

MVNO における青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針
(ガイドライン)

平成 27 年 3 月

第 1 版

一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会

本指針の位置づけ

青少年インターネット環境整備法第17条では、携帯電話インターネット接続役務提供事業者として、携帯電話によるインターネットサービスを提供する際、契約者又は端末の利用者が青少年である場合には、フィルタリングサービスの提供を条件として役務を提供することを規定している。MVNOにおいても、従来の携帯電話事業者と同様に、青少年に対して携帯電話によるインターネット利用を提供する場合は、これに該当するものと考えられる。

また、電気通信事業法第26条では、携帯電話をはじめとした電気通信役務を提供する場合、電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について説明しなければならないこととされており、同法施行規則第22条の2の2第3項第5号により、フィルタリングもその内容に含まれることとされている。

本指針は、MVNOが法律に基づきフィルタリングサービスの提供を実施する際の手引き・例示として作成するものである。加えて本指針は、既存MVNOにおけるフィルタリングサービスの更なる普及・改善や、今後新たにMVNOに新規参入する事業者に対して対応検討の指針を示すことで新規参入を促進することを企図しており、MVNOが本指針に基づいた対応を行うことで、青少年及びその保護者の携帯電話等インターネットサービスについての正しい理解が向上し、青少年の安心・安全なインターネットの利用環境が整備されることを期待する。

なお、本指針はテレコムサービス協会の自主基準であり、法的な拘束力を持たない指針である。

MVNO における青少年への携帯電話等フィルタリングサービスの加入奨励に関する指針

青少年インターネット環境整備法第 17 条第 1 項の規定により、MVNO 事業者にあつては、携帯電話インターネット接続役務提供事業者として携帯電話によるインターネットサービスを提供する際、契約者又は端末の使用者が青少年である場合には、フィルタリングサービスの提供を条件として役務を提供しなければならない。

その具体的な提供方法として、以下のとおり指針を定める。

① 使用者の確認

契約者に対して、青少年による使用の有無を確実に確認する。

② フィルタリングサービスの説明

青少年使用者やその保護者に対して、下記の事項を確実に説明する。

(ア) 保護者には、法律上、青少年のインターネット利用状況を把握・管理する努力義務が課されていること

(イ) インターネットサービスの利用にあたって違法・有害情報の閲覧等の一定のリスクがあり、フィルタリングサービスの利用はリスク軽減に有効な手段であること

(ウ) フィルタリングサービスはリスクを完全に除去するものではなく、保護者による利用状況の把握及び利用の管理が必要であること

(エ) 青少年使用者やその保護者が自らインターネット上の情報を取捨選択できるように、フィルタリングサービスには様々な機能があること

保護者がフィルタリングサービスの利用を不要と申し出た場合は、事業者の使用者に対する提供は義務とはならないが、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスク等を丁寧に説明する。

