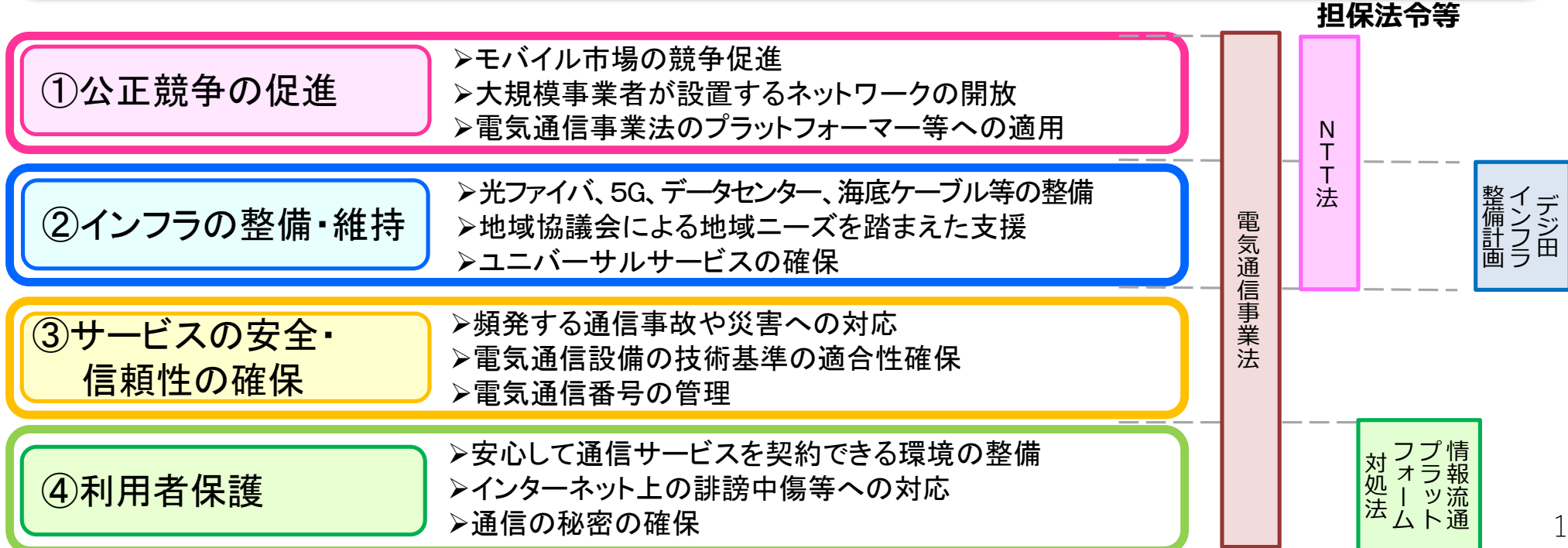


政策12: 情報通信技術利用環境の整備 評価書要旨(第1部)

電話やネット等の通信サービスは、**国民生活や社会経済活動に必要不可欠**であり、公益事業としての**高い公共性**を有するとともに規模の経済等により**自然独占性が高い**ことを踏まえ、「①**公正競争の促進**」を図りつつ「②**インフラの整備・維持**」を確保した上で、「③**サービスの安全・信頼性の確保**」や「④**利用者保護**」を徹底することが重要。



- 通信分野の基本法は、**電気通信事業を規律する「電気通信事業法」とNTT持株・東西を規律する「NTT法」**であり、これらを両輪として「①**公正競争の促進**」等を図っている。
- また、これらに加えて「**デジタル田園都市国家インフラ整備計画**」に基づき「②**インフラの整備・維持**」に係る取組を行うとともに、「**電気通信事業法**」に基づく「③**サービスの安全・信頼性の確保**」、「**電気通信事業法**」「**情報流通プラットフォーム対処法**」に基づく「④**利用者保護**」（ネット上の誹謗中傷対策を含む）を行っている。



政策12: 情報通信技術利用環境の整備 評価書要旨(第1部)

