

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」 に係る総務省の取組について

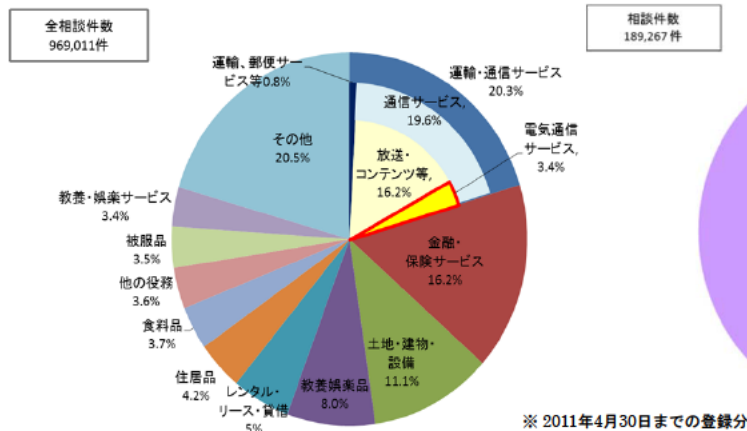
平成24年3月29日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

平成22年9月に「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」のWGとして「電気通信サービス利用者WG」が設置され、環境変化に伴い対応すべき新たな課題等を確認し、利用者の利益の確保・向上のための取組の在り方について平成23年9月まで検討が行われた。その後、パブリックコメントを経て、同年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」が取りまとめられた。

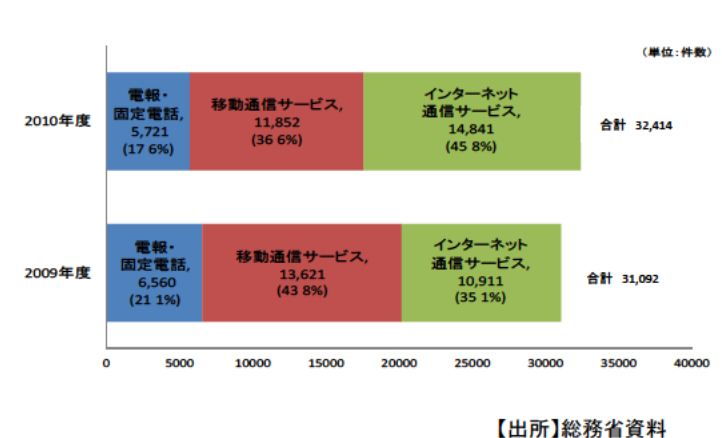
1 総論

- ▶ PIO-NETに登録された相談では、「通信サービス」は全体の19.6%であるがその大部分は「放送・コンテンツ等」。電気通信サービスに関する相談は、全体の3.4%。
- ▶ 固定電話、移動体通信サービスに係る相談は減少しているが、インターネット通信サービスの相談の割合は増加

PIO-NETにおける苦情相談の内訳(2010年度)



PIO-NETにおける電気通信サービスに関する相談



- 電報・固定電話：
電報サービス、NTT加入電話、直取型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続(マイライン、マイラインプラス)、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。
- 移動通信サービス：
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。
- インターネット通信サービス：
光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。
- デジタルコンテンツ：
アダルト情報サイト(57%)、出会い系サイト(19%)、デジタルコンテンツ(複合的なデジタルコンテンツ提供サービス)(10%)、他のデジタルコンテンツ(SNSサイト、懸賞サイト、占い・芸能情報・アニメ・ニュース等)(9%)、オンラインゲーム(1.4%)、電話音声情報(ダイヤルQ2など)(1.2%)などの相談が含まれる。

2 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

①広告表示:一定の効果が出てきているが、さらに取組みを強化

- ◆ 業界団体において、広告表示自主基準の見直し、用語集の継続的見直し

②勧誘:依然として多数の相談が寄せられる状況。業界を挙げた取組強化が求められる。

- ◆ 業界団体において、電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を新たに作成
- ◆ 電気通信事業者において、勧誘の適正化のために、業界団体による自主基準の内容を踏まえ勧誘方針を作成。代理店における不適正な勧誘などの行為についても、自らの責任であることを自覚し、十分な対応を実施

