

別紙

モバイルコンテンツ評価システムに係る総務省デザインに関する意見

～モバイル業界ホットラインシステム構築のコンセプトについて～

1. はじめに

発表された総務省デザインが有効に機能するためには、評価機関が行うとされている苦情受付/監視/調査の役割が重要と思われる。発表資料 P 11 には、評価機関は「ウェブ上のコンテンツは、評価後の差替えが容易なことから、適格と評価したサイトが適格性を維持し続けているかどうか、監視する。苦情など外部から提供される情報を最大限活用する。」とある。しかしながらその具体的手法は示されておらず、また運営コストについて当面の方針（発表資料 P 33）にも監視/調査のコストは「携帯電話事業者が基本的に負担する。」とあるだけで、モバイルコンテンツ環境を健全に発展させる観点から苦情受付等はどうあるべきかとそれに対応する負担分担についての方針がかけられている。

については、本意見では、現在、通信事業者やコンテンツプロバイダーが対応している「監視（受付）/調査」システムを有効に機能させるモバイル業界全体のホットラインシステム（苦情等の窓口）のビジョンを提案すると共に、ホットラインシステムがもたらすベネフィットからコストを含めて対応するプレイヤーの可能性について提案する。

2. モバイル・ホットラインシステムの概要

（１）モバイル環境全体に対応できるシステムを目指すべき

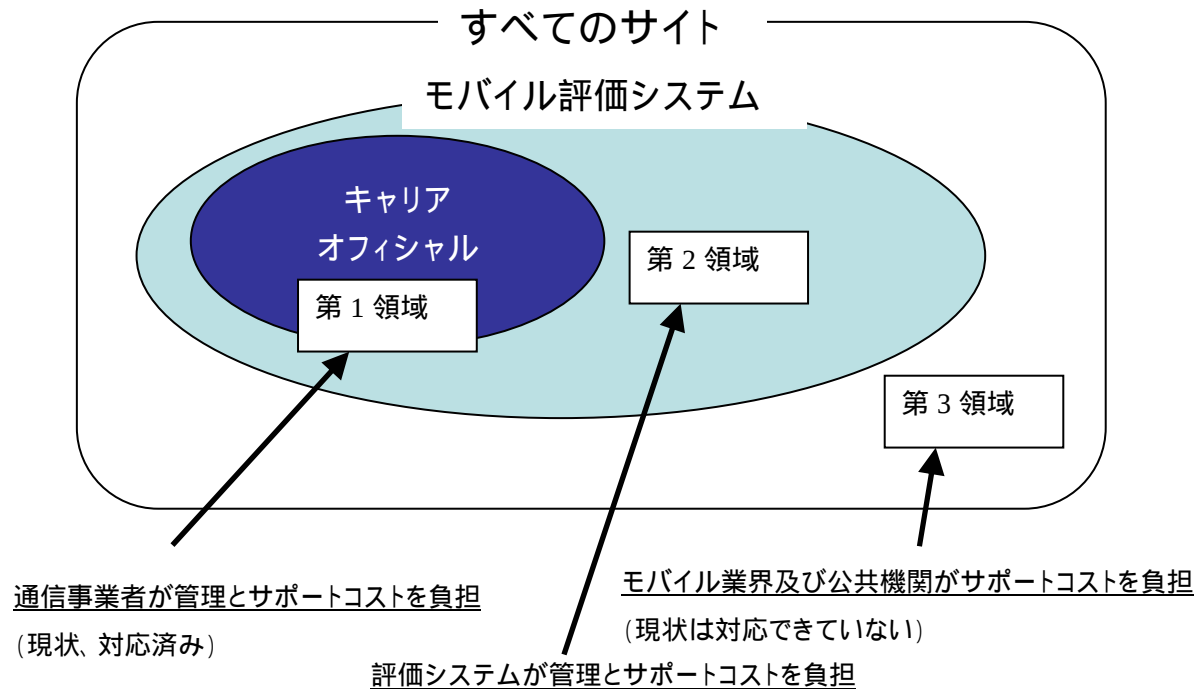
まず、最初にモバイル評価システムが実現した後の業界構造を基に、本来コストを含めて対応すべきプレイヤーを明確化してみると以下のようなになる。

しかしながら、昨今の「迷惑メールの問題」をはじめとして、現状ほとんど対応がすすんでいない

第 3 領域での問題が、第 1 領域（第 2 領域）にも大きな影響を与えるのは避けられないと考える。

よって、第 2 領域のモバイル評価システムを整備するためだけにホットラインシステムを考察するのは現実的ではなく、モバイル業界全体として対応できるシステムをデザインすべきであると考ええる。

