

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)

令和3年8月

第4版

一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会

更新履歴

平成 27 年 3 月 第 1 版

平成 30 年 1 月 第 2 版 (改正青少年インターネット環境整備法対応)

令和 2 年 1 月 第 3 版

令和 3 年 8 月 第 4 版

本指針の位置づけ

青少年インターネット環境整備法では、「携帯電話インターネット接続役務」を提供する事業者に対し、契約締結時の青少年¹確認義務（同法第13条）や説明義務（同法第14条）、青少年有害情報フィルタリングサービスの提供義務（同法第15条）、一定の携帯電話端末等を販売する場合の青少年有害情報フィルタリング有効化措置義務（同法第16条）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。

¹ 法律第2条第1項において、「青少年」とは、「十八歳に満たない者をいう。」と定義されている。

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

1. 本ガイドラインの対象

本ガイドラインは、青少年インターネット環境整備法 13～16 条について規定するものである。すなわち、本ガイドラインの対象となる主体は、青少年インターネット環境整備法 13 条～16 条の義務主体となる MVNO の提供する個人向けの音声付、SMS 付、及びデータ通信専用の 3G/LTE 通信サービス²を提供する事業者である。また、同法 13 条（青少年確認義務）、同法 14 条（説明義務）、同法 15 条（フィルタリングサービス提供義務）の対象となる端末は、スマートフォンやタブレット（Cellular モデル）であり、フィーチャーフォン、持込みのスマホ端末、一部の携帯ゲーム機が含まれる。同法 16 条（フィルタリング有効化措置義務）については、上記のうちフィーチャーフォン、持込みのスマホ端末、一部の携帯ゲーム機は対象外となる。

なお、画面を持たないモバイルルーターについては、青少年インターネット環境整備法第 17 条の適用となるため本ガイドラインの対象外である。

2. フィルタリングサービスの提供

青少年インターネット環境整備法第 13 条～16 条の規定により、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、①契約者又は端末の利用者が青少年（18 歳未満）であるかの確認、②青少年有害情報を閲覧する恐れ、フィルタリングの必要性・内容を保護者又は青少年に対し、説明すること、③契約とセットで販売される端末等について、販売時にフィルタリングソフトウェアや OS の設定を行うフィルタリング有効化措置、④フィルタリングサービスの利用を条件とした役務提供を行わなければならない。なお、フィルタリングサービスの有償無償は問わない。

① 契約者及び使用者の確認

法律の規定³に基づき、契約者又は使用者が青少年であることを確実に確認する。

② フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明

契約者又は使用者が青少年である場合、青少年インターネット環境整備法第 14 条の規定に基づき、契約者又は使用者の保護者に対して、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

² 携帯電話インターネット接続役務として、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（以下青少年インターネット環境整備法）第 2 条第 7 項において定義され、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律施行令（以下政令）第 1 条において定められる役務。

³ 青少年インターネット環境整備法第 13 条第 1 項及び第 2 項

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。
 - (オ) フィルタリングサービスは、違法・有害サイト等の閲覧の制限だけでなく、利用時間管理などの機能を有し、青少年の ICT リテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであること。
 - (カ) 青少年インターネット環境整備法第 16 条の規定に基づき、携帯電話インターネット接続役務提供事業者等は、契約者又は端末の使用者が青少年であるときは、端末を販売するに際して、その端末に有効化措置を講ずる義務があること。
- ③ 不要申出（青少年インターネット環境整備法第 15 条にある、フィルタリングサービスを利用しない旨の申出、同法 16 条にあるフィルタリング有効化措置を希望しない旨の申出及び利用中のフィルタリングサービス解除申出の確認）
- 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やフィルタリングサービスを利用する場合のメリット等を丁寧に説明する。当該不要申出にかかる書面は、法律では書面による提出は義務付けられていないが、都道府県によっては条例で書面による提出や保存が義務付けられていることに留意することが必要である。
- (ア) 保護者による適切な判断に基づかない申告を防ぐため、必要な措置をとる。
 - (イ) 保護者による申告と偽った申告を防ぐため、必要な措置をとる。