3 契約締結時の説明の在り方

①重要事項説明:契約に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事実等を十分理解できるよう取組む

- ◆ 業界団体において、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえ、省令で定められている説明事項の表示方法として、利用者にとって分かりやすく1枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)
- ◆ いわゆる「セット販売」について、業界団体は契約対象となる電気通信サービスについて利用者が理解しやすい図解などの資料を作成。電気通信事業者は、当該資料を活用し契約を締結しようとするサービスを特定して具体的に説明。

②適合性の原則:契約の勧誘・契約締結に当たって、消費者の知識、経験を考慮した説明を徹底

- ◆ 電気通信事業者は、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえ、特に高齢者に対し電気通信サービスの内容・必要性が十分理解されるように配慮するとともに、未成年の高額利用防止に十分配慮して説明。

4 契約締結後の対応の在り方

①契約解除に係る問題:業界を挙げた自主的取組みを実施

- ◆ 業界団体において、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体で取組み(契約解除条件、申出期間、費用等を検討し明示)
- ◆ 電気通信事業者は、上記自主基準を踏まえ、契約約款に規定を設け、契約時に説明するなど適切な対応を行う
- ◆ 総務省は、上記対応にもかかわらず、一定期間内に状況が改善されない場合には、クーリングオフ等の民事的な効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

②契約解除の手続面の課題

- ◆ 電気通信事業者は、利用者に窓口や手続、必要書類等をわかりやすく紹介

5 苦情処理・相談体制の在り方

- ①円滑な苦情解決に向けた取組: 電気通信事業者における利用者からの苦情・相談対応体制を充実
 - 業界団体は、電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先を一覧した形で整理・周知。隣接領域とも協働
 - 電気通信事業者は、代理店に寄せられた利用者からの苦情・相談も早期に把握できるように取組
- ②責任分担: 業界団体等において、事例を収集し公表
- ③裁判外紛争処理の可能性: 業界団体において、具体的な論点の整理及びそれについての検討を行う

6 関係者間の連携方策の在り方

- ①電気通信消費者相談センター: 消費生活センター等との連携を一層強化
- ②電気通信消費者支援連絡会:
 - 総務省、電気通信事業者、有識者及び消費生活センターが協力し、消費者支援連絡会(本省・地方)を今後も継続して開催
- ③業界団体及び電気通信事業者による消費生活センターとの連携:
 - 相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める

7 利用者リテラシーの向上方策の在り方

- 総務省、業界団体、電気通信事業者による各種の取組みを引き続き強化
- 利用者において、スマートフォンの普及など利用者が必要なサービスを自ら選んでいく状況になる中で、利用者はサービスを理解し、使いこなす力を身に付けていくことが必要。電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとするとともに、受け身ではなく必要な情報を自ら入手し理解に努める姿勢を持つこと

8 安全・安心サービスの提供のあり方

- ①大規模災害時のサービス提供等の在り方
 - 「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の検討内容を踏まえ、利用者利益の保護の観点から災害用伝言サービス間の連携等に取り組む(災害用伝言サービスの操作性の向上とともに、利用者への確に周知)
- ②スマートフォンのセキュリティ
 - 従来の携帯電話端末とスマートフォンは、セキュリティや電気通信事業者が対応可能な範囲が異なることを利用者に周知
 - 総務省は、今後のスマートフォンを標的としたマルウェアの出現やそれに対する対策の状況等を注視し検討を進める

