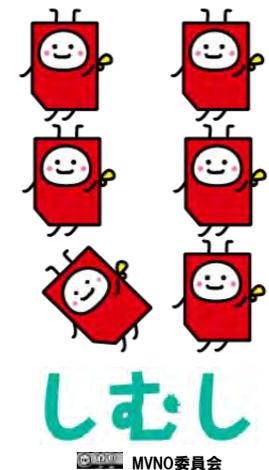


青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第17回）資料

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

2022年4月5日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



「新たな課題及び対策」に対してMVNOの取組みについて

新たな課題及び対策への主な対応

携帯電話事業者（MNO・MVNO）における加入・有効化措置の状況把握（公表を含む）と取組み強化

「新たな課題及び対策」を受け、前回に引き続き、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、14社（内3社は青少年利用なし）からの回答を頂戴いたしました。

◆ アンケート結果（個社名の公表について）

前回の回答状況		
公表可	条件付き公表可	公表不可
6社	3社	2社



今回の回答状況		
公表可	条件付き公表可	公表不可
7社	3社	1社

※ 3社は青少年利用なしのため、その3社を除いた事業者数としております。

フィルタリングサービスに対するMVNOの課題について

区分	問題点	内容
申込み率	契約者理解の問題	<ul style="list-style-type: none"> • 申込みに関し、最終的には契約者の意思となるため、事業者側での説明や対応には限界がある。 • 機能やメリットについて契約者の理解度を向上させる取組みが必要。
	サービス利用料の問題	<ul style="list-style-type: none"> • MNOと異なり、MVNOは基本的に有償でのサービスとなっており、有償であることが申込率が向上しない要因の一つになっている。 • MVNOの契約者は、廉価性を求めている場合が多く、数百円でも負担に感じられる場合がある。
	OSフィルタリングの問題	<ul style="list-style-type: none"> • OSフィルタリングを選択されるため、自社のフィルタリングサービスに加入されない場合があるが、OSフィルタリングに関しては、申込数にカウントしていない。 • OSフィルタリングに実装されている機能が、フィルタリングサービスの機能として、十分に満たしているかが判断できない。
有効化措置率	申告ベースによる有効化措置数の確認の問題	<ul style="list-style-type: none"> • オンライン申込みに関して、有効化措置の対面によるサポートができない。 • 提供しているサービスでは、実際に利用者が有効化措置を行ったかどうかを検知することができないため、有効化措置については、契約者がからの自己申告となっており、利用状況について契約者へアンケートメールを送付しているが、回答を得ることが難しい。 • 有効化を実施しない契約者に対しての訴求方法の拡充が必要。
その他	その他問題点	<ul style="list-style-type: none"> • 申込み率と有効化措置率についての数値指標がない。 • 提供しているセキュリティサービスに簡易なフィルタリング機能が実装されているため、セキュリティサービスを利用される場合、フィルタリングサービスに申し込まれない場合がある。 • iOS版のフィルタリングに関しては、機能が十分ではないため、スクリーンタイムの利用も推奨しているが、利用状況の把握が困難である。

フィルタリング申込率及び有効化措置率向上に向けた業界全体の取組み状況

2021年8月に改定した『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』に対する各社の履行状況について13社より回答を得た。

ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	予定なし	
<p>➤ 使用者確認の徹底について 青少年利用のスマホでのフィルタリングサービスの利用率向上に向け、青少年に関わらず、全ての契約者へ使用者確認及び使用者登録を実施する旨を追加。</p>	8社	0社	5社	0社	
<p>➤ 申込率改善への取組について オンライン申し込みや利用手順の際には、フィルタリングサービスの申込み有無が契約者による選択ではなく、予め申し込み有となる手順とすることを追加。</p>	2社	2社	7社	2社	
ガイドライン追加項目	記載済み	記載予定	未定	予定なし	
<p>➤ 子供と共有する場合の注意喚起 低年齢層の子供と共有する場合を考慮して、重要事項説明書等への注意喚起など、契約手続き時に保護者がフィルタリングの必要性を認識できるよう取り組む内容を追記。</p>	6社	5社	2社	0社	
ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	実施困難	予定なし
<p>➤ フィルタリングの利用向上への取組について オンライン契約の場合、有効化措置を保護者自身に実施いただく必要があり、また、有効化措置の実施有無については、保護者からの申告となるため、事業者が自身でアクティベート状況を確認できるよう努力する内容を追加。</p>	5社	0社	3社	4社	1社

