高齢者等への説明の配慮</li> <li>使用データ通信量のカウント方法及びこれを担保する技術的な対応状況</li> </ul>	<p>【Webページ】 J:COMのスマホなら、対象アプリのデータ通信量がどれだけ使っても※カウントされません。音楽や動画を思いっきり楽しむことができます! ※DプランSIMカードではデータ通信量カウント0をご利用いただけません。 ※音楽・動画再生はデータ通信量カウント0になりますが、検索など一部のアプリ操作は対象外になる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>後見人(お子様等)の同席をお願いし説明。(ゼロレーティングにのみ特化した説明はなし)</li> <li>モバイルサービスの新規契約のお客さまに対しては、当社担当者が訪問し、初期設定を無料でサポート。</li> <li>カウントしていない。</li> </ul>	<p>Webサイト、「データフリーオプションに係る説明書」、「重要事項説明書」に対象外となるケースを記載。 【データフリーオプションに係る説明書】 (1) LINEデータフリー LINEデータフリーでは、「LINE」の利用に伴い発生するデータ量が、データフリーの対象です。 ※下記のサービスのご利用に伴い発生するデータ通信量は、データフリーの対象外となります。 ①外部リンクへの接続(LINEアプリ内で友だちから共有され、またはタイムライン/ニュースタブ上で表示されたリンク先のウェブサイト、「LINE」アプリ以外のアプリサービスおよびウェブサービスなどへの接続を指す) ②LINEアプリ内でLINEトーク画面等に配信されるライブストリーミング動画(LINE LIVE機能)のご利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適合性の原則を踏まえ対応。</li> <li>ネット販売においてはWebサイトにユーザーご自身で料金シミュレーションを行うことができる仕組みを用意。</li> <li>対面販売においてはご親族の同席を求める(同席不可の場合はその場で親族に連絡する)対応をするとともに契約内容を記載した書面をご契約者様に送付。</li> </ul> <p>IPアドレス、SNIによる通信識別で対象コンテンツ判別しそのデータ量をカウント</p>
○「望ましい行為」に関する取組(ガイドライン3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ事業者等との協議体制等の整備状況</li> <li>利用者に対する情報提供(対象コンテンツ・非対象コンテンツに係る使用データ通信量の計測)</li> <li>未成年者へのサービス提供時におけるペアレンタルコントロールの推奨等</li> <li>通信速度制限や帯域制御の実施時のゼロレーティング対象コンテンツの扱い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>放送サービスとして多チャンネルサービスを提供していることから、専門の部署が日頃からコンテンツ事業者等と意見交換をしており、ゼロレーティングについてのご要望にも適切に対応。</li> <li>実施していない (ゼロレーティング対象コンテンツは自社管理のサーバから提供しており、その使用データ量はカウントしていないものの、通信料金請求のための使用データ通信量からは除外される仕組みとなっている。)</li> <li>契約時に営業員が重要事項説明においてフィルタリングサービスについて説明。また、ご利用開始時にも、フィルタリングサービスの有効化について、担当者が設定を手伝う。</li> <li>通信上限超過時、ゼロレーティング対象コンテンツは速度制限の対象にならない。 帯域制御時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ事業者等からの問い合わせフォームを用意。</li> <li>問い合わせが来た際は、担当部門にて対応。</li> <li>2020年7月よりマイページ(契約者専用ページ)にデータフリー通信量の表示開始。</li> <li>フィルタリングサービスペアレンタルコントロール付きの無料提供。</li> <li>Webサイトにおける訴求(フィルタリングサービス専用ページにてペアレンタルコントロール付きフィルタリングサービスを紹介)、契約時の注意喚起。</li> <li>利用者が18歳未満の場合、ネット販売においては申込ページにてフィルタリングサービスの必要性に関する説明を自動表示しており、対面販売においては重要事項説明書を使用してフィルタリングサービスの必要性を説明。</li> <li>通信上限超過時、ゼロレーティング対象コンテンツは速度制限の対象にならない。 帯域制御時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>

# (参考)ゼロレーティングサービスガイドラインの取組状況(詳細④)

## 赤字は非公開

		ビッグロブ株式会社
○現在提供しているゼロレーティングサービスの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ等</li> <li>サービスの利用料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>22コンテンツ(動画配信:YouTube、AbemaTV、U-NEXT、YouTube Kids、音楽・ラジオ配信:Google Play Music、YouTube Music、Apple Music、Spotify、AWA、Amazon Music、LINE MUSIC radiko.jp、らじる★らじる、dヒッツ、RecMusic、RakutenMusic、書籍:dマガジン、dブック、楽天マガジン、楽天Kobo、その他:Facebook Messenger、auPayマーケット)</li> <li>月額オプション料金480円(税別)画像等のデータ内容を含まない部分</li> </ul>
○サービス提供に係る事業者間の関係(ガイドライン2-1関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象コンテンツ選定への考え方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ゼロレーティングのトラフィック識別に必要な情報(IPアドレスや識別子)</li> <li>②ネットワーク帯域を算出するための、配信方式、データ量の情報</li> <li>③運用、監視に必要なアプリケーションの動作仕様を開示いただき、お客様に提供できるか否かを判断。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ等の選定基準及びその公開状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選定条件については公開していない。</li> </ul>
○「通信の秘密」の確保のための取組(ガイドライン2-2関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供に関して利用している「通信の秘密」に関する情報、ゼロレーティングサービスの提供にそれらの情報が必要な理由</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPアドレス、ポート番号、パケット内容のうちヘッダーの一部(テキスト、動画、画像等のデータ内容を含まない部分)</li> <li>エンタメフリー機能実現のため。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への説明内容・範囲、具体的な同意の取得方法(同意取得時の文言及び技術面を含む)</li> </ul>	<p>【同意取得方法】 以下の表示について、「上記2つの内容に同意する」ボタンを押下。 「エンタメフリー機能の注意点と重要事項については、以下を御確認ください。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エンタメフリー機能に係る説明(リンク)</li> <li>「BIGLOBEモバイル」重要事項説明(リンク)</li> </ul> <p>エンタメフリー機能とは、ビッグロブ株式会社が規定する特定のデータ通信をデータ通信利用容量のカウント対象外とする機能のことで、エンタメフリー機能実現のために必要最低限のデータ(IPアドレス、ポート番号、パケット内容のうちヘッダーの一部(テキスト、動画、画像等のデータ内容を含まない部分))を機械的及び自動的に識別することで、対象サービスを識別します。詳しくは「エンタメフリー機能に係る説明」をお読みください。」</p>
○消費者に対する取組(ガイドライン2-3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゼロレーティングサービスに関する広告・契約時の説明書等における説明内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①対象サービス、②推奨品質、③推奨環境(利用方法)、④注意事項を、ホームページ、特約、重要事項説明書にてご説明。</li> <li>「以下の場合、エンタメフリーの対象外となります。 Apple Musicのビデオの再生/SpotifyのPodcastに係る通信/VPN(Virtual Private Network)、プロキシサーバを介した通信/Facebook Messengerのビデオ通話」</li> <li>「以下の通信は、エンタメフリー対象外となります。 Amazon Musicのブラウザ上での再生/U-NEXT、LINE MUSICのダウンロード機能/動画、音楽等のコンテンツのアップロード/Facebook Messengerで第三者が提供しているGIFやゲームなどのコンテンツ/Facebook MessengerでSMSを送信した場合、別途SMS送信料がかかります。」</li> <li>「上記においてエンタメフリー対象とご案内しているデータであっても、アプリケーションの更新に伴う識別子の変更などの理由により、エンタメフリー機能の対象外として認識される場合がありますので、ご了承ください。」</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約時における高齢者等への説明の配慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>専用資料の使用</li> <li>親族等の同席</li> <li>複数の販売員</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用データ通信量のカウント方法及びこれを担保する技術的な対応状況</li> </ul>	
○「望ましい行為」に関する取組(ガイドライン3関連)	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンテンツ事業者等との協議体制等の整備状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象サービスの追加について、ご希望をお送りいただく窓口を設定。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に対する情報提供(対象コンテンツ・非対象コンテンツに係る使用データ通信量の計測)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①通信データ量の開示方法 BIGLOBEモバイルの会員ページ及び会員アプリケーションにて情報を開示 前月、当月の通信データ量を日別に表示 ゼロレーティング対象、非ゼロレーティングを分けての通信データ量は非表示</li> <li>②問い合わせ対応 ゼロレーティングオプション利用者からの通信データ量に関する問い合わせは、お客様へ通信履歴の確認を実施する旨の同意をいただき調査後に回答</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>未成年者へのサービス提供時におけるペアレンタルコントロールの推奨等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>青少年(満18歳未満)に対してはフィルタリングサービスの利用条件の説明。</li> <li>高額利用についてその防止のための注意喚起。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信速度制限や帯域制御の実施時のゼロレーティング対象コンテンツの扱い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信上限超過時はゼロレーティング対象コンテンツは速度制限の対象とならない。</li> <li>帯域制御実施時には、ゼロレーティング対象コンテンツも速度制限の対象となる。</li> </ul>

