

消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合（第12回）資料

MVNO業界の取組み状況について

2022年2月16日

テレコムサービス協会
MVNO委員会

一般社団法人テレコムサービス協会の紹介

沿革

平成6年に特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声VAN振興協議会、日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足。平成24年4月に一般社団法人に移行。

会員

全国11支部に294会員が加盟(令和3年6月10日現在)

会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、ISP事業、CATV事業など通信事業者及び情報通信事業者等ICT企業が中心

主な会員企業(会長、副会長、常任理事会社)

インテック、インターネットイニシアティブ、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、富士通、ミロク情報サービス、NTTデータ、セイノー情報サービス、TIS、電波新聞社、TOKAIコミュニケーションズ、トランスコスモス、日本電子計算、ビッグロップ、三菱電機インフォメーションネットワーク

事業目的

情報通信ネットワーク社会構築のための重要な担い手として、多様な情報通信サービスの創出、健全な競争市場の発展、安全・安心なネットワーク社会の実現を活動目標とし、これらの活動により事業者のビジネスに貢献するとともに消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資すること

主な活動

ICTビジネスを創造 — 多様なネットワークサービス事業の創出 —

ICTに関する情報収集・調査研究 — 健全な競争市場の発展 —

ICTサービスの安全性の向上 — 安全・安心なネットワーク社会の実現 —

MVNO委員会の体制

一般社団法人テレコムサービス協会

MVNO委員会

MVNO事業に関する情報収集、調査・研究 等)

◆ 構成員 : 55社 (2021年4月16日現在)

運営分科会

- MVNO委員会の運営に関する事項の検討
- MVNOに関する課題の抽出、問題点の分析・整理
- 抽出された課題の解決方策案の検討
- MVNOに関する政策提言等の案の検討

消費者問題分科会

- 消費者問題全般についての情報共有
- 消費者問題に関する課題の抽出、問題点の分析・整理
- 抽出された課題の解決方策案の検討
- 消費者問題に関する政策提言等の案の検討

不払者情報交換連絡部会

- 未払のある加入者の情報交換
- 不払者情報交換への加入 等

MVNOの実効速度に関するTF

- MVNOの実効速度計測手法及び広告表示提案等

MVNO委員会参加企業一覧

(2021年12月3日現在)

- (株) アイ・オー・データ機器
- (株) アクセル
- (株) 朝日ネット
- イオンリテール (株)
- (株) インターネットイニシアティブ
- (株) インテック
- (株) STNet
- エックスモバイル (株)
- NECネットエスアイ (株)
- NTTコミュニケーションズ (株)
- (株) NTTPCコミュニケーションズ
- (株) 愛媛CATV
- (株) ALL Rise Group
- 兼松コミュニケーションズ (株)
- 近鉄ケーブルネットワーク (株)
- (株) オプテージ
- (株) コスモネット
- (株) Jストリーム
- GMOインターネット (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- シネックスジャパン (株)
- シャープ (株)
- JCOM (株)
- (株) 情報通信総合研究所
- スターネット (株)
- スマートモバイルコミュニケーションズ (株)
- ソニーネットワークコミュニケーションズ (株)
- ソニーネットワークコミュニケーションズスマートプラットフォーム (株)
- SORAシム (株)
- TIS (株)
- (株) テレコムスクエア
- (株) TOKAIコミュニケーションズ
- トランスコスモス (株)
- (株) ドリーム・トレイン・インターネット
- ニフティ (株)
- (一社) 日本ケーブルテレビ連盟
- 日本通信 (株)
- (株) ハイホー
- (株) 日立システムズ
- ビッグロブ (株)
- 富士通 (株)
- 華為技術日本 (ファーウェイ・ジャパン)
- (株) フォーバルテレコム
- フリービット (株)
- 丸紅テレコム (株)
- 丸紅ネットワークソリューションズ (株)
- (株) メディエーター
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- LINEモバイル (株)
- (株) LinkLife
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

