

平成27年度事業報告書

自 平成27年4月 1日

至 平成28年3月31日

一般社団法人 電気通信事業者協会

平成27年度事業報告書

ICT（情報通信技術）は、あらゆる社会・経済活動を支えるインフラとして、また、国民生活に不可欠なライフラインとして、その役割はますます増大してきており、新たなサービスや雇用の創出、安全・安心・公平で、便利かつ豊かさを実感できる社会の構築などに大きく貢献することが期待されるが、あらゆるものがネットワークにつながり、全く新しい価値・サービスが創造されるIoT／ビッグデータ時代へと環境が変化しつつある今日では、ICTの利活用こそが経済成長をもたらす鍵であるとともに、課題解決につながるものであるとの認識が浸透しつつある。

政府においても、ICTを経済成長のエンジンとして位置づけ、ICTの利活用が未来社会における産業創造、社会変革の中心になりつつあるとの認識の下、我が国の経済再生、課題解決に貢献する観点から、平成27年6月に「世界最先端IT国家創造宣言」を改定し、2020年までに、世界最高水準のIT利活用社会の実現とその成果を国際展開することを目標として取組みを進めることとしているとことであり、我々電気通信事業者に対する期待は大きなものがある。

当協会においては、こうした事業背景の下、ICTの中核を担う電気通信事業者を会員とする団体としての社会的責務を果たすため、情報通信ネットワークの安全性・信頼性の確保など電気通信事業の健全な発展に資する取組みや、消費者支援・社会貢献に資する取組みなど、平成27年度において、以下の事業を実施した。

I 電気通信事業の健全な発展に資する取組み

1 ネットワークの安全性・信頼性確保対策の充実強化

(1) 災害時における重要通信の確保等

国民生活や産業経済活動に必要な通信インフラに対する東日本大震災発生後の様々な市場要望の変化を踏まえ、安否確認手段の機能向上・多様化に取り組むとともに、政府・自治体・民間等の災害対策の取組み及び各種訓練への協力、会員各社の周知活動の支援を行った。

また平成25年度より開始された政府・自治体の災害時における重要通信の確保等に係る取組みへの協力を引続き行ったほか、電気通信事業法改正に伴う総務省の電気通信事故報告に関するガイドライン見直し検討への協力や、気象庁の特別警報の緊急速報メール配信対応等、会員の安全・信頼性向上の支援に取り組んだ。

(2) 情報セキュリティ対策の推進

「電気通信分野における情報セキュリティ確保に係る安全基準」の徹底を図るとともに、会員各社の啓発の支援を通じて、情報セキュリティ対策を推進した。

また、内閣官房情報セキュリティセンターによる「重要インフラにおける情報セキュリティ確保に係る「安全基準等」策定にあたっての指針」の見直しに伴い、必要な安全基準改定を検討した。

(3) 情報セキュリティ人材の育成

「NISM（ネットワーク情報セキュリティマネージャー）推進協議会」の事務局として、NISM資格制度の充実と普及を図り、IP時代にふさわしいネットワーク及び情報資産の保護に取り組める会員各社の人材育成の支援に努めた。

2 移動体通信の健全な発展に向けた取組み

(1) 料金不払い者情報の交換

携帯電話・PHS・BWA（Broadband Wireless Access）の料金不払者に関する事業者間の情報交換を継続して円滑かつ安全に実施し、会員各社のサービス利用者の公平性を確保するとともに、会員各社の経営リスク軽減に寄与した。

(2) 迷惑メール等送信行為に係る加入者情報の交換

迷惑メール（SMSを含む）等送信行為をしたことを理由に利用停止措置を受けた携帯電話・PHS加入者に関する事業者間の情報交換を継続して円滑かつ安全に実施し、迷惑メール等の送信行為を未然に防止した。

(3) 特別利用停止に係る加入者情報の交換

携帯電話不正利用防止法に基づく利用停止（特別利用停止）措置を受けた携帯電話・PHSの加入者に関する事業者間の情報交換を継続して円滑かつ安全に実施し、会員各社のサービス利用者の公平性を確保するとともに、会員各社の経営リスク軽減に寄与した。

