

平成28年度事業報告書

自 平成28年4月 1日

至 平成29年3月31日

一般社団法人 電気通信事業者協会

平成28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おり、その利活用の推進は、経済成長のための重要な鍵となるとともに、我が国を取り巻く様々な社会的課題の解決に重要な役割を果たすものと期待されているが、今後、世界中の様々なモノがインターネットにつながる「IoT（Internet of Things）・ビッグデータ・AI（人工知能）」時代においては、企業の生産性の向上や業務の効率化、新たな商品やサービスの創造などを通じて、より一層重要な役割を果たすことが期待されている。

政府においても、「世界最先端IT国家創造宣言」において、ICTは、力強い経済成長を実現するための鍵であるとともに、我が国の社会を抜本的に変革し、安全・安心・快適な国民生活を実現するための重要なツールと位置付けており、平成28年6月には、経済の好循環を持続的な成長路線に結びつけ、「戦後最大の名目GDP600兆円」の実現を目指す「日本再興戦略2016」を閣議決定し、①新たな有望成長市場の創出・拡大、②人口減少社会、人手不足を克服するための生産性の抜本的向上、③新たな産業構造を支える人材強化、の3つの課題解決に向けて取り組むこととしているが、戦略を主導する最大の鍵は、IoT、ビッグデータ、AIなどの技術的ブレークスルーを活用する「第4次産業革命」の実現としているところである。

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28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・普及啓発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重点的に行った。

また平成25年度より開始された政府・自治体の南海トラフ巨大地震における通信の確保に係る取組みへの協力を引続き行った。

(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、NISC（内閣サイバー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ほか、「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、サイバー攻撃への適切な対処運用について会員の支援を行った。

(3) 情報セキュリティ人材の育成

「NISSM（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、NISSM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やそれに伴う個人情報の保護、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した。特に、平成28年5月に施行された電気通信事業の利用者保護に関する改正電気通信事業法令の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

当協会における苦情・相談処理体制（相談窓口）の円滑な運営を通じて、消費者からの問合せ、意見・要望への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を検討した。

(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。

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を検討した。

(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、会員各社の利用者向け相談窓口の一覧化、各消費生活センターに対する情報提供を実施した。

(3) 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、見直しを検討した。

(4) 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推進センター」（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等を推進し、改正個人情報保護法等の法令及び関連する諸規則並びに「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）」等に基づく同センターの「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) インターネット上の違法情報対策

「違法情報等対応連絡会」や「ネット社会の健全な発達に向けた連絡協議会」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、「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」等の徹底や利用者に向けた啓発活動等を行った。

(3) 児童ポルノ流通防止対策

「児童の性的搾取等撲滅対策推進協議会」、「児童ポルノ流通防止専門委員会」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」への参加や地方自治体における諸活動への参加、協力等を通じて、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を

選択できる環境整備に協力した。

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、適切な管理を行った。

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」の見直しとともに、「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）及び「低炭素社会実行計画フェーズⅡ」（2030年目標）に参加しており、業界としての削減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っているところであるが、計画策定以来目標を大きく上回り達成している状況であることから、IoT時代の到来を見据えた目標に見直すこととしたところである。

更に、産業廃棄物最終処分量の削減など循環型社会形成に向けた産業界の幅広い取組を促進することを目的とする「循環型社会形成自主行動計画」（2020年度目標）にも平成28年度からは業界として参加することとしたところであり、今後は、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うこととした。

(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、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 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。

2 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。

3 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。

4 効率的な業務運営・経費の節減

平成28年5月末をもって情報通信記者会が廃止されたことから、協会業務の見直し等を行い、効率的な業務運営、経費の圧縮・効率的使用を図った。

5 事務所の移転

平成28年7月4日に事務所を移転（港区西新橋から千代田区神田小川町）したが、移転にあたっては、専有面積や賃借料の縮減等による大幅な収支改善に努めた。

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るが、移行認可にあたり策定した公益目的支出計画は平成26年度末で完了し、行政庁の監督はなくなっているところであるが、一般社団法人としての関係法令・定款に則った適切な法人運営を行った。

V 基礎的電気通信役務支援機関業務の実施

ユニバーサルサービス制度が稼働してから10年が経過し、支援機関ではこれまで交付金の交付及び負担金の徴収等支援業務を実施してきたが、平成28年度は以下の体制及び実施方法により同業務の円滑かつ的確な推進と制度の更なる定着に努めた。