アジェンダ

✓ 業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

⇒指摘事項

(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」(2017年公表、2019年最終改定)の周知や更なる内容更新を検討することが求められる。

✓ 通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み

⇒指摘事項

通信速度に係る苦情相談の割合がMNOやその他のサービスと比べ高い中、実効速度の広告表示については、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、今後、各事業者において計測の拡大及び速度計測の結果の活用をより一層進めていくことが求められる。

✓ 青少年へのフィルタリングサービスの利用促進への取組みについて

⇒指摘事項

「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」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」(2020年1月最終改訂)の徹底や更なる内容更新の検討を行う等、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

■「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」更新

- **「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」とは**
一般的に、“格安スマホ”や“格安SIM”と呼ばれるMVNOサービスについて、利用者からの苦情やモニタリング定期会合等での指摘内容をふまえ、契約時や利用後にトラブルとなっている問題を、MVNO委員会にて「チェックポイント」としてまとめ、テレコムサービス協会やMVNO各社のHPで公開しています。
また、市場環境の変化などに合わせて、適宜修正を行い更新しています。
- **2021年度の更新について**
第10回及び第11回のモニタリング定期会合での指摘事項等を踏まえ、以下の項目について加筆修正し、2021年10月22日に更新致しました。
 - ①**端末（スマートフォンなど）**
 - ②**SIMカード**
 - ③**青少年のスマートフォンのご利用について**
 - ④**事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス**
 - ⑤**スマートフォンの音声通話の切断方法**
- **2022年度の更新について**
キャリアメール持ち運びサービスの開始を受け、2022年2月中旬に更新予定

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前	加筆修正後
<p>■ 端末（スマートフォンなど） 〉省略</p> <p>⇒ 端末とSIMカードの組み合わせによっては、SIMロック解除後も対応周波数 や通信方式の違いにより正常に動作しない場合があります。</p>	<p>■ 端末（スマートフォンなど） 〉省略</p> <p>⇒ 端末とSIMカードの組み合わせによっては、SIMロック解除後も対応周波数や通信方式の違いにより、正常に動作しない場合があります。</p> <p>特に、大手携帯電話事業者から発売されている端末に関しては、同じメーカーや商品名であっても、ご利用いただける周波数が異なる場合がありますので、契約を検討しているMVNOサービスが、どの大手携帯電話事業者の回線を利用しているかを確認しましょう。</p> <p>⇒ 5Gサービスを利用される場合、3G回線がご利用いただけない場合があります。ご利用される端末によっては、音声通話などがご利用できない場合がありますので、必ず事前に確認しましょう。</p> <p>※VoLTE非対応の端末は、音声通話がご利用いただけない場合があります。</p>
<p>■ SIMカード 〉省略</p> <p>⇒ 解約された場合、事業者へSIMカードの返却が必要な場合があります。</p>	<p>■ SIMカード 〉省略</p> <p>⇒ マルチカットSIMカードを提供しているMVNOもごさいます。マルチカットSIMの場合、全てのサイズに適用していますが、ご自身で端末にあったサイズにSIMカードをカットいただく必要があります。</p> <p>⇒ 解約された場合、事業者へSIMカードの返却が必要な場合があります。</p>

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前	加筆修正後
<p>■ 青少年のスマートフォンのご利用について 保護者の皆様は、フィルタリングサービスの利用やその他の方法により、青少年のインターネット利用の適切な管理に努める必要があります。</p> <p>⇒ 青少年を違法・有害情報との接触から守るためには、フィルタリングサービスの利用が有効です。保護者の皆様は、利用者が18歳未満の場合、その旨を事業者に出して、フィルタリングサービスを利用しましょう。事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なりますので、注意しましょう。</p>	<p>■ 青少年のスマートフォンのご利用について 保護者の皆様は、フィルタリングサービスの利用やその他の方法により、青少年のインターネット利用の適切な管理に努める必要があります。</p> <p>⇒ 青少年を違法・有害情報との接触から守るためには、フィルタリングサービスの利用が有効です。また、有害情報等を遮断するだけでなく、利用時間制限による使い過ぎ防止機能など便利なサービスです。保護者の皆様は、利用者が18歳未満の場合、その旨を事業者に出して、フィルタリングサービスを利用しましょう。</p> <p>⇒ MVNOが提供しているフィルタリングサービスは、有料サービスが一般的です。また、事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なりますので、注意しましょう。</p> <p>⇒ フィルタリングサービスを利用するためには、申込み後にご利用されるスマートフォンにフィルタリングを有効化する設定が必要ですので、必ず有効化設定を実施しましょう。</p>

