

電気通信紛争処理委員会（第253回）

1 日時

令和7年7月24日（木）15時00分～

2 場所

8階第1特別会議室（Web会議システム（Webex）を併用）

3 出席者等（敬称略）

（1）委員

田村 幸一（委員長）、三尾 美枝子（委員長代理）、
小川 賀代、小塚 莊一郎、中條 祐介（以上5名）

（2）特別委員

眞田 幸俊、柴田 潤子、宮田 純子、葭葉 裕子（以上4名）

（3）事務局

事務局長 大村 真一、参事官 小原 弘嗣、上席調査専門官 中島 明彦、
上席調査専門官 荒金 真史

4 議題

（1）電気通信紛争処理委員会の認知度等に関するアンケート調査結果の概要【公開】

（2）あっせん事案について【非公開】

5 審議内容

(1) 開会

【田村委員長】 委員長の田村です。それでは、ただいまから第253回電気通信紛争処理委員会を開催します。皆様にはお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

本日は委員5名に御出席いただいております。定足数を満たしております。また、特別委員4名に御出席いただいております。

皆様方から御質問や御意見等の御発言がある場合には、会場は挙手をしていただきまして、指名の後に座席にあるマイクをオンにして御発言をお願いします。ウェブで参加の方は挙手機能でお知らせいただきまして、指名の後にカメラとマイクをオンにして御発言をお願いします。

議事に入ります前に、この夏の定期異動によりまして、山碕事務局長、それに岩坪上席調査専門官がそれぞれ離任しまして、後任として大村事務局長、そして中島上席調査専門官が着任しましたので、一言御挨拶をお願いします。

【大村事務局長】 御紹介いただきましたように、7月1日付で事務局長を拝命しました大村と申します。よろしくお願いします。

【中島上席調査専門官】 同じく、7月8日付で上席調査専門官を拝命しました中島です。よろしくお願いします。

【田村委員長】 お二人ともよろしくお願いします。

続きまして、文書審議の形で開催しました前回の委員会についての御報告ということですが、本年6月26日と27日に開催しました第252回委員会では、あっせん委員の指名ということで審議をしました。もっとも、この件につきましては、当事者又は第三者の権利・利益を保護するという観点から、電気通信紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づきまして、非公開での開催としましたので、詳細は後ほど御報告します。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。本日の議題は、まず議題1としまして、電気通信紛争処理委員会の認知度等に関するアンケート調査結果の概要の報告となっております。また、議題2としましては、あっせん事案についての報告となっております。

議題1は公開の議事ということになりますが、議題2につきましては、当事者又は第三

者の権利・利益を保護するという観点から、電気通信紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定によって非公開としまして、同規程17条第1項及び第18条第1項によりまして、議事録と使用した資料も非公開とします。

(2) 電気通信紛争処理委員会の認知度等に関するアンケート調査結果の概要【公開】

【田村委員長】 それでは、議題1の電気通信紛争処理委員会の認知度等に関するアンケート調査結果の概要ということで、事務局から御説明をお願いします。

【荒金上席調査専門官】 電気通信紛争処理委員会事務局の荒金です。よろしくお願いします。

電気通信紛争処理委員会の認知度等に関するアンケート調査の結果概要につきまして、資料253-1に沿って説明します。

まず、1ページに、アンケートの概要を記載しております。一番上の2行に書いてありますとおり、電気通信紛争処理委員会の認知度、利用向上に向けた方策、つまり事業者のいろいろな協議が難航したときの相談先として、また、あっせん・仲裁など問題を解決する機関として等々、そういったことが認知されているか、認知されていなければ認知度向上に向けてどうしたらいいか、方策を検討するためにこのたびのアンケート調査を行いました。

対象は書いてありますとおり、まず、地方電気通信事業者です。具体的には、下の注1に書いてありますとおり、今回は東京近辺の1都3県、つまり東京、神奈川、埼玉、千葉を除いた地域に本社を置く、インターネットサービスプロバイダーとケーブルテレビ事業者に絞って調査を行いました。

二つ目は三号事業者、三号事業者といいますのは、一番下の注2の一番下の例に書いてありますが、配信サーバーのみを設置して動画や音楽やゲームなどを提供する、いわゆるコンテンツ配信事業者といったものです。そのような事業者に対しても行いました。

三つ目の対象はMVNO、これはよろしいかと思います。

これらの事業者たちに、本年3月4日から3月21日までアンケート調査を実施しました。アンケートの項目としましては、これから具体的内容をお話ししますが、認知度、つまり委員会を知っているか否かに始まり、利用の意向はあるかとか、認知度を向上させるにはどんな情報発信をさせるのがいいか等々についてです。

