

意見書

平成 27 年 6 月 19 日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部データ通信課 事業振興係 御中

郵便番号

(ふりがな)

住 所

(ふりがな)

氏 名

105-7317

とうきょうとみなとくひがししんばし

東京都港区東新橋一丁目9番1号

かぶしがいしゃ

ソフトバンクモバイル株式会社

だいひょうとりしまりやくしやちょうけんしーいーおー

代表取締役社長兼CEO 宮内 謙

連絡先

電話番号

「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」報告書（案）等に関し、別紙のとおり意見を提出します。

このたびは、『「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」報告書（案）』（以下、「報告書案」という）に関し、意見提出の機会を設けて頂いたことにつきまして、御礼申し上げます。以下のとおり、弊社の意見を述べさせていただきますので、宜しくお取り計らいの程お願い申し上げます。

頁	項目	意見
第4章 インターネットのサービス品質計測等の在り方		
33 頁	1. 計測手法 (1)計測方式	<p>【総務省案】</p> <p>「一般ユーザによるアプリ計測」方式は、大量の計測結果を低コストで得られる可能性がある一方、「第2章 2. 諸外国におけるサービス品質計測等に関する現状」のとおり、諸外国においても、「計測員による実地調査」方式による計測のアップデートは公表されているものの、「一般ユーザによるアプリ計測」方式による計測の公表が依然進展していないこと、大量のサンプルを確保する仕組みを構築するために一定の期間が必要となること、また、仮にこの仕組みが構築できたとしても、計測ツールを一定期間内に一斉にアップデートさせる必要が生じたり、ツールの不具合への問い合わせ対応等、一般ユーザへの恒常的なサポート体制の構築が必要となること等を考慮すると、当面は実行に移すことが困難と考えられる。</p> <p>そのため、諸外国や我が国の通信事業者・調査会社等の計測の実績・ノウハウの活用、短期間・集中的な計測による広告表示への迅速な適用が可能になること等から、我が国においては、まずは、「計測員による実地調査」方式で計測を行うこととする。</p> <p>【意見】</p> <p>本計測手法については、技術やサービスの進展動向、アプリケーションの開発・普及動向等を踏まえつつ、必要に応じて都度見直しを検討すべきと考えます。なお、見直しの際には、個々の利用者が日々体感する実効速度を自ら認識できる環境作りが理想的である点にも留意し、利用者が自由に入手可能な一般的な速度測定のアプリケーションを活用することや、それらアプリケーションを活用したビッグデータを事業者が収集し、実効速度として公表すること等についても、将来的な選択肢の一つとして継続検討すべきと考えます。</p> <p>また、速度にかかる利用者からの苦情・相談の傾向（苦情・相談数や内容の変化）、事業者による自社サービスの訴求ポイントの変化等、実効速度を取り巻く環境変化に応じ、事業者による実効速度計測の継続的实施有無については、時機を見て、今後検証がなされるべきと考えます。</p>

頁	項目	意見
33 頁	1. 計測手法 (2) 計測条件及び計測項目 ①計測場所	<p>【総務省案】 計測地点数については、10 都市合計で約 300 メッシュとし、メッシュあたり 5 地点計測されることとなるため、合計約 1,500 地点程度を計測の対象とする。</p> <p>【意見】 計測場所の選定については、「利用者の実態を反映する際のコストの観点から、人口が集中する場所の中から選定することが効率的」とあるとおり、コスト効率性の観点から、今後の計測結果等を踏まえ対象都市数やメッシュ数を縮小する等の見直しが適宜必要と考えます。</p>
36 頁	1. 計測手法 (2) 計測条件及び計測項目 ②計測時間	<p>【総務省案】 「オフィス街・繁華街メッシュ」は正午から午後6時、「住宅街メッシュ」は午後3時から午後9時の時間内に計測を実施することが適当である。</p> <p>【意見】 計測時間帯については、今後の計測結果等を踏まえて、計測時間帯の制限を緩和する、メッシュ区分毎における計測時間帯の差分を解消する等、コスト効率性の観点から適宜見直しが必要と考えます。</p>
40 頁	2. 計測の実施について (1) 計測の実施に関する基本的な考え方	<p>【総務省案】 ①持続可能性（過度なコスト負担とならないこと）の観点及び②新端末の発売やネットワークの展開等に合わせた柔軟な計測の実施と計測結果の公表の観点から、通信事業者による計測の実施が効率的と考えられるが、その際、③事業者中立性の確保の観点から、実施プロセスの共通化を図ることが必要と考えられる。また、通信事業者は、計測の実施に当たって発生する費用等を理由に、新たに利用者の負担を増加させないことについて留意が必要と考えられる。</p> <p>【意見】 実効速度等の計測に当たっては、規格値と実効速度の乖離に伴う利用者の苦情・相談状況等を踏まえ、利用者が実効速度を把握できる環境を提供することに主眼を置くべきであると考えます。すなわち、同レベルの調査を翌年度以降も実施することを既定とはせず、利用者の苦情の推移（本取組による苦情削減効果）や市場の環境変化等に応じて、実施の規模、有無を判断すべきと考えます。</p> <p>なお、本計測に伴い増加するコストが利用者への直接的・間接的なコスト負担に影響し得ることも踏まえると、前述のとおり、既存</p>

