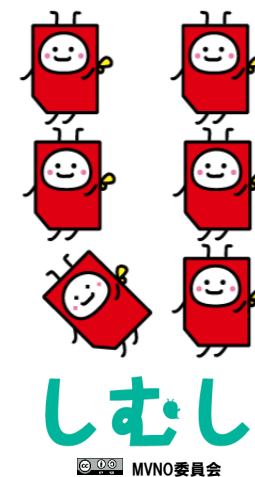


青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第16回）資料

# フィルタリングサービス利用促進に向けた MVNO業界の取組みについて

2021年11月11日

テレコムサービス協会  
MVNO委員会



## ■ 「取り組むべき対策」に対するMVNOの取組みについて

- ・申込率及び有効化措置率の合算値及び個社名の公表について
- ・個別の課題に対するMVNOの取組みについて

## ■ フィルタリングサービス申込促進等に関する個社の取組み及びその評価

- ・株式会社インターネットイニシアティブ
- ・エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社オプテージ
- ・ビッグロブ株式会社
- ・株式会社TOKAIコミュニケーションズ
- ・株式会社STNet
- ・ニフティ株式会社
- ・スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社
- ・イオンリテール株式会社

## 「取り組むべき対策」に対してMVNOの取組みについて

### 取り組むべき対策①-1

- 業界の傾向や各社の取組の効果について議論できる環境を作るため、MVNOにおける課題を整理した上で、個社名や各社の合算値（業界の数値）を公表。

取り組むべき対策を受け、改めて、個社名及び合算値の公表有無に関するアンケートを実施し、11社からの回答を頂戴いたしました。

合算値に関しては、回答いただいた全ての事業者より「公表可」との回答を頂戴し、前ページで案内させて頂いたが、個社名に関しては、「条件付き公表可」が3社、「公表不可」が2社であったこともあり、従来通り、構成員のみの公表とさせて頂いております。

### ◆ アンケート結果（数値公表について）

合算値公表			個社名公表		
公表可	条件付き 公表可	公表不可	公表可	条件付き 公表可	公表不可
<b>11社</b>	<b>0社</b>	<b>0社</b>	<b>6社</b>	<b>3社</b>	<b>2社</b>

# フィルタリングサービスの各種数値に対しての個社名公表に関する課題について①

## **1. 公平性・公正性の問題**

フィルタリング申込数等の数値に関しては、全てのMVNOが提出しているものではないため、提出している事業者だけが公表されることは公平性・公正性に欠けるとして、複数のMVNOより指摘があり。

## **2. 申込率の算出方法に関する課題**

MNOとは、申込数のカウント方法が異なるため公平性という観点で問題がある。例えば、MNOは、スクリーンタイム等の自社サービス以外のフィルタリングサービスも申込数にカウントしているが、オンライン契約が中心となるMVNOに関しては、自社サービス以外のフィルタリングサービスをカウントすることは困難である。また、MNOはオンライン契約の場合は、青少年利用の申込みができないなど、MVNOとは運用が異なっている。

## **3. 有効化措置率の算出方法に関する課題**

オンライン契約が中心であるMVNOに関しては、有効化措置を契約者自身での設定に委ねる必要があるため、有効化措置を高めるための取組みとして、MVNOの自主ガイドラインを制定し、契約者からの有効化措置実施に関するヒアリングを行っているが、任意での回答となるため、正確な有効化措置数を把握することができない。

## フィルタリングサービスの各種数値に対しての個社名公表に関する課題について②

MVNOの課題を考慮いただき、オンライン契約におけるフィルタリングサービスの促進について、課題整理などの議論をお願い致します。

### **1. オンライン契約における課題の整理**

MNOにおいても、オンライン専用プランが登場するなど、今後は、オンラインによる契約が一般的となってくると思われるが、現在の規定は、店頭契約を前提としたものとなっており、オンライン契約における申込及び有効化措置の実施について、MVNOにおける課題を勘案の上、改めて議論頂きたい。

