

## 意見書

平成25年8月2日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政課 御中

郵便番号 105-7304  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住 所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) びーびーかぶしがいしや  
氏 名 ソフトバンクBB株式会社  
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7316  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住 所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) かぶしがいしや  
氏 名 ソフトバンクテレコム株式会社  
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7317  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住 所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) かぶしがいしや  
氏 名 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ようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7317  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住 所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) かぶしがいしや  
氏 名 株式会社ウィルコム  
だいひょうとりしまりやくしやちよう みやうち けん  
代表取締役社長 宮内 謙

「スマートフォン安心安全強化戦略」(案)に関し、別紙のとおり意見を提出します。

## 別紙

このたびは、「スマートフォン安心安全強化戦略」(案)(以下、「提言」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。

### 1. 概括的意見

はじめに、本提言に示された「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」、「CS 適正化イニシアティブ」及び「スマート ユース イニシアティブ」につきまして、概括的な意見を述べさせていただきます。

#### (1) 「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」について

スマートフォン時代においては、サービス提供者の多様化が進展することにより、利用者利便のより一層の向上が期待できる反面、セキュリティやプライバシー等、従来とは異なる課題に利用者が直面することが想定されます。このような状況下において、安心・安全な利用環境を確保すべく、各種サービス提供者に新たな配慮を求める等、業界としての取組を推進することは意義があるものと考えます。なお、スマートフォンのサービス提供にあたっては、国内企業のみならず、海外企業が重要な役割を果たしていることを踏まえると、官民連携の上、これら海外企業に対しても本提言に沿った取組を促していくことも必要と考えます。

他方、現実的には、サービス提供に関わる全てのプレイヤーに各種取組の遵守徹底を期待することは困難であり、また前述のようなスマートフォンの特性から、携帯電話事業者の取組でそれらの欠落部分をカバーすることも難しい状況にあることも事実です。従って、各種サービス提供事業者による相互補完を促すとともに、サービス提供者側での取組には限界があるとの前提に立ち、様々な関係者による利用者側のリテラシー向上に向けた取組を推進していくことが必要と考えます。

#### (2) 「CS 適正化イニシアティブ」について

電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上は、電気通信事業者の社会的責務であるとの認識のもと、これまでも広告表示や営業活動の適正化等、自主的取組を行っているところです。今後も、本提言における苦情・相談が増加傾向にある旨の指摘を真摯に受け止め、必要な対応については業界並びに個社として精力的に取組んでいく考えです。

なお、今後の取組による効果の最大化を図るためには、それぞれの施策の有効性や実現容易性等の諸要素を勘案の上、優先順位を決定し、個別の取組を具体化・推進していくことが重要であると考えます。

本提言においては、今後の方向性として、多岐に渡る施策案のパッケージが示されていますが、前述の取組の優先順位付けや具体化にあたっては、当該方向性が示されるに至った背景でもある苦情・相談（PI0-NETにおいて把握されている苦情・相談）の実態をより客観的且つ仔細に把握していくことが求められます。PI0-NETのデータについては、本提言の中でも傾向分析等が示されているところではありますが、当該データにおける個別の苦情相談内容や件数のカウント方法（複数サービスに跨る苦情相談のカウント方法や相談発生時とカウントの時期ずれの有無等）等については明らかでない部分も多く、必ずしも業界内で十分な分析が尽くされ、苦情相談内容について共通理解が形成されているとは言い難い状況にあると認識しています。今後、高度化・多様化していく通信サービスへの苦情・相談内容を適宜察知し、タイムリーな対策を打ち出していくためにも、PI0-NETのデータについては、総務省殿より、国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、事業者等業界に対し、詳細開示がなされることを要望します。

なお、各種施策を行う結果、特定の側面においては、利用者にとってプラスの影響を及ぼす場合であっても、当該施策の副作用やトレードオフにより、他の側面で利用者負担の増加や利便性の低下が生じてしまう懸念も存在します。従って、これらの点についても十分留意した上で最終的な施策の実施判断や実施タイミングの検討を行うべきと考えます。

また、「今後の方向性」として挙げられている広告表示や料金プラン等のテーマについては、各々、利用者保護に配慮して業界内で検討されるべきものであることは言うまでもありませんが、他方、それらが利用者に恩恵をもたらす事業者間の競争の源泉でもあることにも留意が必要です。従って、これらのテーマについて、あるべき環境整備を図る上では、事業者の創意工夫によるビジネスモデルを阻害しないよう十分に配慮頂くことも必要であると考えます。

