

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10回)

1 日時：令和6年7月4日（木） 11：00～11：40

2 場所：WEB会議による開催

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

一般社団法人テレコムサービス協会

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

電気通信サービス向上推進協議会

○総務省

総合通信基盤局 電気通信事業部 西潟データ通信課長

総合通信基盤局 自治行政局 地域政策課 木村地域情報化企画室課長補佐（前データ
通信課課長補佐）

総合通信基盤局 電気通信事業部 宮本データ通信課課長補佐

4 議事

(1) 報告書（案）・ガイドライン（案）に対する意見募集の結果について

(2) その他

5 議事要旨

【平野主任】 主任の中央大学国際情報学部長の平野晋でございます。ただいまから、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10回を開催いたしたいと思います。本日の会議はWEB開催となっております。

それでは、議事に入ります前に、事務局から配付資料の確認と会合に関する事務連絡をお願いいたします。

【木村前データ通信課課長補佐】 事務局を担当しております総務省の木村でございます。本日の資料は、議事次第と資料10-1、10-2及び参考資料10-1でございます。御確認いただきまして、不足や不具合等ございましたら事務局までお申しつけください。

【平野主任】 ありがとうございます。それでは、早速議題に入りたいと思います。

まず、事務局から報告書（案）及びガイドライン（案）につきまして、意見募集した結果と提出された御意見に対する回答案及び報告書（案）等の修正点について御説明をお願いいたします。

【木村前データ通信課課長補佐】 事務局の木村でございます。資料10-1を御覧ください。5月2日に開催した第9回会合において取りまとめていただきました報告書（案）等につきましては、本年5月17日から6月17日までの間、意見募集を行った結果、法人、個人の方から多数の御意見をいただきました。本日はお時間も限られておりますので、提出された御意見の中から幾つか御紹介させていただき、御意見を踏まえた報告書やガイドラインの修正案につきまして御審議いただければと思います。

ページをおめくりいただき、2ページ目を御覧ください。こちらのページでは、まず、報告書案に対していただいた御意見と御意見に対する考え方の案を御紹介させていただきます。

1番は飛ばさせていただきます、まず2番の御意見を御覧ください。測定結果の表記方法につきましていただいた御意見でございます。1文目は飛ばさせていただきます、2文目から読み上げますが、事業者は計測結果を表示する際、次の内容について明記するように報告書に記載をお願いいたします。①事業者は、実測結果を規格上の最大速度の近似の場所に同等のフォントサイズで表示すること、②ホームページに掲載する場合で測定結果について同じページに表示できない場合は、リンクを張る等消費者が計測結果を見やすいように工夫することという御意見でございます。こちらの御意見につきましては、前回会合でも少し御議論があったと記憶をしておりますが、御意見に対する考

え方としましては、御指摘を踏まえ、測定結果については、サービスの規格上の上限速度を説明しているホームページに測定結果または結果を掲載しているページのリンク、こういったものを掲載するよう報告書及びガイドラインに追記したいと考えております。こちらにつきましては、報告書の48ページとガイドラインの9ページに修正案を記載しておりますので、御参照いただければと思います。

続きまして、番号を飛ばさせていただきまして、3ページの8番の御意見を御覧いただければと思います。ご意見について読み上げます。実施に当たっては、報告書に記載のとおり、多額の費用が必要になることが見積もられております。ケーブルテレビ事業者は中小規模の事業者が多く、財務面、稼働面、これらに対して大きな負担となることが予見され、示された規模の費用負担は困難であると考えられます。こちらの御意見につきましては、前回会合で事務局より説明をさせていただいた点ではございますが、あらためて御紹介させていただきます。御指摘の測定費用につきましては、総務省アプリを使用して品質測定を実施した場合の費用を試算した結果がございます。報告書4.2に記載しているとおり、民間企業が提供しているアプリの利用と自社社員等によるモニタリング調査を行うことで測定費用を大幅に抑制することが可能であると考えております。費用の観点から総務省アプリを使用した品質測定の実施が困難である場合は、こうした比較的低廉な測定手法を用いた品質測定の実施を御検討いただきたいと思いますところでございます。

