

## 第2節 電気通信事業政策の動向

### 1 概要

#### 1 これまでの取組

1985年（昭和60年）の通信自由化及び電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の施行以降、これまで35年余りの間に多くの新規事業者が参入し、競争原理の下で、IP・デジタル化、モバイル・ブロードバンドなど様々な通信技術の進展と導入が行われ、料金の低廉化・サービスの多様化・高度化がめざましく進展してきた。これまで、総務省では、こうした電気通信サービスのイノベーションやダイナミズムを維持しながら、信頼できる電気通信サービスの提供を確保する観点から、様々な政策や制度についての不断の見直しを行ってきた。

例えば、近年、我が国の電気通信市場では、携帯電話やブロードバンドの普及、移動系通信事業者を主としたグループ単位での競争の進展などの大きな環境変化が起きており、そうした環境変化も踏まえた上で公正な競争環境を引き続き確保していくための制度整備や、今や生活必需品となっている携帯電話について、料金が諸外国と比較して高い、各社の料金プランが複雑で分かりづらいなどの課題があったことから、その課題を解決し、国民が低廉で多様な携帯電話サービスを利用できるよう、公正な競争環境の整備に向けた取組などを実施してきた。

また、利用者と事業者との間の情報格差や事業者の不適切な勧誘などによる電気通信サービスの利用を巡る様々なトラブルの増大やサイバー攻撃の複雑化・巧妙化などのグローバルリスクの深刻化などに対応するための制度整備なども実施してきた。

#### 2 今後の課題と方向性

電気通信事業は、国民生活や社会経済活動に必要な電気通信サービスを提供する事業である。我が国の社会構造が「人口急減・超高齢化」へ向かう中で、地域の産業基盤の強化や地方移住の促進など、地方の創生のためにICTが果たすべき役割が今後増大していくことが見込まれるとともに、新事業の創出や生産性の向上など経済活動の活性化や、安心・安全な社会の実現、医療・教育・行政などの各分野における社会的課題の解決に当たり、ICTが果たすべき役割も増大していくと考えられ、電気通信サービスの重要性は、一層高まってきている。

このような中で、電気通信サービスの利用者利益を確保するとともに、我が国の社会全体のイノベーション促進、デジタル化・DX推進を支える基盤としてのデジタルインフラの整備は、一人ひとりの個人や我が国の社会経済にとって、極めて重要である。

今後、電気通信市場のみならず、我が国の社会構造が更に激変し、我々がこれまで前提としてきた社会・経済モデルが通用しない時代が到来することが予想される中で、先進的な情報通信技術を用いて社会的課題の解決や価値創造を図る必要性が高まっている。

また、電気通信サービスが国民生活や社会経済活動に必要な不可欠となっており、自然災害や通信障害等の非常時においても継続的にサービスを提供することが求められている。

このため、我が国のありとあらゆる主体が安心・安全かつ確実な情報通信を活用していく環境の整備を図っていくことが必要である。

## 2 公正な競争環境の整備

### 1 電気通信市場の分析・検証

#### ア 電気通信市場の検証

総務省では、2016年度（平成28年度）から、市場動向の分析・検証及び電気通信事業者の業務の適正性などの確認を一体的に行う市場検証の取組を実施しており、客観的かつ専門的な見地から助言を得ることを目的として、学識経験者などで構成する「電気通信市場検証会議」を開催している。2021年（令和3年）10月には、電気通信市場の環境変化等を踏まえて「電気通信市場検証会議」の下に立ち上げられた「公正競争確保の在り方に関する検討会議」において、市場検証の強化の必要性に関する提言がなされた。同提言などを踏まえ同年12月に策定した、市場検証に関する基本的な考え方及び検証プロセスの全体像を示す「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針」に基づき、2021年度（令和3年度）以降、継続的に市場検証を行っている。

#### イ モバイル市場における公正な競争環境の整備など

総務省では、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、モバイル市場における公正な競争環境を整備するための取組を進めている。2019年（令和元年）には、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ており、この改正により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響などについて、「電気通信市場検証会議」の下に立ち上げられた「競争ルールの検証に関するWG」において、2020年（令和2年）以降、継続的な検証を行っている。同WGにおいては、現在、2019年（令和元年）電気通信事業法改正法附則第6条（見直し条項）に基づく検討を進めており、その結果に基づき所要の措置を講じることとしている。

これまでの取組として、総務省では、2020年（令和2年）10月に、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けた具体的な取組をまとめた「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」を公表した。また、「競争ルールの検証に関するWG」における検討や同アクション・プランを踏まえ、SIMロックの原則禁止（2021年（令和3年）8月）や既往契約の早期解消に向けた制度整備（2022年（令和4年）1月）などを行った。さらに、携帯電話事業者各社においても、違約金の撤廃、キャリアメール持ち運びサービスの開始、eSIMの導入等の取組が進展するなど、モバイル市場における公正な競争環境の整備が進んだ。

また、総務省では、利用者側の理解の促進に向けて消費者団体等を通じた周知広報に努めているほか、2020年（令和2年）12月には、利用者が自身に合ったプランを選択する一助となるよう中立的な情報を掲載した「携帯電話ポータルサイト」を総務省HPに開設した。2022年（令和4年）4月には、そのデザインを一新するとともに内容を大幅に拡充し、消費者の一層の理解促進を図っている。

関連  
データ



携帯電話ポータルサイト

URL : [https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/keitai\\_portal/](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/)