頁	項目	意見
		<p>の速度計測のためのアプリケーション等、既に利用者が活用可能なアプリケーションと併用する等により、コストの最小化を図っていくことも有用であると考えます。</p>
41 頁	<p>2. 計測の実施について</p> <p>(3) 事業者中立性を担保するための共通化プロセスの運用</p>	<p>【総務省案】</p> <p>申請受付、計測場所の選定・通知、共通計測サーバの運用、計測状況のモニター、計測結果の送付、共通計測ツールのアップデート等の対応側に属する事業者共通の実施プロセスを担う機能（以下、「共通実施機能」という。）と、その実施の適切性を確認する機能（以下、「確認機能」という。）を分離して運用する考え方がある。その際、「共通実施機能」は、事業者共通の負担で実施（外部委託）し、「確認機能」は、広告表示に関する関係業界団体として、通信事業者の広告表示に関する自主基準等を定める「電気通信サービス向上推進協議会」が担うことで運用の効率化が期待出来る。</p> <p>また、特に、「電気通信サービス向上推進協議会」が担う「確認機能」は、事業者中立的な観点から、以下の視点等に留意して運用されることが重要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス推進協議会内の第三者組織として有識者や総務省で構成し、共通実施機能の対応者、通信事業者等の関係者からも意見が聞ける体制で運営すること。 ・共通実施機能の対応者が担う内容を、事前 18・事後 19 で確認できること。等 <p>18 共通実施機能の対応者を事業者共通で委託する際、中立性担保の視点、計測実施の適切性確保の視点から、契約内容を確認する等。</p> <p>19 共通実施機能の対応者から、計測場所選定・計測期間の状況、共通計測サーバの運用状況、計測状況のモニター結果等の報告を受け、適切性を確認する等。</p> <p>【意見】</p> <p>品質計測にあたっては、事業者中立性を担保することも必要ですが、「共通実施機能」及び「確認機能」における運用ルールが煩雑となった場合、事業者に過度な負担が生じることも想定されます。増加するコストが利用者への直接的・間接的なコスト負担に影響し得ることも踏まえると、業界としてのコスト最小化の視点も重要であることから、本測定にかかる体制や運営方法については費用面と運用面双方のバランスを確保していくことが必要であると考えます。</p>

頁	項目	意見
43 頁	<p>3. 計測結果の利用者への情報提供手法について</p> <p>(1) 計測結果の利用者への情報提供手法に関する基本的な考え方</p>	<p>【総務省案】</p> <p>実効速度等の計測結果を利用者に適切に情報提供するためには、以下の二つの観点のバランスを確保することが必要と考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般利用者にとって分かりやすく誤認しにくい表示であること ・ 一般利用者にとって必要と考えられる情報の表示であること <p>通信事業者が実効速度等の計測結果を利用者に情報提供するための媒体としては、①通信事業者のホームページ、②広告（テレビCM、紙面広告）、③広告（総合カタログ）が考えられるところ、それぞれの媒体における公表方法については、上記の観点を踏まえることが望ましいと考えられる。</p> <p>【意見】</p> <p>サービス品質等の告知活動においては、これまでも事業者の創意工夫により、利用者にわかりやすい情報の提供を行う等、適正な広告表示を心がけおり、業界としても、広告表示自主基準の改訂を適宜行い、環境変化等に応じた業界基準の整備と遵守に努めているところではあります。</p> <p>また、本検討の主眼とされているモバイル通信サービスの通信速度に関しては、当初規格値のみの訴求が中心であったところ、よりサービス内容をイメージしやすい実効速度値（対象エリア等、条件を明示したもの）をあわせて告知媒体に掲載する等、自主的な工夫を随時開始しているのに加え、民間の調査機関も頻繁に実効速度の調査結果を公表する等、従前より状況の変化が見られるところです。これについては、各社各様の計測方法や告知方法が利用者にとって分かりづらい等の指摘もされているところですが、過去の理論値のみの訴求と比較すれば利用者への周知内容・方法は改善されている側面もあり、また本計測方法による実効速度値が唯一絶対的に正しい数値であるとは言えないこと等から、こうした事業者等の自主的取組みは今後も否定されるべきではないと考えます。</p> <p>なお、計測結果の利用者への情報提供に関する基本的な考え方について、利用者が混乱しないための最低限のルール策定（例えば、最低限表示すべき事項）は必要ですが、報告書(案)で記載のある表示方法等（「箱ひげ図」や図4-5のイメージ等）はあくまで例示にとどめ、事業者の創意工夫により、消費者へのより適切な情報提供手法が存在する場合においては、それらの表示方法等についても否定されるべきでないと考えます。</p>

