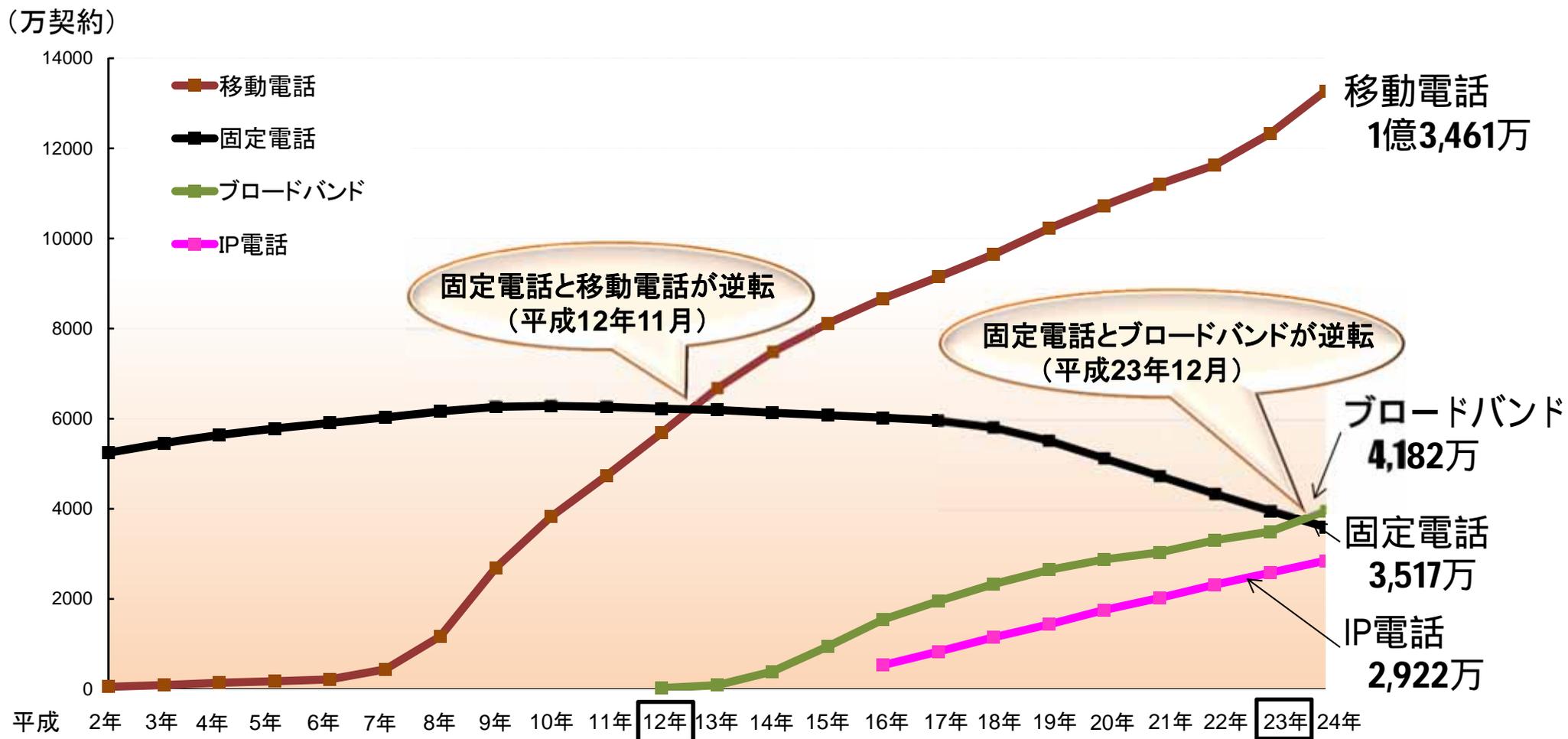


電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する取組について

平成24年11月13日
総務省

電気通信サービスの契約数の推移

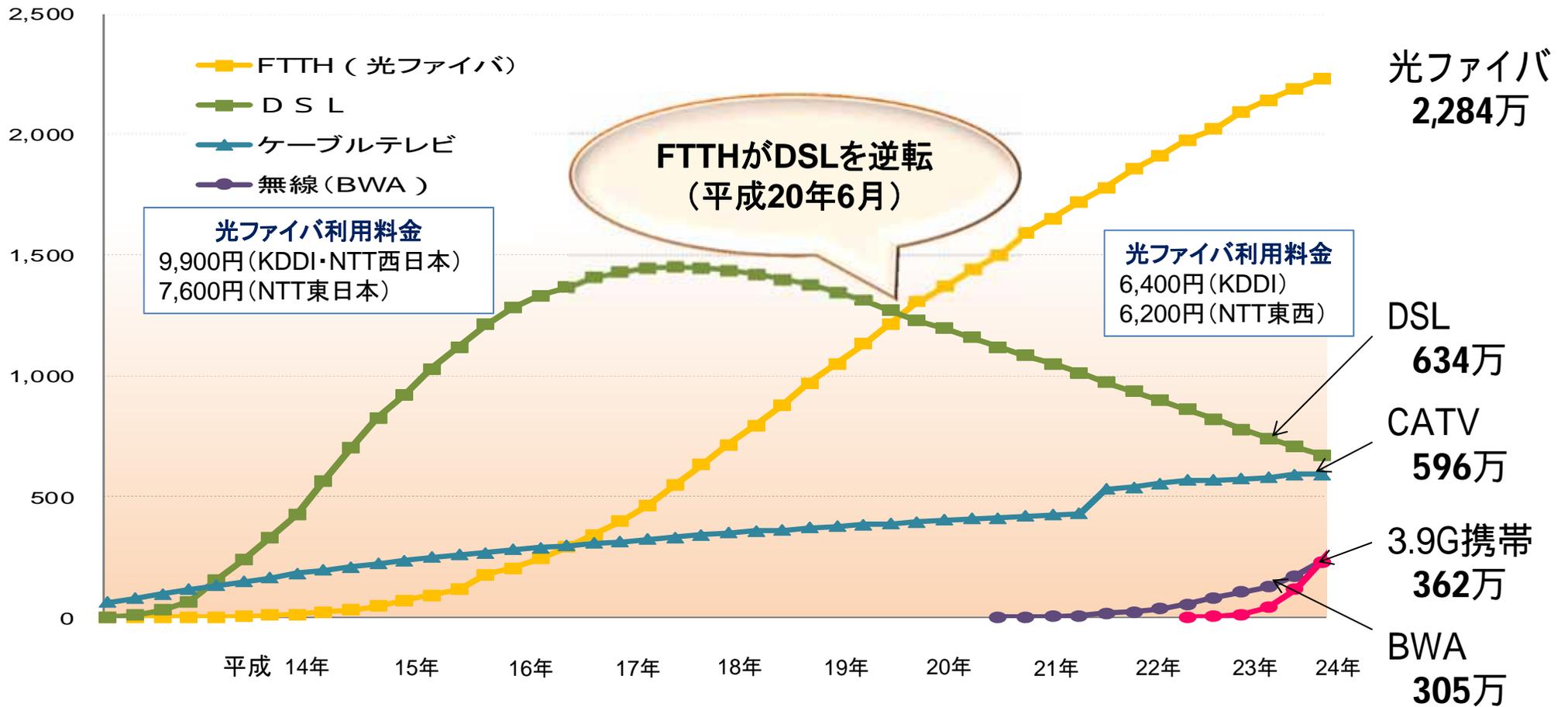