## 2 接続ルールなどの整備

### ア モバイル接続料の算定方法の見直し

2021年（令和3年）2月以降、携帯電話事業者各社からモバイル通信の低廉な料金プランの提供が順次開始されるなど、今後、モバイル市場におけるMNO・MVNOの競争により更なる料金の低廉化やサービスの高度化・多様化が期待される。

総務省では、「接続料の算定等に関する研究会」の「第六次報告書」（2022年（令和4年）9月）を踏まえ、モバイル接続料の届出において各社の設備運用方針を総務省に報告させ、総務省において各社による恣意的な設備運用がなされていないかについて確認するなど、モバイル接続料の適正性向上に向けた取組を進めている。

### イ 卸電気通信役務に係る制度の見直し

MNOの音声通話料金（従量制）については長年値下げが行われていなかったところ、その背景として、MNOとMVNO間の協議が有効に機能せず、音声卸料金が長年高止まりしていたことが「競争ルールの検証に関する報告書2021」や「接続料の算定等に関する研究会」の「第五次報告書」等において指摘された。

同研究会の取りまとめ（2022年（令和4年）2月）を踏まえ、指定設備を用いて提供される卸電気通信役務について、卸元事業者が卸先事業者の求めに応じて、卸電気通信役務を提供する義務や協議の円滑化に資する情報を提示する義務などを新たに規定する電気通信事業法の一部を改正する法律が同年6月に成立した。総務省では、同研究会での議論を踏まえ、提供義務を課す役務の範囲や、卸先事業者に提示する義務を課す情報の内容等の制度の詳細を定めるため、電気通信事業法施行規則等の改正を行い、同法は2023年（令和5年）6月に施行された。

### ウ 音声通信に係る接続制度の見直し

東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社の電話網のIP網への移行が2024年（令和6年）中に完了する見込みであることを踏まえ、「IP網への移行の段階を踏まえた接続制度の在り方」について、2020年（令和2年）4月に情報通信審議会に諮問し、同年9月に一部答申、2021年（令和3年）9月に最終答申を受けた。

最終答申を踏まえ、第一種指定電気通信設備制度において各電気通信事業者が設置する加入者回線の占有率を算定する範囲を都道府県単位から各事業者の業務区域に見直すことなどを内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律が2022年（令和4年）6月に成立、2023年（令和5年）6月に施行された。

また、同最終答申を踏まえ、総務省では、IP網への移行過程における加入電話の音声接続料に係る規定を整備するために第一種指定電気通信設備接続料規則（平成12年郵政省令第64号）の改正を行うとともに、加入電話発着・携帯電話着の通話などの料金設定権について電気通信事業法関係審査基準（平成13年総務省訓令第75号）の改正及び利用者料金の設定権に関する裁定方針の策定を行った。

総務省では、現在、IP網への移行後の音声接続料の在り方について、事業者間で相互に音声接続料を支払わない方式である「ビル&キープ方式」の採用も含めて検討を行っている。



### 3 デジタルインフラの整備・維持

#### 1 光ファイバ整備の推進

光ファイバによるデジタルインフラについては、地域が抱える課題解決のために、テレワーク、遠隔教育、遠隔診療などを含むデジタル技術の利活用が強く期待されている中で、過疎地域や離島などの地理的に条件不利な地域では人口に比して財政的負担が大きいことから整備が遅れている<sup>\*1</sup>。

こうした背景を踏まえ、総務省では、条件不利地域において、地方自治体や電気通信事業者などが5Gなどの高速・大容量無線通信の前提となる光ファイバを整備する場合に、その事業費の一部を補助する「高度無線環境整備推進事業」を実施しており、この事業において、地方自治体が行う離島地域の光ファイバなどの維持管理に要する経費についても補助対象としている。また、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」（令和4年3月策定、令和5年4月改訂）に基づき、2022年（令和4年）3月末に99.7%となっている光ファイバの整備率（世帯カバー率）を2028年（令和10年）3月末までに99.9%とすることを目標として取り組むこととしている。

また、「GIGAスクール構想」に資する通信環境の整備に向けて、通信環境が十分でない学校のうち、光ファイバの整備が2024年度以降となる学校には、各校の通信状況を踏まえつつ、2023年度中の5Gによる通信環境の整備を促進するとともに、地方自治体の要望を踏まえ、公設設備の民設移行を早期かつ円滑に進めることとしている。

#### 2 データセンター、海底ケーブルなどの地方分散

コロナ禍下におけるインターネットの通信量の急増、DXの進展に伴うクラウドやAIの利用の進展等を背景とし、データセンターや海底ケーブルの需要は世界的に増加しており、これらの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。我が国におけるデータセンターの立地状況を見ると、近年は大阪圏への投資が増加しているものの、6割程度が東京圏に集中しており、今後もこの状況が続くと見込まれている。海底ケーブルについては、国際海底ケーブルの終端である陸揚局が房総半島及びその周辺に集中するとともに、国内海底ケーブルについては日本海側が未整備（ミッシングリンク）となっている。このような状況では、東京圏・大阪圏が大震災等で被災した場合に通信サービスに全国規模の影響が生じる可能性があり、我が国のデジタルインフラの強靱化の観点からは、データセンターの分散立地や日本海側の海底ケーブルの整備等を推進する必要がある。また、我が国は北米・欧州とアジア・太平洋地域の中継点に位置していることから、我が国への国際海底ケーブルの敷設を一層促進し、国際的なデータ流通のハブとしての機能を強化していくことも必要である。更に、我が国を取り巻く安全保障環境等の複雑化など昨今の国際情勢の変化等に鑑み、国際海底ケーブルや陸揚局の安全対策を強化することも必要である。