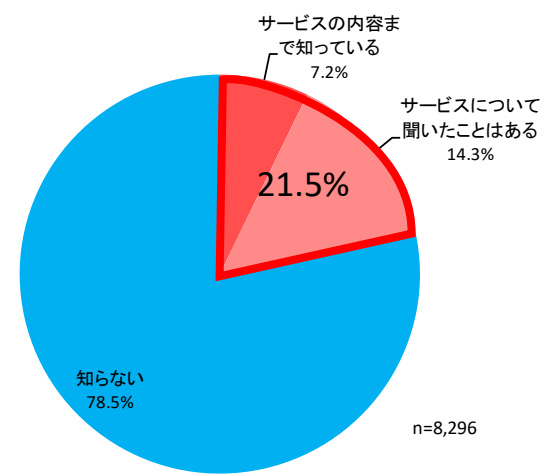
## 2. (2) ゼロレーティングサービスに係る利用者アンケート結果(抜粋)

### ゼロレーティングサービスの認知度・利用状況

- ゼロレーティングサービスの認知度については、「サービスの内容まで知っている」又は「サービスについて聞いたことはある」と回答した利用者が21.5%、「知らない」と回答した利用者が78.5%。
- 「サービスの内容まで知っている」又は「サービスについて聞いたことはある」と回答した利用者のうち、ゼロレーティングサービスに「加入している」と回答した利用者は18.8%。

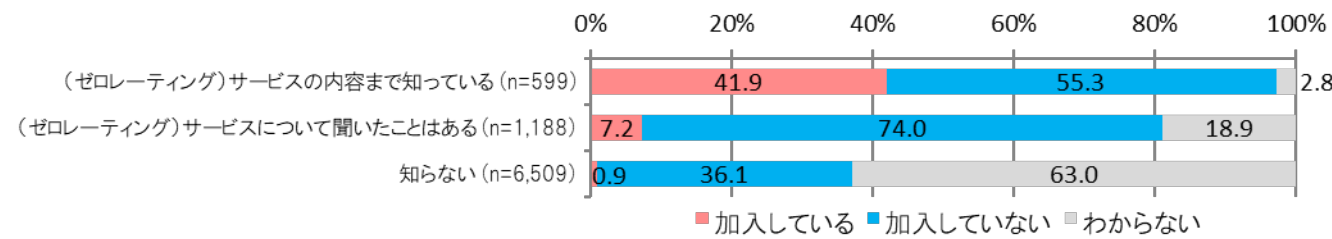
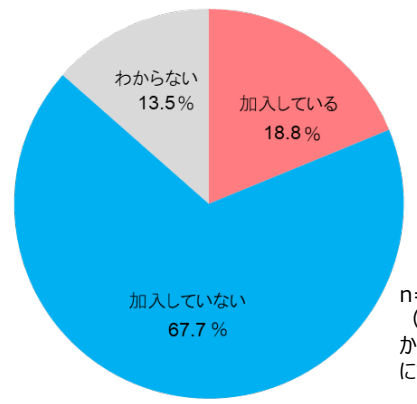
Q あなたはゼロレーティング（カウントフリー）サービスを知っていますか。

※ゼロレーティングサービスとは、特定のアプリ・コンテンツの利用について使用データ通信量にカウントしない（カウントフリー）サービスのことです。



Q あなたはゼロレーティング（カウントフリー）サービスに加入していますか。

※ゼロレーティング（カウントフリー）サービスについては、データ通信プラン自体に含まれているもの、またはデータ通信プランにオプションとして追加するものの両方が対象となります。  
例：ソフトバンク「ウルトラギガモンスター+」、LINEモバイル「LINEフリープラン」等



(出典) 総務省アンケート調査(2020年12月)  
(ネットワーク中立性に関するワーキンググループ第4回資料)を一部改変。

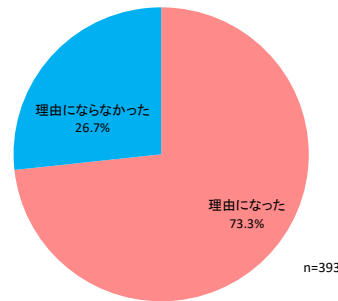


## 2. (2) ゼロレーティングサービスに係る利用者アンケート結果(抜粋)

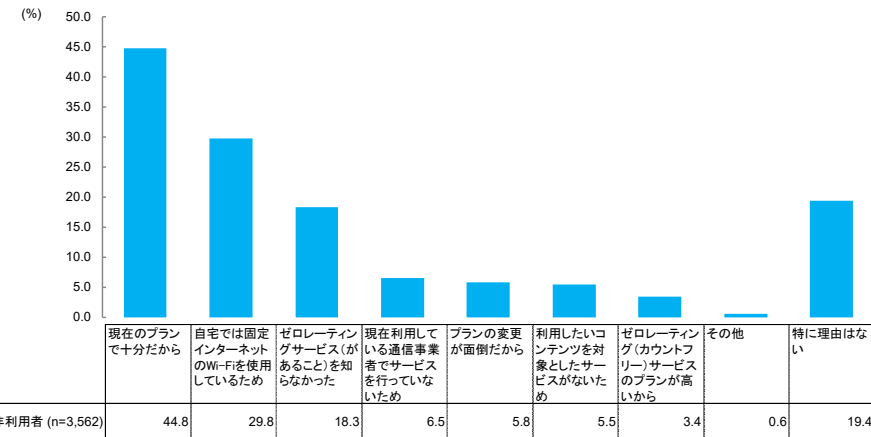
### ゼロレーティングサービスの認知度・利用状況

- ゼロレーティングサービス利用者のうち、73.3%がゼロレーティングサービスの有無が契約理由になったと回答している。また、ゼロレーティングサービス利用者の52.2%が、ゼロレーティングサービスの利用により対象コンテンツの利用時間が増えたと回答。
- 一方、ゼロレーティングサービスの非利用者は、同サービスを利用しない理由として「現在のプランで十分だから」(44.8%) や「自宅では固定インターネットのWi-Fiを使用しているため」(29.8%)、「ゼロレーティングサービス(があること)を知らなかった」(18.3%)を挙げている。