### （3）「スマートユースイニシアティブ」について

「スマートフォンプライバシーイニシアティブⅡ」への概括的意見において前述したとおり、スマートフォン時代においては、サービスの進展等とともに、従来とは異なる課題に利用者が直面することが想定され、業界並びに関係者がそれらを十分に配慮しつつ、各種取組を推進していくことが求められています。特に、青少年等の安心・安全な利用環境整備のためには、ソーシャルメディアの進化や公衆無線LANをはじめとするネットワーク形態の多様化等、近年におけるサービス環境の特徴を十分に意識して取り組んでいく必要があると考えます。

弊社としては、上述の目的のため、引き続き、各種取組の推進に努めていく考えですが、通信事業者が垂直統合的にアプリケーションやネットワーク等、一定程度コントロール可能であったフィーチャーフォンのビジネスモデルとは異なり、スマートフォン時代においては、携帯電話事業者をはじめ、特定のプレイヤーが関与できるビジネス領域は限定的となる傾向があります。

従って、単一のプレイヤーのみで抜本的に問題解決を図ることは非常に困難であるとの前提に立ち、各種課題に対処する必要があり、「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」のテーマ同様、多様なプレイヤーによる相互補完、さらには利用者サイドの関係者（青少年、その保護者及び教育機関等）の積極的な関与等が不可欠となってくるものと考えます。

## 2. 個別意見

前項の概括的意見も踏まえ、次頁以降にて、本提言の各章に対する弊社意見を述べさせていただきます。

頁	項目	該当部分	意見
37	第I部第3章 1 概要	何らかの形でアプリケーションの検証を行う民間事業者や団体がすでに存在しており、それらの能力や知見を活用することが適切と考えられること。	アプリケーションの第三者検証にあたり、別途第三者検証を行う団体を新設することは、既に検証を開始している民間事業者や団体が存在していることを踏まえると、要する時間・費用面等で非効率です。従って、既存の民間事業者・団体の能力や知見を活用しようとする本提言の方向性は適切と考えます。
45	第I部第3章 3 利用者情報に関する第三者検証	第三者検証の主体としては、OS 提供事業者や移動体通信事業者及びゲーム等のコンテンツ配信事業者がアプリケーション提供サイトを運営し利用者との接点となるプラットフォームを提供する場合、大きな役割を果たす事が期待される。	第三者検証の主体として期待される事業者として、OS 提供事業者、移動体通信事業者、ゲーム等のコンテンツ配信事業者が列挙されていますが、そのビジネス形態等により検証可能な深度には差異が存在します。これらの事業者に一律で一定の検証レベルを求めることはビジネスを阻害する要因になり得、結果として利用者利便を損なうことから、各事業者による対応の差異は許容されるべきであると考えます。
51	第I部第3章 4 今後の具体的措置 (6) 利用者支援・検証支援のためのアプリケーションやウェブサイト等の検討	既に利用者がスマートフォンにインストール済みのアプリケーションについても確認し、問題が発見された場合アプリケーションアンインストールを含めた対応ができるように支援できることが望ましい。	本項(6)「利用者支援・検証支援のためのアプリケーションやウェブサイト等の検討」において、既に利用者がスマートフォンにインストール済みのアプリケーションに問題が発見された場合、アプリケーションのアンインストールを含めた対応ができるように支援できることが望ましい旨の記載がされていますが、利用者自身がトラブルに対して自発的に対応できる能力を育成する観点からも、利用者自身によるアンインストールを前提とし、本支援内容はあくまで利用者への情

頁	項目	該当部分	意見
			報提供を主とすべきであると考えます。
53	第I部第4章 1 基本的考え方	サービスについて知見を有する関係事業者等が自らの責任として、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」第6章等の内容も踏まえつつ、利用者への情報提供・周知啓発を推進し、利用者のリテラシー向上を図っていくことが重要である。	スマートフォン時代においてはサービスのボーダレス化が一層進み、アプリケーション提供者も国内企業に限定されません。このような状況下では、全てのアプリケーション提供者による行動遵守が徹底され、利用者への十分な配慮がなされることを期待するのは現実的ではなく、例えば、プライバシーポリシーを適切に表示しないアプリケーション提供者の存在等も、今後一定程度想定されます。従って、安心・安全な利用環境の確保のためには、情報の発信者側ではなく受信者側である利用者におけるリテラシー向上が極めて重要性を持つとの認識の下、アプリケーション提供者への啓発とともに、様々な関係者による利用者側へのリテラシー向上施策を積極的に進める必要があると考えます。