総務省においては、令和3年度補正予算事業として、データセンターや海底ケーブルなどの整備を行う民間事業者を支援する補助金を創設し、東京圏以外に立地するデータセンターの整備事業に対する支援に着手したところである。また、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」（令和4年3月策定、令和5年4月改訂）においては、(1) データセンターについては当面は東京・大阪を補

\*1 第4章第2節「電気通信分野の動向」を参照。

完・代替する第3・第4の中核拠点の整備を促進するとともに、経済産業省等関係省庁と連携してデータセンター等の更なる分散立地の在り方や拠点整備等に必要な支援の検討を進めることとし、(2) 海底ケーブルについては、現状ミッシングリンクとなっている日本海側の国内海底ケーブルの整備に取り組み、日本を周回する海底ケーブル（デジタル田園都市スーパーハイウェイ）を完成させるとともに、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た海底ケーブル等の整備を促進することとしている。更に、国際海底ケーブルや陸揚局の安全対策の強化のため、国際海底ケーブルの断線等に備えた多ルート化の促進、国際海底ケーブルや陸揚局の防護、国際海底ケーブルの敷設・保守体制の強化に向けた取組を進めることとしている。

### 3 ブロードバンドサービスの提供確保

総務省では、テレワーク、遠隔教育、遠隔医療等のサービスを利用する上で不可欠な総務省令で定めるブロードバンドサービスを電気通信事業法上の基礎的電気通信役務の新たな類型（第二号基礎的電気通信役務）に位置付け、その適切、公平かつ安定的な提供を確保するため、当該役務を提供する事業者に対し、契約約款の届出義務、役務提供義務、技術基準適合維持義務等を課すとともに、あまねく全国での第二号基礎的電気通信役務の提供を確保するため、全国のブロードバンドサービス事業者が負担する負担金を原資とする交付金制度（ブロードバンドサービスに関するユニバーサルサービス制度）を新設する制度改正を行った（電気通信事業法の一部を改正する法律（令和4年法律第70号））。

本制度について政省令等で定める具体的な内容等について検討するため、2022年（令和4年）6月に情報通信審議会に「ブロードバンドサービスに係る基礎的電気通信役務制度等の在り方」を諮問し、2023年（令和5年）2月に答申を受けた。同答申においては、第二号基礎的電気通信役務の範囲をFTTH、CATVインターネットサービスのうちのHFC方式及びこれらに相当するワイヤレス固定ブロードバンド（専用型）<sup>\*2</sup>とすることが適当とされ、ワイヤレス固定ブロードバンド（共用型）<sup>\*3</sup>については、その位置付けについて引き続き検討を深める<sup>\*4</sup>ことが適当とされたほか、事業者規律の在り方や交付金制度の在り方等について考え方が整理された。総務省では、同答申を踏まえ、政省令等の整備を行い、2023年（令和5年）6月に同法及び政省令等が施行された。

## 4 電気通信インフラの安全・信頼性の確保

### 1 電気通信設備の技術基準などに関する制度整備

通信ネットワークへの仮想化技術の導入やクラウドサービスの活用が進み、通信サービスの提供構造の多様化・複雑化等が進んでいる状況を踏まえ、2022年（令和4年）4月から2023年（令和5年）2月までの間、情報通信審議会情報通信技術分科会IPネットワーク設備委員会において、「仮想化技術等の進展に伴うネットワークの多様化・複雑化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」について検討を行った。

\*2 固定通信サービス向けに専用の無線回線（例：地域BWAやローカル5G）を用いて提供するもの。

\*3 固定通信サービスと移動通信サービス共用の無線回線（携帯電話網）を用いて提供するもの。

\*4 一つの基地局で携帯電話の不特定の利用者もカバーすることになり、多数の端末が接続される場合、通信の品質が安定しない等の課題や、東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社が他者（携帯電話事業者）の無線設備を用いてワイヤレス固定ブロードバンドを提供するためには、日本電信電話株式会社等に関する法律第2条第5項の自己設置設備要件との関係に係る課題が指摘された。

2022年（令和4年）年9月に取りまとめられた第一次報告に基づく情報通信審議会の一部答申<sup>\*5</sup>においては、音声伝送携帯電話番号の指定を受けることとなるMVNO等について、現在MNOの携帯電話用設備に課せられている技術基準と同等の基準を課すことが適当との方向性が示された。その後、情報通信行政・郵政行政審議会答申<sup>\*6</sup>を経て、2023年（令和5年）2月に、音声伝送携帯電話番号の指定条件を緩和するための電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令等が施行された。

また、同委員会では、「仮想化技術等の進展を踏まえた電気通信設備に係る技術的条件」及び「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る技術的条件」について検討を行い、2023年（令和5年）2月に第二次報告として取りまとめた。当該報告に基づく情報通信審議会の一部答申<sup>\*7</sup>を踏まえ、「重大な事故が生ずるおそれがあると認められる事態に係る技術的条件」に基づく改正を行った電気通信事業法施行規則等が2023年（令和5年）6月に施行された。今後、「仮想化技術等の進展を踏まえた電気通信設備に係る技術的条件」に基づく制度整備等についても、速やかに進めていく。

## 2 非常時における通信サービスの確保

### ア 継続的な情報共有等の取組

近年、我が国では、地震、台風、大雨、大雪、洪水、土砂災害、火山噴火などの自然災害が頻発しており、停電による影響、通信設備の故障、ケーブル断などにより通信サービスにも支障が生じている。