○ 10年間(平成13年度末～平成23年度末)で、固定電話契約数は約6割に減少。平成23年12月にはブロードバンドと逆転。
○ 10年間(平成13年度末～平成23年度末)で、移動電話契約数は約2倍に増加。



ブロードバンドサービスの契約数の推移

○ 光ファイバは、平成20年6月にDSL契約数を超え、平成21年6月には全契約数の50%を突破。

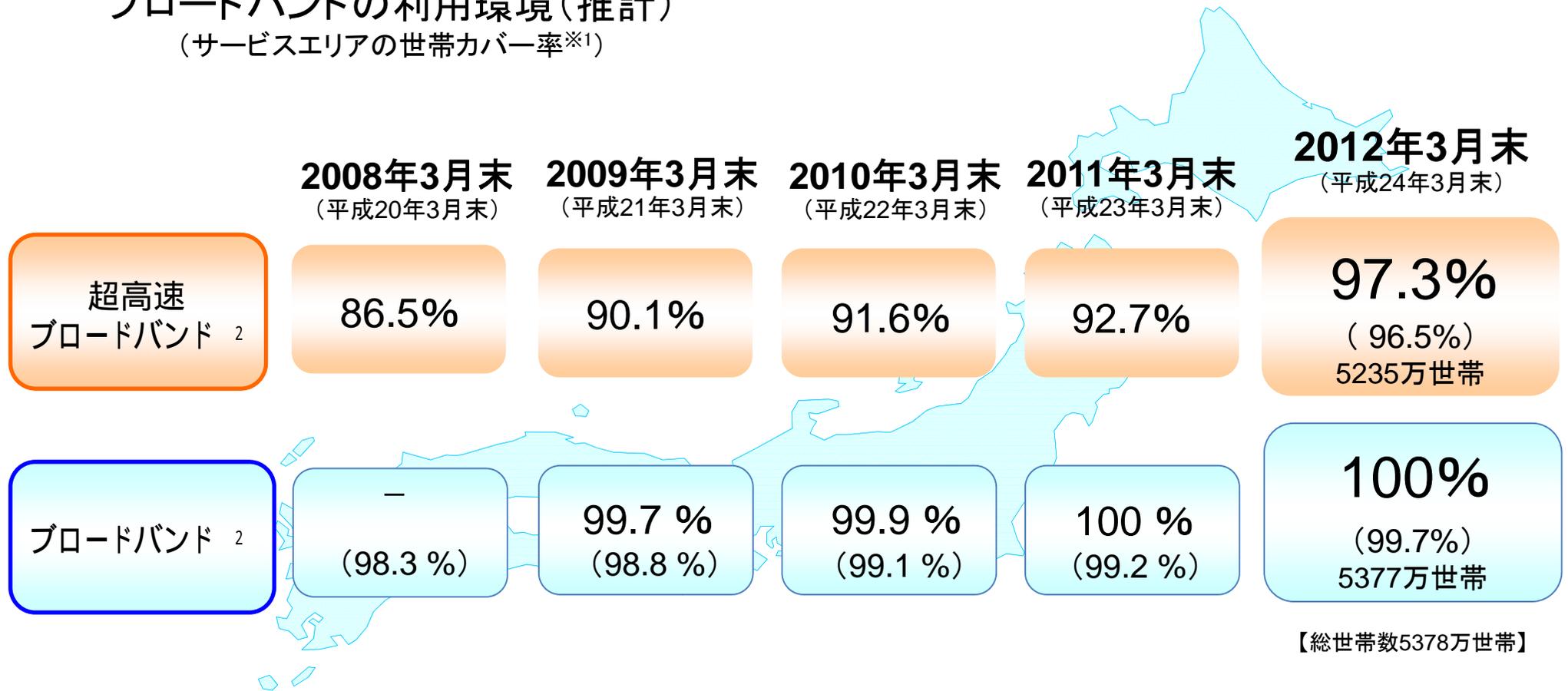
(万契約)



