

平成29年度事業計画書

自 平成29年4月 1日

至 平成30年3月31日

一般社団法人 電気通信事業者協会

平成29年度事業計画書

現在、我が国は、経済再生・デフレ脱却に向けて大きく前進しているが、経済成長を持続的なものとし更に拡大することが求められており、人口減少・少子高齢化の急速な進展、地域の活性化、大規模自然災害への対策、地球環境問題への対処など、解決しなければならない多くの課題にも直面している。

ICT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、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、スマートフォンやタブレットなどの従来のインターネット接続端末に加え、家電や自動車、ビルや工場など、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、平成29年度において、以下の事業を実施する。

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や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う。

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き続き行う。

(2) 情報セキュリティ対策の推進

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、「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」の改定を行うほか、「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や情報セキュリティ対策について会員の支援を行う。

(3) 情報セキュリティ人材の育成

「NISIM（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、NISIM資格制度の適切な運用を図る。

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する。

(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する。

(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する。

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、必要に応じて見直しを行う。

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する。

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む。

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、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する。

(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（TCA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について検討する。

(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う。

(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

発を図る。

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する。

(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、必要に応じて見直しを行う。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、必要な対応を行う。

(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する。

(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る。

(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、必要に応じて見直しを行う。

(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する。

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」等の理解の促進や徹底を図る。

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する。

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・啓発を実施する。

(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う。

(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」の見直しを行う。

(4) 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する。

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する。

(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、マーク申請の審査を通じて、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する。

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、IP-IP網間接続等の必要に応じた見直しを行うとともに、その徹底を図る。

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」の必要に応じた見直しとともに、「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る。

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）に参加しているが、IoT時代の到来を見据えて目標を見直したところであり、また、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）にも参加することとしたところであることから、業界としての目標の達成に向けた実践及び計画のフォローアップを適切に行う。

(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・強化する。

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する。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う。

(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活動を行う。

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する。

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取り組む。

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る。

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る。

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う。

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・説明会等を開催する。

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的確に対応する。

4 効率的な業務運営・経費の節減

協会業務の一層の見直しを行う等により、業務効率化、経費の圧縮・効率的使用を図る。

5 一般社団法人としての適切な法人運営

一般社団法人への移行認可にあたり策定した公益目的支出計画は既に完了し、行政庁の監督はなくなっているところであるが、引き続き、関係法令・定款に則った適切な法人運営を行う。

V 基礎的電気通信役務支援機関業務の実施

平成29年度においては、交付金の交付及び負担金の徴収等支援業務の円滑かつ的確な推進とともに制度の更なる定着を図るため、以下の体制及び実施方法により支援業務を実施する。

1 支援業務実施体制の確保

(1) 職員

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、室長はじめ3名を配置する。

(2) 設備

支援業務の用に供するための専用事務スペースを確保するほか、事務処理用のパソコンやセキュリティを確保するための鍵付き書庫など、専用の器具及び備品を適宜配備する。また、諮問委員会等に使用する会議室（共用）を確保する。

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、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、番号単価の算定、その他支援業務の実施に関する重要事項を調査審議するため開催される支援業務諮問委員会を円滑に運営する。

なお、同委員会の開催は、交付金及び負担金の額等の認可申請案作成時、事業計画・予算案作成時並びに修正番号単価算定時の3回定例開催する。

(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

交付金の交付及び負担金の徴収等の支援業務については、これまでの実施結果を踏まえつつ、引き続き額の確定時等における複数によるチェックの実施、「負担金・交付金管理システム」を用いたデータの適正管理、帳票化、関係機関等への確認の実施などにより、納付漏れや疑義等が生じないよう的確な実施に努める。

(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、以下の事務を適切かつ円滑に実施する。

- 法第109条第1項の規定に基づいて、交付金の額を算定し、当該交付金の額及び交付方法について総務大臣の認可を受ける
- 法第110条第2項の規定に基づいて、負担金の額を算定し、当該負担金の額及び徴収方法について総務大臣の認可を受ける
- 総務省告示第429号（平成18年7月31日）に基づいて、番号単価を算定する

また、交付金の交付及び負担金の徴収事務を適正、公正かつ確実に実施するため、引き続き外部機関（公認会計士等）による会計・経理事務のチェックを厳正に実施する。

(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に関する一層の周知徹底に向け、これまでの実施結果を踏まえながら効率化を図るとともに、電気通信事業者や消費者団体等の関係者とも引き続き連携し、効果的な周知・広報活動の実施に努める。

さらに、番号単価の変更等が見込まれる場合には、一般利用者の理解を得るため適時適切に周知・広報活動を実施する。

(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ついては、制度開始後10年を経過していること、また当初と比べて番号単価が下がってきていることもあり、件数的には減少してきていることから、効率性にも留意しつつ、引き続き支援業務室やコールセンターによる迅速・的確な対応に努める。特に、番号単価の変更等が見込まれる場合には、問い合わせ等が増加する傾向にあるので、必要に応じてコールセンターの体制を強化するなど、混乱が生じないように対応する。

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する。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する。

(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

支援業務を円滑かつ効率的に実施する視点から、引き続き業務執行体制を堅持しながら効率化を図るとともに、関係規定類の整備や関係機関等との連携に努める。

(3) 情報公開の実施

支援機関の財務状況、番号単価や交付金及び負担金に係る情報、電気通信事業者のユニバーサルサービス料の設定状況、その他の支援業務に関する情報の公開をホームページ等を活用して実施する。