こうした累次の災害対応における振り返りを行い、災害時における通信サービスの確保に向けて、総務省と指定公共機関などの主要な電気通信事業者との間で平時から体制を確認し、より適切な対応を行うことができるよう、2018年（平成30年）10月から「災害時における通信サービスの確保に関する連絡会」を開催しており、同連絡会では、災害時における通信サービスの確保について、即応連携・協力に関する体制、迅速な被害状況などの把握、復旧などの課題などに関する情報共有や意見交換を行っている。

### イ 「総務省・災害時テレコム支援チーム（MIC-TEAM）」の取組

総務省では、情報通信手段の確保に向けた災害対応支援を行うため、「総務省・災害時テレコム支援チーム（MIC-TEAM）」を2020年（令和2年）6月に立ち上げた。MIC-TEAMは、大規模災害が発生し又は発生するおそれがある場合は、被災地の地方自治体に派遣され、情報通信サービスに関する被災状況の把握、関係行政機関・事業者等との連絡調整を行うほか、地方自治体に対する技術的助言や移動電源車の貸与等の支援を行っている。2022年（令和4年度）は、9月の台風第14号や12月22日からの大雪の際などに、被災した地方自治体に派遣された。

また、令和元年房総半島台風などを踏まえ、電力供給、燃料供給及び倒木処理などの連携協力に関する課題に対応するため、2022年度（令和4年度）には、宮城県多賀城市、千葉県、静岡県浜松市及び愛媛県との間で、通信事業者、電力・燃料関係事業者などの関係機関における初動対応に

\*5 「仮想化技術等の進展に伴うネットワークの多様化・複雑化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」に関する情報通信審議会からの一部答申（2022年（令和4年）9月16日）：[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban05\\_02000253.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000253.html)

\*6 電気通信事業法施行規則等の一部改正に関する意見募集の結果及び情報通信行政・郵政行政審議会からの答申（2023年（令和5年）1月20日）：[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban06\\_02000100.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban06_02000100.html)

\*7 「仮想化技術等の進展に伴うネットワークの多様化・複雑化に対応した電気通信設備に係る技術的条件」に関する情報通信審議会からの一部答申（2023年（令和5年）2月24日）：[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban05\\_02000283.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban05_02000283.html)



関する連携訓練などを実施している。

### ウ 携帯電話事業者間のネットワークの相互利用等に関する検討

携帯電話サービスは、国民生活や経済活動に不可欠なライフラインであり、自然災害や通信障害等の非常時においても、携帯電話利用者が臨時的に他の事業者のネットワークを利用する「事業者間ローミング」等により、継続的に通信サービスを利用できる環境を整備することが課題となっている。これを踏まえ、総務省では、2022年（令和4年）9月から、「非常時における事業者間ローミング等に関する検討会」を開催し、非常時においても緊急通報をはじめ一般の通話やデータ通信、緊急通報受理機関からの呼び返しが可能なフルローミング方式による事業者間ローミングを、できる限り早期に導入することを基本方針とした第1次報告書を同年12月に取りまとめ、公表した。

## 3 電気通信事故の分析・検証

電気通信事故の防止に当たっては、事前の対策に加え、事故発生時及び事故発生後の適切な措置が必要である。総務省は、事故報告の検証を行うことにより、再発防止に向けた各種の取組に有効に活用するため、2015年（平成27年）から「電気通信事故検証会議」を開催し、主に電気通信事業法に定める「重大な事故」及び電気通信事業報告規則に定める「四半期報告事故」に係る報告の分析・検証を実施している。同会議では、2021年度（令和3年度）に発生した電気通信事故の検証結果などを取りまとめ、2022年（令和4年）11月に「令和3年度電気通信事故に関する検証報告」を公表した。

また、電気通信サービスが、国民生活や社会経済活動に欠かせない基盤として重要性を増し、通信障害が社会全体に与える影響が増大している中、電気通信事業者による通信障害が多発している。こうした通信障害発生時において、利用者への周知広報がないもの、周知広報を行っても利用者への初報に多くの時間を要するものなど、電気通信事業者による周知広報の在り方に課題が多く見られた。利用者の利益を適切に保護していくためには、電気通信分野における周知広報・連絡体制の在り方について、改めて検討していくことが急務であることから、2022年（令和4年）10月から電気通信事故検証会議周知広報・連絡体制ワーキンググループを開催し、2023年（令和5年）1月に報告書<sup>\*8</sup>を取りまとめた。本取りまとめを踏まえ、2023年（令和5年）3月に、電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・広報等の在り方に関する考え方を、「電気通信サービスにおける障害発生時の周知・広報に関するガイドライン」として定めた。

さらに、通信障害が多発する背景には、リスク評価やリスクの洗い出しの不足、ヒューマンエラー防止や訓練面での課題、保守運用態勢に対するガバナンスの不足等、共通する課題が多いと考えられる。このため、個別の事故の背景にある組織・態勢面等の構造的な問題及び構造的な問題の検証を踏まえた技術基準や管理規程等の規律の見直し、安全対策に係る保守運用態勢に対するガバナンス強化の在り方等について、2022年（令和4年）12月から電気通信事故検証会議において検討を行い、2023年（令和5年）3月に、「電気通信事故に係る構造的な問題の検証に関する報告書」を取りまとめた。今後、総務省において、必要な制度改正の検討を進めていく。

\*8 電気通信事故検証会議周知広報・連絡体制ワーキンググループ取りまとめ  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000858975.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000858975.pdf)