### **2. OSフィルタリングの取扱いについての整理**

MNOはOSフィルタリングをフィルタリングサービスの提供としてカウントしているところ、MVNOに関しては、カウントしていない。

OSフィルタリングを利用されることを申告された場合、事業者としての申込数にカウントすることが適切であるかについて議論頂き、方向性等について示して頂きたい。

但し、OSフィルタリングに関しては、申込数は申告ベースで把握できる可能性はあるが、継続利用の状況については、事業者では把握できない。

### **3. 通信と端末の分離における課題の整理**

改正により通信と端末が分離され、従来の市場と異なり、各種契約手続きを伴わない端末乗り換えが普及してくると思われるが、その場合に乗り換えた端末での有効化措置の状況について、事業者では把握できないため、端末のみを購入する場合の有効化措置について、議論頂くことが必要であると思われま。

## 「取り組むべき対策」に対するMVNOの取組みについて

### 取り組むべき対策②

- MVNOにおける加入率及び有効化措置率の改善が図られるよう、各社のベストプラクティスの知見の共有や横展開を促進する取組を検討。

MVNOの自主ガイドラインである「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」を見直し、四半期ごとに申込率及び有効化措置率をMVNO各社よりテレコムサービス協会へ報告いただくこととなっております。

報告いただきました数値に関しては、取りまとめたのち、MVNO委員会及び消費者問題分科会にて、各社へ共有させていただいております。

また、数値報告と合わせて各社の取組み内容についても、ヒアリングを行っており、数値同様に好事例についても、共有させていただきます。

## 「取り組むべき対策」に対してのMVNOの取組みについて

### 取り組むべき対策③

- 申込手続き上、フィルタリングが原則申込となる画面設定にする等をガイドラインに明示。ただし、MVNOの場合、フィルタリングの提供が有料である場合も多いことから、保護者が有料であることを認識した上で選択できるように留意。

業界の取組みとして、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針（第4版）」を本年8月に更新し、同指針に以下を追加致しました。

#### ➤ 「2. フィルタリングサービスの提供（P.11中段）」へ以下の説明を追加

**また、オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、フィルタリングサービスの申込み有無を選択させるのではなく、予め「申し込む」が選択されている手続き手順とする。ただし、フィルタリングサービスを有料サービスとして提供している場合は、保護者が有料のサービスであることを認識した上で選択できるように留意する必要がある。**

## 「取り組むべき対策」に対するMVNOの取組みについて

### 取り組むべき対策④

- 低年齢層の子供と端末を共有する保護者に対しても、フィルタリングの情報が提供されるよう、スマートフォン等の購入の際に、購入端末について、子供との共有可能性も想定し、フィルタリングの情報を提供するなどの対応を実施。

業界の取組みとして、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針（第4版）」を本年8月に更新し、同指針に以下を追加致しました。

#### ➤ 「2. フィルタリングサービスの提供（P.9中段）」へ以下の説明を追加

さらに、保護者が使用しているスマートフォンを青少年が共有して使用する可能性があることを鑑み、使用者が契約者の場合であっても、フィルタリングサービスの情報ならびに有効性について認識でき、自らの意思でフィルタリングサービスを申込できるよう契約時に情報を提供することが適当である。

#### ➤ 「2. フィルタリングサービスの提供（P.9下段）」へ以下の説明を追加

・保護者が使用しているスマートフォンを青少年が使用する可能性がある場合の注意事項及び対策を重要事項説明書へ記載もしくは契約時に保護者が確認できるよう注意欄を設ける。



## フィルタリングの継続利用のための「取り組むべき対策」について

### 取り組むべき対策

- フィルタリングを案内する際に、カスタマイズの設定方法についても、利用者にわかりやすい形で情報提供を実施。
- フィルタリングを案内する際にも、インターネット利用の危険性やフィルタリングの効果、各種ペアレンタルコントロール機能についての理解を更に深めるための取組を推進。

業界の取組みとして、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針（昨年1月更新）」へ、以下を追加。