続きまして、9番の御意見を御覧ください。こちらは注書きを追加していただきたいという御意見でございます。御意見について読み上げます。計測結果を公表する際には消費者にも分かりやすい用語での説明をするだけでなく、消費者が誤認しないように次の内容を報告書に明記をお願いいたします。①使用している通信機器や住居形態により計測結果に差異が生じること、どのような機種やアプリを用いて計測しただけではなくて、LANケーブル等についても明確に示すこと。②総務省アプリ、民間アプリ等計測時に使用しているアプリによって計測結果に相違が生じることとご意見を頂戴いたしました。こちらの御意見につきましては、御指摘を踏まえまして、同じ場所、時間で測定した場合でも、測定に使用する機器によって測定結果に差異が生じる可能性や、測定に使用した機材の公表について、報告書等に追記したいと考えております。また、御指摘の測定に使用するアプリによって測定結果に差異が生じ得ることについては、報告書等、こちらを追加させていただきたいと考えております。修正案につきましては、報告

書の48ページ、49ページ、ガイドラインの9ページ、11ページに追記をしておりますので、そちらを御参照いただければと思います。

続きまして、5ページ目を御覧ください。15番、16番でいただいた御意見について紹介をさせていただきます。こちらは苦情相談等についていただいた御意見でございます。15番につきましては、まず、本意見に賛同いたしますということと、電気通信事業者の責任の範疇外の原因の対策を求められないよう、ガイドラインに追記いただくことを要望いたします。また、電気通信事業者への苦情申告数を低減させるため、固定ブロードバンドサービスがベストエフォートサービスであることや、地域により通信速度に差があることの説明に加え、申告者の利用端末や宅内環境、こういったものにより速度低下の可能性があることや、改善方法については、政府からも周知・広報を十分に行っていただくこと、こういったことを要望いたしますとご意見を頂きました。これらの御意見につきましては、賛同の御意見として承りたいと思います。事業者の責任に関する御意見につきましては、今後、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの改正に向けた検討における参考とすることが適当であると考えております。また、後段で述べられておりました宅内環境等における通信速度のボトルネックやその改善方法については、総務省ホームページ等を通じて消費者へ周知することとしております。続いて16番について読み上げますと、現行でも固定ブロードバンドサービスがベストエフォートサービスであるということを理由に、何の対応もされていないと消費者から苦情が寄せられております。公表された下限値よりも速度が出ない等の相談が寄せられた場合には、真摯な対応をすることについて報告書とガイドラインに明記をお願いいたします、という苦情相談等に関する御意見でございます。

こちらにつきましても、御指摘の消費者からの苦情に関する御意見につきましては、今後、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの改正に向けた検討における参考とすることが適当であると考えております。どちらも苦情相談に関する御意見なのですが、以前に事務局からお知らせさしたとおり、別途検討会等が開催されておりますので、そちらでこういった御意見を踏まえた検討をさせていただければと考えております。

以上、ここまで、報告書に関する主要な御意見と御意見に対する考え方を一部、主に修正が必要な点につきまして御紹介させていただきました。

続きまして、ページを少し飛ばさせていただきます、9ページ目を御覧いただけれ

ばと思います。こちらのページからは、ガイドラインについて提出いただいた御意見を御紹介させていただきます。

まず22番の御意見を御覧いただければと思います。モニターユーザーまたは自社社員の確保や測定環境整備への継続的対応というのは、ISP事業者にとって費用面及び稼働面の双方で大きな負担となるおそれがあることから、ISP事業者自らがモニターユーザーと同等の宅内環境を構築し、品質測定する方法も許容されることを要望いたします。こういった御意見でございます。こちらに対する考え方といたしましては、御指摘のモニターユーザーと同等の宅内環境を構築し品質測定をする、こういった手法につきましては、各地域におけるインターネットトラヒックや、集合・戸建住宅における宅内配線の違い、測定サーバーから測定端末までの距離や経路、こういった変化等の不確定要素を試験環境で再現できないと考えております。このため、実際のサービスを提供している消費者の宅内環境において品質測定をし、その結果を公表することが適当であると考えておりますので、このガイドラインでは、こういった試験環境における測定を公表していただくものは除かせていただいているところでございます。