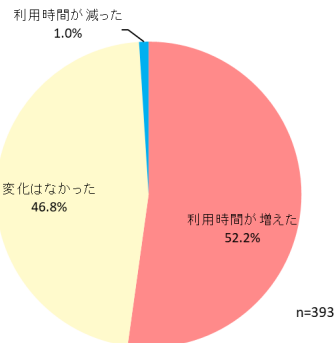
Q あなたが現在のプランを契約する際、ゼロレーティング(カウントフリー)サービスの有無は選択理由になりましたか。



Q あなたがゼロレーティング(カウントフリー)サービスを利用しない理由をお答えください。【複数回答】



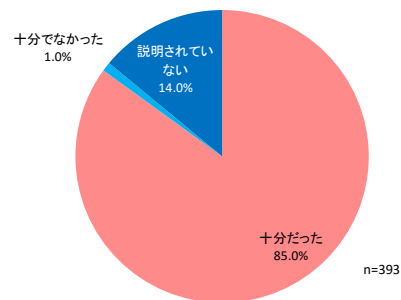
Q ゼロレーティング(カウントフリー)サービスの利用を開始した後に、ゼロレーティング(カウントフリー)の対象のコンテンツの利用時間に変化はありましたか。



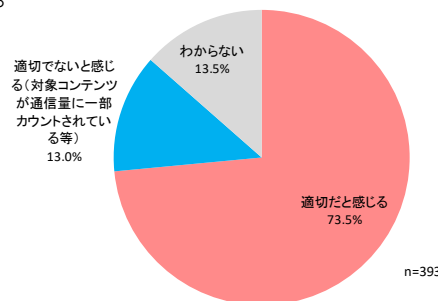
## 2. (2) ゼロレーティングサービスに係る利用者アンケート結果(抜粋) ゼロレーティングサービスの提供に係る利用者への取組・今後のサービスの利用意向

- ゼロレーティングサービス契約時のサービスに係る説明内容について、「十分だった」とする回答は85.0%。
- ゼロレーティングサービス対象コンテンツの使用通信データ量が適切にカウントされているかについて、「適切だと感じる」が73.5%。一方、ゼロレーティングが適切に行われるために、ゼロレーティング対象コンテンツのデータ通信量を「表示されるべきだと思う」という回答が81.1%。
- 今後のサービスの利用意向について、「現在利用しており、今後も引き続き利用する」又は「現在は利用していないが、今後利用する」との回答が9.8%。

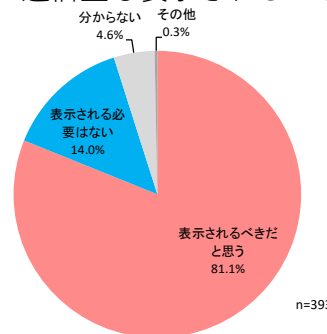
Q ゼロレーティング（カウントフリー）サービス契約時（契約更新時）の、サービスの詳細（サービス対象コンテンツが何か、通信量にカウントされるケースがあること、通信の識別が行われること等）についての説明は十分でしたか。



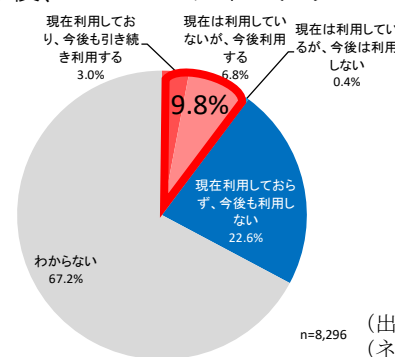
Q ゼロレーティング（カウントフリー）サービス対象コンテンツの使用データ通信量は、適切にカウントフリーになっていると感じますか。



Q ゼロレーティングが適切に行われる（カウントフリーとされている通信量に誤って課金が生じないなど）ために、課金対象の通信データ量に加えて、ゼロレーティングサービス対象のコンテンツのデータ通信量も表示されるべきだと思いますか。



Q 今後、ゼロレーティングサービスを利用したいと考えていますか。



## 経緯と概要

- 2017年1月、ハンガリーの国家メディア・情報通信庁は、Telenor Hungary社が提供するゼロレーティングサービスが、2016年4月に施行されたEUネットワーク中立性規則第3条(オープンインターネットアクセスの保護)に違反していると指摘。
- 当該指摘に対するTelenor Hungary社からの提訴を受けて、ハンガリー高等裁判所は、ネットワーク中立性規則の解釈を巡り、2018年9月に欧州連合司法裁判所(CJEU)に先行判決(※)を要請。
- 2020年9月、CJEUは、特定のアプリ使用時のデータ量をカウントせず、また通信上限超過時に特定のアプリの通信速度制限を行わないゼロレーティングサービスは、ネットワーク中立性規則第3条に相容れないとの先行判決(解釈)を示した。

(※) EU加盟国内での事件について、EUが定める規則等の有効性及び解釈に関する問題が発生したときに、加盟国の裁判所の求めに応じて、審判の前提となるようCJEUが出すことのできる意見のこと。

## Telenor Hungary社が提供するゼロレーティングサービスの概要

- 同社では、「MyChat」及び「MyMusic」というメッセージアプリ及び音楽アプリに係るゼロレーティングサービスを提供。これらは、
  - ①ゼロレーティング対象のコンテンツ等を使用する際のデータ量はエンドユーザーが購入しているデータ容量にカウントされない。
  - ②データ容量が上限に達した際に、ゼロレーティング対象のコンテンツ等については低速化されない。といったサービスとなっている。

サービス名	概要
MyChat (1GB以上のプラン)	<ul style="list-style-type: none"><li>・データ容量について、6つのアプリ(Facebook、Messenger、Instagram、Twitter、Viber、WhatsApp)の通信量がカウントされない。</li><li>・データ上限超過後も、上記アプリは低速化しない。</li></ul>
MyMusic (オプション)	<ul style="list-style-type: none"><li>・当該オプションをつけると、4つの音楽アプリ(Apple Music、Deezer、Spotify、Tidal)及び6つのラジオサービスの通信量がカウントされない。</li><li>・データ上限超過後も、上記アプリは低速化しない。</li></ul>

## 先行判決(解釈)の要旨

### <本サービスが中立性規則第3条第2項に違反するか>

- 中立性規則第3条第1項は、エンドユーザー(利用者及びコンテンツプロバイダ)が情報やコンテンツに接続及びそれらを配信し、アプリケーションやサービスを利用及び提供し、自ら選択した端末を使用する権利を有することを定めている。  
また、第3条第2項は、インターネットアクセスサービス事業者とエンドユーザーとの間の合意が、第3条第1項の定める権利を制限してはならないことを定めている。
- 中立性規則第3条第2項に関して、エンドユーザーの権利が制限されているかどうかを判断するに当たっては、情報やコンテンツを利用する側だけでなく、コンテンツの提供側への影響も考慮する必要がある。また、第3条第2項に違反するかどうかは、インターネットアクセスサービス事業者やゼロレーティング対象コンテンツの提供事業者の市場における地位も考慮しながら個別的に検討する必要がある。
- データ上限超過後も特定のアプリを無制限で使用できると、ゼロレーティング対象のコンテンツの使用は増え、対象外のコンテンツの使用は減少する。その際、事業者の市場における地位が強いほど、エンドユーザーの権利行使はより制限される。