続きまして、2ページから具体的内容になります。まず、委員会の認知度です。委員会を役割まで含めて知っているのか、名前だけは知っているのか、そもそも知らないのか、これについて率直に聞いています。グラフを見ると、一番上の地方電気通信事業者、一番下のMVNOは半分以上がグレー以外、つまり特にMVNOは6割以上認知している、少なくとも名前は知っているというのに対し、真ん中の三号事業者は、名前だけは知っている事業者まで含めても、20%程度にとどまっているというのがお分かりいただけるかと思います。

続きまして、3ページです。前の2ページで委員会の認知度についてお話ししましたが、そのうち認知している事業者についてどういった経緯で知ることができたのか、それを質問しました。グラフを見ますと、地方電気通信事業者や三号事業者は上から4番目、下から3番目になりますが、総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせと、一番上の総務省ホームページ中に委員会のホームページを設けてあるのですが、それを回答した割合が高いということがお分かりいただけるかと思います。MVNOにつきましては、今、申し上げた総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせも割合としては高いのですが、そのほかに、上から3番目になりますが、業界団体への講演会活動の割合が高いのも特徴的です。

これらから、総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせは、総務省から連絡が取れる届出事業者には広くメール等々で送られているものであることで、これで知ってもらえていると。また、MVNOは業界団体があつたりしますので、そういった団体の会合の場をお借りして、以前から委員会事務局から出向いて行って、面と向かって説明とか、質問を受けたりとかいったことが効果を出している可能性があるのではないかと思います。

続きまして、4ページです。ここでは、電気通信紛争処理委員会を利用する意向があるのかについて、利用意向があるのか、利用意向はあるが躊躇している、そもそも利用意向はない、その三つからここは選んでいただいたのですが、3業態とも、つまり地方電気通信事業者、三号事業者、MVNO、三つとも9割程度がほとんどグレーで表記しております。つまり、利用意向はないという回答割合がほとんどというのがお分かりいただけるかと思います。特に真ん中の三号事業者につきましては、利用意向はあるものの利用することを躊躇している旨の回答まで入れても、利用意向は7%ということです。

一方で、地方電気通信事業者とMVNOにつきましては、それぞれ利用意向はあるものの躊躇しているというのも含めて、利用意向のある事業者が10%程度は存在しています。

また、地方電気通信事業者とMVNO、両方とも10%程度という旨を今申し上げましたが、一番上の地方電気通信事業者の場合は、利用意向はあるが利用を躊躇している旨の回答が6%程度を占めているのが特徴的であることがお分かりいただけるかと思います。

続きまして、5ページです。電気通信紛争処理委員会の利用の意向があるか否かにつきましては、ほとんど利用意向がない旨は先ほど4ページでお話ししたところですが、利用意向がないという事業者に、では、なぜ利用意向がないのか、その理由について、自由記述で回答していただきました。自由記述ですので、似通った内容をある程度分類して3業態別に多い順に並べたのが、ここに示してある三つの表です。

御覧のように、紛争や問題がそもそも発生していないとか、そもそも必要がないとか、そのような回答が多いのがお分かりいただけるかと思います。そのほかに赤枠囲みの箇所を御覧いただきたいのですが、委員会についての認知不足や理解不足、つまり制度や利用条件、何をしてくれるところか、どんな場合に利用できるかといったものが分からない等の意見が、3業態とも一定数ございます。これらの回答は、裏返すと委員会が何をするのか、どういった場合に利用できるのかを理解していただければ、利用につながるのではないかと考えられ、そういった意味では、無視できない御回答なのかと思われま

す。

続きまして、6ページです。ここでは委員会の認知度向上とか、利用促進に向けた情報発信手段についてどういったものが有効と思われるか、それについて質問しました。まず地方電気通信事業者、三号事業者、MVNO、三つとも多かったのが一番上のホームページの回答割合です。それに次ぐものとしましては若干分かれておりまして、地方電気通信事業者、MVNOの場合、上から3番目のウェビナー・オンラインセミナー、つまりこれらの事業者の場合、業界団体等々のオンライン会合の場をお借りして、直接的な説明の場を設けることが有効であると。そして三号事業者の場合は、下から三つ目、新聞・業界誌、また、上から2番目にありますSNSのような、つまり広範囲に、一般的に誰でもアクセスできるようなツールが有効ではないかとの回答が多くなっています。

続きまして、7ページです。先ほど認知度向上に向けて有効な情報発信手段についてお話ししたところですが、では、具体的にどんな内容を発信したら有効だろうかという質問をしました。地方電気通信事業者、三号事業者、MVNO3業態とも、最も回答が多かったのが上から4番目、下から3番目になりますが、具体的なあっせん・仲裁事例です。それに次ぐものとしましては、これも分かります。地方電気通信事業者の場合は、上から3

番目の相談が電話・メールいずれでも可能であること、三号事業者の場合は、上から二つ目、裁判による訴訟手続と比較して簡易かつ無料であること、あとMVNOの場合は、一番上のあっせん・仲裁の対象・手続となっています。