参考

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」及び 「電気通信サービス利用者WG」構成員一覧

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」
構成員一覧（敬称略、五十音順）

座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学系研究科 教授
	岡村 久道	弁護士 国立情報学研究所客員教授
	木村 たま代	主婦連合会
	清原 慶子	三鷹市長
	桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会委員長
	國領 二郎	慶應義塾大学総合政策学部 教授
	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟事務局次長
	野原 佐和子	株式会社イプシ・マーケティング研究所 代表取締役社長
	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員
	別所 直哉	安心ネットづくり促進協議会調査企画委員会 副委員長
座長	堀部 政男	一橋大学 名誉教授
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授

「電気通信サービス利用者WG」構成員一覧
（敬称略、五十音順）

	岸原 孝昌	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
	北 俊一	株式会社野村総合研究所 上席コンサルタント
	木村 たま代	主婦連合会
	桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会 委員長
	齋藤 雅弘	弁護士
	沢田 登志子	一般社団法人ECネットワーク 理事
	菅 美千世	社団法人全国消費生活相談員協会 理事長*1
	石田 幸枝	社団法人全国消費生活相談員協会 IT研究会 代表*2
	高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト
	立石 聡明	社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長
	築島 幸三郎	社団法人日本ケーブルテレビ連盟 常務理事 事務局次長
	角田 真理子	明治学院大学法学部消費情報環境法学科 准教授
	長田 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 事務局次長
主査	新美 育文	明治大学法学部 教授
	濱谷 規夫	社団法人電気通信事業者協会 消費者支援委員会 委員長
	平野 晋	中央大学総合政策学部 教授
	藤原 まり子	博報堂生活総合研究所 客員研究員
	松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授
	宮内 良治	独立行政法人国民生活センター 相談情報部長
	若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院 教授
オブザーバー	金子 俊一	東京都消費生活総合センター 相談課長
オブザーバー	黒田 岳士	消費者庁 消費者政策課長

*1 第1回会合から第9回会合まで在任。

*2 第10回会合から菅構成員に代わって着任。

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- **広告表示**について、業界における自主的取組の状況や効果を踏まえつつ、必要に応じて電気通信事業法に誇大広告の禁止規定を追加するなどの制度的な対応を検討
- **勧誘**について、業界における自主的取組にもかかわらず一定期間内に状況が改善されない場合、電気通信事業法に再勧誘の禁止規定等を設けるなどの制度的な対応を検討

- 電気通信サービス向上推進協議会
- (社)電気通信事業者協会
- (社)テレコムサービス協会
- (社)日本インターネットプロバイダー協会
- (社)日本ケーブルテレビ連盟

に対し、適切な対応及び周知について通知

(平成23年12月21日付)

契約締結時の説明等の在り方

- **重要事項説明**について、
 - 業界における自主的取組の状況を踏まえつつ、説明の方法及び説明すべき事項の在り方の改善について必要に応じ検討
 - また、セット販売に係る問題が引き続き生じる場合には、望ましい説明の在り方について検討
 - 「消費者保護ガイドライン」に最新の具体的サービス事例を追加する等現行化

最新の具体的サービス事例を追加する等「消費者保護ガイドライン」の現行化作業を実施中。
(本年4月を目途として、改正案に係る意見募集を実施予定)

- **適合性の原則**について、消費者保護ガイドラインを踏まえた各電気通信事業者の運用状況や今後の問題発生状況を見つつ、必要に応じて検討

- 電気通信サービス向上推進協議会
- (社)電気通信事業者協会
- (社)テレコムサービス協会
- (社)日本インターネットプロバイダー協会
- (社)日本ケーブルテレビ連盟

に対し、適切な対応及び周知について通知

(平成23年12月21日付)

契約締結後の対応の在り方

- **契約解除**について、業界における自主的取組にもかかわらず一定期間内に状況が改善されない場合、クーリングオフ等の民事的効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

苦情処理・相談体制の在り方

- **責任分担**について、多数の主体が関係する場合などの利用者保護について、業界団体や民間会合における検討の進展を見守り、フォローアップ

- 電気通信サービス向上推進協議会
 - (社)電気通信事業者協会
 - (社)テレコムサービス協会
 - (社)日本インターネットプロバイダー協会
 - (社)日本ケーブルテレビ連盟
- に対し、適切な対応及び周知について通知
(平成23年12月21日付)