個社の取組の具体例と自己評価

区分	申込率向上等に向けた取組みについて	取組みについての自社の評価
IIJ	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>コロナ禍という事もあり、店頭での説明対応に苦慮していたが、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ものと考えている</p> <p>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ていく。</p>

IIJ重要事項動画サンプル画像

動画による説明により、フィルタリングサービスの必要性が分かりやすく契約者へ伝わることで、高い申込率となっている。

青少年のご利用について

有害サイトなどから保護

ウェブサイト アプリケーション

フィルタリングサービスをご利用いただいた場合は、インターネット通信のうちお子様にふさわしくない情報等の一部情報の閲覧が制限される可能性があります。

ご契約者様またはご利用者様が18歳未満の場合には原則として有償のフィルタリングサービスにお申し込みいただけます。

青少年のご利用について

18歳未満であることを申告

※青少年インターネット環境整備法：青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律

18歳未満の場合は、青少年インターネット環境整備法にしたがい、未成年であることをご申告いただく義務があります。

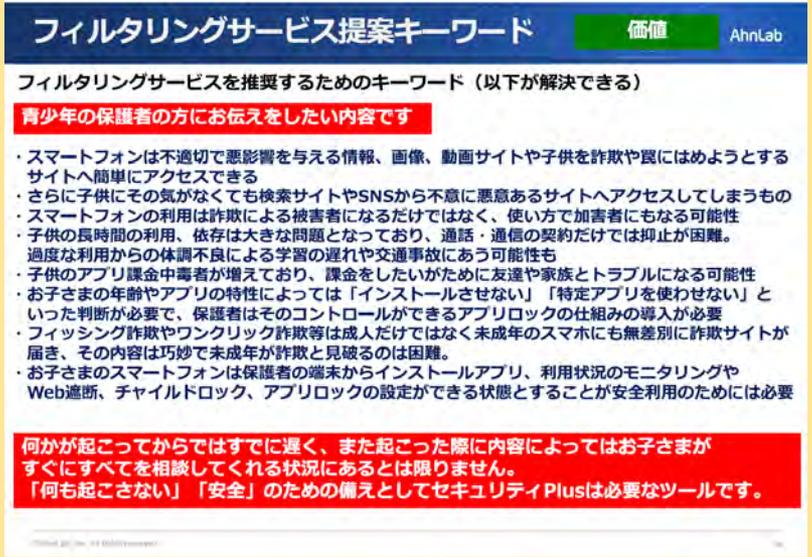
個社の取組の具体例と自己評価

区分	申込率向上等に向けた取組みについて	取組みについての自社の評価
NTT コミュニケーションズ	<p>新規申し込み時に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即している。</p> <p>また、申込はチェックを入れるのみの仕様とし、画面遷移することなくサービスの内容がわかる仕様としている。</p>	<p>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。</p>
オプテージ	<p>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。</p> <p>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、およびフィルタリングサービスの提供について説明。</p>	<p>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。</p> <p>有効化措置の確認に関し、メール以外の訴求方法についても検討が必要と考える。</p>
STNet	<p>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。</p> <p>また、申込時の利用者の年齢確認を行い、18歳未満の場合、保護者へフィルタリングの必要性について丁寧な説明を実施。</p>	<p>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等、課題はあると考える。</p>
ニフティ	<p>お申込み前の注意事項、重要事項説明等で説明を行うとともに、申し込みフォーム上でも18歳未満方の利用についての注意喚起を実施。</p>	<p>お客さまのご検討、お申込みの流れに合わせてご案内を行っておりますが、さらなる向上に向けて取り組んでいく。</p>