これらから可能性として考えられるのが、地方電気通信事業者の場合、私ども事務局は東京にございますので、どうしても地方事業者は遠方にあるから、アクセスしやすいのだという旨を知らせてほしいということ。三号事業者の場合は、先ほど申し上げましたとおり、もともと認知度が低いというのもありまして、裁判とかそういうものと異なって、簡易・無料の手軽なものであることを知らせてほしいのだと。MVNOは、実際に利用に当たって具体的にどうすべきなのかといった情報を知らせてほしいというようなニーズがあるのかと思われます。

最後に8ページ、まとめです。結局、今お話ししたアンケート結果から、認知度とか利用向上に向けてどのようにすべきか、繰り返しになりますが、まとめてみたところです。まず全体に言えることとしまして、周知広報活動というのは、認知度向上に一定の効果がありますので、強化する必要があるのかなということです。特に三号事業者ですが、認知度が低いというのは先ほど申し上げたとおりです。また、地方電気通信事業者も、MVNOも比較的高いとはいうものの、認知していない事業者がそれぞれ4割程度ございますので、有効な情報発信手段としての回答割合が高かった電気通信事業者へのお知らせやホームページを活用するなどして、あっせん・仲裁事例のように、委員会について、具体的に利用するシーンをイメージしやすい内容を中心に周知が必要かと思われます。

あと下の、①、②、③と各業態別に見ますと、まず、地方電気通信事業者は業界団体を通じて、ウェビナー・オンラインセミナー等々で、事務局の担当者から直接話す機会などをもって、我々、事務局から遠方にある事業者の皆さんには電話でもメールでも相談が可能なことを知っていただいたり、あっせん・仲裁の対象や手続とか、具体的な利用ができる場合を知ってもらうことが必要と思われます。

三号事業者につきまして、繰り返しますが、一番認知度が低いと。先ほどは「一般的に誰でもアクセス」という言い方をしましたが、つまり広範に周知ができる、特にSNSなどを活用して、周知内容としましては、訴訟と比べて、簡易で無料で手軽に利用できることを知ってもらう必要があるのかと思われます。

MVNOにつきましては、地方電気通信事業者と手段も内容もある程度共通しますが、特にこれまでの業界団体の講演会などでの広報活動が認知度につながっているようです。

で、今後も引き続きそのような場を活用することが重要かと思われます。

以上、委員会の認知度等についてのアンケート調査結果の概要について御報告しました。

【田村委員長】 ありがとうございました。ただいまの御説明につきまして、委員の皆様から何か御質問等はございますか。

中條先生。

【中條委員】 ありがとうございます。アンケートの対象者数はnが書かれておりますが、大体何社にアンケートを投げてこの回答数だったのかということの一つ、最初に確認させてください。

【荒金上席調査専門官】 御質問ありがとうございます。地方電気通信事業者は640者程度、それから、三号事業者につきましては2,000者程度、MVNOにつきましては146者となっています。

【中條委員】 ありがとうございます。そうしますと、回収の割合としては1割を超えるぐらいなのでしょうか。そこまで行かないですか。ありがとうございました。

最後のところで、ホームページなどの広範な周知可能な情報発信手段の活用が書かれておりましたが、総務省様のホームページに入っていくと、電気通信紛争処理委員会のところまでたどり着くというのがなかなか難しいような印象が以前はあったのですが、その辺りは事務局としてはどのようにお考えでしょうか。

【荒金上席調査専門官】 たどり着けるように、例えばそのURLとかいったものを、こういったフレーズで検索したらたどり着けるとか、具体的に今後考えてまいりたいと思います。

【中條委員】 内容的には過去の事例もしっかり蓄積されていて、内容が充実していると思いますので、是非そこにアクセスできるような工夫をしていただけたらと思います。

以上です。

【荒金上席調査専門官】 承知しました。ありがとうございます。

【田村委員長】 ありがとうございました。ほかに御質問等はいかがでしょうか。

小川委員。

【小川委員】 御説明どうもありがとうございました。今回は地方の電気通信事業者を対象にしていまして、1都3県は除いていることなのですが、1都3県を除いたのは、例えば過去にこういう調査をして十分周知していることから除いているのか、それとも何か別の理由があるのか教えてください。

【荒金上席調査専門官】 御質問ありがとうございます。過去のいろいろな紛争事例と
かを見ますと、1都3県とかそういった都市部にある事業者の紛争が圧倒的に多いと思
います。そういった意味で、地方事業者の認知度とかいったもの、実情を知ってみたいと考
えた次第です。

【小川委員】 ありがとうございます。しかし、もしかしたら1都3県の中でもどのく
らい認知があるかということとかは、まだ把握はできていないということによろしいでし
ょうか。