平成24年6月末時点

ブロードバンド基盤の整備状況

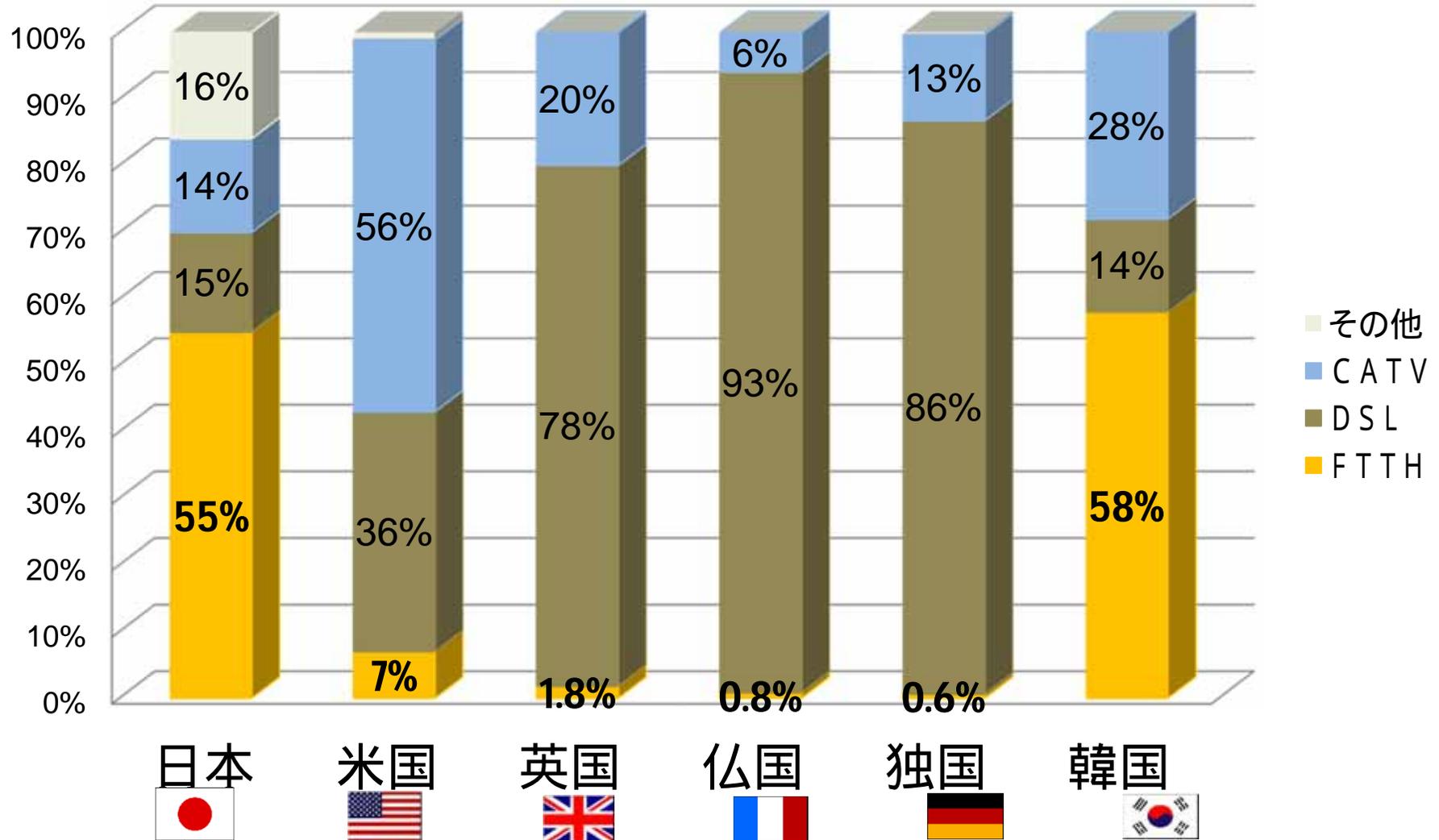
ブロードバンドの利用環境(推計) (サービスエリアの世帯カバー率※¹)