①公正競争の促進（通信料金の低廉化に向けた取組）

事業者間の活発な競争を通じて低廉で多様なサービスの実現を図るべく、令和元年に、通信料金と端末代金の分離や行き過ぎた囲い込みの禁止などを目的とした電気通信事業法の改正を行ったほか、携帯電話番号持運び(MNP)無料化、違約金の撤廃、SIMロックの原則禁止、キャリアメール持ち運びの実現等により乗換え障壁の除去等を行った。

これにより、各社が多様で低廉な新料金プランの提供を開始し、その契約数は3年で約6,960万に到達した。また、日本の携帯電話料金は諸外国と比べ、中位又は低位の水準になった。

②インフラの整備・維持（光ファイバ、5G、データセンター、海底ケーブル等の整備）

デジタルインフラは社会生活や経済活動を支えるものとして今後一層重要なものになることから、総務省では、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」に基づき、光ファイバや5G、データセンター、海底ケーブル等のデジタルインフラの整備を進めているところである。このうち、データセンターについては、経済産業省と連携しながら分散立地や東京・大阪を補完・代替する第3・第4の中核拠点の整備に向けた民間事業者によるデータセンターの整備を支援している。また、海底ケーブルについては、日本海側の国内海底ケーブルの整備を支援するとともに、データセンターの分散立地に向けた取組と連動し、我が国の国際的なデータ流通のハブとしての機能強化に向けて、国際海底ケーブルの多ルート化を支援していくこととしている。

③サービスの安全・信頼性の確保（通信事故や災害への対応）

大規模な通信事故・災害の発生を踏まえ、通信事故の抑止に向けた事業者の取組の定期的な検証や、災害時に備えた停電対策の義務付け等の施策を推進している。通信事故については、近年増加傾向にあることから、新たな取組として、安全・信頼性確保に向けた事業者の取組を総務省が定期的に検証するモニタリング制度を開始したほか、利用者の利益保護の観点から事故発生時に事業者が実施すべき利用者への周知広報等についてガイドラインを策定した。更に非常時における通信手段の確保に向けて、携帯電話の事業者間ローミングの導入について具体的な検討を引き続き進めていくこととしている。

④利用者保護（安心して通信サービスを契約できる環境の整備、インターネット上の誹謗中傷等への対応）

- 電気通信サービスの高度化・多様化により、多くの利用者に利便性の向上や選択肢の増加がもたらされる一方で、利用者と事業者の間の情報格差や事業者の不適切な勧誘などにより、トラブルも発生している。そのため、消費者からの苦情・相談への対応や消費者トラブルの防止のための消費者保護ルールを策定を行ったほか、その後累次にわたり規律を強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施してきた。令和4年には電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充を実施した。
- インターネット上における誹謗中傷等の被害者の救済をより円滑にする等の対応を図るため、令和3年にプロバイダ責任制限法を改正し、発信者情報開示手続の簡易・迅速化等を実施した。また、大規模プラットフォーム事業者に対して、削除対応の迅速化及び運用状況の透明化に係る具体的措置を義務付ける改正プロバイダ責任制限法(情報流通プラットフォーム対処法)が本年5月10日に成立した。