## 5 電気通信サービスにおける安心・安全な利用環境の整備

### 1 電気通信事業分野におけるガバナンスの確保

電気通信事業は、情報通信分野をはじめ様々な分野における革新的なイノベーションを促進するための不可欠な事業であり、デジタル技術の導入による革新的なサービスの提供や社会のDXを促進する観点から、利用者が安心でき、信頼性の高い電気通信サービスの提供を確保していくことが求められている。

総務省では、デジタル時代における安心・安全で信頼できる通信サービス・ネットワークの確保に向けて、電気通信事業者におけるサイバーセキュリティ対策とデータの取扱いなどに係るガバナンス確保の在り方を検証し、今後の対策の検討を行うため、2021年（令和3年）5月から「電気通信事業ガバナンス検討会」を開催した。同検討会の提言を踏まえ、大量の情報を取得・管理などする電気通信事業者を中心に、諸外国における規制などとの整合を図りつつ、利用者に関する情報の適正な取扱いを促進するため、情報取扱規程の策定・届出の義務付けなどの新たな規律を設けるほか、事業者間連携によるサイバー攻撃対策や事故報告制度等の電気通信役務の円滑な提供の確保を目的とした規律を整備することなどを内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律が2022年（令和4年）6月に成立した。総務省では、その後、同年6月から9月まで「特定利用者情報の適正な取扱いに関するワーキンググループ」を開催し、特定利用者情報の取扱いに関する規律の詳細について検討を行い、電気通信事業法施行規則を改正して①情報取扱規程の項目、②情報取扱方針の項目、③特定利用者情報の取扱状況の評価項目、④特定利用者情報統括管理者の要件、⑤特定利用者情報の漏えい時の報告内容等について定めた。同法及び改正電気通信事業法施行規則は、2023年（令和5年）6月に施行された。

### 2 電気通信事業分野における消費者保護ルール整備

#### ア 概要

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、トラブルも生じている。こうしたトラブルを防止し、消費者が電気通信サービスの高度化・多様化の恩恵を享受できるようにするため、総務省では、電気通信サービスに係る消費者保護ルールを整備し、これを適切に執行するとともに、必要に応じてその見直しを行っている。

#### イ 消費者保護ルールの実効性確保

##### (ア) 苦情・相談などの受付や関係者との連携、行政指導などの実施

総務省では、「総務省電気通信消費者相談センター」を設置し、消費者からの情報提供を受け付けている<sup>\*9</sup>。また、電気通信消費者支援連絡会<sup>\*10</sup>を全国各地域で毎年2回ずつ開催し、関係者の間で情報共有・意見交換を行う取組も実施している。このような取組を通じて得られた情報を踏まえ、必要に応じて行政指導などや消費者庁と連携しての対応などにより、電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性の確保を図っている。

<sup>\*9</sup> 電話及びウェブにより18,289件（2021年度（令和3年度））の苦情相談などを受け付けている。

<sup>\*10</sup> 各地の消費生活センターや電気通信事業者団体などを構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。



このほか、関係団体における消費者保護ルールの遵守に向けた自主的取組の促進も図っている。

### (イ) モニタリングの実施

総務省では、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定し、消費者保護ルールの運用状況についてモニタリングするとともに、有識者や関係の事業者団体が参加し、関係者の間で共有・評価などする「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合<sup>\*11</sup>」を年2回開催している。

この会合では、電気通信事業分野の苦情・相談などについて、全体的な傾向だけでなくMNO、MVNO、FTTHといったサービス種別ごとの傾向についても分析した結果を共有・評価している。また、個別のテーマ<sup>\*12</sup>についての分析結果や実地調査（覆面調査）の結果、個別事案の随時調査の結果、さらには事業者団体<sup>\*13</sup>が受け付けた苦情・相談などの分析結果や事業者などによる改善に向けた取組の状況のフォローアップについても共有・評価している。

総務省では、この会合における評価を踏まえ、実地調査の対象となった電気通信事業者に対し、改善すべき点を指導するとともに、事業者団体などに対し、業界としての取組や会員への周知などの対応を要請している。また、この会合における分析結果や評価については、消費者保護ルールの見直しの検討や事業者の自主的な取組の推進に活用されている。

### ウ 消費者保護ルールの見直し

総務省では、電気通信市場の変化や消費者トラブルの状況を踏まえ、消費者保護ルールを累次にわたり見直し、その拡充を図ってきた。2020年（令和2年）6月から、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討が行われ、2021年（令和3年）9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」が取りまとめられた。総務省では、同報告書を踏まえ、次のような消費者保護ルールの拡充などを行った。

#### ① 電気通信事業法施行規則の改正

2022年（令和4年）2月に電気通信事業法施行規則を改正し、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化した（同年7月1日施行）。

#### ② ガイドラインの改正

「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」において、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて明確化するとともに、消費者保護の観点から望ましい行為についての記載を拡充した。

#### ③ 苦情相談処理体制の在り方に関する検討

2021年（令和3年）10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置し、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方についてスコープ、機能、体制、他機関との連携等の点について検討した。2022年（令和4年）6月に報告書を取りまとめ、事業者団体<sup>\*14</sup>が行う試行的な取組として新たな苦情相談処理

\*11 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合：  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/shouhisha\\_hogorule/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/shouhisha_hogorule/index.html)

\*12 2023年（令和5年）2月に開催された第14回会合においては、①通信速度等に関する苦情相談、②高齢者の苦情相談、③FTTHの電話勧誘に関する苦情相談、④出張販売に関する苦情相談を扱った。