頁	項目	該当部分	意見
129	第Ⅱ部第4章 1 利用者視点を踏 まえたサービス品 質・エリア等の表 示	<p>広告表示等において実測値を表示・併記することも含め検討を進めることが必要である</p> <p>(略)</p> <p>より利用者の実感になじむ算出方法を利用するように統一していくことが望ましいと考えられる。</p>	<p>サービス品質・エリア等の告知活動においては、これまでも事業者における創意工夫により、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てきました。また、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す。本提言において触れられている通信速度や人口カバー率についても、引き続き、市場環境や技術動向等を踏まえ、利用者の実感に近い表示方法を工夫する等、利用者視点に立った取組を行っていく考えです。</p> <p>なお、行政等において新たな広告表示基準等を策定するにあたっては、主に下記の点に留意して頂くことを要望します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 事業者の創意工夫による告知活動の萎縮や技術の進展等による告知手法の陳腐化を回避すべく、必要以上に過度な基準策定（例：画一ルール以外での品質告知を認めない、全てのサービスに統一基準を強制的に義務付ける等）は行わないこと</li> <li>- 特定事業者に対する有利・不利が生じない中立的で客観的な基準とすること</li> </ul> <p>例えば、通信速度の実測値においては、測定時期（昼夜の別、日々のネットワーク整備や技術の進展の影響等）、測定環境（測定エリアの違い等）、測定対象の範囲（対象母数等）に</p>

頁	項目	該当部分	意見
			<p>より、大きくその結果が変動することが想定され、適正性を欠く基準や不透明な基準が採用された場合、利用者の実感との乖離が大きく生じる、または事業者間での有利不利が生じる等により、却って利用者利便を損なう懸念が生じるものと考えます。従って、基準策定の際には、検討されたルールの妥当性を検証するプロセスを十分設ける等、慎重な対応が求められるものと考えます。</p>
131	第Ⅱ部第4章 2 利用者のニーズに 応えるサービス設計 等の検討 (2) 期間拘束・自動 更新付契約	<p>自動更新そのものについて、長期間利用者を拘束する契約の妥当性といった観点から、海外の法整備の動向等も踏まえ、状況を注視しつつ、今後の検討課題とする。</p>	<p>期間拘束・自動更新付契約については、携帯電話サービスにおいて更新時期を知らせるプッシュ型の通知サービスの導入を行う等、自主的な取組を開始しています。</p> <p>なお、本提言において、期間拘束・自動更新付契約の在り方そのものについて、今後の検討課題とすべきであるとの指摘の存在が示されていますが、前述のとおり、料金プランの在り方等については、事業者間の競争の源泉でもあり、個別事業者の創意工夫によるビジネスモデルが阻害されることにより、却って利用者利便の低下を招く懸念も存在します。例えば、弊社における料金プランについては、期間拘束の有無により、料金水準の変更を行っている（期間拘束有りの場合、利用者料金が低廉となる）サービスが存在し、特定のサービス設計が否定されれば、こうしたサービスの多様性による利用者利便の確保が困難となることも想定されます。</p>
134	第Ⅱ部第4章	住宅、自動車、金融（銀行、生命保険、	業界団体としてのコールセンター（以下「業界コールセン

頁	項目	該当部分	意見
	7 業界団体としてのコールセンターの設置	<p>損害保険)、共済、家電等主要な業界において共通的な消費者対応窓口を設置している状況である。電気通信事業は、市場規模が拡大し、国民の生活に密接に関わるとともに、サービスが高度化・複雑化し、苦情・相談も増加傾向にある中、業界をあげての取組が要請されていることから、電気通信業界としてのコールセンターの設置が適当との強い指摘がある。</p> <p>電気通信業界としての責務を果たしていくとの姿勢で、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適切な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げを図るため、まずは、設置の検討に当たっては、苦情・相談の多い「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を念頭に、業界共通的な消費者対応窓口の設置を検討することが望まれる。</p>	<p>ター)については、本提言をとりまとめた「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するWG」においても十分な議論がなされているとは言い難い状況です。従って、今後、業界コールセンターの設置有無を検討する場合には、改めて、設置の目的・役割、得られる効果等について業界内で議論していくことが必要です。</p> <p>なお、業界コールセンターの担う役割や規模の大小にも依りますが、苦情・相談を行う利用者がたらい回しとなり、結果的に利用者利益に反する結果を生じることがないか等の検証や、発生する人的・経済的課題、契約者情報の取扱い等運用上の課題の解消が可能か等の検討もなされるべきと考えます。</p> <p>仮に、本提言にあるような、消費生活センター殿に入電する苦情・相談を直接電気通信事業者が受けることにより、「直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握」することを目的とするのであれば、前述のPI0-NETのデータ開示や各電気通信事業者が個別に受ける苦情・相談の集約等が代替的な解決策となり得る可能性も存在するため、目的に沿った最適解を業界として見出していくことが重要です。</p> <p>なお、本提言の参考資料として、他業界の事業者団体による消費者対応窓口の設置例が示されていますが、業界あるいはサービスの特性を踏まえて、業界コールセンターの設置効</p>