3. フィルタリング有効化措置

(1) 対象

有効化措置の対象となるのは、フィーチャーフォンを除く⁴、①モバイル通信サービスの契約締結に併せて（同時に）、売買契約が締結される端末であること、②当該端末が同役務

⁴ 青少年インターネット環境整備法 16 条で規定する青少年有害情報フィルタリング有効化措置を講ずる必要性が低いもの等を定める省令第 2 条

に利用されるために販売されるものであること、の要件を満たす端末⁵である。すなわち SIM と同時に契約購入される SIM ロック端末、セット割の適用される端末、同一パンフやチラシで広告宣伝される端末等となる。持ち込み端末、すなわち別な事業者において購入された端末（中古を含む）や既に以前から所有されていた端末、レンタル携帯は対象とならない。また、端末の売買契約を伴わない SIM 単体での契約は対象とならない。既契約の更新を伴う機種変更の場合は有効化措置の対象となる。

(2) 定義

有効化措置とは「インターネットを利用する者の青少年有害情報の閲覧を制限するため、インターネットと接続する機能を有する機器に組み込まれたプログラムの機能を制限する措置」をいい、具体的には青少年有害情報フィルタリングソフトウェアのインストール・設定（アプリの機能制限に関する OS の設定⁶を含む）を指す。

(3) 手順

① 店頭における手順

店頭で契約販売する場合においては、店頭においてフィルタリングアプリのダウンロード、インストール、設定を行う。この作業は有償、無償を問わない。ただし、自社店舗でない量販店等の即時開通カウンター等で携帯電話端末等とセットで販売する場合で店頭で①の手順が完結できない場合は、例外的措置として下記②のネット販売における手順を準用し実施することも認められる。なお、量販店等での販売についても、量販店等に自社の社員を派遣し、自社ブースを設置して販売するようなケース（ショップ・イン・ショップ）については、自社店舗での販売と同様の扱いとなり、MVNO 自らが設定することが必要となる。

② ネット販売における手順

原則として、店頭と同様、事業者自らがフィルタリングアプリのダウンロード、インストール、設定を行う。例えば、使用者に来店を求めた上での設定、MVNO の委託を受けた訪問サポート業者による訪問サポートによる設定、MVNO のサポートセンターからの遠隔操作により設定を行うことが考えられる。事業者自らが実施することが困難な場合に、例外として、事業者の責任の下、以下の手順で使用者においてフィルタリングアプリのダウンロード、インストール、設定を行う。

- MVNO 事業者が提供するフィルタリングアプリの申し込みがあることを確認、ないしは市販のフィルタリングアプリの利用の申出を受ける。

⁵青少年インターネット環境整備法 16 条で規定する青少年有害情報フィルタリング有効化措置を講ずる必要性が低いもの等を定める省令第 3 条

⁶ iOS の場合は、フィルタリングアプリで他のアプリの制限ができないため、OS で機能制限し、標準ブラウザを使えないようにした上で、フィルタリング機能内蔵ブラウザを別途インストールすることなどが必要である。

- そのうえで、フィルタリングアプリのダウンロードとインストール、設定をメールや Web ページで案内し、設定完了後メールの返信や Web 上のマイページへの登録、システムによる確認等で確認を行う。その際、最低 6 ヶ月間たっても設定をしたことの回答が得られない場合は、有効化措置を希望しない旨の申出があったものとみなすことについても併せて周知する。
- 上記のメールには、必要な場合の電話のサポート窓口を記載し、電話でのサポート（インバウンド）を実施する。
- 上記メールへの返信等で設定が確認できない場合は、少なくとも当初 6 か月間は毎月最低 1 回メールで再度案内する。
- 最低 6 ヶ月間たっても回答が得られない場合は、有効化措置を希望しない旨の申出があったものとみなす。