続きまして、1ページめくっていただきまして、10ページの25番の御意見を御覧いただければと思います。用語に関する御意見でございます。ガイドラインの任意測定項目に「ブラウジング速度」といった例示がありますが、用語として不適切または曖昧に感じます。「ウェブページ読み込み時間」等でしょうか。といった御意見でございます。こちらにつきまして、御指摘のとおり、「ブラウジング速度」という用語が少し分かりにくいということもあるかと思っておりますので、御指摘を踏まえまして「ウェブページ読み込み時間」という形に修正させていただきたいと思っております。こちらの修正につきましては、ガイドラインの4ページに修正しておりますので、そちらを御参照いただければと思います。

また、同じページにある27番の御意見を御覧ください。ガイドラインの用語として使われている「同一のエリア」「同一の地域」の定義を明確にさせていただくことを要望いたします、という御意見でございます。こちらの御意見、「同一のエリア」「同一の地域」につきましては、これまで会議でこちらから説明をしていなかったものでございますので、回答させていただければと思いますが、御指摘の同一エリアとは測定地域及び隣接する都道府県、こういったものを想定しているところでございます。また、同一の地域とは、基本的に同一の都道府県内の地域を想定しておりますが、県境をまたぐ生活圏の

ような場合は、「同一の地域」に該当し得ると考えているところでございます。

また、引き続きまして、ページをおめくりいただき、11ページを御覧いただければと思います。28番の御意見でございます。測定期間に関する御意見をいただいております。測定期間は1週間以上ではなく、「N週間（土日祝日はそのうち2N日）」等とすべきではないか。といった御意見でございます。また、後段のほうにありますけれども、括弧書きの中、「測定結果の公表イメージとして『1月1日から7日まで』のような例示があるがこれは不適切な例示である」、この2点の御意見をいただいております。測定期間につきましては、御指摘のとおり、土日祝日の日数を固定する方法も考えられる一方、所要の測定回数との関係では連続7日間の計測で足りると考えておりますので、「1週間以上の連続した期間」という今の原案のままだと妥当かなと考えているところでございます。他方、後段で御指摘のございました1月1日から7日までという例示につきましては、不適切という御意見を踏まえまして、別の日にちに修正させていただきたいと思っております。それぞれ報告書とガイドラインの図に1月7日という表現もありましたので、そちらも修正させていただいております。

続きまして30番の御意見を御確認いただければと思います。100メガの壁に言及がありますが、ケーブルや直結先のハブ・ルーター等が問題となっている場合はコマンドでリンク速度等の確認が可能であり、測定アプリ側でその問題がないことを確認した上で計測するように実装可能ではないでしょうか、という御意見と、後段の括弧書きの中ですけれども、400メガの壁、こういったことが見られるような端末性能起因の問題がないことを確認した上で、端末の手配と計測を開始するよう注記があるべきか、という御意見です。前段の御指摘の100メガの壁といったものを避ける手法につきましては、既にガイドラインに例示をさせていただいておりますので、そちらを御参照いただければと考えております。また、御指摘の測定端末を手配する際の注意事項につきましては、御意見を踏まえまして、ガイドラインに追記させていただきたいと考えております。なお、追記させていただく部分につきましては、ガイドラインの7ページに追記しておりますので、そちらを御参照いただければと思います。

続きまして、1ページおめくりいただき、33番の御意見を御覧いただければと思います。いただいた御意見の趣旨といたしましては、測定ツールに関するメリット、デメリットの中の一部の記載につきまして、民間アプリにはロジックが公表されていないというような記載がありますが、それは正しくない、という御意見で、ロジックが公表され

ている具体例を挙げていただいているところでございます。こちらは、我々のほうで確認させていただいたところ、御指摘のとおり、民間アプリの中にもロジックが公開されているものが確認できましたので、御意見を踏まえまして、一部記載を修正させていただきたいと思っております。修正点につきましては、報告書の47ページ、ガイドラインの8ページをご参照ください。