頁	項目	該当部分	意見
			<p>果等を判断することも必要です。一般的に、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談は、個別のサービスや販売等に起因するものが多く、個社毎に解決を図ることが適切であるものが大半と想定されること、また、「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を対象とした場合、利用者の契約先の通信事業者が不明等の事例は一般的には想定されず、業界コールセンターが受け皿として機能するケースは限定的となる可能性が高いこと等についても考慮が必要と考えます。</p>
137	第Ⅱ部第4章 10 制度的な対応 の検討	<p>このように利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所用の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。</p>	<p>本検討の前提として、「利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にある」ことが示されていますが、前述の通り、PI0-NET のデータにおける個別の苦情相談内容や件数のカウント方法（複数サービスに跨る苦情相談のカウント方法や相談発生時とカウントの時期ずれの有無等）等については明らかでない部分も多く存在することから、総務省殿より、国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、まずはこれらの詳細開示がなされることを要望します。</p> <p>また、制度的な対応を検討するにあたっては、過度なルールが利用者利便を却って損なうことにならないか、十分な配慮が必要です。仮に、特定商取引に関する法律相当の規定を設ける場合、特定のサービスについて、事業者による販売方</p>

頁	項目	該当部分	意見
			<p>法の見直しが生じ、サービスの即時利用が不可となる等、結果的に利用者の利便性を損なうケースも考えられます。従って、PI0-NET データの詳細分析等も実施の上、制度的対応の範囲を慎重に検討していくことも必要と考えます。</p> <p>加えて、料金プランや広告表示等については、本提言にも示されているとおり、「事業者間・サービス間競争の進展・変化や競争政策とも密接に関連を有する」等の理由から、事業者の創意工夫による自由なビジネスモデルを阻害しないよう、慎重な検討を行って頂くことを要望します。</p>

頁	項目	該当部分	意見
167	第Ⅲ部第1章 2 スマートフォンのアプリケーション利用における課題 (2) 青少年インターネット環境整備法上の2つの課題	①青少年有害情報フィルタリングの普及・閲覧防止措置（フィルタリングの普及等） ②青少年がインターネットを適切に活用する能力の習得（リテラシーの向上） を民間主導かつ国等の支援により対応することが、スマートフォン時代においても、青少年保護を図る上で引き続き重要な課題である。	本項(2)に記載されているとおり、青少年インターネット環境整備法においては、フィルタリングの普及及び青少年のリテラシー向上が両輪であることから、一方に偏った施策は適当ではありません。また、いずれの点においても一部の関係者による取組だけでは十分でなく、全ての関係者による相互補完を図っていくことが必要と考えます。
175	第Ⅲ部第2章 2 スマートフォンのフィルタリング環境の一層の整備のために必要な対応	スマートフォンのフィルタリング環境を一層整備することを通じて、青少年が安全に安心してスマートフォンを利用できる環境を整備するためには、関係事業者や保護者がそれぞれの役割を的確に認識し、相互に連携しながら必要な取組を推進することが求められる。	概括的意見として述べたとおり、スマートフォンにおいては様々なレイヤーの事業者が関与してサービスを提供しているため、一部の事業者による取組では完全なフィルタリング環境の整備は成し得ません。本提言においては、通信事業者、第三者機関、アプリケーション提供事業者、コンテンツ配信事業者、及び保護者・青少年に期待される取組が示されているところですが、これらに限定することなく、幅広い関係者による取組の推進が必要と考えます。具体的には、OS 提供事業者、端末提供事業者、インターネットサービスプロバイダー、保護者・青少年と接する機会を多く持つ学校等青少年の教育機関等他の関係者に対しても、必要な取組を具体化し、適宜協力を求めるべきと考えます。

頁	項目	該当部分	意見
181	第Ⅲ部第3章 1 スマートフォン時代に適応したりリテラシーの向上の取組	従来の携帯電話の時代と異なり、スマートフォンの場合は（略）水平分業型サービスとして提供されている。（略）安心・安全に利用するためには、利用者自らが平素から情報を収集し、高いリテラシーを持つ必要性がかつてなく高まっている。	<p>本章1項の課題に示されているとおり、水平分業型サービスというスマートフォンの特性を踏まえた利用者リテラシーの向上や、スマートフォン以外のインターネット接続デバイスの普及等に対応する多様な関係者による取組が今後一層重要になるものと考えます。</p> <p>また、これらリテラシーの実態把握や重要な啓発分野の特定等を行う観点から、今後も継続的にILASに係るテストを実施していくことに賛同します。</p>

以上