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前

- 事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス
 ↳ 省略
 ⇒ 事業者が用意した独自通話アプリを用いる通話サービスの中には発信者番号表示に対応していないものがあり、電話をかけた相手の電話機に自分の電話番号が表示されないことがあります。

- スマートフォンの音声通話の切断方法
 スマートフォンで通話サービスをご利用される場合、液晶画面上の終話ボタンをタップ（押す）することで、終話することができます。終話ボタンをタップ（押す）せずに、そのまま画面をクローズ（閉じる）された場合、終話されずに、通話が継続されるため、高額の通話料金が発生する場合があります。

加筆修正後

- 事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス
 ↳ 省略
 ⇒ 事業者が用意した独自通話アプリを用いる通話サービスの中には発信者番号表示に対応していないものがあり、電話をかけた相手の電話機に自分の電話番号が表示されないことがあります。
 ⇒ **2021年4月より、事業者によっては、独自通話アプリを用いず、標準の通話アプリのご利用でも、割引通話や通話定額が適用されるサービスが開始されています。**

- スマートフォンの音声通話の切断方法
 スマートフォンで通話サービスをご利用される場合、液晶画面上の終話ボタンをタップ（押す）することで、終話することができます。終話ボタンをタップ（押す）せずに、そのまま画面をクローズ（閉じる）された場合、終話されずに、通話が継続されるため、高額の通話料金が発生する場合があります。
 ⇒ **終話ボタンをタップしない場合でも、相手側が終話した場合は、自動的に終話となりますが、双方が終話ボタンをタップしない場合、通話が継続されるため、高額の通話料が発生する場合がありますので、終話の際には、必ず終話ボタンをタップしましょう。**
 ⇒ **相手先が固定電話の場合でも、相手先の環境（公共施設や各種コールセンターなど）によっては、ご自身で終話しない限り、通話が継続する場合がありますので、終話の際には、必ず終話ボタンをタップしましょう。**

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

2021年12月より開始となったMNO各社の「キャリアメール持ち運びサービス」について、下記の通り、2月中旬に追加致します。

追加内容

■ キャリアメール

2021年12月より、大手携帯電話会社が独自に提供しているメールアドレスについて、MVNOに乗換えた場合でも、利用中のメールアドレスをそのまま継続して利用できる「メール持ち運び」サービス（有料）が開始されています。この「メール持ち運び」サービスにより、モバイルナンバーポータビリティ※（以下、「MNP」）とあわせて、電話番号やメールアドレスがお乗換え以前と同様にご利用いただけます。

なお、大手携帯電話会社でご利用中のメールアドレスを「メール持ち運び」サービスでそのまま継続して利用される場合は、通信会社のお乗換え後に、ご利用者自身で「メール持ち運び」のお手続きが必要です。

「メール持ち運び」サービスは、「MNP」とは別のサービスで、お乗換え後にお客さまご自身で、乗り換え元の通信会社へお申込み手続きが必要です。

「MNP」を利用してお乗換えいただくだけでは、利用中のメールアドレスをそのまま継続して利用することはできませんので、十分ご注意ください。

また、「メール持ち運び」サービスのご利用には、お申込みできる期限など大手携帯電話会社の定める条件があり、MVNOの通信料金とは別に料金が発生します。

詳しくは、大手携帯電話会社のホームページをご確認ください。

〈株式会社NTTドコモ〉

サービスご案内ページ：「ドコモメール持ち運び」（2021年12月16日提供開始）

〈KDDI株式会社および沖縄セルラー電話株式会社〉

サービスご案内ページ：「auメール持ち運び」（2021年12月20日提供開始）

〈ソフトバンク株式会社〉

サービスご案内ページ：「メールアドレス持ち運び」（2021年12月20日提供開始）

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み

- 2021年度参考速度の計測及び公表の状況について
2020年3月に制定された「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づいた2021年度計測及び公表については、計測事業者が4社、内2社が自社のHP等で公表済みとなっております。