\*13 一般社団法人電気通信事業者協会及び一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

\*14 一般社団法人電気通信事業者協会及び一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

体制の運用を今後1年以内に開始し、その実施状況や効果・課題等について、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等の場において継続的に検証することとした。なお、新たな苦情相談処理体制の運用は本年7月を目処に開始するよう検討を行っているところである。

また、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において2022年（令和4年）7月に取りまとめられた「『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021』を踏まえた取組に関する提言」を踏まえ、同年8月に関係事業者等に対して「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」を行うとともに、上記の提言等を踏まえ、同年9月に「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」の改正を行ったところであり、引き続き、モニタリングなどの取組を進め、消費者保護の充実を図っていくこととしている。

### 3 通信の秘密・利用者情報の保護

#### ア 概要

スマートフォンやIoTなどを通じて、様々なヒト・モノ・組織がインターネットにつながり、大量のデジタルデータの生成・集積が飛躍的に進展するとともに、AIによるデータ解析などを駆使した結果が現実社会にフィードバックされ、様々な社会的課題を解決するSociety 5.0の実現が指向されている。

この中で、様々なサービスを無料で提供するプラットフォーム事業者の存在感が高まっており、利用者情報が取得・集積される傾向が強まっている。また、生活のために必要なサービスがスマートフォンなど経由でプラットフォーム事業者により提供され、人々の日常生活におけるプラットフォーム事業者の重要性が高まる中で、より機微性の高い情報についても取得・蓄積されるようになってきている。

利用者の利便性と通信の秘密やプライバシー保護とのバランスを確保し、プラットフォーム機能が十分に発揮されるようにするためにも、プラットフォーム事業者がサービスの魅力を高め、利用者が安心してサービスが利用できるよう、利用者情報の適切な取扱いを確保していくことが重要である。

#### イ 利用者に関する情報の外部送信に係る規律等の創設

総務省で開催する「プラットフォームサービスに関する研究会」で、「プラットフォームサービスに係る利用者情報の取扱いに関するワーキンググループ」を設置して議論を行った結果を踏まえて取りまとめられた「中間とりまとめ」（2021年（令和3年）9月）では、電気通信事業法などにおける規律の内容・範囲などについて、EUにおけるeプライバシー規則（案）の議論も参考にしつつ、cookieや位置情報などを含む利用者情報の取扱いについて具体的な制度化に向けた検討を進めることが適当であると考えられるとされた。本取りまとめを踏まえ、電気通信事業者が利用者に電気通信サービスを提供する際に、情報を外部送信する指令を与える電気通信を送信する場合に利用者に通知・公表といった確認の機会を付与することの義務付けなど（以下「外部送信規律」という。）を内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律が2022年（令和4年）6月に成立した。総務省では、その後、同年6月から9月まで同ワーキンググループを開催し、外部送信規律の詳細について検討を行い、電気通信事業法施行規則を改正し、規律対象者、通知・公表すべき事項、通知・公表の方法等について定めた。同法及び改正電気通信事業法施行規則は2023年（令和5年）

6月に施行された。

#### 4 違法・有害情報への対応

##### ア 概要

インターネット上の違法・有害情報の流通は引き続き深刻な状況であり、総務省では、関係者と連携しつつ、誹謗中傷、海賊版、偽情報などの様々な違法・有害情報に対する対策を継続的に実施してきている。

##### イ インターネット上の誹謗中傷への対応

総務省では、インターネット、特にソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）をはじめとするプラットフォームサービス上における誹謗中傷に関する問題が深刻化していることを踏まえ、2020年（令和2年）9月に取りまとめ、公表した「インターネット上の誹謗中傷への対応に関する政策パッケージ」に基づき、関係団体などと連携しつつ、次のような取組を実施している。

- ① ユーザーに対する情報モラル及びICTリテラシー向上のための啓発活動
- ② プラットフォーム事業者の自主的な取組の支援及び透明性・アカウントビリティの向上（プラットフォーム事業者に対する継続的なモニタリングの実施）
- ③ 発信者情報開示に関する取組（改正プロバイダ責任制限法<sup>\*15</sup>の円滑な運用）
- ④ 相談対応の充実（違法・有害情報相談センターの体制強化、複数の相談機関間における連携強化及び複数相談窓口の案内図の周知）

特に、①の取組の一環として、総務省では、法務省、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構及び一般社団法人セーフティーインターネット協会と共同して「#NoHeartNoSNS（ハートがなけりゃSNSじゃない!）」というスローガンの下で特設サイトを開設し、SNS上のやり取りで悩む方に相談窓口などの役立つ情報を提供する、人気キャラクター『秘密結社 鷹の爪』とタイアップした特設サイトなどを作成するなど、政府広報を含む様々な媒体を通じて啓発活動を実施している（図表5-2-5-1）。

図表5-2-5-1 「#NoHeartNoSNS（ハートがなけりゃSNSじゃない!）」関連コンテンツ



左：「#NoHeartNoSNS（ハートがなけりゃSNSじゃない!）」ロゴ  
右：「鷹の爪団の#NoHeartNoSNS大作戦」メインビジュアル

なお、この政策パッケージに基づき、「プラットフォームサービスに関する研究会」において、プラットフォーム事業者へのヒアリング等を行い、2022年（令和4年）8月、違法・有害情報へ

\*15 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律の一部を改正する法律（令和3年法律第27号）