③ 共通事項

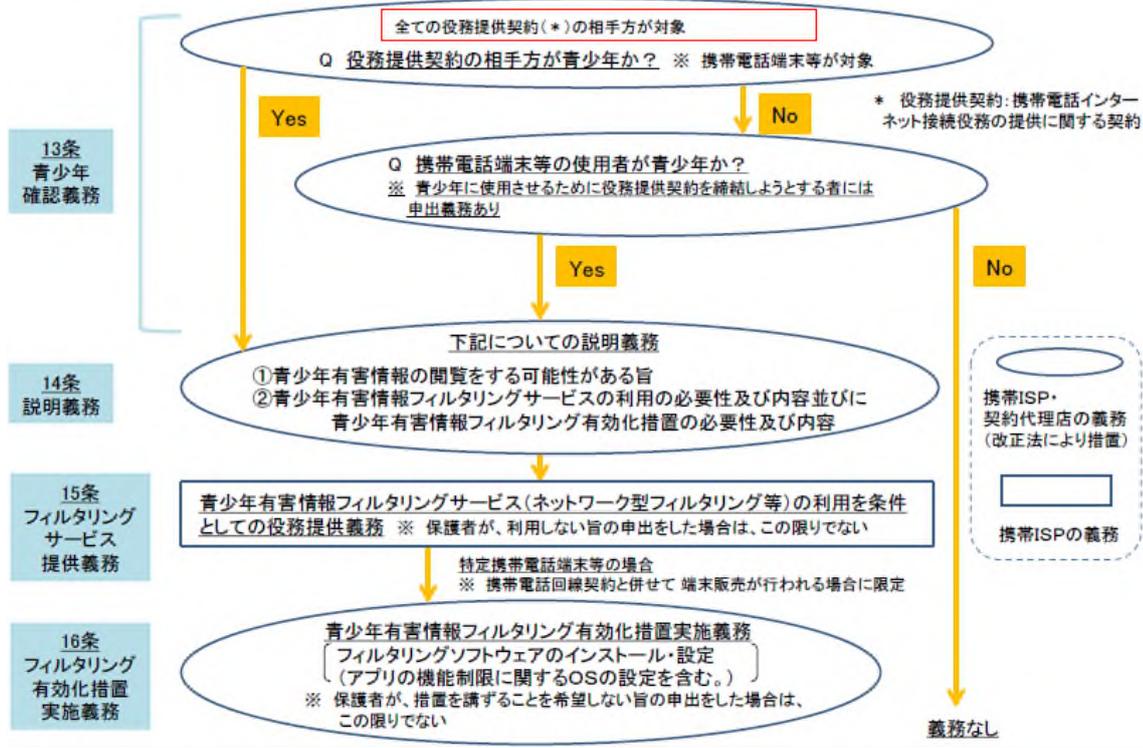
なお、契約者又は使用者が MVNO の提供するフィルタリングアプリの機能が低いことや、有償であること、OS のバージョンへの非対応等を理由として、市販のフィルタリングアプリの利用の申出を受けた場合は、サポートは MVNO ではできないので、インストールや設定についての問い合わせはフィルタリングアプリ提供事業者に対して行ってほしいと契約者に対して依頼することになる。その場合契約者ないし使用者に対し MVNO からフィルタリングアプリのダウンロードとインストール、設定を契約者ないし使用者側で行うことをメールで案内し、設定完了後契約者ないし使用者からのメールの返信やマイページへの登録等で MVNO が確認を行うこととする。なお、当該場合においても、事業者は、青少年インターネット環境整備法第 15 条で規定する青少年有害情報フィルタリングサービスの提供義務を負うことに留意が必要である。

4. 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。

手続フロー

新たな青少年有害情報閲覧防止措置のイメージ



《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。

2. フィルタリングサービスの提供

① 契約者及び使用者の確認

契約者に対して、契約者が青少年か、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 13 条第 1 項及び第 2 項において、携帯電話事業者には、契約の相手方又は当該契約に係る携帯電話端末の利用者が青少年（18 歳未満）であるかどうかを確認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、全ての新規契約者に対し、使用者が契約者本人であるか否かを確認し、青少年使用の有無を確認する。また、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。

さらに、保護者が使用しているスマートフォンを青少年が共有して使用する可能性があることを鑑み、使用者が契約者の場合であっても、フィルタリングサービスの情報ならびに有効性について認識でき、自らの意思でフィルタリングサービスを申込できるよう契約時に情報を提供することが適当である。