参考速度ガイドラインの実施状況

- **2021年度状況**（2022年2月16日現在）
 - ①計測事業者：5社（2020年度：2社）
 - ②内結果公表：2社（2020年度：1社）
- **計測時期**
 - 2021年7月～8月：3社の共同計測
 - 2021年9月：1社単独計測
 - 2021年12月：1社単独計測

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み（事例①）

公表事業者例：BIGLOBE mobile（ done done）

□ 公式HPトップページ



平日の下り参考速度計測結果^{*2}

Mbps

お昼 夕方

6 9 12 15 18 21 時

「3Mbps」は快適に使えるの？

done doneの安心回線 →

*1 MM総研「MVNOネットワーク品質調査」（2021年9月時点）より。通信速度の最高評価は実測3Mbps以上が基準

*2 ガイドラインに基づく参考速度の計測結果は[こちら](#)

チャットで質問

メニュー 社会貢献活動 料金プラン ご利用の流れ お申し込み

done doneの特徴である通信速度「3Mbps」について、分かりやすい説明がポップアップされる。

□ 速度の説明ページ



× 3MbpsはYoutubeがHD720pの高画質で楽しめます

3Mbpsは動画、音楽、ビデオ通話サービスが快適に楽しめる速度です。またお昼休みなど混雑による速度低下がありません。

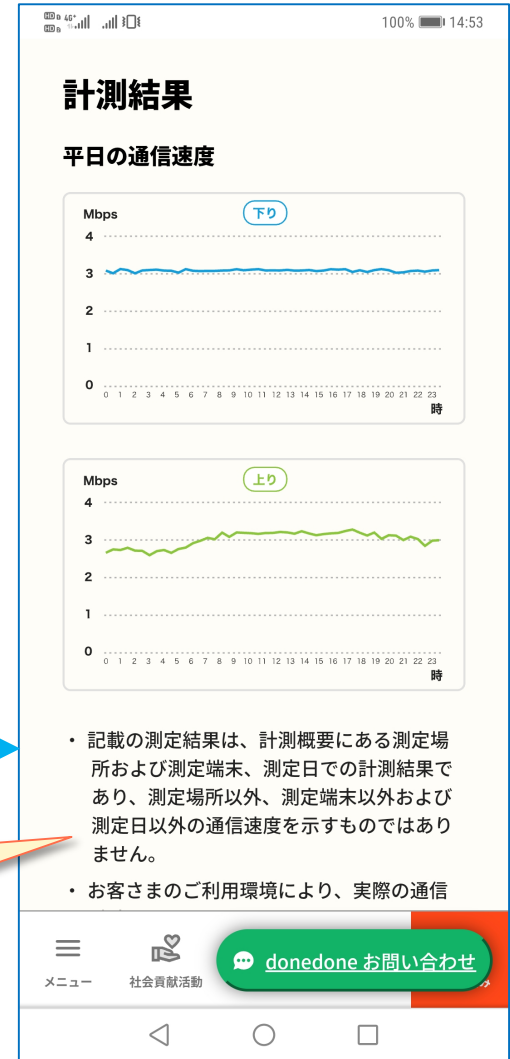
3Mbpsで利用可能な品質(公式サイト抜粋)