### <本サービスが中立性規則第3条第3項に違反するか>

- 中立性規則第3条3項は、いかなる商慣習によるものであっても、トラフィックを差別的に取り扱うことは禁止される旨を定めている。インターネットアクセスサービス提供者が合理的なトラフィック制御を行うことが認められるのは第3条第3項第2・第3段落で定められている場合のみであり、それ以外でコンテンツやエンドユーザーを差別的に取り扱う措置は「商業的考慮」のものとして第3条第3項に違反する。
- 特定コンテンツのみに対する低速化は、ゼロレーティング対象外のコンテンツの使用を困難にするものであり、「商業的考慮」のトラフィック制御だといえる。また、当該トラフィック制御が第3条第3項第2・第3段落で定められている合理的なトラフィック制御に該当するという証拠もない。

### <結論>

- ① エンドユーザーが購入したデータ容量について、ゼロレーティング対象のアプリ等の通信量がカウントされず無制限に使用することができ、
  - ② データ上限超過時にゼロレーティング対象のアプリ等は低速化が行われず、引き続き無制限に使用することができる
- ようなサービスについては、
- － アプリ等のブロックや低速化の措置等がエンドユーザーの権利行使を制限すると定める第3条第2項と相容れない。
  - － 商業的考慮に基づく低速化措置の禁止について定める第3条第3項と相容れない。
- と解釈されるべきである。

- 欧州において、2015年10月にネットワーク中立性規則が採択され、2016年4月に施行。
- 2016年8月には、BEREC(欧州電子通信規制者機関)が、規制の一貫した適用を図るため加盟国規制機関向けにネットワーク中立性規則の判断基準等を示したガイドラインを公表(2020年6月に改定)。
- ネットワーク中立性規則第3条(オープンインターネットアクセスの保護)は以下のとおり。

**利用者の権利**  
(第3条第1項)

- **エンドユーザー**(消費者だけでなくコンテンツ提供者等も含む)は、エンドユーザーや事業者の位置、情報・コンテンツ・アプリケーション・サービスの発信地・目的地に関わらず、インターネットアクセスサービスを通じて、**情報やコンテンツに接続及び配信し、アプリケーションやサービスを利用及び提供し、自ら選択した端末を使用する権利を有する。**

**利用者・事業者  
間の合意**  
(第3条第2項)

- インターネットアクセスサービス事業者がエンドユーザーとの間で、取引上及び技術上の条件や、価格、データ容量、速度等のインターネットアクセスサービスの特徴に関する合意を締結することは認められる。
- ただし、**その合意が上記のエンドユーザーの権利の行使を制限してはならない。**

**【BERECガイドライン】**

● **エンドユーザーの権利制限の有無に関する包括的評価における考慮事項**

エンドユーザーの権利制限の有無を判断するに当たっての考慮事項として以下を挙げている。

- ・ 規則の趣旨(「公正・非差別的なトラフィックの取扱い」「イノベーションの促進」)の回避目的かどうか
- ・ **I S Pとコンテンツ、アプリケーション事業者の市場における地位**  
(事業者が強い地位を占めるほど、利用者の権利制限が生じやすい)
- ・ 消費者またはビジネスエンドユーザーの権利に対して与える影響  
(選択できるコンテンツ等の多様性の減少、利用の動機付けの有無等)
- ・ コンテンツ提供者のエンドユーザーとしての権利に与える影響(提供できるコンテンツ等の多様性の減少、市場参入の阻害等)
- ・ 行為の規模や代替手段の存在

**事業者の義務**  
(第3条第3項  
第1段落)

**トラヒック管理  
措置**  
(第3条第3項  
第2・3段落)

- インターネットアクセスサービス事業者は、インターネットアクセスサービスを提供する際に、すべてのトラヒックを平等に取り扱わなければならない。
- インターネットアクセスサービス事業者は、以下に該当する「**合理的なトラヒック管理措置**」を実施することは妨げられない。
  - ① 透明的で、非差別的で、比例的である。
  - ② 商業的考慮にではなく、特定のカテゴリーのトラヒックの客観的に異なる技術的なサービス品質要件に基づくものである。
  - ③ 特定のコンテンツを監視するものではなく、必要以上に長く継続しない。
- インターネットアクセスサービス事業者は、特定のあるいは特定のカテゴリーの、コンテンツ、アプリケーション又はサービスを、ブロック、遅延、修正、制限、干渉、劣化又は差別化するような**合理的なトラヒック管理措置を超えるトラヒック管理措置を行ってはならない。**
- 但し、(a) EU法や国内法の遵守、(b) ネットワークの完全性及びセキュリティの確保、(c) 差し迫ったネットワークの混雑回避や、例外的な又は一時的なネットワーク混雑の影響緩和、を目的に特別に実施されるものである場合、必要な場合に必要な期間に限り、例外として実施されることは許容される。

**【BERECガイドライン】**

● **ゼロレーティングの扱い**

エンドユーザーの権利行使に影響を与える可能性があるものとして言及されるものの、一律に禁止はされていない。但し、データ上限に達した場合にゼロレーティングの対象アプリケーション以外のすべてのアプリケーションをブロック（又は遅延）する行為は第3条第3項第1段落に違反するとされており、あるカテゴリーの全てのアプリケーションに対するゼロレーティングと、特定アプリケーションのみに対するゼロレーティングでは、後者の方がエンドユーザーの権利を制限しやすいとしている。また、包括的評価を行う際の考慮事項として、データ容量が低ければ低いほど、ゼロレーティングの対象アプリケーションを利用するインセンティブを高め、エンドユーザーに与える影響力が強くなることを挙げている。

● **ネットワークの混雑回避**

ISPのネットワークにおいて、反復的かつより長く継続的なネットワーク混雑がある場合、ISPは混雑緩和の例外を当てはめることができないとしている。また、アプリケーションを特定した混雑管理は採用されるべきではなく、ネットワーク・キャパシティの拡大のようにより構造的なソリューションの代案と見なされるべきではないと記載されている。

### **3. 「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」の取組状況に係る論点及び検証結果（案）**

- 事業者へのヒアリング結果等を踏まえ、論点として以下の3つを取り上げ、検討を行った。

## 【論点】

- ① **ゼロレーティング対象コンテンツが不当な差別的取扱いなく選定されているかについて、どのように評価するか。**
- ② **通信容量上限超過後の速度制限や帯域制御等の実施対象からゼロレーティングサービス対象コンテンツを除外していることについて、どのように評価するか。**
- ③ **消費者に対する事業者の情報提供等は適切に行われているか。**