【対応例】

- ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、使用者の確認欄を設ける。
- ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、青少年使用の有無を申告する欄を設ける。
- ・ 新規契約申込書及びオンライン申込みページに、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。
- ・ 保護者が使用しているスマートフォンを青少年が使用する可能性がある場合の注意事項及び対策を重要事項説明書へ記載もしくは契約時に保護者が確認できるよう注意欄を設ける。

2. フィルタリングサービスの提供

② フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明

契約者又は使用者が青少年である場合、青少年インターネット環境整備法第 14 条の規定に基づき、契約者又は使用者の保護者に対して、下記の事項を確実に説明する。また、フィルタリングサービスの利用促進に努めるものとする。

- (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。
- (オ) フィルタリングサービスは、違法・有害サイト等の閲覧の制限だけでなく、利用時間管理などの機能を有し、青少年の ICT リテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであること。
- (カ) 青少年インターネット環境整備法第 16 条の規定に基づき、携帯電話インターネット接続役務提供事業者等は、契約者又は端末の使用者が青少年であるときは、端末を販売するに際して、その端末に有効化措置を講ずる義務があること。

オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、保護者がフィルタリングサービスを容易に申込できるよう手続き手順に創意工夫を行う必要がある。

また、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。当該不要申出書は法律では書面による提出は義務付けられていないが、都道府県によっては条例で書面による提出や保存が義務付けられていることに留意することが必要である。

青少年インターネット環境整備法第 14 条において、携帯電話事業者には、携帯電話端末等からのインターネットの利用により青少年が青少年有害情報の閲覧をする可能性がある旨、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用の必要性及び内容並びに青少年有害情報フィルタリング有効化措置の必要性及び内容を説明することが求められている。

すなわち、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必要がある。

携帯電話等フィルタリングサービス及び青少年有害情報フィルタリング有効化措置についても、

その必要性・内容が、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、多様なユーザー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だけでなく青少年の ICT リテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであることも説明する。

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

また、オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、フィルタリングサービスの申込み有無を選択させるのではなく、予め「申し込む」が選択されている手続き手順とする。ただし、フィルタリングサービスを有料サービスとして提供している場合は、保護者が有料のサービスであることを認識した上で選択できるように留意する必要がある。

【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は、保護者が自発的に使用者登録を行えるようフィルタリングサービスを利用しない場合のリスクやペアレンタルコントロール機能などのフィルタリングサービスを利用する場合のメリットを提示する。また、フィルタリングサービスの説明事項や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。
- ・ 青少年有害情報フィルタリング有効化措置を希望しない旨の申出を受けた場合や端末を持ち合わせていない等、使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使用者が事後に参照しやすい資料を手交、または送付する。
- ・ カスタマイズ機能や年齢層別等、多様なユーザー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。

また、オンラインでの申し込みの場合、上記の内容について、申し込み手続き時に、保護者が自ら確認できるよう Web ページへ記載する。

- ・ 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)

2. フィルタリングサービスの提供

③ 不要申出（（青少年インターネット環境整備法第 15 条にある、フィルタリングサービスを利用しない旨の申出及び、同法 16 条にあるフィルタリング有効化措置を希望しない旨の申出利用開始時のフィルタリング有効化措置及び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 15 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やフィルタリングサービスを利用する場合のメリット等を丁寧に説明し、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。
- ・ オンライン等の非対面での申込みの場合、保護者がオンラインでの申込み手続きの際に、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクや利用する場合のメリットを理解し、保護者自身で適切な判断が行えるように申込みページへの適切な情報の記載や動画等の閲覧を行う等、保護者にとって分かりやすい案内を行う。

4. 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 委員会を通じて、自社のフィルタリング申込率及び有効化措置率等について情報提供することで、申込状況及び有効化措置状況の把握ならびに改善を図る活動に協力する。
- ・ 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活動に協力する。
- ・ MVNO 委員会にて、青少年や保護者の ICT リテラシーの向上に資する情報を積極的に提供する活動に協力する。
- ・ フィルタリングサービスの利用状況を把握するために、可能な限り、フィルタリングアプリのアクティベート状況を確認する。
未アクティベートの場合、保護者へその旨を通知し、有効化措置の促進を図る。
- ・ 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。