③ 利用開始時又は利用中のフィルタリングサービス解除申出の確認

(ア) 保護者による適切な判断に基づかない解除申告を防ぐため、必要な措置をとる。

(イ) 保護者による申告と偽った解除申告を防ぐため、必要な措置をとる。

○ その他のインターネットサービス利用環境整備施策

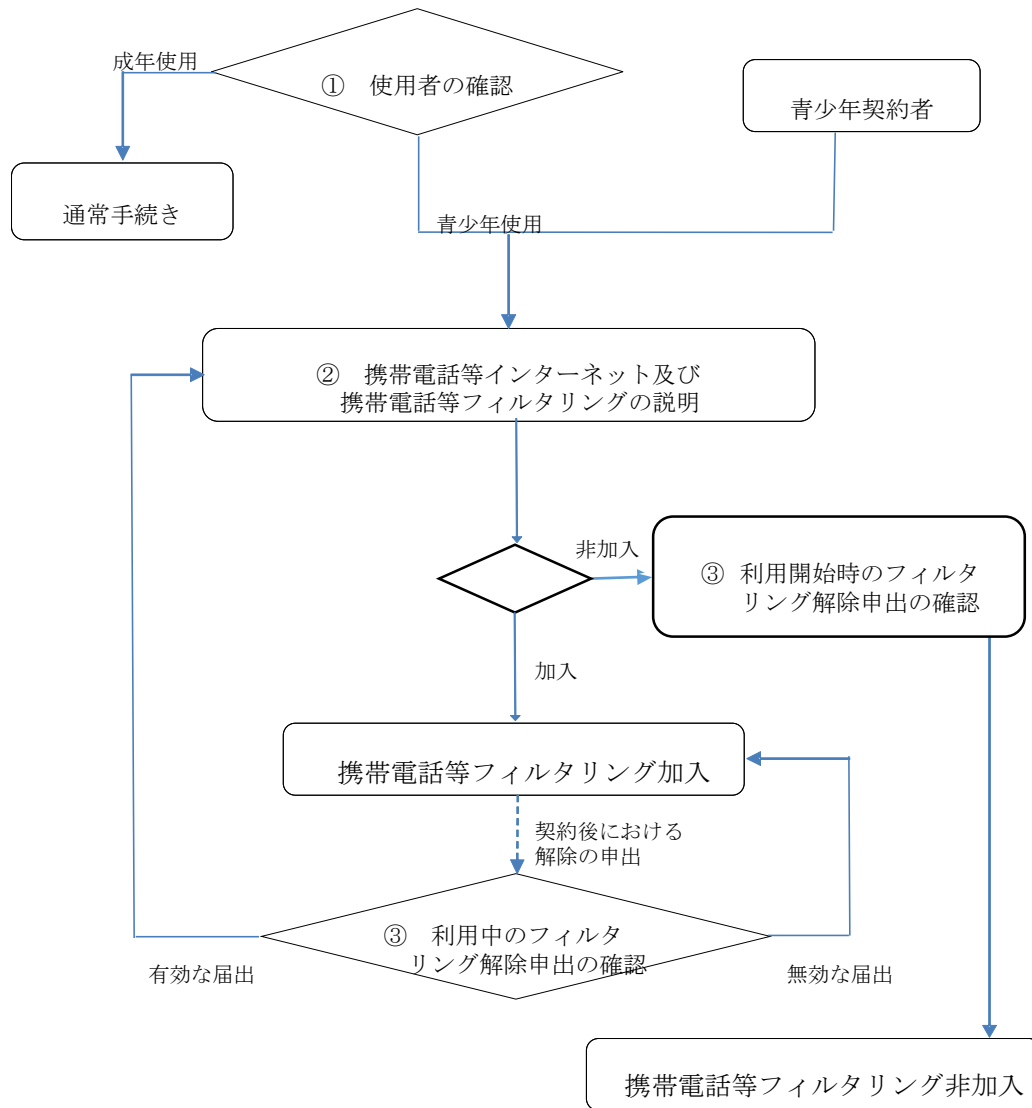
(ア) 青少年のインターネットサービスの利用状況を把握して、フィルタリングサービスの改善に努める。

(イ) 青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上に資するため、必要な措置に努める。

(ウ) 青少年のインターネットサービスの利用環境の整備に資するため、販売員への適切な指導を行う。

《参考》

手続フロー



《解説》

「MVNOにおける青少年への携帯電話等フィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」について解説を示すものであり、対応例は、あくまで例示であってこれらに限られるものではなく、具体的な対応についてはMVNOの独自の工夫に委ねられる。

特に、MVNOの場合、スマートフォンによる比較的安価なサービスが提供されているとともに、店頭に限らずオンライン等による非対面によるもの等、多様な販売形態で提供されていることを踏まえた対応が求められる。

① 使用者の確認

契約者に対して、青少年による使用の有無を確実に確認する。

青少年インターネット環境整備法第17条第1項において、青少年の携帯電話端末については、携帯電話事業者には、携帯電話フィルタリングサービスの利用を条件として提供することが求められている。同法の確実な履行のため、まず、青少年使用の有無の確実な把握が必要である。