## 【検討の視点】

- ゼロレーティングサービスガイドラインでは、電気通信事業者とコンテンツ事業者等との関係で電気通信事業法上問題となりうる行為を整理している。具体的には、
  - ① 利用の公平（不当な差別的取扱いの禁止）に関しては、「ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の合理的かつ明確な選定基準を定めていない場合、基準を定めていても公開していない場合は、選定が恣意的に行われ、結果として特定の消費者に対し、不当な差別的取扱いが行われる可能性が高くなると考えられる。」としている。
  - ② 業務改善命令の発動の判断に当たっては、ゼロレーティングサービスの提供が「コンテンツ・プラットフォーム市場における競争や消費者の選択に与える影響を考慮する」とされ、
    - i. 「事業者の関連市場における地位」
    - ii. 「利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組」
    - iii. 「料金プランの内容（追加料金の設定の有無などを含む）」
    - iv. 「コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等」
 を総合的に考慮することとされている。
  - ③ また、「特に、一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者は、同一カテゴリーに属するコンテンツ等を提供する事業者に対して同様の機会を提供することが求められる」としている。
- なお、自社が提供するコンテンツ等のみをゼロレーティング対象とすることについて、「利用の公平や競争の観点から問題とならないかどうかは、2 - 1 (※)を踏まえ、総合的に判断することになる。」としている。

(※)「2-1 電気通信事業者とコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者等の関係について」

【事業者の対応状況】

【検討の視点】を踏まえ、事業者の対応状況を以下のとおり整理した。

① コンテンツ等の選定基準及びその公開状況

ヒアリングを実施した7事業者全てが、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の選定基準を設定している。

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| • 技術的な実現可能性              | : 5社 (KDDI(※)、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、LINEモバイル(※)、ビッグロープ) |
| • コンテンツの種類 (SNSであること等)   | : 3社 (KDDI (※)、ソフトバンク、LINEモバイル(※))                     |
| • コンテンツ事業者とのシナジー効果       | : 1社 (ジュピターテレコム)                                       |
| • MVNOサービスに不可欠又は重要なコンテンツ | : 1社 (オプテージ)   |

一方、選定基準を公開している事業者は1社 (ソフトバンク)。

※ 新規受付を終了。

② 市場における競争や消費者の選択に与える影響

以下の i ~ iv に係る事業者の状況は以下のとおり。

i. ヒアリング対象事業者の関連市場における地位

- MNO及びその特定関係法人：6社  
(KDDI、ソフトバンク、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム (ジェイコム地域会社)、ビッグロープ、LINEモバイル)
- 移動電気通信役務の利用者の数の割合が0.7%以上であるMVNO：1社 (オプテージ)

ii. 利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組

- ヒアリングを実施した7事業者全てが、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等の選定基準を設定している (再掲)。選定基準を公開している事業者は1社 (ソフトバンク) (再掲)。
- 「望ましい行為」であるコンテンツ事業者等との協議体制の整備状況は以下のとおり。

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 対象事業者向けサイトや連絡先を公開    | : 3社 (KDDI (新規受付停止に伴い現在は非公開)、ソフトバンク、ビッグロープ)          |
| 一般的な事業者からの問合せフォームを用意 | : 1社 (LINEモバイル)                                      |
| 問合せ等を受けて随時協議を実施      | : 2社 (NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム)                       |
| 協議体制を設けていない          | : 1社 (オプテージ (MVNOに不可欠又は重要なコンテンツを対象にゼロレーティングサービスを提供)) |

② 市場における競争や消費者の選択に与える影響（続き）

iii. 料金プランの内容

- 以下のような料金プランの違いがある。

➤ プランの中に包含／オプションとして提供

プランにゼロレーティングサービスを包含して提供している事業者	5社	KDDI(※1)、ソフトバンク、オプテージ、ジュピターテレコム、LINEモバイル(※1)(※2)
オプションとしてゼロレーティングサービスを提供している事業者	3社	NTTコミュニケーションズ(月額0円)、LINEモバイル(※1)(※2)、ビッグローブ(月額480円)

➤ 低・中容量プランで提供／大容量プランで提供

低・中容量プランでゼロレーティングサービスを提供する事業者	6社	KDDI(※1)、オプテージ、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル(※1)、ビッグローブ
大容量プランでゼロレーティングサービスを提供する事業者	5社	ソフトバンク(20GB(LINEMO)及び50GB(メリハリプラン))、オプテージ(20GB・30GB)、NTTコミュニケーションズ(20GB・30GB)、ジュピターテレコム(20GB)、ビッグローブ(20GB・30GB)

➤ 他社コンテンツのみを提供／自社コンテンツのみを提供／自社・他社コンテンツ両方を提供

他社コンテンツのみを対象とする事業者	3社	ソフトバンク(LINEMO)、LINEモバイル(※1)、ビッグローブ
自社コンテンツのみを対象とする事業者	2社	オプテージ、ジュピターテレコム
自社・他社コンテンツを対象とする事業者	3社	KDDI(※1)、ソフトバンク(メリハリプラン)、NTTコミュニケーションズ

※1 新規受付を終了。

※2 月額0円、280円、480円のいずれかを選択することが必須。

iv. コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等

- ヒアリング対象事業者がゼロレーティングサービス対象としているコンテンツは以下のとおり。

音楽	4社	NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、LINEモバイル、ビッグローブ
SNS・メッセージングサービス等	3社	KDDI(※1)、ソフトバンク、LINEモバイル
動画	3社	ソフトバンク(メリハリプラン)、ジュピターテレコム、ビッグローブ
書籍	1社	ビッグローブ
IP電話サービス	1社	オプテージ

③ 同一カテゴリーに属するコンテンツ等を提供する事業者に対する同様の機会の提供状況

- 「望ましい行為」であるコンテンツ事業者等との協議体制の整備状況は以下のとおり（再掲）。

対象事業者向けサイトや連絡先を公開	: 3社 (KDDI(新規受付停止に伴い現在は非公開)、ソフトバンク、ビッグロブ)
一般的な事業者からの問合せフォームを用意	: 1社 (LINEモバイル)
問合せ等を受けて随時協議を実施	: 2社 (NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム)
協議体制を設けていない	: 1社 (オプテージ(MVNOに不可欠又は重要なコンテンツを対象にゼロレーティングサービスを提供))

【構成員からの意見・コメント】

- ガイドラインの遵守状況を判断するに当たっては、MNOとMVNOの影響力の違いについても考慮が必要。  
(柿沼構成員、実積構成員、中村構成員)
- 大容量のサービスが普及している中でゼロレーティングサービスの影響力は低下しているものの、大手以外の事業者が通信市場に参入する上では、ゼロレーティングサービスは依然として有効な手段となりうる。(実積構成員)
- 各通信事業者が設定しているコンテンツ選定基準に関して、コンテンツ事業者ごとに異なる運用がされていないか等、不当な差別的取扱いの有無という観点から検証する必要がある。(大橋構成員、実積構成員、森構成員)
- 欧州連合司法裁判所 (CJEU) の先行判決における検討要素(\*)は、我が国におけるゼロレーティングサービスの評価においても参考になるのではないか。(林主査)

(\*) CJEUの先行判決における検討要素例：ISP事業者やコンテンツ事業者の市場における地位、データ上限超過後も特定のアプリを無制限に使用できること、データ容量が低いほど対象アプリの利用を誘引すること



## 【検証結果（案）】

- ゼロレーティングサービスガイドラインにおいては、ゼロレーティングサービスの提供が**コンテンツ市場等における競争や消費者の選択に与える影響**について、以下の点を**総合的に考慮**することとされている。

- 「事業者の関連市場における地位」
- 「利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組」
- 「料金プランの内容（追加料金の設定の有無などを含む）」
- 「コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等」