1 支援業務実施体制の確保

支援業務に関する事務を執り行うため支援業務室に専任の職員として引き続き、室長はじめ3名を配置した。

また、専用事務スペースや諮問委員会等に使用する会議室（共用）を確保するとともに、事務処理用のパソコン、鍵付き書庫など専用の器具及び備品を配備した。

2 支援業務の実施方法

(1) 支援業務諮問委員会の運営

電気通信事業法（以下「法」という。）第113条第2項の規定に基づき、以下のとおり支援業務諮問委員会を開催し、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31回支援業務諮問委員会（平成28年4月15日開催）

諮問事項：修正合算番号単価等の算定について

② 第32回支援業務諮問委員会（平成28年9月16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33回支援業務諮問委員会（平成29年2月23日開催）

諮問事項：平成29年度事業計画及び収支予算案の作成について

また、支援業務諮問委員の任期満了に伴う任命について、法第113条第3項の規定に基づき平成28年6月24日付けで総務大臣に認可申請し、同年6月27日に認可となり、7月6日付けで新たな支援業務諮問委員を任命した。

(2) 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、修正合算番号単価は月額3円となった。これらの単価を適用して、平成28年度において徴収が必要な金額68億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当した。

平成28年度の合算番号単価2円は平成28年1月から6月分の算定対象電気通信番号数に、また、修正合算番号単価3円は同年7月から12月分の算定対象電気通信番号数にそれぞれ適用し、各月の番号数分に係る負担金の算定・徴収を行った。

また、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28年5月に平成27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28年11月に平成28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。

(3) 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29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、法第109条第1項及び第110条第2項の規定に基づき平成28年9月16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。

なお、交付金及び負担金の額の算定に当たっては、平成28年9月8日及び12日に会計監査人（公認会計士2名）による確認監査を受け、「適正なものである」との確認書を受理した。

② 番号単価等の算定

平成28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27年9月に算定した番号単価等について、平成28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29年3月になると見込まれたことから、番号単価等の修正を行った。

また、平成28年9月に、平成29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29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2円とした。

(4) 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、次のような取組を実施した。

① 親子見学・説明会

夏休みの期間を利用した親子見学・説明会をさいたま市内において平成28年7月に開催した。親子見学・説明会には19組38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公衆電話のかけ方の体験、NTTの通信施設や埼玉県警察本部の通信指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いただいた。また、これらの模様は、地元の新聞などで広く報じられた。

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28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29年2月に松山市で開催された四国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年度における番号単価等の修正や平成29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7月から適用する修正合算番号単価について同年6月6日から10日まで、平成29年1月から適用する合算番号単価について平成28年12月12日から16日まで、それぞれ全国紙と地方紙を合わせて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7月から適用する修正合算番号単価について同年6月1日から1ヶ月間、また、平成29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9,700回程度であるが、前記WEB広告を行った6月期は17,902回、1月期は14,247回とアクセス数が大幅に増加した。

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、合算番号単価等の修正を踏まえ、6月に5,500枚を追加作成し、また平成29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、11月に5,000枚を作成し、それぞれ電気通信事業者及び総務省（総合通信局等を含む。）に配布し、制度の周知を図った。

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7月及び平成29年1月からそれぞれ適用する番号単価等の額等について共通Q&Aの作成・配布等を行ったほか、事業者説明会を適宜開催するなど、事業者による周知広報活動の支援を行った。

(5) 円滑な問い合わせ対応の実施

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28年度の問い合わせ状況は合算番号単価の修正があったこと等もあり年間200件と大幅に増加し、修正がなかった前年度の問い合わせ件数（78件）と比べて、2.6倍となった。

なお、当該問い合わせ対応において、特段の混乱は生じなかった。

3 その他の事項

(1) 独立性の確保

情報の管理を徹底し公正性を担保するため、支援業務を専担する支援業務室に専任の職員を配置することで、組織的独立性を確保した。さらに、明確な区分経理により会計を整理することで、他の業務との会計上の独立性を確保した。

(2) 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。また、事務所移転に際して、既存物品を極力活用するなど移転経費の抑制に努めるとともに、基礎的電気通信役務支援業務規程の一部改正（支援業務を行う事務所所在地の変更）に係る認可申請、基礎的電気通信役務支援機関の所在地変更届など法令に基づく所要の手続を遺漏なく実施した。

(3) 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。