
検討の背景と課題等について

研究会開催の背景、検討事項等

背景・課題

- 我が国で提供されているインターネット接続サービスは、電気通信技術の進展に伴い通信速度が高速化し、利用者にとって通信速度等のサービス品質がその選択の重要な要因となっている。
- しかしながら、例えば広告や販売勧誘の際に示される**最大通信速度(ベストエフォート)の表示は、必ずしも利用者が実際に期待しうる通信速度を踏まえている状況ではなく**、また、事業者やメディア等により独自の調査結果が公表されているが、**基準にばらつきがあり、比較が困難な状況**となっている。
- そのため、**利用者が適切にサービスを選択しづらく、利用者の利便を損なうおそれが高まっていることが指摘されている(※)**。
※ 利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「スマートフォン安心安全強化戦略」、「電気通信分野における競争状況の評価」等より
- 以上を踏まえ、本研究会において、**実効速度(利用者が実際に利用できる通信速度)等のサービス品質の計測**に係る以下の事項等について検討を行うこととする。

検討事項

- **計測手法**(調査員による実地調査／一般ユーザによるモニタリング調査 等)
- **計測条件**(時間帯、エリア、回線種別、端末、移動速度、屋内・屋外 等)
- **データのサンプリング、スクリーニング手法** 等

スケジュール

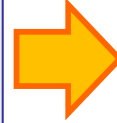
本年11月から開催し、来年3月にモバイルの実効速度等のサービス品質の計測等の在り方について一次報告を取りまとめる。

実効速度等に関する提言（利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会）

スマートフォン安心安全強化戦略(平成25年9月)

<課題>

- 近年、スマートフォン等の急速な普及に伴い、「ベストエフォートの通信速度と実効速度の乖離が大きい」といったスマートフォンやモバイルデータ通信に係る苦情が増加
- 広告や販売勧誘の際に示される通信速度等のサービス品質の表示が実態を踏まえていない例が見受けられる
- 利用者自らが適切なサービスを選択するためには、通信速度等のサービス品質について適正な表示が行われることが重要



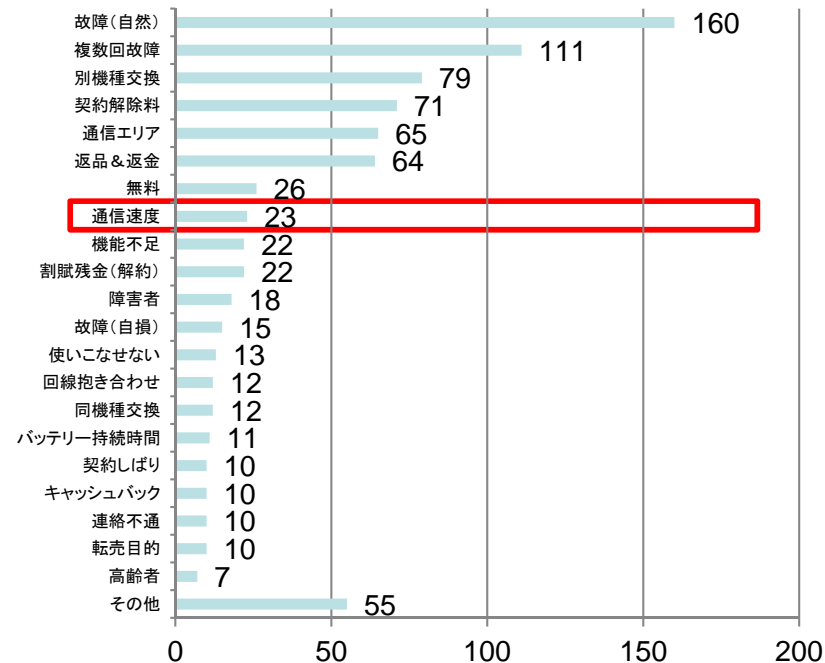
<提言>

- 利用者が正確な情報に基づき契約が可能となる環境を整備。
- 具体的には、
 - ✓ 事業者中立的な実効速度の計測・公表等の在り方について実証を含め検討するとともに、通信速度の広告表示等について、実測値を表示・併記する等、利用者に分かりやすく情報提供する方策を検討する

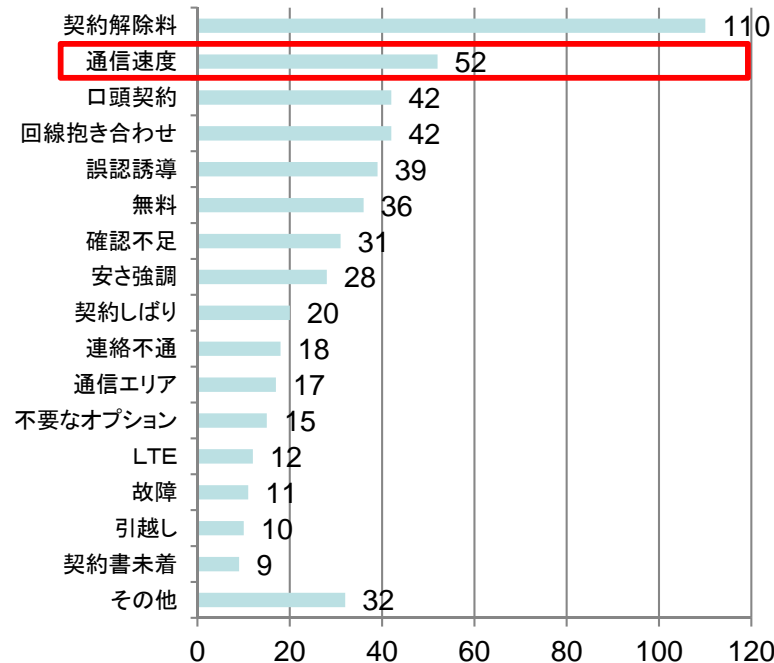
(参考)通信速度等に係る苦情・相談の状況

- 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET^{※1})におけるスマートフォン^{※2}及びモバイルデータ通信に関する苦情・相談内容は、解約関連、契約時等の説明不足に関するもの等が多いが、内容を詳細に分析すると、電気通信サービスに直接関わるもの^{※3}の中では、通信速度等のサービス品質に関するものが上位に挙げられている。

「スマートフォン」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析^{※4}



「モバイルデータ通信」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析^{※4}



※1 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

※2 PIO-NET分類上の「電話機・電話機用品」のうち「携帯電話」におけるスマートフォンと、「移动通信サービス」のうち「携帯電話サービス」におけるスマートフォンの合計。

※3 スマートフォンについては、端末の自然故障や機種交換、バッテリー持続時間等、電気通信サービスそのものとは別の部分に係る問題も多く見られる。

※4 (株)野村総合研究所作成
PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「スマートフォン」(557件)及び「モバイルデータ通信」(319件)に関するものを分析。
「カテゴリ」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、カテゴリ等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自にカウント。

当面の検討の進め方とスケジュール