- これらの観点及び欧州連合司法裁判所（CJEU）の先行判決における検討要素（※）も踏まえ、各事業者の状況を以下のとおり整理した。（30ページ参照）

（※）CJEUの先行判決における検討要素例：ISP事業者やコンテンツ事業者の市場における地位、データ上限超過後も特定のアプリを無制限に使用できること、データ容量が低いほど対象アプリの利用を誘引すること

### i. 「事業者の関連市場における地位」

- ・ ヒアリング対象事業者は、**いずれもMNO及びその特定関係法人、又は利用者数が市場の0.7%以上の事業者**であった。

### ii. 「利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組」

- ・ ヒアリング対象事業者は、**いずれもゼロレーティング対象コンテンツの選定基準を設定していた**。一方で、選定基準の中には条件が必ずしも明確でないと思われるものも含まれていた。また、**1社**（ソフトバンク）のみが**選定基準を公開**しており、それ以外の事業者は公開していなかった。
- ・ ヒアリング対象事業者のうち、**4社**（KDDI、ソフトバンク、LINEモバイル、ビッグロブ）が**ゼロレーティング対象コンテンツへの追加を希望する事業者向けの窓口を設置**していた。一方で、**事業者向けの協議体制を設置しておらず、コンテンツ事業者等から問合せがあった場合に随時協議を行うこととしている事業者**（NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム）も見られた。

### iii. 「料金プランの内容（追加料金の設定の有無などを含む）」

- ・ ゼロレーティングサービスを**オプションで提供する事業者が3社**（NTTコミュニケーションズ、LINEモバイル、ビッグロブ）、**料金プランに包含する形で提供する事業者が5社**（KDDI、ソフトバンク、オプテージ、ジュピターテレコム、LINEモバイル）あった。
- ・ **自社コンテンツのみを提供する事業者は2社**（オプテージ、ジュピターテレコム）、**他社コンテンツのみを提供する事業者が3社**（ソフトバンク（LINEMO）、LINEモバイル、ビッグロブ）、**自社・他社コンテンツを提供する事業者が3社**（KDDI、ソフトバンク（メリハリプラン）、NTTコミュニケーションズ）であった。
- ・ **自社コンテンツを低・中容量プランでも提供する事業者**（ジュピターテレコム等）や、**他社コンテンツとして関連会社のコンテンツのみを提供する事業者**（ソフトバンク（LINEMO））が見られた。

### iv. 「コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等」

- ・ **比較的データ通信量の多い動画をゼロレーティング対象とする事業者が3社**（ソフトバンク、ジュピターテレコム、ビッグロブ）あり、そのうち**低・中容量プランで動画をゼロレーティング対象とする事業者は2社**（ジュピターテレコム、ビッグロブ）あった。

【検証結果（案）（続き）】

- 現時点では、少なくとも上述の全ての考慮要素において、コンテンツ市場等における競争や消費者の選択に与える影響が大きい方向となる事業者はなく、ゼロレーティングサービス提供に関し直ちに問題とすべき状況とは言えないと考えられる。
- 一方で、先述の、
  - ・ ゼロレーティング対象コンテンツの選定基準が必ずしも明確でない事業者
  - ・ ゼロレーティング対象コンテンツの選定基準を公開していない事業者
  - ・ ゼロレーティング対象コンテンツへの追加を希望する事業者向けの協議体制を設置していない事業者
  - ・ ゼロレーティングサービスを料金プランに包含する形で提供している事業者
  - ・ 自社コンテンツ（又は関連会社のコンテンツ）のみを提供する事業者
  - ・ 低・中容量プランで動画をゼロレーティング対象とする事業者
 については、コンテンツ市場等における競争や消費者の選択に与える影響が比較的大きいと考えられる。
- このため、これらの事業者においては、少なくともゼロレーティング対象コンテンツが不当な差別的取扱いなく選定され、利用者に対する透明性・公平性が確保されることが極めて重要となることから、コンテンツ選定基準の設定・公開や事業者との協議体制の整備等の取組が強く求められる。

# 論点① ゼロレーティングサービスの提供に係る各事業者の状況

	KDDI※1	ソフトバンク	オプテージ	NTTコミュニケーションズ	ジュピターテレコム	LINEモバイル※1	ビッグローブ
<b>① 対象コンテンツ等の選定基準の設定及びその公開</b>							
ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等の選定基準の設定	○ (技術的実現可能性、コンテンツの種類)	○ (技術的実現可能性、コンテンツの種類)	○※2	○ (技術的実現可能性)	○ (コンテンツ事業者とのシナジー効果)	○ (技術的実現可能性、コンテンツの種類)	○ (技術的実現可能性)
選定基準の公開の有無	—※1	○	—※2	×	×	—※1	×
<b>② 市場における競争や消費者の選択に与える影響</b>							
<b>i. 関連市場における地位</b>							
MNO及びその特定関係法人	○	○	-	○	○ (ジェイコム地域会社)	○	○
利用者が市場の0.7%以上	-	-	○	-	-	-	-
利用者が市場の0.7%未満	-	-	-	-	-	-	-
<b>ii. 利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組</b>							
コンテンツ事業者等との協議体制の整備	○ (対象事業者向けサイトや連絡先の公開) ※3	○ (対象事業者向けサイトや連絡先の公開)	—※2	△ (問合せ等を受けて随時協議を実施)	△ (問合せ等を受けて随時協議を実施)	○ (一般的な事業者からの問合せフォームを用意)	○ (対象事業者向けサイトや連絡先の公開)
<b>iii. 料金プランの内容</b>							
プランの中に包含/オプションとして提供	プランに包含	プランに包含	プランに包含	無料オプションとして提供	プランに包含	プランに包含/有料オプションとして提供※4	有料オプションとして提供
低・中容量/大容量	低・中容量	大容量	低・中容量 大容量	低・中容量 大容量	低・中容量 大容量	低・中容量	低・中容量 大容量
他社/自社/他社・自社コンテンツを提供	自社・他社	自社・他社 <メリハリプラン> 他社 (LINE) のみ <LINEMO>	自社のみ※2	自社・他社	自社のみ (他社コンテンツを自社コンテンツとして提供)	他社のみ	他社のみ
<b>iv. コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等</b>							
音楽/SNS/動画/書籍等	SNS (4コンテンツ)	SNS、動画 (メリハリプラン。22コンテンツ) SNS (LINEMO。1コンテンツ)	IP電話サービス (1コンテンツ)	音楽 (9コンテンツ)	音楽、動画 (2コンテンツ)	音楽、SNS (7コンテンツ)	音楽、動画、書籍 (22コンテンツ)

※1 新規受付を終了。 ※2 MVNOサービスに不可欠又は重要なコンテンツ ※3 新規受付終了に伴い現在は非公開。 ※4 月額0円、280円、480円のいずれかを選択することが必須。

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン「2-1-2電気通信事業法上問題となり得る行為」より抜粋

## ①電気通信事業者とコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者との関係について

ゼロレーティングサービスの提供に関し、電気通信事業者とコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者の関係において、例えば以下のような行為が行われた場合には、総務省は、当該行為を行っている電気通信事業者に対して、その事業に関して報告を求め(事業法第166条第1項)、調査を行うことがある。(特に、一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者が、コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者と連携してゼロレーティングサービスを提供する場合には、コンテンツ・プラットフォーム市場のみならず、電気通信市場における競争や消費者の選択により大きな影響を与えることから調査の必要性が高くなる(※4)。