頁	項目	意見
45 頁	<p>3. 計測結果の利用者への情報提供手法について</p> <p>③広告（総合カタログ）</p>	<p>【総務省（案）】</p> <p>高速化が進んだ通信サービス（新たな周波数帯域を利用する LTE や 4G 等）が新たに登場した場合、当該サービスについて登場後すぐに実効速度を計測すると、利用者が少ないために実態とかけ離れた計測結果となってしまうおそれがあるため、このような新サービスについては、一定程度普及した段階で速やかに実効速度を計測し、利用者に情報提供することが適当である。</p> <p>なお、一定程度普及した段階の目安は、LTE の全国サービスが開始された後、約 1 年で百万加入に達した事例もある（「電気通信サービスの契 46 約数及びシェアに関する四半期データの公表」(平成 22 年度第 3 四半期及び平成 23 年度第 3 四半期) より) ことから、1 年後を目処とした広告表示への適用として、これに間に合うよう対応することが適当であると考えられる。</p> <p>他方、通信事業者はそれまでの間、当該サービスについて、利用者の増加に伴い実効速度が下がることを示すシミュレーション結果等をホームページに掲載すること等により利用者のリテラシー向上に努めることが必要である。</p> <p>【意見】</p> <p>個々のサービスが、本報告書（案）にある「高速化が進んだ通信サービス（新たな周波数帯域を利用する LTE や 4G 等）が新たに登場した場合」に該当するかについては、事業者によって解釈の相違が生じないように、事前に判断基準を明確化しておくべきと考えます。本報告書（案）に規定されている趣旨は、新サービスについて、当初利用者が少ないことに起因して、実態と異なる実効速度表示を行うことで、利用者に誤った情報を伝達してしまうことを防ぐことにあることから、当該サービスが実効速度を訴求することで却って利用者に誤解を与えるものか否かという視点に立ち、個別に該当有無を判断すべきと考えます。</p>
<p>第 5 章 今後の対応</p>		
47 頁	<p>2. 優先して検討すべき対象等</p>	<p>【総務省案】</p> <p>本計測手法は、全てのモバイル通信事業者に適用可能なものと考えられるが、計測の実施、計測結果の公表、広告表示への適用は、利用者の大半を占め 23、かつ MVNO (Mobile Virtual Network Operator) 24 のサービスインフラ基盤ともなる MNO (Mobile Network Operator) 25 を、まずは、優先することが適当と考えられる。</p> <p>なお、MVNO の広告表示における実効速度の表示方法については、通</p>

頁	項目	意見
		<p>信速度を訴求しないサービスもある状況 26 等も踏まえ、電気通信サービス向上推進協議会における、上記「計測結果の広告表示への適法方法の詳細検討等」の中で、MNO の計測結果の活用の可能性を含めて検討し、これと合わせて MNO と MVNO の同時期の広告への適用の可能性についても検討することが適当と考えられる。</p> <p>また、利用者によるサービスや端末の選択に当たり、規格上の通信速度と実効速度の乖離が問題となるのは、主に高速通信サービスやそれに対応した端末の場合であると考えられることから、計測の実施、計測結果の公表、広告表示への適用は、高速通信に対応したスマートフォンやモバイルルータへの適用を優先することが適当と考えられる。なお、その際スマートフォンの計測結果をモバイルルータの広告表示に適用可能なものは、これを妨げるものではない。</p> <p>他方、スマートフォンの計測結果を広告表示に適用せず、モバイルルータ単独で計測を実施する際には、第 3 章 8. のとおり、モバイルルータ自体の性能をより正確に計測する観点から、計測ツールを有線接続に対応可能な計測端末用ツールとして機能させる対応が必要となることから、スマートフォンと必ずしも同一のタイミングで広告表示に適用する必要はないが、できる限り速やかに対応することが望ましい。</p> <p>【意見】</p> <p>本計測は利用者保護の観点からわかりやすく広告表示することを目的としたものであることから、MNO と MVNO を別整理とする合理的根拠はありません。また、公正競争の観点からも、事業者毎に差異を設けることは望ましくありません。従いまして、MVNO が速度訴求を実施する場合においても、MNO と同等のルール適用（計測や表示の実施）を行うこととして、両者に優先度の差をつけるべきでないと考えます。</p>

以上