アプリ	利用可能な品質
YouTube	高画質HD720p
Netflix	標準画質(SD)
ABEMA	最高画質
Twitterの動画	HD画質

done done お問い合わせ

参考速度計測の結果について、ガイドラインに基づいて、公式HPに分かりやすく案内している。

□ 参考速度表示ページ



計測結果

平日の通信速度

Mbps

下り

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 時

Mbps

上り

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 時

- 記載の測定結果は、計測概要にある測定場所および測定端末、測定日での計測結果であり、測定場所以外、測定端末以外および測定日以外の通信速度を示すものではありません。
- お客さまのご利用環境により、実際の通信

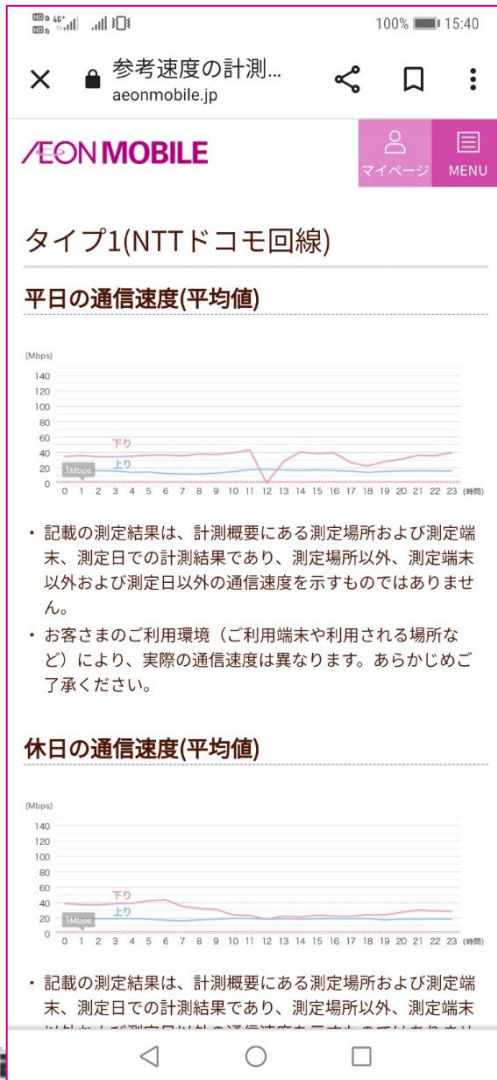
done done お問い合わせ

メニュー 社会貢献活動

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み（事例②）

公表事業者例：AEON MOBILE

□ 公式HPトップページ



□ 店舗告知用POP

イオンモバイル タイプ1 (NTTドコモ回線) 参考速度の計測結果 (2021年)

参考速度について

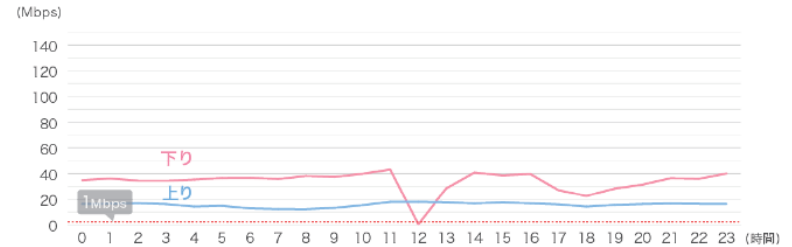
電気通信サービス向上推進協議会により定められたガイドラインに基づき計測したイオンモバイルの通信速度です。

ホームページやカタログ等に記載された最大通信速度は規格上の最大速度ですが、参考速度はよりお客さまの利用環境に近いかたちで計測した通信速度です。

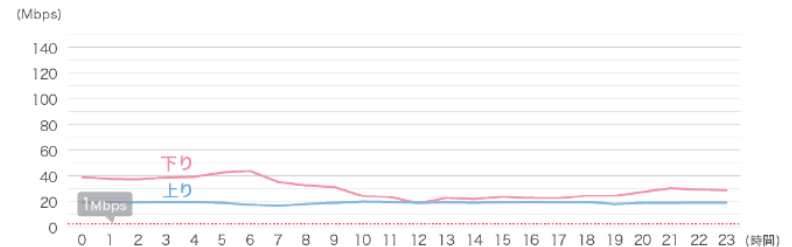
計測概要 ●測定場所：神谷町トラストタワー ●測定端末：Galaxy Note20 Ultra (5G-53A)：SIMロックフリー端末 ●測定日 [平日計測日] 7/26, 7/27, 7/28, 7/29, 7/30 [休日計測日] 7/25, 7/31, 8/1, 8/7, 8/8