調査を行った上で、当該行為に関する電気通信市場等における競争や消費者の選択に与える影響について、電気通信事業者及びコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者の関連市場における地位、利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組、料金プランの内容、コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量等を総合的に勘案し、必要な場合には、業務改善命令等の措置を講ずる可能性がある。

- ・電気通信事業者が、合理的な理由なく特定のコンテンツ等のみをゼロレーティングサービスの対象とし、同一カテゴリーの他のコンテンツ等を排除すること(※5)により、結果として消費者を差別的に取り扱っていること。(事業法第29条第1項第2号等)
- ・電気通信事業者が、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等となる条件として、コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者に対し合理的な理由なく過大なコスト負担を求めることで、資本力に乏しい中小規模の事業者等を実質的に排除することにより、結果として消費者を差別的に取り扱っていること。(事業法第29条第1項第2号等)
- ・「コンテンツ事業者等のコンテンツ等が、他の電気通信事業者のゼロレーティングサービスの対象となっている、又は対象となることを希望していること」をもって、電気通信事業者が、当該コンテンツ等を合理的な理由なく自己のゼロレーティングサービスの対象から排除すること。(事業法第29条第1項第12号等)
- ・電気通信事業者が、自己のゼロレーティングサービスの対象となっている又は対象となることを希望しているコンテンツ等を提供している事業者に対し、当該コンテンツ等が他の電気通信事業者のゼロレーティングサービスの対象となることを合理的な理由なく禁止すること。(事業法第29条第1項第12号等)

(※4) 当該行為が電気通信市場等の競争に与える影響等を総合的に勘案して、調査の実施について検討する。(なお、例えば、事業法第27条の3第1項では、同条第2項の規定の適用を受ける者として指定できる電気通信事業者のうち、MVNOに関し、移動電気通信役務の利用者の総数に占める当該電気通信事業者の提供する移動電気通信役務の利用者の数の割合が、0.7%を超えないものを電気通信事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少ないものとして、適用除外と規定している(MNO及びその特定関係法人については、適用除外としていない。))

(※5) 特に、一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者は、消費者によるコンテンツ等の選択に過度な影響を与えることを避けるとともに、コンテンツ・プラットフォーム市場における健全な競争を阻害しないためにも、同一カテゴリーに属するコンテンツ等を提供する事業者に対して同様の機会を提供することが求められる。例えば、対象コンテンツ等の選定において、コンテンツ等の利用者数を基準とし、同一カテゴリーに属するコンテンツ等を提供する中小規模の事業者等を実質的に排除しているような場合には、「合理的な理由」とは認められないものと考えられる。



### 【検討の視点】

- ゼロレーティングサービスガイドラインでは、実施しなくても直ちに事業法上問題となり得るとは判断されないものの、公正な競争の促進や利用者利益の保護等の事業法の目的に鑑み、以下のような電気通信事業者が採ることが推奨される行為を例示している。なお、市場競争や利用者の利益等に与える影響に鑑み、一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者は、当該行為を採ることが特に求められるとしている。
  - ▶ 「事業法第6条（利用の公平）等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、上限データ通信量超過後に通信速度制限を実施する場合には、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかかわらず、一律に実施することが望ましい。」
  - ▶ 「事業法第6条（利用の公平）等の規定の遵守を図る観点から、電気通信事業者は、ネットワークの混雑時に帯域制御等を実施する場合には、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかかわらず、一律に帯域制御等を実施することが望ましい。」
- 市場競争や利用者の利益等に与える影響を考慮するに当たっては、通信事業者及び対象コンテンツの提供事業者の市場における地位、料金プランの内容（追加料金の設定有無や利用者が契約しているサービスのデータ通信容量上限（低・中容量／大容量））、コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量や利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組について、総合的に勘案することとされている。

### 【事業者の対応状況】

- ヒアリングを実施した7事業者全てが、ゼロレーティングサービス対象コンテンツを、通信容量上限超過時の速度制限対象外としている。
- ヒアリングを実施した事業者のうち6社（KDDI、ソフトバンク、LINEモバイル、NTTコミュニケーションズ、ジュピターテレコム、ビッグロープ）が、ゼロレーティングサービス対象コンテンツを帯域制御等の実施対象としており、1社（オプテージ（IP電話等のMVNOに不可欠又は重要なサービスのみがゼロレーティング対象））は、対象としていない。

### 【構成員からの意見・コメント】

- ガイドライン中の事業者が採ることが望ましい行為について、率先して実践している事業者については評価し、他の事業者における取組を推進することが重要。（中尾構成員）
- ガイドラインで上限データ通信量超過後のゼロレーティング対象コンテンツの速度制限や、対象コンテンツへの帯域制御等の実施が特に求められるとしている「一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者」をどのように判断するかについても、今後のヒアリングを通じて検討していくことが重要。（実積構成員）

【検証結果（案）】

（通信容量上限超過後のゼロレーティング対象コンテンツの扱い）

- ヒアリングにおいては、有料オプションのゼロレーティングサービスに関して、「データ通信量がカウントされず、通信量を超過することがない事に利用価値がある」との事業者の意見もあった。
- 加えて、無料のオプションであっても、当該ゼロレーティングサービスを利用することを理由としてサービスを選択した利用者にとっては、月間のデータ通信量の上限に達した場合に一律に速度制限対象とされることは、そのサービスを利用する上での期待に反する面もあると思われる<sup>(※)</sup>。

※アンケート調査によれば、ゼロレーティングサービス利用者のうち、73.3%がゼロレーティングサービスの有無が契約理由になったと回答。

- 一方で、事業法第6条（利用の公平）等の規定の遵守を図る観点から、ゼロレーティングサービスガイドラインでは「上限データ通信量超過後に通信速度制限を実施する場合には、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかわらず、一律に実施することが望ましい」とされており、公正な競争の観点を考慮することも重要である。
- これらを踏まえ、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツを通信容量上限超過後の速度制限の対象外としていることが、不当な差別的取扱いや公正な競争の阻害に当たるか否かについては、以下の状況等を勘案して判断することが適当と考えられる。
  - ゼロレーティングサービスをオプションとして提供しておらず、料金プランに包含している
  - 低・中容量プランにおいて動画等のデータ通信量の大きいコンテンツをゼロレーティングサービスの対象としている
  - 対象コンテンツ等の合理的かつ明確な選定基準を定めていない又は定めていても公開していない
  - コンテンツ事業者等との協議体制を設けていない
- 今回のヒアリングにおいて、これらの全てに該当する事業者はいなかったものの、低・中容量プランで動画をゼロレーティング対象とする事業者については、市場競争や利用者の利益等に対して影響を及ぼしうることから、ゼロレーティングサービスの提供にあたっては、利用者に対する透明性・公平性の確保に向けたコンテンツ選定基準の設定・公開や事業者との協議体制の整備に係る取組を拡充していくことが求められる。
- さらに、今後は一層の通信容量の大容量化や上限超過後の通信速度の向上も予想されることから、その動向を踏まえ、ゼロレーティングサービスガイドラインの該当部分を見直す必要があるかについて、必要に応じて検討していくことが重要と考えられる。