の対応について今後の方向性などを取りまとめた「第二次とりまとめ」を公表した。本取りまとめでは、プラットフォーム事業者による投稿の削除等の措置に関する透明性・アカウントビリティの確保に向けて、透明性・アカウントビリティの確保方策に関する行動規範の策定及び遵守の求めや法的枠組の導入等の行政からの一定の関与について、速やかに具体化することが必要であるとされている。また、誹謗中傷等の違法・有害情報の流通が引き続き深刻である実態を踏まえ、これらを実効的に抑止する観点から、専門的・集中的に検討するための有識者会合として、2022年（令和4年）12月から「誹謗中傷等の違法・有害情報への対策に関するワーキンググループ」を開催し、プラットフォーム事業者の投稿の削除等に関する透明性確保の在り方及び違法・有害情報の流通を実効的に抑止する観点からのプラットフォーム事業者が果たすべき役割の在り方等について検討を進めている。

### ウ インターネット上の海賊版への対策

総務省では、2020年（令和2年）12月、「インターネット上の海賊版対策に係る総務省の政策メニュー」を取りまとめた。この政策メニューに基づき、ユーザーに対する情報モラル及びICTリテラシーの向上のために啓発活動を行い、セキュリティ対策ソフトによるアクセス抑止機能の導入を進め、発信者情報開示制度に係る法改正を実施し、ICANNなどの国際的な場における議論を通じて国際連携を推進している。

また、2021年（令和3年）11月から「インターネット上の海賊版サイトへのアクセス抑止に関する検討会」を開催し、関係事業者等へのヒアリング等を行い、2022年（令和4年）9月、総務省の政策メニューや関係事業者等における取組の進捗を確認するとともに、より実効的な取組を実施するために海賊版サイトを支えるエコシステム全体に着目した対策の検討を行った「現状とりまとめ」を公表した。

### エ 偽情報への対策

総務省では、近年問題となっているインターネット上の偽情報について、「プラットフォームサービスに関する研究会」において議論を行っている。同研究会を通じ、プラットフォーム事業者の取組とその透明性等に関するモニタリングを実施しており、2022年（令和4年）8月に当該モニタリングの結果や海外の動向に関する調査結果等を踏まえ、プラットフォーム事業者による適切な対応や透明性の確保のための今後の方策やICTリテラシー向上の推進等の取組の方向性を示した第二次取りまとめを公表した。

2023年（令和5年）3月、同研究会において、各ステークホルダーによる自主的な対応をまとめた「偽情報対策に係る取組集 Ver1.0」を公表。同年4月29日及び30日に開催されたG7群馬高崎デジタル・技術大臣会合の閣僚宣言において、偽情報対策に関する民間企業や市民団体を含む関係者によるプラクティス集（Existing Practices against Disinformation; 「EPaD」）を作成することが宣言された。

また、利用者のリテラシーの向上推進のため、2022年（令和4年）6月に偽・誤情報に関する啓発教育教材「インターネットとの向き合い方～ニセ・誤情報に騙されないために～」を開発・公表したほか、同年11月に「ICT活用のためのリテラシー向上に関する検討会」を立ち上げ、これからのデジタル社会において求められるリテラシーの在り方や当該リテラシーを向上するための推進方策について検討を進めている。

## 5 青少年のインターネット利用環境の整備

### ア 概要

国民の日常生活においてインターネットが必要不可欠になる中で、青少年が安心・安全にインターネットを利用できるようにするため、総務省では、携帯電話端末におけるフィルタリング利用の促進と啓発活動の推進を中心に取組を進めている。また、「青少年のICT活用のためのリテラシー向上に関するワーキンググループ」\*16を開催し、青少年のICT活用に向けたリテラシーの向上を図るための方策及び青少年を保護するための手段であるフィルタリングサービスについて、携帯電話事業者、OS事業者、保護者等、各関係者の役割を踏まえた検討を行っている\*17。

### イ フィルタリング利用の促進

スマートフォンやアプリ・公衆無線LAN経由のインターネット接続が普及し、フィルタリング利用率が大幅に低下したことを受け、携帯電話事業者及びその販売代理店に対して携帯電話端末の販売時にフィルタリングの設定（有効化）を義務付けることなどを内容とした、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の一部を改正する法律（平成29年法律第75号）が2018年（平成30年）2月に施行された。これを受け、総務省では、携帯電話事業者及びその販売代理店におけるフィルタリング有効化措置の促進を図っている。

### ウ 啓発活動の推進

#### （ア）インターネットトラブル事例集の作成・公表

青少年が安心・安全にインターネットを利用できるようにするためには、青少年自身だけでなく、その保護者、教職員などにおいても十分なメディア情報リテラシーを有する必要がある。総務省では、子育てや教育の現場での保護者や教職員の活用に資するため、2009年度（平成21年度）からインターネットに係るトラブル事例の予防法などをまとめた「インターネットトラブル事例集」を、毎年内容を更新して公表している。

2023年（令和5年）版では、著作権に関する問題やインターネット上の誹謗中傷などのトラブル事例のほか、スマートフォンのフィルタリングや時間管理機能、年齢に合ったインターネット利用環境などに関する情報を収録している。

#### （イ）啓発動画の作成・公表

総務省では、青少年やその保護者に効果的にアプローチするため、人気キャラクターを用いた動画などを作成し、関係事業者などの協力の下で啓発活動に活用している。例えば、現在は人気漫画「僕のヒーローアカデミア」と連携したフィルタリングなどに関する啓発動画が、関係府省や関係事業者などのホームページに掲載されるとともに全国の携帯ショップ・量販店の店頭、青少年の啓発現場などで活用されている（図表5-2-5-2）。