このほか、42番まで御意見をいただいているところでございますが、修正を要する主な御指摘につきましては、御紹介させていただいたものになります。残りの御意見につきましては、資料を御参照いただければと考えております。

事務局からの説明につきましては以上となります。

【平野主任】 ありがとうございます。今の事務局からの説明につきまして、構成員の皆様から御質問、御意見、コメント等いただきたいと思います。御発言を希望される方はチャットでお知らせいただければと思います。よろしくお願いいたします。

2番目の御意見、パブコメの御意見に対する回答について、モバイルネットワークオペレーターの携帯のスピードを測ることが先行している中で、私（平野主任）は広告表示の関係のアドバイザリーボードを「電気通信サービス向上推進協議会」でやらせていただいています。その中の議論でもベストエフォートが記載されたページに実測値を書くべきという意見をもらいました。それを反映する形なのかなというような感想を持ちました。

それから、例えば15番、16番の回答について、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改定についても参画させていただいております。これは非常に活発で、毎月ぐらい会議が開かれておりますが、その中でいろんな改善提案というものが織り込まれる一方、いろんな問題点も提起されるような形もあります。苦情の件数を半年に一度か1年に一度検証し、引き続きこういったことが多いですねとか、そういうところは各事業者の皆様に改善を促すみたいなこともやっております。そういうようなところで包括的に扱い、一つの論点として扱っていききたいなという内容になっていると思います。

それから、細かい点ですが、28番の回答案の下から2行目、「公表イメージに記載の測定期間の例つきましては」のところ、「に」が抜けています。

【木村前データ通信課課長補佐】 ありがとうございます。後ほど修正させていただきたいと思います。

【平野主任】 あとは、この辺りは非常に技術的な話ですけど、御指摘いただいたところで、「ああ、それはいいね」とか「こちらのほうで気がつかなかったね」みたいな、非常に良い御提案もいただいていますので、そのようなところは、今回案として反映させていると、全体としてそんな感じになっていますというのですが、何か御意見とか御質問とかあれば、この機会にどしどしいただきたいです。

【上瀬構成員】 上瀬でございます。基本的に何か修正を求めるものではないのですが、先ほどの先生からの話、発言があったほうがいいかなということでいうところでございます。2番、「全国消費生活相談員協会」からの御指摘のところは、このとおりにするのはさすがに政府として、民間企業の自由もあるので、フォントのところまで、政府として言うというのは難しいかなと思い、回答そのものはこのままでいいのかなと思うんですけども、結果的に、今後消費者に対して、ある程度分かりやすい形で説明をしているのかというのは、どこかで検証とかが必要なかなと思いました。要は、ホームページへのリンクを張っているといっても、それが分かりにくかったら意味がないみたいというところなんです。その辺り、何が正しいというのは別になのかなとは思いますが、この答えそのものには特段コメントはないのですが、結果的に各事業者さんなりが測定結果の表示を、ある程度適切な形でやっているのかというところは事後的にチェックをどこかがやるべきなのかなと思ったところでございます。

以上です。

【平野主任】 ありがとうございます。先ほどちょっと御紹介した電気通信サービス向上推進協議会という事業者の皆様、4団体（電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連盟）が参加する、そういうものがございまして、その名前のとおり、サービス向上の努力を自主的にやっただけだということという機関がございまして。そんなところでも、広告宣伝のところ、四半期に一度、内部で事業者の皆さんが、ここはおかしいのではないかと互いに指摘されてきたものが上がってきまして、私を含む有識者で確認し、広告宣伝のガイドラインへの違反を指摘します。例えばテレビの広告について、小さな字が出てきますよね。これは文字数等の決まりがありますが、これについて、違反ですよとか、違反とは言えないけど消費者には理解しにくいのではないかと、みたいな意見があれば、そういうものも、各事業者に、アドバイスをするという取組がありますね。