1 住民基本台帳等に基づき、事業者情報等から一定の仮定の下に推計したエリア内の利用可能世帯数を総世帯数で除したもの(小数点以下第二位を四捨五入)。
 2 ブロードバンド基盤の機能に着目して以下のように分類。なお、伝送速度はベストエフォートであり、回線の使用状況やエントランス回線の状況等により最大速度が出ない場合もある。
 超高速ブロードバンド: FTTH、CATVインターネット、FWA、BWA(FTTH以外は下り30Mbps以上のものに限る)。()内は移動系を除いたもの。
 ブロードバンド: FTTH、DSL、CATVインターネット、FWA、衛星、BWA、3.5世代携帯電話。()内は移動系を除いたもの。

ブロードバンド市場の国際状況比較

➤ 日本ではブロードバンドの過半数をFTTHが占めており、世界で最も先進的なブロードバンド環境を有する。



日本については、総務省調査による(2012年6月末時点)。
米国・英国・仏国・独国・韓国については、OECD調査による(2011年12月末時点)。「その他」に無線ブロードバンドを含まない。

法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）



利用者保護のための基本的ルール

利用の公平

電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）

提供義務

正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（ ）（第25条）

契約約款の公表・揭示

契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない（ ）（第23条）

基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

個別の利用者への対応に関するルール

休業止の事前周知（休業止時）

事業を休止又は廃止しようとするときは、利用者に対し、その旨を周知させなければならない（第18条第3項）

提供条件の説明（事前の措置）

契約締結に際して料金その他提供条件の概要について説明しなければならない（ ）（第26条）
契約代理店も対象

苦情等処理（事後の措置）

業務の方法、役務についての利用者からの苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない（第27条）

違反があった場合

業務の改善命令

総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）

業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

電気通信事業法及び関係省令の関連規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらに関連して、消費者保護の観点から電気通信事業者等が自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について示したもの。

第1章 事業の休廃止に係る周知(法第18条第3項関係)

- 事業の休廃止の場合、「あらかじめ相当な期間において」その旨を利用者に周知しなければならない。少なくとも、提供されなくなるサービスの内容、当該サービスの提供が休停止する期日について説明することが必要。

訪問、電話、郵便等による書面の送付、電子メールの送信、ポータルサイト等での表示等の方法により、周知。

第2章 提供条件の説明(法第26条関係)

- 消費者がサービス内容を十分に理解した上での契約の締結を可能とするため、電気通信事業者に対して、消費者が最低限理解すべき提供条件について、説明しなければならない。
- 説明に際しては、
 - ① 消費者の知識、経験等を考慮して説明すべき
 - ② 通常の説明では理解が難しいと認められる消費者に対しては、そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう、さらに詳細に説明すべき
 - ③ 高齢者に対しては、特にサービス内容・必要性が理解されるよう十分配慮した説明をすべき
- 書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則。

ただし、消費者が了解したときは、電子メールの送付、インターネットのウェブサイトの閲覧(=オンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話説明(説明後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る)等も可能。

第3章 苦情等の処理(法第27条関係)

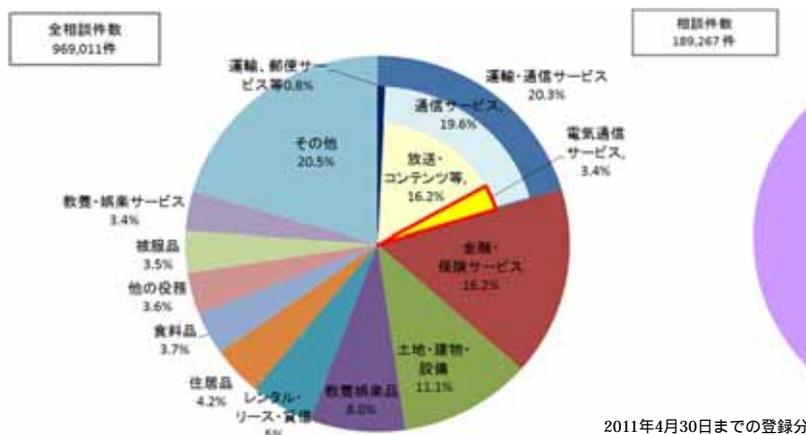
- 電気通信事業者は、苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない。
- 苦情等処理の望ましい在り方として、次のことが望ましい。
 - ① 電話窓口を開設すること。
 - ② 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。
 - ③ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
 - ④ 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合も、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

平成22年9月に「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」のWGとして「電気通信サービス利用者WG」が設置され、環境変化に伴い対応すべき新たな課題等を確認し、利用者の利益の確保・向上のための取組の在り方について平成23年9月まで検討が行われた。その後、パブリックコメントを経て、同年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が取りまとめられた。