3 115番の使用に関するガイドラインの管理

「信書の送達サービス受付用への115番を使用した同サービスに関するガイドライン」について、適切な管理を行った。

4 事業者識別コードの付与及び管理

電気通信サービスの提供に際し事業者間精算に必要な識別コードについて、協会の公的な機関の立場として付与及び管理を適切に実施した。

5 各業界・業際間における共通課題への取組み

ICT国家戦略、我が国のICT利活用の浸透や多様化に伴う諸課題（ネットワークのセキュリティ対策、インターネットの利用環境対策、携帯電話等の適正で安心・安全な利用、リサイクル及びマナー対策、スマートフォンのセキュリティ対策、事業者の運用情報等の適正な利用、税制・予算面における支援措置等）や、これら諸課題に関する新たな業態の事業者（MVNO等）との役割分担について、政府・関係団体との連携強化を図り、業界の健全な発展に資するよう取り組んだ。

II 消費者支援策の充実・推進に資する取組み

1 「消費者支援委員会」における消費者支援策の充実等

「消費者支援委員会」を中心として、消費者支援に関する以下の活動を通じて、消費者支援策の充実、一層の利用者保護のための方策について検討する。特に、消費者保護ルール見直し・充実を目的とした電気通信事業法の改正に向けた各種課題への対応を推進した。

(1) 苦情・相談処理体制の構築と円滑な運営

会員事業者が提供する電気通信サービスに関する消費者からの相談等を電話で受け付ける「電気通信事業者協会相談窓口」を平成27年4月に新たに設置し、消費者からの相談、苦情及び意見・要望へ適切な対応を行うとともに、寄せられた意見等をもとに一層の利用者保護のための方策について検討を行った。

(2) 消費者団体等との情報・意見交換

国民生活センター及び他の団体等との連携を強化し、電気通信サービスに関する消費者からの苦情・相談に対する情報を広く収集し、問題解決に向けた意見交換等を行った。

(3) 消費者に対する周知・啓発

電気通信サービスを安心・安全に利用するために必要な情報等の周知・啓発を図った。特に、ＩＰ－ＰＢＸ等における第三者による国際不正通話被害の防止を目的とした事業者間連絡会を設置し、協会ホームページによる周知・啓発を含めた被害防止に向けた取組みを推進した。

2 「電気通信サービス向上推進協議会」における消費者支援策の充実等

「電気通信サービス向上推進協議会」において、他の電気通信事業者団体等と連携した以下の活動を通じて、消費者支援策の充実、一層の利用者保護のための方策について検討した。

(1) 「広告表示自主基準及びガイドライン」の徹底

「電気通信サービスにおける広告表示自主基準及びガイドライン」及び「別冊用語集」の遵守徹底を図るとともに、移動系インターネット接続サービスにかかる通信速度について実効速度の計測が可能なサービス・端末の広告において、最高速度を訴求する際の広告表示方法等を規定するなどの見直しを行った。また、外部有識者等から構成される「広告表示アドバイザリー委員会」及び「広告表示検討部会」による会員各社の主要なテレビ広告・新聞広告の定期的な検証を受けて、必要な対応を行った。

(2) 苦情・相談体制の強化

全国の消費者生活センター、国民生活センター及び全国総務省総合通信局等との連携を強化し、電気通信サービスに関する利用者からの苦情・相談に対する問題解決の円滑化等について検討するとともに、会員各社の消費生活センター相談員向け連絡窓口の一覧化等の各消費生活センターに対する情報提供を実施した。

(3) 責任分担モデル等の検討

電気通信サービスや端末等の多様化に伴い、不具合・故障が発生した際の責任分担の明確化、迅速な修理等のための統一的な対応策の検討並びに各事業者間の責任の切り分けノウハウの共有を図った。

(4) 事故・障害時における利用者周知の推進

「電気通信サービスにおける事故及び障害発生時の周知・情報提供の方法等に関するガイドライン」につき、電気通信事業法改正に伴う見直し要否を検討した。

(5) 販売適正化の推進

「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」の遵守徹底を図るとともに、消費者トラブルの現状を踏まえ必要に応じて見直しを行い、更なる適正化を推進した。

3 個人情報保護の徹底

「電気通信個人情報保護センター」（認定個人情報保護団体）の業務運営への寄与、会員各社による同センターの有効活用の促進、各種セミナー開催案内等の会員向け情報の提供等を通じて、個人情報保護に関する啓発活動を推進し、個人情報保護法等の法令、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン（総務省告示）」及び「電気通信事業における個人情報保護指針」の徹底を図った。

4 迷惑メール対策の推進

「迷惑メール対策推進協議会」等への参加を通じ、電子メール利用環境の一層の改善に向け、関係者間の緊密な連絡を確保し、最新の情報共有、対応方策の検討、対外的な情報提供等を行うことにより、効果的な迷惑メール対策を推進した。