ですから、御指摘の部分につきましても、例えば、「詳しくはウェブサイト」という、

それだけでいいのかという議論もあるし、逆にあまり小さな字で載せても読まないよね、みたいなものもあって、何が正解というのはないのですが、できるだけ消費者の皆様に正確に理解をいただくというのが一番ですよねというようなスタンスで、我々、お話をしているところでございます。まさに御指摘いただいたように、具体的にどこまでという話は幅のある概念ですけど、スタンスとしては、事業者の皆様には消費者が理解しやすいということを第一義に置いて、よりよい提案をしていただきたい、こういうふうに思っているところです。貴重な御意見ありがとうございました。

【上瀬構成員】 まさに先生がおっしゃったような取組をやっているところから自発的に動くという、その流れ、非常に素晴らしいと思います。ありがとうございました。

【平野主任】 ありがとうございました。実積先生、いかがでしょうか。

【実積構成員】 かなり細かく丁寧に対応されており、非常によいご説明だと思いました。その上、コメントというわけではないのですが、出てくる意見で若干気になっているのが、一定の地域を定めてくれとか、何日から何日までというのをできれば決めてほしいみたいなニュアンスが感じられる意見が多いと感じられる点です。なぜかというと、我々自身は、それこそ I S P 事業者として機器を実際に触っていて、調整している専門家でもないで、そこはやはり I S P 事業者の方々が実際に詳細を調整されるべきだろうと思うからです。今回のガイドラインの検討は、消費者の目から見てベストエフォートというのは非常に分かりにくいので、実際どのくらいの品質のサービスを事業者としては提供しているのかという情報はちゃんと出すべきだろうというところから議論が始まったところです。さはさりながら、今回公表していただく数値というのが、このスピードを保証しろというものじゃないということを再度強調する必要があると思います。ギャランティードのサービスを出せというか、あるいは最低限、例えば100なら100メガ以上を必ず保証しますよという最低の保証水準を出せということではなくて、ベストエフォートであるということはちゃんと認識しながら、大体この辺のスピードは期待してもいいという期待値を出すということは、やはり我々も総務省も、あるいは事業者の方々も今後とも強調していくべきだろうと思います。

その上で、どのくらいの数字を出したらその上下、1割か2割か分かりませんが、どのくらいの幅であれば、この I S P 事業者とか、あるいは携帯事業者はちゃんと約束を果たしてくれているんだ、我々が毎月払っている料金にふさわしいサービスを出

してくれているだという許容幅の目安というものを今後、より詳細なガイドラインとして、利用者自身あるいは業界団体で作り上げていただくとというのが次に必要なプロセスだろうと思います。このガイドラインができたからといって、やり方を完全に全部書ききることはできないので、消費者団体の方からの意見も出ていましたけれども、こういう形で数字を出してもらう方が理解しやすいとか、あるいはこういう説明があれば理解しやすいとかというノウハウなどが今後蓄積されて、よりよい情報開示というか、広告宣伝の表示はできていくだろうと思います。このガイドラインで終わりではなくて、今後これがよりよくなっていくことを期待したい。さらに、今回技術的なことしかやっていませんけれども、最終的には消費者がブロードバンドをちゃんとエンjoyできるというか、QoEの観点から見て望ましいサービスを、それにふさわしい料金を払ったらきちんと利用できる環境をつくるのが最終目的であるというのは、最後もう一度主張しておきたいと思います。

以上です。

【平野主任】 貴重な御意見ありがとうございました。まさにこれはバージョン1.0という、以前AIのほうで「AI事業者ガイドライン」というのを作りましたが、これはムービングドキュメント、すなわちターゲットが動いているわけですね。もう生成AIだとか、とんでもないものが出てきているので、だから、これで終わりですよということは全然ない。本件も同じで、最初のファーストステップを踏まないと次がないというね。ですから、まずファーストステップでやりましょうと。いろんな改善提案いただいて、経験も積んでいくとよりよくなっていく、そういうものだということと、まさにベストエフォートというのは、文字そのものが努力義務という、定義ではありますけれども、やはり電気通信サービス向上推進協議会や消費者の皆様とお話をする、それが知られてないということがあるわけですね。事業者様が宣伝するときには数値で何ギガとかってでかく出るから、本当に出るのかなと思ってしまうわけですね。でも、そうじゃないということを業界の人は当たり前に知っているわけですが、ただそれが当たり前ではないという事実のギャップを埋めていくということについて、今回のこの試みがその一助になればいいなと、こんなふうに私も思っています。