**フィルタリングサービス非加入および利用中のフィルタリングサービス解除の申出を受けた場合には、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクや、保護者による監督の必要性を再度説明するだけでなく青少年のICTリテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであることも説明する。**

### 対応例

**オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、保護者が自発的に使用者登録を行えるようフィルタリングサービスを利用しない場合のリスクやペアレンタルコントロール機能などのフィルタリングサービスを利用する場合のメリットを提示する。また、フィルタリングサービスの説明事項や設定方法を記載したWebページなどを案内する。**

# フィルタリングサービス申込促進等に関する個社の取組み及びその評価①

## 申込率向上に向けた取組み

### 株式会社インターネットイニシアティブ

店頭での申し込み時における重要事項説明（青少年利用者へのフィルタリング説明を含む）の動画化等、青少年フィルタリングの必要性等について「わかりやすさ・伝わりやすさ」を向上させる取組みを実施。

また、申込率・有効化措置率の向上に向けて、必要に応じてフィルタリングサービスの申込や有効化措置を実施していない青少年利用者向けにアンケートを実施することを検討。

## 取組みに対する自社評価及び課題

今年度（2021年度）から店頭申込時に導入した取組みである重要事項説明（青少年利用者へのフィルタリング説明を含む）の動画化については、説明時間の短縮や説明のわかりやすさ向上に寄与していると考えている。引き続き動画の説明内容の改善や、Web申込等の他販路についても有効かどうかを検証したうえで導入検討を進める。

### エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

新規お申し込みにおいて、フィルタリングの申込の必要性についての説明を表示し、フィルタリングの理解を促進。

また、申込はチェックを入れるのみの仕様にしており、画面遷移することなくサービスの内容がわかる作りになっていることで申込の向上に努めている。

有効化措置については、一定期間有効化を促す通知をしているが他の方法がないか引き続き検討していきます。

### 株式会社オプテージ

青少年の利用申し込みが増加するタイミングに合わせて、フィルタリングサービスの加入障壁を下げるために月額料金割引キャンペーンを実施している。

また、Web申込の際に登録された利用者が青少年であった場合、フィルタリングの利用を促す画面を表示させている。

さらに、店舗での申し込みの際に、重要事項説明書にて利用者の確認及びフィルタリングサービスの提供について説明。

当社が提供するフィルタリングサービス契約者のうち、有効化未実施のお客さま（青少年利用者）に対して、有効化懇諭のメールを月1回送付している。有効化率の上昇に時間がかかるため、メール以外の訴求方法についても検討が必要と考えている。

## フィルタリングサービス申込促進等に関する個社の取組み及びその評価②

### 申込率向上に向けた取組み

#### ビッグローブ株式会社

- 店頭用として、フィルタリングの説明チラシを配布
  - モバイル利用者向けコンテンツ「しむぐらし」で、青少年フィルタリングに関する記事を掲載
- 「子供にスマホは持たせるべき？ メリット・デメリットと対策を紹介」**
- 「ペアレンタルコントロールとは？ 子どもの安全なスマホ利用にオススメ3選！」**
- 「格安SIMでもトラブル回避！ 子どもに伝えたいスマホのルール」**

### 取組みに対する自社評価及び課題

一定の対応は実現できているが、引き続き市場動向をみて、フィルタリングサービスや各種設定方法について保護者への啓発、情報発信強化を行っていく。

#### 株式会社TOKAIコミュニケーションズ

- オンライン申し込み時、フィルタリングに関する説明を約款・規約の次項に表示させ啓発を実施。
- 申込書による申し込み時、利用者の確認を徹底し、利用者が未成年者であった場合フィルタリングに関する同意書の記入を必須としている。
- 申込時にフィルタリングを使用すると宣言したユーザに対し、利用状況についてアンケートメールを月に1度送付（最低6カ月間実施）