5 インターネット上の違法・有害情報対策の推進

(1) 違法・有害情報から青少年を守るためのフィルタリングサービスの導入促進・啓発活動の強化

モバイルインターネット上の違法・有害情報から青少年を守るため、関係省庁とも連携しながら、青少年インターネット環境整備法等の法令に基づく会員各社の提供するフィルタリングサービスの導入促進活動の継続・強化、リテラシー教育の重要性も含めた効果的な周知・啓発を実施した。

(2) 違法情報対応ガイドライン等の徹底

「違法情報等対応連絡会」への参加を通じ、利用者が安心してインターネットを活用できるよう、他の電気通信事業関連団体と連携して、「インターネ

ット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」等の徹底を図るとともに、必要に応じて見直しを行った。

(3) ホットライン運用ガイドラインの見直し

「インターネット・ホットラインセンター」の運用基準を策定する「ホットライン運用ガイドライン検討協議会」への参加を通じ、利用者が安心してインターネットを活用できるよう、他の電気通信事業関連団体と連携して、必要に応じて「ホットライン運用ガイドライン」の適切な管理を行った。

(4) 児童ポルノ流通防止対策

「児童ポルノ排除対策推進協議会」、「児童ポルノ流通防止専門委員会」及び児童ポルノ掲載アドレスリスト作成管理団体である（一社）インターネットコンテンツセーフティ協会等への参加を通じて、インターネット上における児童ポルノ画像等の流通・閲覧防止対策を推進した。

6 インターネットの安心・安全利用の推進

(1) インターネットの安心・安全利用の啓発活動等への寄与

「安心ネットづくり促進協議会」や自治体の諸活動等への参加を通じて、インターネットの安心・安全利用の啓発活動や総合的なメディアリテラシー向上等の推進に寄与した。

(2) インターネット接続サービス安全・安心マークの推進

「インターネット接続サービス安全・安心マーク推進協議会」への参加、申請内容の審査を通じて、消費者が安心してインターネット接続サービス提供事業者を選択できる環境整備に協力した。

(3) サイバー攻撃等への対処に関する業界自主ルールの策定

「インターネットの安定的な運用に関する協議会」への参加を通じて、業界自主ルール「電気通信事業者におけるサイバー攻撃等への対処と通信の秘密に関するガイドライン」の策定に寄与した。

7 発信者番号偽装表示等への対応

「発信者番号偽装表示対策ガイドライン」について、必要に応じた見直しを

行い、その徹底を図った。

Ⅲ 社会貢献に資する取組み

1 地球環境問題への取組み

(1) CO₂ 排出削減の取組みの強化

会員各社の省エネルギー化による CO₂ 排出削減の取組みに資するよう業界で策定した通信機器調達基準「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」を見直して改版するとともに、「ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会」の総合事務局として適切な運用に努めた。

また、低炭素社会の実現に向け、日本経済団体連合会の推進する低炭素社会実行計画（2020年目標）に参加しているところであるが、平成27年度からは、2030年目標である低炭素社会実行計画フェーズⅡにも参加することとしたところであり、業界としての目標の達成に向けた実践及び継続した計画のフォローアップを行い、削減目標を大きく上回り達成した。

(2) 携帯電話等のリサイクルの推進

使用済み端末のリサイクル促進を目的とした「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を携帯電話等製造メーカーの業界団体と連携して運営し、関係省庁や関係団体等の動向も考慮しつつ、周知・啓発や回収促進のための取組みを継続・強化した。

2 周知・啓発活動の充実

(1) 業界動向アナウンス

対外的な業界動向の情報発信の一環として、携帯電話の四半期毎の利用契約動向の発表を行うとともに、「テレコムデータブック」の継続発行・協会ホームページへの掲載により、業界動向の把握・分析に有用なデータを広く提供した。その他の各種取組み、施策についても適宜報道発表や協会ホームページによりアナウンスを行った。

(2) 携帯電話等の共通課題に関するPR活動

携帯電話・PHSについて、災害用伝言板の周知、「歩きスマホ」等の利用マナー・ルールの周知・啓発等、社会的責任を果たすための業界共通課題に

ついて、世間一般に広く認識してもらうためのPR活動を行った。

3 携帯電話等の不正利用防止対策の推進

携帯電話・PHSが振り込め詐欺等の犯罪に利用されることを防止するため、事業者及び政府関係機関との連携により、携帯電話不正利用防止法に則った携帯電話等の本人確認等の円滑な運用をはじめとする様々な取組みを推進した。