具体的には、新規契約者に対する青少年使用の有無を確認することはもちろん、青少年が使用する成人契約の携帯電話等が一定程度存在することに鑑み、既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認することが適当である。

【対応例】

- ・ 新規契約申込書に、青少年使用の有無を申告する欄を設ける。
- ・ 新規契約申込書に、使用者情報（氏名、年齢）を申告する欄を設ける。
- ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて青少年使用の有無を確認する。
- ・ 既契約者に対し、契約変更等の機会をとらえて使用者情報を確認する。

② フィルタリングサービスの説明

青少年使用者やその保護者に対して、下記の事項を確実に説明する。

- (ア) 保護者には、法律上、青少年のインターネット利用状況を把握・管理する努力義務が課されていること
- (イ) インターネットサービスの利用にあたって違法・有害情報の閲覧等の一定のリスクがあり、フィルタリングサービスの利用はリスク軽減に有効な手段であること
- (ウ) フィルタリングサービスはリスクを完全に除去するものではなく、保護者による利用状況の把握及び利用の管理が必要であること
- (エ) 青少年使用者やその保護者が自らインターネット上の情報を取捨選択ができるように、フィルタリングサービスには様々な機能があること

保護者がフィルタリングサービスの利用を不要と申し出た場合は、事業者の使用者に対する提供は義務とはならないが、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスク等を丁寧に説明する。

青少年による携帯電話等インターネットサービスの利用は一般的なものとなっているが、青少年使用者やその保護者が、そのリスクを完全に理解しているとは言い難い状況にあり、携帯電話等フィルタリングサービスの加入率の向上を妨げているとの指摘があることから、そのリスクについて確実に説明することとする。

携帯電話等フィルタリングサービスについても、その重要性・有用性が、使用者に正しく認知されているとは言い難い状況にあり、対応が必要である。

フィルタリングサービスさえ加入していれば携帯電話インターネット利用のリスクを除去できるというものではなく、保護者による青少年による携帯電話等インターネットサービスの利用状況の把握・監督は、青少年インターネット環境整備法にて、保護者の努力義務として定められていることも合わせて説明を行うことが求められる。

青少年使用者やその保護者によっては、有害ではないサイトまで閲覧不可になっているため使いにくいとの指摘もあることから、カスタマイズ機能や年齢層別のサービス等の、多様な利用者ニーズに合わせた携帯電話等フィルタリングサービスについて説明することとする。

フィルタリングサービス非加入および利用中のフィルタリングサービス解除の申出を受けた場合には、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクや、保護者による監督の必要性を再度説明する。

特に、MVNO では、SIM と端末を店頭で購入可能である（一方を後日郵送する場合や、店頭で SIM のみを購入する場合を含む）ものの、利用可能とするには、利用者自らによる手続きが別途必要となる場合もある。こうした場合、利用者による手続きが店頭で行われないこととなるため、利用者による別途設定が可能となるよう、紙による説明書の提示等、利用者が参照しやすい方法で説明する。

また、オンラインでの非対面で販売する場合もあり、この場合でも利用者登録時に契約者に対して利用者が 18 歳未満かどうかを確認するとともに、利用者に分かりやすい方法で説明する必要がある。

【対応例】

- ・ 説明事項や方法について、店頭販売員向け運用マニュアル作成等の手順について整備を行う。
- ・ オンラインでの申し込みや利用手続きの際に説明事項を記載し、設定方法を記載した Web ページなどを案内する。
- ・ 電話オペレータでの受付の際に、説明事項や設定方法の記載場所を説明するとともに、