- フィルタリング機能の設定・利用状況について正確な情報を得ることが難しく自己申告となっているため、利用状況の把握が困難である。
- 弊社で提供しているソフト（TOKAI SAFE）について、フィルタリングサービスの初期設定・カスタマイズ・オンオフ切り替え・各機能のわかりやすさなどのユーザビリティに改善の余地がある。
- インターネット利用の危険性やフィルタリングの効果、フィルタリングの活用方法（カスタマイズ等）について、保護者の理解が必ずしも十分ではない。

## フィルタリングサービス申込促進等に関する個社の取組み及びその評価③

### 申込率向上に向けた取組み

#### 株式会社STNet

直営ショップにおいて、総務省様で作成されているトラブル事例やフィルタリングの必要性告知チラシ等を店頭へ配備し、お申込み時には、利用者の年齢確認を行い、18歳未満の場合は、保護者さまへの丁寧な説明を実施している。

### 取組みに対する自社評価及び課題

必要と判断した方々の有効性率は、高く維持出来ているため、お客さまにはご理解をいただけていると判断している。ただし、青少年の利用者全員について利用状況を把握できていないこと等、課題はあると考える。

#### ニフティ株式会社

2020年に、弊社の統合セキュリティサービス（「常時安全セキュリティ24」）のバージョンアップを行うとともに、青少年のお子様を持つ親御様にも、ペアレンタルコントロール等をはじめとした内容がわかりやすいようなWEB表記を実施。  
また、インターネット接続サービス全体としても、お客様へのセキュリティサービスの付帯をおすすめしており、その中から自社MVNOをはじめとする、青少年のご家族の端末への設定も推奨している。

直近のフィルタリングの申し込み率が60%を超えるなど、一定程度、お申込みについての改善の状況である。  
引き続き周知等に努めていく。

#### スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社

申込導線上での利用者確認の実施（必須項目）及び利用者が青少年に該当する場合の加入推奨導線及びテレサ協、総務省ページへのリンク設置によるフィルタリングサービス自体の有効性の訴求

WEB獲得のみとなっているため、個別的に申込者に対しその場で推奨したり、非加入理由をヒアリングし有効性を訴求することが出来ないため、積極的な勧奨が難しい状況であり、この点が数値の伸長に寄与出来ていない部分である。  
直近では利用者が青少年である申込自体が発生していない。

## フィルタリングサービス申込促進等に関する個社の取組み及びその評価④

### 申込率向上に向けた取組み

#### イオンテール株式会社

- オリジナルアプリの開発  
他社製のアプリで発生した課題（制御不可能な一部端末の問題、SNS内ブラウジングにおけるフィルタリング制御など）を解決すべく、アプリ開発ベンダーと協力し自社専用のフィルタリングアプリを開発。現在も課題があれば解決にむけてアップデートを実施し、顧客ニーズ、及び社会的要請に応えるべく開発を継続している。
- 公式HPで、青少年フィルタリングに関する記事を掲載  
**「子供のスマホを制限するには？AndroidやiPhoneで設定する方法を解説」**  
**「子供にスマホを持たせて大丈夫？ルール作りのポイントや注意点について解説」**  
**「スマホを子供に持たせるのはいつから？小学生では早い？スマホのメリットや注意点も解説」**
- ガイドライン対応  
青少年の利用有無の確認の徹底。  
青少年利用の有無がある際は、フィルタリングサービス加入を前提とした契約手続き。  
重要事項説明においても、相当数のページにて説明、注意喚起を実施。8月のガイドライン見直し時も即時対応を実施した。
- 従業員への周知、啓発活動  
定期的な研修、情報提供を通じフィルタリングサービスへの理解を深めた上でお客さまへの案内を実施

### 取組みに対する自社評価及び課題

ガイドライン対応をはじめ、概ね積極的に取り組んでいるものと評価します。

有効化措置率の改善が最も大きな課題であると認識。今後も、アプリ、受付フローなど、どこに課題があるのかを精査しながら、改善に向けての取組を進めていく。

また、現存する課題についても取組を継続し、改善を図る。