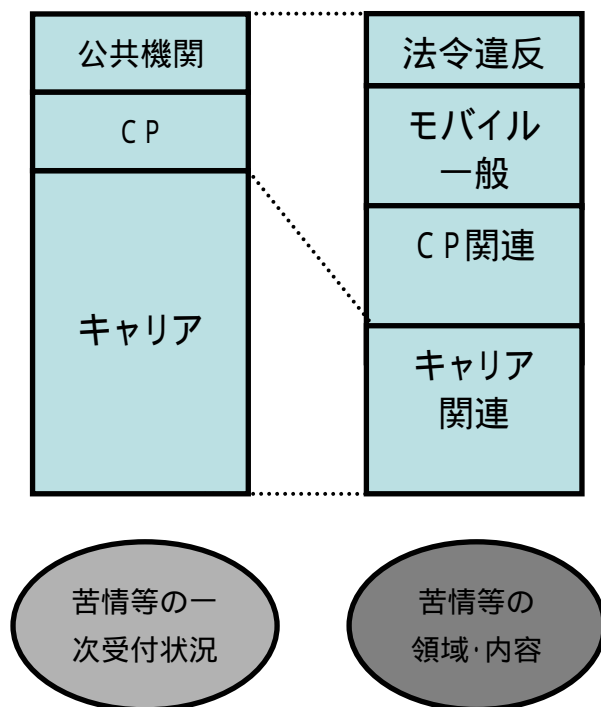
評価システム後の業界構造と対応すべきプレイヤーについて



(3) 現状のホットライン一次対応状況

現在は、ユーザーの苦情等が最初に持ちこまれるのは、通信事業者のユーザーサポート窓口であると考えられる。

しかしながら、苦情・問い合わせの内容は、以下のように本来、通信事業者が対応範囲を超えた内容についても含まれている。ユーザーは問い合わせ先がはっきりとわからないものに関しては、まず通信事業者へ問い合わせしていると思われ、本来担当すべき窓口へは通信事業者が苦情の振分を行っているのが現状である。そのため膨大なサポートコストが発生していることが考えられる。



しかしながら、通信事業者が対応すべき範囲として、ユーザーサポートについても図 1 の第 3 領域についてのサポート体制まで全面的に負担させるのは過度な負担であると思われる。

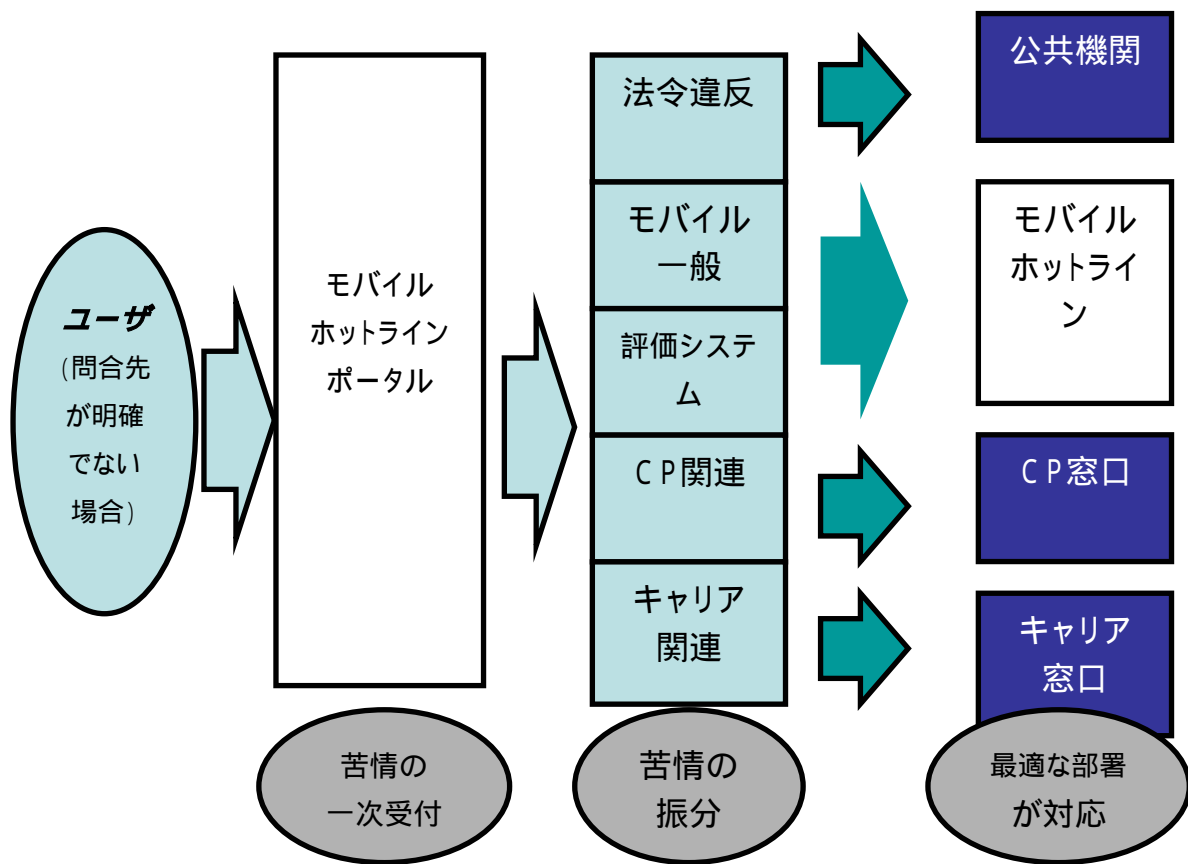
つまり、ユーザーが明確に問合せ先がわからない場合に、モバイル業界全体にわたって(第 1 領域～第 3 領域まで)の一次受付と第 2、3 領域のユーザーサポートを使命とする機関が運営されることが望ましいと思われる。