郵送やメールで説明事項や設定方法を送付する。

- ・ SIMのパッケージや同梱物に説明事項や設定方法を記載する。
- ・ 携帯電話等フィルタリングサービスを利用しない場合に、青少年有害情報の閲覧リスクが飛躍的に高まることを、具体的な統計を用いて説明する。
- ・ 説明事項をスムーズに行うための店頭販促物を作成する。
- ・ 端末を持ち合わせていない等、利用者が店頭以外でフィルタリングサービスを設定する場合、設定方法の説明書等の利用者が事後に参照しやすい資料を手交する。
- ・ カスタマイズ機能や年齢層別等、多様な利用者ニーズにあわせた携帯電話等フィルタリングサービスについて説明し、利便性を特段損ねることなく青少年の利用環境の健全性を高めることが可能なことを説明する。
- ・ 利用者から質問があった場合には、代表的なウェブサイトが、携帯電話等フィルタリングサービスの加入により閲覧可能かどうか、確実に回答する。
- ・ 保護者へ、フィルタリングサービス利用における注意点を説明する。
- ・ スマートフォンでは、無線 LAN 接続及びアプリに係る下記事項を説明する。
 - (i) 無線 LAN 接続機能の有無
 - (ii) 無線 LAN 接続時、又は、アプリの起動時におけるフィルタリング利用の可否（利用できる場合はその方法）

③ 利用開始時又は利用中のフィルタリングサービス解除申出の確認

- (ア) 保護者による適切な判断に基づかない解除申告を防ぐため、必要な措置をとる。
- (イ) 保護者による申告と偽った解除申告を防ぐため、必要な措置をとる。

青少年インターネット環境整備法第17条第1項は、事業者としては、携帯電話等フィルタリングサービスを提供しなければならないが、ただし書において、保護者による携帯電話等フィルタリングサービスの解除を認めている。この場合であっても、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスク等を丁寧に説明し、保護者が正確に理解することが重要であり、新規契約時・契約後を問わず、保護者による適切な判断に基づかない解除申告、保護者による申告と偽った解除申告を防止することが必要である。

(ア) について、上記趣旨を踏まえ、一部の保護者は、青少年の携帯電話等インターネットサービス利用に際しての一定のリスク（違法・有害情報の閲覧等）に対する理解が必ずしも十分でないまま、非加入申告がなされるケースも考えられ、原則携帯電話等フィルタリングサービス加入とした法の規定について十分説明するとともに、非加入申告の理由について今一度検討する機会を提供することが重要である。

(イ) について、例えば青少年によるなりすまし等、保護者による申告と偽った非加入

申告がなされているとの指摘に対応し、保護者による申告の真実性を確認するため、所要の措置をとることが重要である。

【対応例】

- ・ 保護者に対して、パンフレットやリーフレット等を交付し、説明を行う。
- ・ 保護者から、非加入を申告する理由を取得する。オンラインや通信販売・電話勧誘販売等の非対面で行う場合であっても、保護者の加入／非加入の意思確認や非加入の場合の理由を明確にしておく。
- ・ なりすましの防止のため、非加入申告に際しては保護者の本人確認を行う。確認の方法としては、保護者本人の来店、架電による確認や、保護者の身元確認書類の確認、本人確認事項の登録による確認などが考えられる。
- ・ オンラインや通信販売・電話勧誘販売等の非対面で行う場合、例えばビデオ等の閲覧を行う等、利用者にとって分かりやすい方法で行う。

○ その他のインターネットサービス利用環境整備施策

- (ア) 青少年のインターネットサービスの利用状況を把握して、フィルタリングサービスの改善に努める。
- (イ) 青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上に資するため、必要な措置に努める。
- (ウ) 青少年のインターネットサービスの利用環境の整備に資するため、販売員への適切な指導を行う。

【対応例】

- ・ MVNO の協力のもと、MVNO 委員会にて、青少年の携帯電話等利用状況の説明を行う。
- ・ MVNO 委員会にて、青少年や保護者の情報リテラシーの向上に資する情報を積極的に提供する。
- ・ 青少年や保護者、教師を対象とした、安心・安全にインターネットを利活用するための講座・研修の実施、サポートを行う。
- ・ 販売員を対象として、携帯電話等フィルタリングサービスに係る知識習得を目的とした研修を行う。

付 則（本指針の見直し）

本指針は、携帯電話等に係るサービスの発展状況や、関連法規等、環境の変化を踏まえ、その内容について必要に応じ検討を行い、適時適切に見直しを行う。