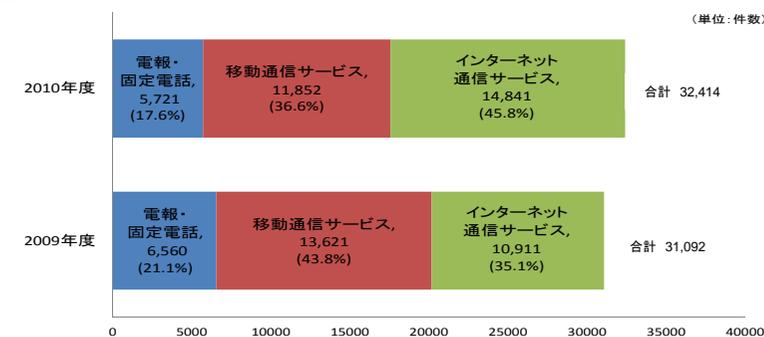
1 総論

- ▶ PIO-NETに登録された相談では、「通信サービス」は全体の19.6%であるがその大部分は「放送・コンテンツ等」。電気通信サービスに関する相談は、全体の3.4%。
- ▶ 固定電話、移動体通信サービスに係る相談は減少しているが、インターネット通信サービスの相談の割合は増加

PIO-NETにおける苦情相談の内訳(2010年度)



PIO-NETにおける電気通信サービスに関する相談



【出所】総務省資料

- 電報・固定電話：
電報サービス、NTT加入電話、直収型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続(マイライン、マイラインプラス)、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。
- 移動通信サービス：
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。
- インターネット通信サービス：
光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。
- デジタルコンテンツ：
アダルト情報サイト(57%)、出会い系サイト(19%)、デジタルコンテンツ(複合的なデジタルコンテンツ提供サービス)(10%)、他のデジタルコンテンツ(SNSサイト、懸賞サイト、古い・芸能情報・アニメ・ニュース等)(9%)、オンラインゲーム(1.4%)、電話音声情報(ダイヤルQ2など)(1.2%)などの相談が含まれる。

2 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

①広告表示:一定の効果がでてきているが、さらに取組を強化

- ◆ 業界団体において、広告表示自主基準の見直し、用語集の継続的見直し

②勧誘:依然として多数の相談が寄せられる状況。業界を挙げた取組強化が求められる。

- ◆ 業界団体において、電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を新たに作成。
- ◆ 電気通信事業者において、勧誘の適正化のために、業界団体による自主基準の内容を踏まえ勧誘方針を作成。代理店における不適正な勧誘などの行為についても、自らの責任であることを自覚し、十分な対応を実施

3 契約締結時の説明の在り方

①重要事項説明:契約に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事実等を十分理解できるよう取り組む

- ◆ 業界団体において、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を踏まえ、省令で定められている説明事項の表示方法として、利用者にとって分かりやすく1枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)
- ◆ いわゆる「セット販売」について、業界団体は契約対象となる電気通信サービスについて利用者が理解しやすい図解などの資料を作成。電気通信事業者は、当該資料を活用し契約を締結しようとするサービスを特定して具体的に説明。

②適合性の原則:契約の勧誘・契約締結に当たって、消費者の知識、経験を考慮した説明を徹底

- ◆ 電気通信事業者は、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を踏まえ、特に高齢者に対し電気通信サービスの内容・必要性が十分理解されるように配慮するとともに、未成年の高額利用防止に十分配慮して説明。

4 契約締結後の対応の在り方

①契約解除に係る問題:業界を挙げた自主的取組を実施

- ◆ 業界団体において、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体で取組(契約解除条件、申出期間、費用等を検討し明示)
- ◆ 電気通信事業者は、上記自主基準を踏まえ、契約約款に規定を設け、契約時に説明するなど適切な対応を行う
- ◆ 総務省は、上記対応にもかかわらず、一定期間内に状況が改善されない場合には、クーリングオフ等の民事的な効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

②契約解除の手続面の課題

- ◆ 電気通信事業者は、利用者に窓口や手続、必要書類等をわかりやすく紹介

5 苦情処理・相談体制の在り方

- ①円滑な苦情解決に向けた取組:電気通信事業者における利用者からの苦情・相談対応体制を充実
 - ◆ 業界団体は、電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先を一覧した形で整理・周知。隣接領域とも協働
 - ◆ 電気通信事業者は、代理店に寄せられた利用者からの苦情・相談も早期に把握できるように取組
- ②責任分担:業界団体等において、事例を収集し公表
- ③裁判外紛争処理の可能性:業界団体において、具体的な論点の整理及びそれについての検討を行う

6 関係者間の連携方策の在り方

- ①電気通信消費者相談センター:消費生活センター等との連携を一層強化
- ②電気通信消費者支援連絡会:
 - ◆ 総務省、電気通信事業者、有識者及び消費生活センターが協力し、消費者支援連絡会(本省・地方)を今後も継続して開催
- ③業界団体及び電気通信事業者による消費生活センターとの連携:
 - ◆ 相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める