(3) モバイル・ホットラインシステムのビジョン

よって、以下のように一次受付と第 2、3 領域のサポートを行う機関として、モバイル・ホットラインの構築を提案する。

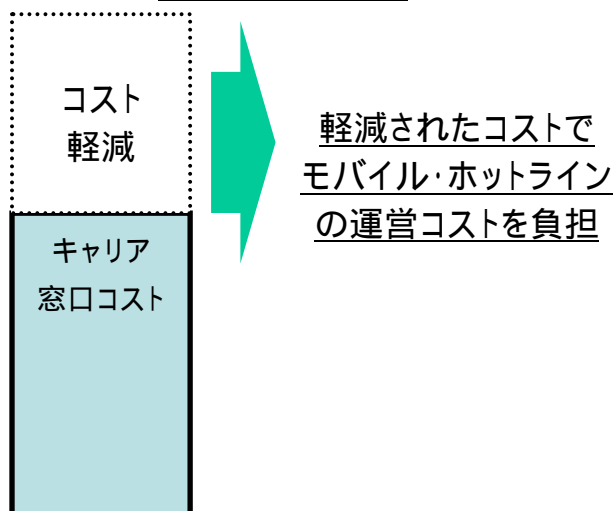
機能としては、一次受付により、苦情の内容にあわせて担当する窓口への的確な振分によるナビゲーションを行う。

この振分ナビゲーション機能により、それぞれの担当窓口はサポートを専門分野に特化できるため省力化と効率化が実現できるため大幅なコスト削減が進むものと思われる。



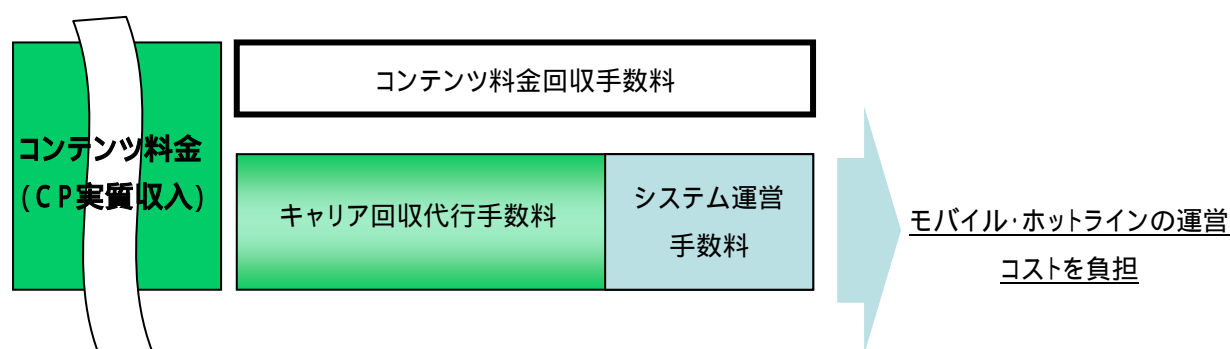
つまり、現在、通信事業者が過度に負担しているモバイル業界全体の振分ナビゲーション機能をモバイル・ホットラインが担うことで、軽減されるコストをモバイル業界全体をサポートするモバイル・ホットラインサイト構築費用に回すことが可能となる。

ホットライン整備後の
キャリア窓口コスト



また、このホットライン運営コストは、世界で一番進んだITインフラであるモバイルコンテンツ環境を健全に発展させることで、日本全体の産業創造を始め一般の国民へ大きなベネフィットを提供すると考えられるため 社会資本インフラとして国をはじめとした公共機関も整備コストを負担すべきである。

一方で、今回モバイルコンテンツ評価システムにより、コンテンツプロバイダーが新たなビジネスモデルを構築できるのは、モバイル全体のプラットフォームの健全化が欠かせないと思われるためコンテンツ料金の売上からモバイル・ホットラインシステム費用を負担する必要があると考える。



(4) コスト負担

以上を取りまとめると下記のように、関係するプレイヤーを整理することができる。いずれにしろ、現在問題となっているモバイルコンテンツに関するトラブルの多くの点が、ユーザーサポート及び啓蒙により解決できると考えられるため関係するプレイヤーがモバイル・ホットラインシステムによるベネフィットを理解し負担すべきコストを提供することで、早急な実現が進むことが望ましいと考える。