では、今まで閣下に御意見を賜った長様、どうでしょう、何かございますでしょうか。

【長構成員】 長です。いろんな御意見をいただいたものの、あまり大きな修正はないのかなと思っています。その一方で、ちょっと技術的に細かいことを突っ込んでいる方

が多かったり、あるいは消費者目線の意見があったり、全体的にちょっと分かりにくかったなというのは反省点としてあると思うんですよね。僕の理解だと、もともとのこの委員会の目的自体は、品質測定手法ということで、かなり純粋にテクニカルな話なんですけれども、それをやろうとすると、いろんな制約があって、その制約の中で何かを解こうとすると、初めに戻って、そもそもの目的、消費者にとってどうなのかとか、あるいは競争政策としてどうなのかみたいなのところに戻らないと技術的な話ができない。この辺がうまく整理し切れなかったのかなというのは、僕としてはちょっと反省点であると思っています。

だから、そこの位置づけがうまく伝え切れないというか、整理し切れなかったので、読んだ人たちが自分たちの立場でいろんな解釈をしちゃうのがちょっと難しいところで、平野先生もおっしゃったように、最初のバージョン1ということで、とにかく何か決めてスタートしないといけないというところで、こういう落としどころになったんだろうなとは思っております。そのあたりを整理して、皆さんにうまく伝えていくというのがこれからの課題なのだろうと思っています。

以上です。

【平野主任】 全体をまとめていただいて、ありがとうございます。まさにこの問題は、どの分野がやるか、なかなか管轄の切り分けが難しいというものです。学際的というか、究極的に消費者の皆さんに分かっていただくというところは抜きにはできないことと、あとは理想のスペックと現実の間、コストとかも考えなきゃいけないという、そういう意味では、言い方は悪いのですが、妥協の産物かもしれない。ただ、それは現実を踏まえた上で、何もしないより、やれることをまさに、長様に最後言っていただいたように、バージョン1として生み出すんだと。これをまた、いろいろ叩いていただいて、より良いものにしていくという、そういう意味はあったのかなと思います。本当に御協力ありがとうございました。

それでは、もし、ほかに御意見がないようであれば、このような感じで取りまとめをしていきたいと思っております。本日いただいた御意見の中からは、さらなる修正等を要するということまでの御意見はなかったように思われます。ですから、本サブワーキンググループの報告書等につきましては、原則としてはこのような案のとおりということで、事務局において公表の手続を進めていただくということで、皆様よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【平野主任】 それでは、特段の異議はないようでございますので、事務局において所要の手続を進めていただきたいと思います。

本サブワーキンググループは、本当に活発な御議論をいただきまして、バージョン1というものを発表できるような段階までこぎ着けることができました。私からも皆様にあらためて感謝申し上げるとともに、引き続き、恐らくこういうお話は、バージョン1.2とか1.5とかバージョン2とかになっていくんだろうなと予測されますので、そのときにはまたあらためて皆様の御知見を賜りたいというような機会もあると思いますので、引き続き御協力、御支援を賜りたいとお願いをするところでございます。

それでは、事務局殿から今後の予定について説明をお願いいたします。

【木村前データ通信課課長補佐】 本日も御活発な御議論いただきまして、ありがとうございました。先ほど、平野主任からも御確認いただきましたが、本サブワーキンググループの成果といたしまして、速やかにこの報告書及びガイドラインの公表に向けた作業を進めてまいりたいと考えております。このサブワーキンググループにおける検討は、3年半という長期にわたるものとなりました。構成員の皆様をはじめオブザーバーの皆様、関係団体の皆様の御協力を賜り、本日、報告書等を取りまとめていただいたこと、心より感謝申し上げます。

次回の会合の日程につきましては、事務局から別途御連絡をさせていただきます。

【平野主任】 それでは、以上をもちまして第10回会合を閉会といたしたいと思います。皆様、お忙しい中御出席いただきまして、ありがとうございました。

以上