7 利用者リテラシーの向上方策の在り方

- ◆ 総務省、業界団体、電気通信事業者による各種の取組みを引き続き強化
- ◆ 利用者において、スマートフォンの普及など利用者が必要なサービスを自ら選んでいく状況になる中で、利用者はサービスを理解し、使いこなす力を身に付けていくことが必要。電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとするとともに、受け身ではなく必要な情報を自ら入手し理解に努める姿勢を持つこと

8 安全・安心サービスの提供のあり方

- ①大規模災害時のサービス提供等の在り方
 - ◆ 「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の検討内容を踏まえ、利用者利益の保護の観点から災害用伝言サービス間の連携等に取り組む(災害用伝言サービスの操作性の向上とともに、利用者への確に周知)
- ②スマートフォンのセキュリティ
 - ◆ 従来の携帯電話端末とスマートフォンは、セキュリティや電気通信事業者が対応可能な範囲が異なることを利用者に周知
 - ◆ 総務省は、今後のスマートフォンを標的としたマルウェアの出現やそれに対する対策の状況等を注視し検討を進める

平成22年9月、「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」において「電気通信サービス利用者WG」が設置。PIO-NETにおける電気通信サービスの苦情・相談の状況等を踏まえ、平成23年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が取りまとめられた。

1 電気通信サービス向上推進協議会()における提言を踏まえた取組み

広告表示の改善

- 「無料、0円」「お得、安い」、セット販売などの広告の在り方、代理店(家電量販店含む)など主体の広告の在り方を検討
- 電気通信サービスの用語集を引続き見直し

- 「広告表示自主基準(7 版)」を改定、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開
- 別冊用語集(2版)を公開

勧誘・契約解除の適正化

- 勧誘に関し、業界団体で自主基準を作成、それをもとに電気通信事業者協会にて代理店倫理要綱の見直しを行う
 - ・勧誘者の氏名等の明示、迷惑勧誘行為の禁止
 - ・再勧誘拒否の連絡先の明示
- 契約解除に関し、主要な電気通信事業者の自主的取組みを分析、自主基準等を作成し業界全体で取組みを実施
問題が発生しないように、勧誘、広告表示、契約時の説明を適正に行うための取組みを強化

- 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を作成、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開
(勧誘者の氏名等の明示、適合性を考慮した説明、再勧誘禁止、迷惑勧誘行為禁止、申込みの撤回、代理店指導等について規定)
- 電気通信事業者協会(TCA)で「代理店倫理要綱」を見直し、TCAのHPに1/31公開
<http://www.tca.or.jp/information/morals.html>

重要事項説明を分かり易く

- 分かりやすい重要事項抜粋モデル例を作成(携帯、光回線)
- 電気通信サービスの「セット販売」の図解資料の作成

- 「重要事項説明書面抜粋モデル例」を作成し3月に各事業者へ周知し、各事業者において取組を推進。
- セット販売の図解資料を作成し、公表予定。

() 電気通信サービス向上推進協議会：社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、社団法人日本ケーブルテレビ連携の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。

2 総務省における提言を踏まえた取組み

契約締結時の説明等の在り方

- **重要事項説明**について、
 - 「消費者保護ガイドライン」に最新の具体的サービス事例を追加する等現行化

- ▶ 最新の具体的サービス事例を追加する等「消費者保護ガイドライン」の現行化作業を実施。

関係者間の連携方策の在り方

- **電気通信消費者相談センター**について、消費生活センター等に対する情報提供の強化など、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化

- ▶ 全国の消費生活センター等へ資料提供。
- ▶ 国民生活センターの協力を得て、PIO-NETを活用した情報提供を推進。

- **電気通信消費者支援連絡会(地方版)**について、今後も継続して開催

- ▶ 平成24年度も、継続的に電気通信消費者支援連絡会(地方版)を開催。
- ▶ 消費生活センター等からの評価・意見(アンケート調査結果)を踏まえた運営。

利用者リテラシー向上方策の在り方

- **利用者リテラシーの向上方策**について、
 - 電気通信サービスに関する最新の動向や注意点等を取りまとめた利用者向けの小冊子の作成・配布や、ウェブページ等への分かりやすい掲載等による幅広い周知
 - e-ネットキャラバン等周知啓発活動の展開

- ▶ 「電気通信サービスQ&A」(平成24年度版)を作成。総務省ウェブページ「電気通信消費者情報コーナー」を刷新しコンテンツを充実。
- ▶ 電気通信消費者相談センターにおける苦情・相談事例の公表・周知(8/7報道発表、総務省広報誌(11月号)等)。
- ▶ 最新の事例を踏まえe-ネットキャラバンを実施。