※10分ごとに24時間連続した計測を、平日/休日のそれぞれについて5回実施した同一時刻における平均の速度を「参考速度」として表示しています。※測定場所は「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」に基づき、MVNO各社の委託する第三者が指定した測定場所です。※記載の測定結果は、計測概要にある測定場所および測定端末、測定日での計測結果であり、測定場所以外、測定端末以外および測定日以外の通信速度を示すものではありません。※お客さまのご利用環境（ご利用端末や利用される場所など）により、実際の通信速度は異なります。あらかじめご了承ください。

平日の 通信速度 (平均値)



休日の 通信速度 (平均値)



本年は、公式HPだけでなく店頭での告知も実施。

公式HPと同様にガイドラインで定められた告知内容にて、店舗でのお客さま告知物として展開している。

青少年へのフィルタリングサービスの利用促進への取組みについて

MVNO業界全体における青少年へのフィルタリングサービスの申込み率及び有効化措置率の向上に向けて、以下の取組みを継続実施いたします。

- ① 四半期ごとにMVNO各社のフィルタリングサービスの利用状況の取りまとめ及び公表。
- ② 各社の利用状況について、四半期ごとに時系列でまとめ、業界全体としての改善状況を確認する。
- ③ 申込率や有効化措置率の高いMVNOの具体的な取組み内容について、MVNO委員会及び消費者問題分科会を通じて、MVNO各社へ共有する。
- ④ 申込率及び有効化措置率の向上が進まない要因及び課題について、データの収集と合わせて、MVNO各社へヒアリングを行い、その要因及び課題についても、共有を行う。
- ⑤ 環境変化や申込率等の進捗に応じて「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」を適宜更新する。

青少年へのフィルタリングサービスの利用促進への取組みについて

■ 「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」の更新

- **「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」とは**
MVNOが法律に基づきフィルタリングサービスの提供を実施する際の手引き・例示として作成するもの。
また、既存MVNOにおけるフィルタリングサービスの更なる普及・改善など、MVNOが本指針に基づいた対応を行うことで、青少年及びその保護者の携帯電話等インターネットサービスについての正しい理解が向上し、青少年の安心・安全なインターネットの利用環境が整備されることを期待し策定しているもの。
- **2021年度の更新について**
青少年TFでの指摘事項等を踏まえ、以下の項目について加筆修正し、2021年8月25日に更新致しました。
更新内容は、次ページ以降を参照。

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前	加筆修正後
<p>■ フィルタリングサービスの提供 具体的には、新規契約者に対し、契約者が青少年か、青少年使用の有無を確認することはもちろん、青少年が使用する成人契約の携帯電話等が一定程度存在することに鑑み、既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認することが適当である。</p> <p>【対応例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規契約申込書に、青少年使用の有無を申告する欄を設ける。 ・ 新規契約申込書に、使用者情報（氏名、年齢）を申告する欄を設ける。 ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認する。 ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて使用者情報を確認する。 	<p>■ フィルタリングサービスの提供 具体的には、新規契約者に対し、契約者が青少年か、青少年使用の有無を確認することはもちろん、青少年が使用する成人契約の携帯電話等が一定程度存在することに鑑み、既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認することが適当である。</p> <p>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。</p> <p>【対応例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、使用者の確認欄を設ける。 ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、青少年使用の有無を申告する欄を設ける。 ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、使用者情報（氏名、年齢）を申告する欄を設ける。 ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認する。 ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて使用者情報を確認する。 ・ 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。