【荒金上席調査専門官】 今回の調査では主に、地方電気通信事業者について行いまし
た。引き続き、把握に努めます。

【小川委員】 ありがとうございます。

【田村委員長】 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

それでは、小塚委員。

【小塚委員】 小塚です。

中條先生の御質問にも関連するのですが、このアンケートはどういう形でされたのです
か。つまり電気通信事業者であれば、総務省として把握していることで直接メールを送る
とか、そのような形を取ったのでしょうか。

【荒金上席調査専門官】 これはシンクタンクに委託しまして、シンクタンクから事業
者を抽出していただいて、そういった事業者にお手紙をまず発送していただくと。お手紙
にURLを書いてありますので、そのURLにアクセスしていただくと、電子的にアンケ
ート、つまりラジオボタンとかチェックボックスでチェックして送信していただき、それ
をシンクタンクで集計していただくといった形を取りました。

【小塚委員】 ありがとうございます。そうだとすると、担当者レベルで、そもそも何
だかよく分からないからといってどこかに放置してしまうとか、そういう可能性もあった
わけです。最初が紙のお手紙で、何か面倒くさいと思うと対応しないとか。次回以降、ま
た同じようなアンケートするときには、もう少し方法が工夫できたらよいかと感じました。

【荒金上席調査専門官】 ありがとうございます。承知しました。

【田村委員長】 ほかにいかがでしょうか。

特になければ、これでこの件に関しましては質疑を終えたいと思います。今回の貴重な
アンケート結果ですので、事務局ではこれを踏まえまして、より認知度を高めていただ
くよう御努力をお願いします。よろしくお願いします。

公開の議題は以上となりますが、非公開の会議に入ります前に1点御報告があります。第250回委員会におきまして御審議を頂いて、4月24日に総務大臣に提出しました令和6年度年次報告ですが、その後、計数等の誤りがあることが判明しました。その誤りにつきまして、また、今後の対応案につきまして、事務局から説明をお願いします。

【荒金上席調査専門官】 事務局の荒金です。引き続き説明します。

ただいま委員長からお話がありましたとおり、令和6年度年次報告におきまして、計数等の誤りが2か所判明しました。これは「令和6年度年次報告における計数等の記載誤りについて」という資料に沿って説明します。

1か所目につきましては、まず参考1を御覧いただきたいのですが、年次報告第2部第1章、7ページという場所ですが、そこに記載の事業者相談窓口において受けた相談件数の推移を示すグラフのうち、平成30年度の放送関連の相談件数に係るものです。参考1の下半分にあるグラフの真ん中辺りですが、赤丸枠囲みの部分の数値が「2」になっており、これが正しいのですが、当初は「11」となっておりましたので、訂正します。

2か所目は参考2を御覧いただければと思うのですが、資料編2ページの、「3. 紛争の種類と紛争処理手続」の表の中、「コンテンツ配信事業者等」に対応する定義を規定した条文の号数です。参考2の表の中の赤枠囲みの部分ですが、「電気通信事業法第164条第1項第3号」が正しいところ、「電気通信事業法第164条第1項第2号」となっておりましたので、ここも訂正します。

今後の対応ですが、委員長とも御相談しまして、次のようにしてはどうかと考えております。具体的には、総務大臣に対し行った報告の訂正をしなければなりません、あと参考3のとおり、総務省のホームページにおいて過年度からの年次報告を掲載している部分があります。そこに掲載する令和6年度年次報告を正しいものに差し替えるとともに、正誤表を掲載すること、また、参考4のとおり、4月24日の報道発表において、別添とされていた令和6年度年次報告を、先ほど参考3で申し上げたホームページで正しいものに差し替えるとともに、ここにも正誤表の掲載を行うということです。その正誤表につきましては、最後の参考5に掲げているとおりです。

以上、令和6年度年次報告の計数等の記載誤りと、今後の対応の案について説明しました。

【田村委員長】 ただいまの説明につきまして、委員の皆様から何か質問等はございますか。

特にないようですので、ただいま事務局が説明したとおりに、今後対応させていただくということにしますが、御異議ございませんか。

(「異議なし」の声あり)

【田村委員長】 特に異議がないようですので、そのように対応することとします。

以上で公開の会議は終了ということになります。傍聴者の皆様は御退室をお願いします。

(3) あっせん事案について【非公開】

(内容について非公開)

(4) 閉会

【田村委員長】 本日の議題は以上です。委員、特別委員の皆様から、何かほかにございますか。

特にないようですので、最後に事務局から何かございますか。

【小原参事官】 本日は、お忙しい中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございました。次回の委員会の日程につきましては、別途、御連絡します。

事務局からは以上です。

【田村委員長】 それでは、以上をもちまして、本日の委員会は終了とします。皆様、長い間お疲れさまでした。

— 了 —