安全・安心サービスの提供の在り方

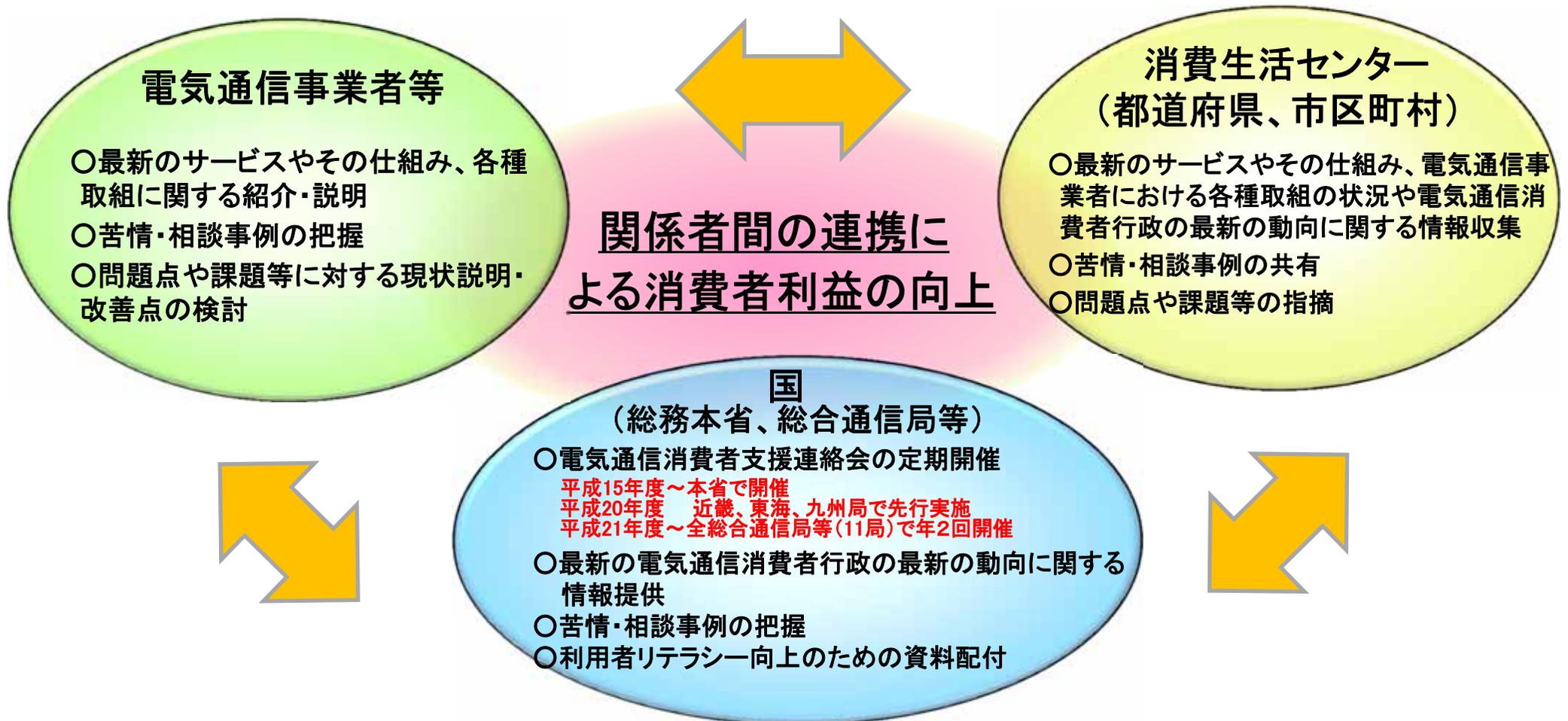
- **スマートフォンのセキュリティ**に関し、専門家による適切な場を設置

- ▶ スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会最終報告のとりまとめ(平成24年6月29日)
- ▶ 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」のとりまとめ(平成24年8月7日)

- 国、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組み、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として開催。

(総務本省:平成15年度～、総合通信局等11局:平成22年度～)

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提言(H23.12)等においても、行政、消費生活センター、電気通信事業者等が情報共有、意見交換する場として有効であり、継続的な開催を望む指摘が多いことから、今後も継続して開催していくことが必要である旨指摘。



参考：平成24年度上半期電気通信消費者支援連絡会（地方版）の開催状況

	開催日	実施テーマ	参加者
北海道 総合通信局	8月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等4団体 事業者17名
東北 総合通信局	7月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 	消セン等8団体 事業者19名
関東 総合通信局	6月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・電気通信事業者の苦情・相談体制、高額請求防止の取組 	消セン等14団体 事業者26名
信越 総合通信局	9月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等7団体 事業者14名
北陸 総合通信局	9月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者16名
東海 総合通信局	8月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者21名
近畿 総合通信局	8月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等14団体 事業者32名
中国 総合通信局	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等8団体 事業者29名
四国 総合通信局	8月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等6団体 事業者23名
九州 総合通信局	7月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等8団体 事業者25名
沖縄総合 通信事務所	7月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・スマートフォンのデモンストレーション 	消セン等4団体 事業者19名