4 電気通信関連の権利侵害対策に関する活動

「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」及び「ファイル共有ソフトを悪用した著作権侵害対策協議会」等への参加を通じて、特定電気通信（ウェブページ等）における情報流通による著作権・商標権・名誉毀損等の権利侵害やファイル共有ソフト等による著作権侵害に対して、会員各社が適切かつ迅速に対処することができるよう権利者関係団体と連携して活動した。

5 電気通信アクセシビリティの普及推進

情報通信アクセス協議会の活動への参加を通じて、「高齢者・障害者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」の一層の普及定着及び各事業者が提供するバリアフリー商品に関する情報の周知等を図った。

IV 会員の利便向上等に資する取組み

1 会員各社の広報活動の支援

情報通信記者会の事務局業務を支援することにより、会見、資料配布等、会員各社の広報活動に対するバックアップを行った。

2 協会ニュースの充実

協会の活動、業界全体の動向、行政の対応等が容易かつ迅速に把握できるように、協会ニュースの一層の充実を図った。

3 行政・他業界等の情報提供、講演会等の開催

電気通信事業に関連する法制度、施策、税制等、行政の動向及び他業界から入手した情報等について、適宜会員各社に提供を行った。

また、法令・制度改正など今日的課題の把握や対応策の検討に資するため、政府、関係団体等から講師を招いて講演会・説明会等を開催した。

4 協会の各種委員会等の活動の活性化

業界を取り巻く様々な課題について、各種委員会等において活発な調査・検討を行う等して、これら諸課題に業界としての確に対応するよう取り組んだ。

5 効率的な業務運営・経費の節減

協会業務の一層の見直しや建物賃貸借契約の見直し等により、業務効率化、経費の圧縮・効率的使用を図った。

6 一般社団法人としての適切な法人運営

平成25年4月1日に一般社団法人へ移行したところであり、関係法令・新定款に則った適切な法人運営を行った。

なお、移行認可にあたり策定した平成27年度までの3年間の公益目的支出計画（公益目的財産額に相当する金額まで、公益を目的とする支出を実施するための計画）については、平成27年6月に2年目（平成26年度）の実施報告書を認可行政庁（内閣府）に提出するとともに、1年前倒しで計画が完了したことから、併せて「公益目的支出計画実施完了確認請求書」を提出し、平成28年2月23日付けで、公益目的支出計画の実施が平成26年度末で完了したことの確認書を受領した。

V 基礎的電気通信役務支援機関業務の実施

1 支援業務の適正な実施

(1) 交付金の交付及び負担金の徴収に係る業務の的確な実施

合算番号単価は月額2円となった。この単価を適用して、平成27年度において徴収が必要な負担金額69億円を負担対象事業者22社から徴収し、これを適格電気通信事業者に交付金として交付するとともに支援業務費に充てた。

平成27年度の合算番号単価2円は平成27年1月から12月分の算定対象電気通信番号数に適用し、各月の番号数分に係る負担金の算定・徴収を行った。

(2) 交付金の額及び負担金の額等に係る認可申請等の円滑な実施

関係法令に基づき、以下のとおり合算番号単価及び番号単価（以下「番号

単価等」という。)を算定するとともに、交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法の認可申請を行い、申請のとおり認可を受けた。これらの案件については、その都度報道発表を行うとともに関係電気通信事業者への通知等を行った。

① 交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法

平成28年度における交付金の額及び交付方法並びに負担金の額及び徴収方法について、電気通信事業法(以下「法」という。)第109条第1項及び第110条第2項の規定に基づき平成27年9月18日付けで総務大臣に認可申請を行い、同年11月24日に認可となった。

② 番号単価等の算定

平成27年4月には、総務省告示第429号(平成18年7月31日)に基づき、平成26年9月に算定した番号単価等について、平成27年7月末から12月末までの予測算定対象電気通信番号の総数の合計等を基に修正番号単価等の算定を行った。その結果、最終算定月が平成28年1月になると見込まれたことから、合算番号単価の修正は行わず、番号単価の修正のみを行った。