第2部のテーマ

電気通信サービス分野における消費者保護に係る周知広報

1. 取組の背景・理由

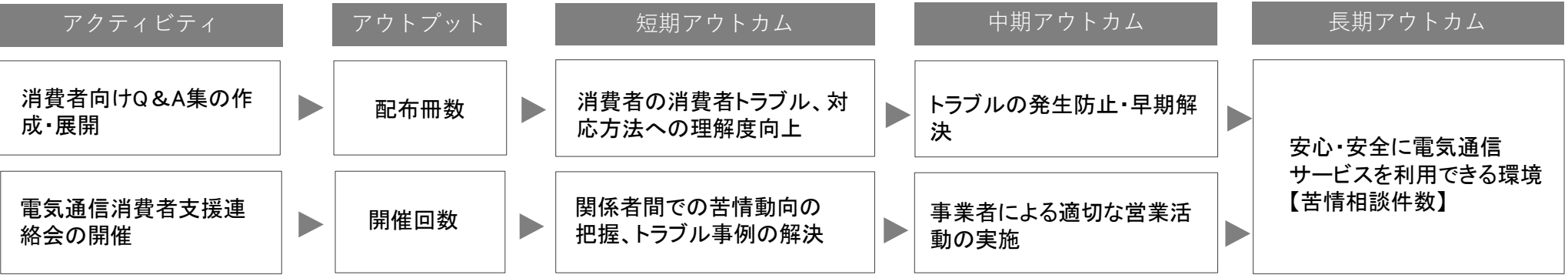
- ・ 総務省では、電気通信市場における公正な競争環境の整備に向けた各種の取組を継続して実施。競争の活性化により、料金プランは多様化・複雑化。
- ・ 利用者の利便性が向上し、選択の幅が広がった一方で、利用者と事業者の間の情報格差や事業者の不適切な勧誘等により、電気通信サービスの契約・利用を巡るトラブルも発生。
- ・ 総務省では、電気通信サービスの消費者保護規律について、不断の見直しを実施するとともに、市場のモニタリングを継続して行い、電気通信事業者等による不適切な業務が見られた場合にはこれを是正させるなど執行にも努めている。
- ・ これらの取組もあり、直近、電気通信サービスに関する消費者からの苦情相談件数は、減少傾向にあるものの、引き続き高止まりしている状況(66,971件(令和4年度、前年度比▲10.8%))。
- ・ 今後更に消費者トラブルを防止し、安心安全に電気通信サービスを利用できる環境を整備していくためには、事業者に対する規律の強化等だけではなく、消費者側のリテラシー向上を促し、社会全体としてトラブルを防止するための取組を図っていくことが必要。

2. 取組の概要・効果発現経路

総務省では、事業者に対する規律の強化等以外の取組として、消費者からの苦情相談を受け付ける電気通信消費者相談センターの運用のほか、電気通信サービスQ&Aの作成・展開による消費者に向けた周知活動^{※1}や消費者団体、電気通信事業者等、総務省の連携体制強化のための電気通信消費者支援連絡会^{※2}の開催を実施している。

(※1) 総務省HP及び各地方局、消費生活センター等へ配布(配布数 約97,000冊(令和5年度))
(※2) 全国の総務省総合通信局等(11局所)ごとに年1、2回程度開催し、消費生活センターに寄せられた個別相談事案について消費者団体・事業者等・総務省で防止に向けた意見交換を定期的実施(開催回数 22回(令和5年度))

2. 取組の概要・効果発現経路 (つづき)



3. 現状と課題

- 総務省が作成している消費者向けQ & A集は、総務省HP及び各地方局、全国の消費生活センター等を通じて活用されてきた。また、電気通信消費者支援連絡会においては、各総合通信局等(11局所)において各年度22回程度開催され、消費者団体、電気通信事業者等、総務省の連携体制強化に寄与してきた。
- 一方、総務省に寄せられる苦情内容は、MNOサービスやFTTHサービスにおける勧誘や料金に関する特定のトラブル類型に集中しており、苦情相談件数が高止まりする現状においては、特定のトラブルに着目した取組が求められる。
- これに対して、消費者向けQ & A集は、電気通信サービスにおける一般的な契約の知識等を示す内容にとどまっており、具体的なトラブル事例や対処方法等についての記載は限定的となっている。
- よって、トラブル事例や制度活用を含めた適切な対応方法への理解を醸成し、トラブルの発生予防、早期解決を促すための取組の更なる充実が必要である。

4. 今後の方向性・工夫点

- 消費者向けトラブル事例集や周知啓発コンテンツの作成・展開を通じて、トラブル事例・類型、制度活用能力を含む対応方法への理解度向上を促す。
- また、随時見直しを行っている消費者保護ルールの実効性を更に確保するため、事業者向けの制度説明会を定期的に実施し、事業者における制度理解・遵守を図っていく。