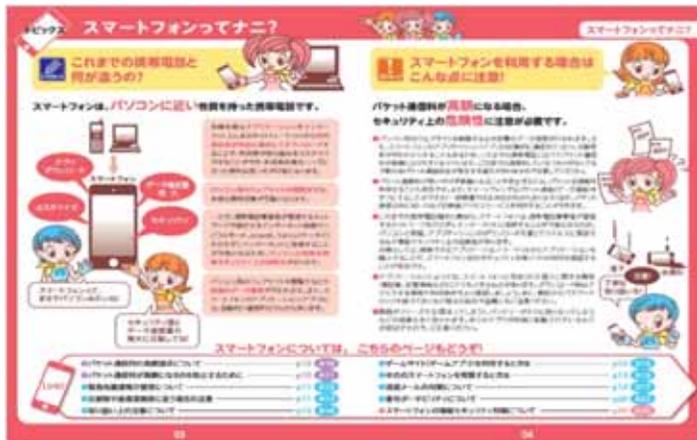
各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

参考：平成23年度電気通信消費者支援連絡会（地方版）の開催状況

	平成23年度上半期		参加者	平成23年度下半期		参加者
	開催日	実施テーマ		開催日	実施テーマ	
北海道 総合通信局	8月30日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス	消セン等4団体 事業者21名	1月27日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、Wi-Fiの仕組み	消セン等4団体 事業者18名
東北 総合通信局	9月6日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス	消セン等7団体 事業者20名	2月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等8団体 事業者15名
関東 総合通信局	6月10日	・電気通信事業者団体における取組 ・携帯電話とスマートフォン ・高額請求防止の取組	消セン等13団体 事業者25名	10月21日	・高額請求防止の取組 ・WiFiサービス	消セン等13団体 事業者26名
信越 総合通信局	9月8日	・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・携帯電話とスマートフォン	消セン等6団体 事業者13名	2月28日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等8団体 事業者14名
北陸 総合通信局	9月22日	・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス	消セン等10団体 事業者17名	2月20日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル ・FTTHの営業に係る取組	消セン等12団体 事業者14名
東海 総合通信局	9月12日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの契約締結時の問題	消セン等10団体 事業者20名	2月29日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル ・電気通信サービスの契約締結時の問題	消セン等9団体 事業者21名
近畿 総合通信局	9月28日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・関係法令	消セン等11団体 事業者27名	2月21日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル	消セン等11団体 事業者27名
中国 総合通信局	9月21日	・電話勧誘等の営業 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組	消セン等7団体 事業者29名	3月9日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題	消セン等7団体 事業者23名
四国 総合通信局	9月29日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組	消セン等5団体 事業者24名	3月8日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル等	消セン等5団体 事業者21名
九州 総合通信局	8月25日	・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス	消セン等8団体 事業者20名	2月16日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル	消セン等9団体 事業者20名
沖縄総合 通信事務所	8月26日	・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォン、WiFi	消セン等1団体 事業者22名	2月15日	・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、WiFiサービス ・消費者問題の状況	消セン等1団体 事業者19名

各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

○ 小冊子「電気通信サービスQ&A」、総務省広報誌等を通じ、最新の電気通信サービスの動向案内やトラブル解決のための情報提供を実施。



平成11年度から作成。
全国の消費生活センター、教育機関(要望あれば)等に配付

全国の自治体、図書館等へ配付。



スマートフォンが急速に普及する中、利用者に対する必要な情報提供を推進し、プライバシーや情報セキュリティ面での課題に関係者が適切に対応し、利用者が安心・安全に利用できる環境を整備するため、総務省として以下の対策を総合的に推進する(平成24年9月公表)。

1 スマートフォンに関する総合的・重点的な周知啓発活動の全国展開

- (1) 関係事業者・団体、消費者団体、PTA等と連携した総合的な周知啓発活動の全国展開
提供する情報：スマートフォンに関する基本的事項、プライバシーに関する事項、情報セキュリティ対策
青少年・保護者や高齢者が知っておくべき事項
具体的な取組： 分かりやすい資料等周知啓発素材の開発と活用 様々なメディアの活用による総合的な周知啓発活動
- (2) 特にスマートフォンの普及が著しい高校生を対象とした重点的な周知啓発活動の実施
高等学校PTA連合会等との連携による重点的な周知啓発活動 地域における推進体制の構築支援

2 スマートフォン関係事業者による安心・安全な利用環境整備の支援

関係事業者が過去の研究会の検討成果を踏まえた対応を図り、安心・安全な利用環境が整備されるよう、取り組む。

- (1) 関係事業者の対応の促進
関係事業者・団体によるスマートフォン利用者情報取扱指針に沿った業界ガイドラインやプライバシーポリシーのモデル例の作成支援
関係団体によるアプリケーション提供サイト運営者等への働きかけやアプリケーション開発を取り扱う専門学校等への情報提供に対する必要な協力
- (2) 第三者によるアプリケーション検証の仕組みの検討への協力

3 青少年・高齢者の安心・安全な利用環境の整備

スマートフォンが青少年や高齢者にも急速に普及しつつある現状を踏まえ、必要な利用環境整備を促進する。

- (1) 青少年に対する利用環境整備
スマートフォンのフィルタリングの改善 青少年のインターネットリテラシーに関する指標(ILAS)の作成・活用
- (2) 高齢者に対する利用環境整備
契約に関する基本的情報の丁寧な提供促進 高齢者を意識した周知啓発活動の支援