また、平成27年9月に、平成28年の予測算定対象電気通信番号の総数の合計等を基に平成28年度に適用する番号単価等の算定を行い、合算番号単価を月額2円とした。

(3) 外部機関による会計・経理事務の厳正なチェックの実施

交付金の交付及び負担金の徴収事務の適正かつ公正・確実な実施を確保するため、次のとおり2名の公認会計士による外部監査を、厳正に実施した。

① 平成27年5月に平成26年度決算についての監査を受け、「適正に処理されている」旨の監査報告書を受理した。

② 平成27年11月に平成27年度中間決算についての監査を受け「適正に処理されている」旨の報告を受けた。

2 周知・広報活動及び問い合わせ対応の実施

(1) 効果的な周知・広報活動の実施

ユニバーサルサービス制度の周知徹底のため、次のような取組みを実施した。

① 親子見学・説明会

夏休み期間を利用した親子見学・説明会を大阪市内において平成27年8月に開催した。親子見学・説明会には15組39名の親子が参加し、資料及びDVDによるユニバーサルサービス制度の説明や意見交換、NTT局舎における「ポータブル衛星車」等の見学や大阪市消防局での119番通信司令室等の見学を実施し、ユニバーサルサービスについての理解を深めて頂いた。

② 消費者団体等への周知広報

総務省総合通信局等が各地で開催した平成27年度電気通信消費者支援連絡会において資料配布を行った。特に、平成28年3月に金沢市で開催された北陸電気通信消費者支援連絡会においては、ユニバーサルサービス制度の説明、意見交換を行った。

③ 報道発表

平成28年度に適用する番号単価等の算定結果、交付金・負担金の額等の認可申請及び認可についての報道発表を行い情報の公開に努めた。

④ 新聞広告による周知

平成28年1月から適用する合算番号単価について平成27年12月7～12日に、それぞれ全国紙、地方紙合わせて53紙の朝刊に半2サイズの広告を掲載し、ユニバーサルサービス制度に関する周知を行った。

⑤ WEB広告

平成28年1月から適用する合算番号単価について同年1月1日から1ヶ月間、それぞれ共同通信社と全国紙・地方紙の新聞社約50社が共同運営する「47NEWS&アドネットワーク」のポータルサイトにスーパーバナー広告を掲載し、ユニバーサルサービス制度に関する周知を行った。

⑥ ホームページ及び自動音声・FAX案内サービスを活用した周知

支援業務に係る情報は可能な限りホームページ及び自動音声・FAX案内サービスに掲載し、周知徹底を図った。

ホームページへのアクセス数は月平均5,500回程度であるが、前記WEB広告を行った1月は8,732回とアクセス数が最大となった。

⑦ パンフレット等による周知

平成28年度のユニバーサルサービス制度の概要に係るパンフレットについて、平成27年11月に5,500枚作成し、通信事業者、総務省(総

合通信局等を含む。)に配布し、制度の周知を図った。また、新たに、ユニバーサルサービス制度を紹介したクリアファイルを3,000冊作成し、子ども霞ヶ関見学デー等での制度周知に活用した。

⑧ 負担対象事業者による周知広報活動への支援

平成28年1月から適用する番号単価等の額や適用時期等について、同年10月にそれぞれ事業者への説明会を開催したほか、共通Q & Aの作成・配布等を行い、事業者による周知広報活動の支援を行った。

(2) 円滑な問い合わせ対応の実施

関係電気通信事業者や一般利用者からの問い合わせ等に即応するため、コールセンターを開設しているが、平成27年度の間合せ状況は、番号単価が安定的に推移していること等もあり、月平均7件程度となった。

3 支援業務諮問委員会の運営

法第113条第2項の規定に基づき支援業務諮問委員会を開催し、次のとおり、協会会長の諮問事項について審議し、適当である旨の答申を頂いた。

① 第28回支援業務諮問委員会（平成27年4月20日開催）

諮問事項：合算番号単価及び番号単価の修正について

② 第29回支援業務諮問委員会（平成27年9月18日開催）

諮問事項：番号単価の算定、交付金及び負担金の額等の総務大臣への認可申請等について

③ 第30回支援業務諮問委員会（平成28年3月1日開催）

諮問事項：平成28年度事業計画及び収支予算案の作成について

4 効率的な業務執行体制の整備と関係事務の円滑な推進

支援業務の運営等に関し、関係機関との連携を密にしながら関係職員の業務知識や対処能力の向上を図り、業務執行体制の強化に努めた。

5 情報公開の実施

事業計画及び事業報告、予算及び決算、交付金の交付及び負担金の徴収状況、支援業務諮問委員会の審議模様、番号単価等の算定などの支援機関の情報のほか、負担対象事業者等のユニバーサルサービス料の設定状況などの関連情報もホームページや自動音声・FAX案内サービスを通じて提供し、情報公開に努めた。

事業報告の附属明細書

記載すべき事項はなし。