個社の取組の具体例と自己評価

区分	申込率向上等に向けた取組みについて	取組みについての自社の評価
ビッグローブ	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> 「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」 https://join.biglobe.ne.jp/mobile/sim/gurashi/tips_0144/ 「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！」 https://join.biglobe.ne.jp/mobile/sim/gurashi/parental_control/ 「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」 https://join.biglobe.ne.jp/mobile/sim/gurashi/smp_for_kids_attention/ 	<p>一定の成果は得られていると認識しているが、さらなる効果拡大を目指して、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。</p>  <p>The image shows two screenshots from the 'しむぐらし' website. The left screenshot features the article '子ども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' (Should I let my child have a smartphone? Pros, cons, and countermeasures). The right screenshot features the article '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！' (What is parental control? 3 recommended options for safe smartphone use for children!).</p>
TOKAIコミュニケーションズ	<ul style="list-style-type: none"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

個社の取組の具体例と自己評価

区分	申込率向上等に向けた取組みについて	取組みについての自社の評価
イオンリテール	<ul style="list-style-type: none"> 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。引き続き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。 フィルタリングアプリ申込み状況管理を徹底 担当者を一人配置し、常時加入率の管理を行っている。週次、月次で加入率のデータを社内へ配信し、常にスタッフのモチベーション向上を実施。 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 フィルタリング継続利用促進 一定数有効化措置がなされないままの回線について、アプローチ方法を検討中。 一度有効化措置がなされないお客さまについてDM等の発送で注意喚起が可能かどうか、社内で検証しながら取り組んでいる。 	<p>各種取組みの結果、有料サービスではあるが、申込率やアクティベート率については、MNOと同等の水準となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 既存のサードパーティーアプリでの課題を解消するために、独自のフィルタリングアプリを開発。 青少年がフィルタリングサービスを継続利用する上で障害となっている事案について具体的に解消させることができている。 対面契約が中心であるため、フィルタリング申込件数や申込率などを週単位で集計し、スタッフへ配信している。 スタッフ単位で管理しており、優秀なスタッフのセールストークなどの水平展開も実施している。 <h3>スタッフ向け勉強会資料抜粋</h3>  <p>フィルタリングサービス提案キーワード 価値 AhnLab</p> <p>フィルタリングサービスを推奨するためのキーワード（以下が解決できる）</p> <p>青少年の保護者の方にお伝えをしたい内容です</p> <ul style="list-style-type: none"> スマートフォンは不適切で悪影響を与える情報、画像、動画サイトや子供を詐欺や民にはめようとするサイトへ簡単にアクセスできる さらに子供にその気がなくても検索サイトやSNSから不意に悪意あるサイトへアクセスしてしまうもの スマートフォンの利用は詐欺による被害者になるだけではなく、使い方で加害者にもなる可能性 子供の長時間の利用、依存は大きな問題となっており、通話・通信の契約だけでは抑止が困難。 過度な利用からの体調不良による学習の遅れや交通事故にあう可能性も 子供のアプリ課金中毒者が増えており、課金をしたいがために友達や家族とトラブルになる可能性 お子さまの年齢やアプリの特性によっては「インストールさせない」「特定アプリを使わせない」といった判断が必要で、保護者はそのコントロールができるアプリロックの仕組みの導入が必要 フィッシング詐欺やワンクリック詐欺等は成人だけではなく未成年のスマホにも無差別に詐欺サイトが届き、その内容は巧妙で未成年が詐欺と見破るのは困難。 お子さまのスマートフォンは保護者の端末からインストールアプリ、利用状況のモニタリングやWeb遮断、チャイルドロック、アプリロックの設定ができる状態とすることが安全利用のためには必要 <p>何かが起こってからではすでに遅く、また起こった際に内容によってはお子さまがすぐにすべてを相談してくれる状況にあるとは限りません。 「何もしない」「安全」のための備えとしてセキュリティPlusは必要なツールです。</p>