【検証結果（案）（続き）】

（帯域制御実施時のゼロレーティング対象コンテンツの扱い）

- トラヒックの増加に対してはバックボーン回線等のネットワーク設備の増強によって対処すべきであり、帯域制御の実施は例外的に認められるものである。
- 今回のヒアリング対象事業者においては、帯域制御実施時もゼロレーティングサービスの対象コンテンツの通信を帯域制御の実施対象としていない事業者が1社（オプテージ）あったが、
  - ・ IP電話等のMVNOに不可欠又は重要なサービスのみをゼロレーティング対象としていること
 といった合理的な理由があることから、直ちに問題とはならないものと考えられる。
- 引き続き、事業法第6条（利用の公平）等の規定の遵守を図る観点から、**帯域制御等を実施する場合には、MVNOに不可欠又は重要なサービスである等の合理的な理由がある場合を除き、ゼロレーティングサービス対象コンテンツについても一律に実施されることが求められる。**

（参考）

ゼロレーティングサービスガイドライン「2-1-1 電気通信事業者が他の事業者と契約等を行う場合に関して適用される電気通信事業法の主な規律」より抜粋

なお、ゼロレーティングサービスの提供に関する業務改善命令について、利用者の利益や公共の利益を確保するために必要な限度かどうかを判断するに当たっては、**ゼロレーティングサービスの提供が電気通信市場及びコンテンツ・プラットフォーム市場における競争や消費者の選択に与える影響を考慮することとする。**具体的には、**電気通信事業者及びコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者の関連市場における地位**（市場における競争上の地位、他の電気通信事業者のネットワークへの依存性等）、利用者に対する透明性・公平性の確保のための取組、**料金プランの内容**（サービスの提供に係る追加料金の設定の有無などを含む）、**コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量**等を総合的に勘案して判断する。

例えば、**一定規模以上の利用者を有する電気通信事業者が、コンテンツ市場において多くの利用者を抱える特定のコンテンツ等のみをゼロレーティングサービスの対象とし、他のコンテンツを合理的な理由無く排除するなどした場合には、他の事業者による行為よりも、市場競争や利用者の利益等に与える影響が大きくなる可能性が高いと考えられる。**

また、**ゼロレーティングサービスを含む料金プランが完全従量制である場合や、定額制であっても上限データ通信量が低い場合には、利用者がゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等を利用する可能性が高くなり、実質的に対象外のコンテンツ等の利用機会を減少させるものと考えられる。**同様に、**対象コンテンツ等の利用により消費するデータ通信量が大きい場合には、利用者は対象外である同種のコンテンツ等よりも、対象コンテンツ等を優先的に利用する可能性が高い。**その結果、利用者は対象コンテンツ等に強く誘導されることとなるなど、コンテンツ等の選択に与える影響が大きくなる。

## 論点③ 消費者に対する情報提供等

### 【構成員からの意見・コメント等】

- 利用者に対する情報提供等が十分出来ているかどうかは重要な論点。(中尾構成員)
- ゼロレーティング対象コンテンツ／対象外コンテンツ通信量のカウントについて、カウント方法が非公開であることは仕方ないとしても、他社でできていることをしていない場合には、取組を促す必要があるのではないか。  
(大橋構成員、中尾構成員)
- ゼロレーティングサービス対象コンテンツの使用通信データ量が適切にカウントされているかについて、「適切だと感じる」が73.5%。一方、ゼロレーティングが適切に行われるために、ゼロレーティング対象コンテンツのデータ通信量を「表示されるべきだと思う」という回答が81.1%。(利用者アンケート)
- 個別具体的かつ明確な同意取得についても論点に含めるべきではないか。(大橋構成員)



### 【検証結果（案）】

- ゼロレーティングサービスガイドラインで「望ましい行為」に位置づけられている、ゼロレーティング対象コンテンツの通信量のカウントについては、利用者による適切なサービス選択を支援する観点から、未実施の事業者の実施を促していくことが求められる。
- また、事業者においては、個別具体的かつ明確な同意取得が必要な場合には、ゼロレーティングサービスガイドラインに沿って対応を行うことが求められる。

(参考)

ゼロレーティングサービスガイドライン「2-3-1 消費者利益の保護に関する電気通信事業法の主な規律」より抜粋

ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等へのアクセスであっても、使用データ通信量にカウントされたり、正確なカウントが行われなかったりすることによって、結果として課金される場合は、カウント対象となる閲覧方法等を説明する必要がある(※13)。

※13 ゼロレーティングサービスについて、適切に通信料金請求を行うため、電気通信事業者は、使用データ通信量を正確にカウントする必要がある。そのため、電気通信事業者は、技術の進展等を踏まえながら、適切な措置を講ずることが望ましい。

## 參考資料

- ゼロレーティングサービス(※)を提供する電気通信事業者、コンテンツ事業者、プラットフォーム事業者の行為について、**電気通信事業法の適用関係を明確化**することにより、関係事業者等の理解を促進し、利用者権利の確保、公正な競争環境、インターネット・エコシステムの維持・発展を実現することを目的とするガイドライン。
- 具体的には、電気通信事業法第29条の**業務改善命令等の対象となり得る行為**や、**採ることが望ましい行為を整理・類型化**して例示。また、ルール遵守状況・ルールそのものの見直し等について確認するモニタリング体制等を整備。

(※)月あたりの上限データ通信量付き定額制の下で、特定のコンテンツ等の利用について、使用データ通信量にカウントしないサービス(カウントフリーとも呼ぶ)。コンテンツ提供者が金銭を支払う場合と支払わない場合がある。

## 概要

### 【電気通信事業法上問題となり得る行為】(ガイドライン2)

#### 電気通信事業者とコンテンツ事業者・プラットフォーム事業者等の関係 (ガイドライン2-1)

- 電気通信事業者が、**合理的な理由なく**特定のコンテンツ等のみをゼロレーティングサービスの対象とし、同一カテゴリーの**他のコンテンツ等を排除**することで消費者を差別的に取り扱っていること
- 電気通信事業者が、ゼロレーティングサービスの対象コンテンツ等となる条件として、コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者に対し**合理的な理由なく過大なコスト負担を求める**ことで、資本力に乏しい**中小規模の事業者等を実質的に排除**することにより、結果として消費者を差別的に取り扱っていること  
等

#### 通信の秘密との関係 (ガイドライン2-2)

- ゼロレーティングサービスを利用しようとする消費者から、**個別具体的かつ明確な同意を得ない**場合
- 同意を得ていても、利用される**通信の秘密に当たる情報の範囲・内容や利用目的等の説明が十分に行っていない**場合
- ゼロレーティングサービス利用者と非利用者を区別せず、**非利用者についても対象コンテンツ等の利用を識別**する場合  
等

#### 消費者に対する取組 (ガイドライン2-3)

- 非公式アプリ等を経由して対象コンテンツ等を視聴した場合や、対象コンテンツ等から外部リンクへアクセスした場合等は、**使用データ通信量にカウントされ得ることを説明しない**こと
- ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等へのアクセスについて、配信サーバーの変更等によって使用データ通信量が**正確にカウントされない可能性があるにもかかわらず、その旨を説明しない**又は全ての対象コンテンツへのアクセスが非課金としてカウントされると説明すること  
等

### 【電気通信事業者が採ることが望ましい行為】(ガイドライン3)

- ゼロレーティングサービスの**対象コンテンツ等の選定について合理的かつ明確な基準を定め、公開**するとともに、問合せ窓口を設置し、コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者との**協議を適正かつ円滑に行う体制を整備**すること
- ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等に係る使用データ通信量と非対象コンテンツ等に係る**使用データ通信量を利用者毎に計測及び情報提供**すること
- 上限データ通信量超過後の通信速度制限や帯域制御等の実施は、**ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等かどうかにかかわらず一律に実施**すること  
等