\*16 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」を改組する形で、2022年（令和4年）12月から開催。

\*17 青少年のICT活用に向けたリテラシーの向上を図るための方策等については、第5章第6節「ICT利活用の推進」も参照。



図表5-2-5-2 青少年フィルタリング及び海賊版対策に係る啓発動画



#### (ウ) 学校現場などにおける出前講座の実施

総務省では、青少年のインターネットの安全な利用に係る普及啓発を目的に、文部科学省、一般財団法人マルチメディア振興センター、通信事業者などの協力の下で、2006年度（平成18年度）から児童・生徒、保護者、教職員などに対する学校などの現場での無料の出前講座「e-ネットキャラバン」を全国で開催している。

2020年（令和2年）秋からは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、従来の集合形式に加えてリモート形式の講座も実施している。

#### (エ) 集中的な取組実施期間の設定

総務省では、2014年（平成26年）から多くの青少年が初めてスマートフォンなどを手にする春の卒業・進学・新入学の時期に特に重点を置き、関係府省庁や関係事業者・団体と連携・協力し、青少年、保護者、学校などの関係者などに対し、スマートフォンやソーシャルメディアなどの安心・安全な利用のための啓発活動などの取組を集中的に行う「春のあんしんネット・新学期一斉行動」を実施している。

2023年（令和5年）は、ペアレンタルコントロール（保護者による管理）の普及促進や青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上に資する啓発活動などの取組を集中的に展開した。

### エ インターネット利用を前提とした取組

近年、青少年のインターネット利用の低年齢化が進むとともに、特に新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、GIGAスクール構想による学校での端末整備の進展を含む社会全体のデジタル化が急速に進展している。こうした環境変化を踏まえ、2021年（令和3年）7月に「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」において今後の取組方針



として「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する新たな課題及び対策<sup>\*18</sup>」が取りまとめられた。

総務省では、これに基づき、官民連携の下で、青少年による違法・有害情報への接触を回避させることを主眼とした従来の取組に加え、青少年の情報「発信」を契機としたトラブルを防止するための取組など青少年のインターネット利用を前提とした取組を進めている。

## 6 電気通信紛争処理委員会によるあっせん・仲裁など

### 1 電気通信紛争処理委員会の機能

電気通信紛争処理委員会（以下「委員会」という。）は、技術革新と競争環境の進展が著しい電気通信分野において多様化する紛争事案を迅速・公正に処理するために設置された専門組織であり、現在、総務大臣により任命された委員5名及び特別委員8名が紛争処理にあたっている。

委員会は、①あっせん・仲裁、②総務大臣からの諮問に対する審議・答申、③総務大臣に対する勧告という3つの機能を有している。

また、委員会事務局では通信・放送事業者等のための相談専用電話や相談専用メールによる相談窓口を設けており、電気通信事業者等との間の紛争に関する問合せ・相談などに対応しているほか、委員会専用ウェブサイトを開設し、円滑な紛争解決に資するよう上記①、②、③の各手続の解説や紛争事例を集成した「電気通信紛争処理マニュアル」やパンフレットなどを公開している。

関連データ



電気通信紛争処理委員会の機能の概要

URL : [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hunso/outline/about.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hunso/outline/about.html)

#### ア あっせん・仲裁

あっせんは、電気通信事業者間、放送事業者間などで紛争が生じた場合において、委員会が委員・特別委員の中から「あっせん委員」を指名し、あっせん委員が両当事者の歩み寄りを促すことにより紛争の迅速・公正な解決を図る手続である。必要に応じて、あっせん委員があっせん案を提示する。両当事者の合意により進められる手続のため、強制されることはないが、あっせん手続を経た上で両当事者の合意が成立した場合には、民法上の和解が成立したことになる。

仲裁は、原則として、両当事者の合意に基づき委員会が委員・特別委員の中から3名を「仲裁委員」として指名し、仲裁委員（仲裁廷）による仲裁判断に従うことを合意した上で行われる手続であり、仲裁判断には当事者間において、仲裁法の準用により確定判決と同一の効力が発生する。

#### イ 総務大臣からの諮問に対する審議・答申

電気通信事業者間、放送事業者間での協議が不調になった場合などに、電気通信事業法又は放送法の規定に基づき、当事者は総務大臣に対して協議命令の申立て、裁定の申請などを行うことができる。

総務大臣は、これらの協議命令、裁定などを行う際には、委員会に諮問しなければならないこととされており、委員会は、総務大臣から諮問を受け、これらの事案について審議・答申を行う。

<sup>\*18</sup> 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する新たな課題及び対策」：[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban08\\_03000356.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000356.html)

## ウ 総務大臣への勧告

あっせん・仲裁、諮問に対する審議・答申を通じて明らかになった競争ルールの改善点などについて、委員会は、総務大臣に対し勧告することができる。なお、総務大臣は、委員会の勧告を受けたときは、その内容を公表することになっている。

## 2 委員会の活動の状況

2022年度（令和4年度）は、卸電気通信役務の提供に関する紛争についてのあっせん3件を処理した。また、相談窓口において、11件の相談対応を行った。

なお、2001年（平成13年）11月の委員会設立から2023年（令和5年）3月末までに、あっせん72件、仲裁3件の申請を処理し、総務大臣からの諮問に対する答申11件、総務大臣への勧告3件を実施している。

関連データ



あっせんの処理状況

URL : [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hunso/case/number.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hunso/case/number.html)