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前	加筆修正後
<p>■ フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明 契約者又は使用者が青少年である場合、青少年インターネット環境整備法第14条の規定に基づき、契約者又は使用者の保護者に対して、下記の事項を確実に説明する。</p> <p style="text-align: center;">〈省略〉</p> <p>保護者がフィルタリングサービスの利用を不要と申し出た場合は、事業者の使用者に対する提供は義務とはならないが、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスク等を丁寧に説明する。当該不要申出書は法律では書面による提出は義務付けられていないが、都道府県によっては条例で書面による提出や保存が義務付けられていることに留意することが必要である。</p>	<p>■ フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明 契約者又は使用者が青少年である場合、青少年インターネット環境整備法第14条の規定に基づき、契約者又は使用者の保護者に対して、下記の事項を確実に説明する。また、フィルタリングサービスの利用促進に努めるものとする。</p> <p style="text-align: center;">〈省略〉</p> <p>オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、保護者がフィルタリングサービスを容易に申込できるよう手続き手順に創意工夫を行う必要がある。 また、保護者がフィルタリングサービスの利用を不要と申し出た場合は、事業者の使用者に対する提供は義務とはならないが、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスク等を丁寧に説明する。当該不要申出書は法律では書面による提出は義務付けられていないが、都道府県によっては条例で書面による提出や保存が義務付けられていることに留意することが必要である。</p>
<p>■ フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明 オンラインでの非対面で販売する場合も登録時に契約者に対して使用者が18歳未満かどうかを確認するとともに、使用者に分かりやすい方法で説明する必要がある。</p>	<p>■ フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明 オンラインでの非対面で販売する場合も登録時に契約者に対して使用者が18歳未満かどうかを確認するとともに、使用者に分かりやすい方法で説明する必要がある。 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。</p>

業界全体での苦情相談の縮減に向けた具体的な取組みについて

加筆修正前	加筆修正後
<p>■ フィルタリングサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマイズ機能や年齢層別等、多様な利用者ニーズにあわせた携帯電話等フィルタリングサービスについて説明し、利便性を特段損ねることなく青少年の利用環境の健全性を高めることが可能なことを説明する。 ・ 利用者から質問があった場合には、代表的なウェブサイトが、携帯電話等フィルタリングサービスの加入により閲覧可能かどうか、確実に回答する。 	<p>■ フィルタリングサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマイズ機能や年齢層別等、多様な利用者ニーズにあわせた携帯電話等フィルタリングサービスについて説明し、利便性を特段損ねることなく青少年の利用環境の健全性を高めることが可能なことを説明する。 また、オンラインでの申し込みの場合、上記の内容について、申し込み手続き時に、保護者が自ら確認できるようWebページへ記載する。 ・ 利用者から質問があった場合には、代表的なウェブサイトが、携帯電話等フィルタリングサービスの加入により閲覧可能かどうか、確実に回答する。
<p>■ その他のインターネットサービス利用環境整備施策</p> <p>【対応例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ MVNO委員会を通じて、自社のフィルタリング申込率及び有効化措置率等について情報提供することで、申込状況及び有効化措置状況の把握ならびに改善を図る活動に協力する。 ・ MVNO委員会にて、青少年の携帯電話等利用状況の説明を行う活動に協力する。 ・ MVNO委員会にて、青少年や保護者のICTリテラシーの向上に資する情報を積極的に提供する活動に協力する。 	<p>■ その他のインターネットサービス利用環境整備施策</p> <p>【対応例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ MVNO委員会を通じて、自社のフィルタリング申込率及び有効化措置率等について情報提供することで、申込状況及び有効化措置状況の把握ならびに改善を図る活動に協力する。 ・ MVNO委員会にて、青少年の携帯電話等利用状況の説明を行う活動に協力する。 ・ フィルタリングサービスの利用状況を把握するために、可能な限り、フィルタリングアプリのアクティベート状況を確認する。未アクティベートの場合、保護者へその旨を通知し、有効化措置の促進を図る。 ・ MVNO委員会にて、青少年や保護者のICTリテラシーの向上に資する情報を積極的に提供する活動に協力する。