関係者間の連携方策の在り方

- **電気通信消費者相談センター**について、消費生活センター等に対する情報提供の強化など、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化
- **電気通信消費者支援連絡会(地方版)**について、今後も継続して開催

全国の消費生活センター等への資料提供等を毎年実施。

利用者リテラシー向上方策の在り方

- **利用者リテラシーの向上方策**について、
 - 電気通信サービスに関する最新の動向や注意点等を取りまとめた利用者向けの小冊子の作成・配布や、ウェブページ等への分かりやすい掲載等による幅広い周知
 - e-ネットキャラバン等周知啓発活動の展開

- ▶ 平成24年度においても、引き続き電気通信消費者支援連絡会(地方版)を開催予定。
- ▶ 構成員となっている消費生活センター等に対し、今後の運営に関するアンケート調査を実施中。

安全・安心サービスの提供の在り方

- **大規模災害時のサービス提供等の在り方**について、「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の取りまとめ内容を踏まえた対応
- **スマートフォンのセキュリティ**に関し、専門家による適切な場を設置

- ▶ 「電気通信サービスQ&A」(平成24年度版)を作成中(内容については確定)。
- ▶ 総務省ウェブページ「電気通信消費者情報コーナー」を見直しを作業中。
- ▶ 平成24年度においても、引き続きe-ネットキャラバンを実施。

- ▶ スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会の開催(平成23年10月～)
- ▶ スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関するWG(平成24年1月～)

	平成23年度上期		平成23年度下期	
	開催日	実施テーマ	開催日	実施テーマ
北海道総合通信局	8月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス ・苦情相談事例 	1月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、Wi-Fiの仕組み ・電気通信サービスの苦情相談事例
東北総合通信局	9月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例 	2月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
関東総合通信局	6月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業者団体における取組 ・携帯電話とスマートフォン ・高額請求防止の取組 ・相談状況について 	10月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・高額請求防止の取組について ・WiFiサービスについて ・電気通信サービスに関する相談状況について
信越総合通信局	9月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォンの仕組み ・苦情相談事例 	2月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
北陸総合通信局	9月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例 	2月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・FTTHの営業（電話勧誘等）に係る取組について ・電気通信サービスの苦情相談事例
東海総合通信局	9月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの契約締結時の問題 	2月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの契約締結時の問題について
近畿総合通信局	9月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・関係法令について ・苦情相談事例 	2月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの苦情相談事例
中国総合通信局	9月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・電話勧誘等の営業について ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの苦情相談事例 	3月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォンの現状と課題について ・電気通信サービスの苦情相談事例
四国総合通信局	9月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・電気通信サービスの苦情相談事例 	3月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブル等について ・電気通信サービスの苦情相談事例
九州総合通信局	8月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・WiFiサービス ・電気通信サービスの苦情相談事例 	2月16日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン利用時のトラブルについて ・電気通信サービスの苦情相談事例
沖縄総合通信事務所	8月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHの営業に係る取組 ・東日本大震災を受けた安全安心利用の取組 ・スマートフォン、WiFi ・苦情相談事例 	2月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言 ・スマートフォン、WiFiサービスについて ・電気通信分野における消費者問題の状況

- 総務省Webサイト内「電気通信消費者情報コーナー」においては「消費者支援策」「違法・有害情報対策」「迷惑メール対策」「個人情報保護」等の観点から行政の取組等の説明・紹介を行っている。
- 今般、閲覧者への情報提供を一層充実化したものとするため、「電気通信消費者情報コーナー」の構成を見直し、リニューアルを行う。

総務省トップページ



政策ズームアップ



電気通信消費者情報コーナー（現行）

電気通信消費者情報コーナー

総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようにするための取組を進めています。



違法・有害情報対策

「プロバイダ責任制限法」や違法・有害情報対策に関する研究会の開催実績等、インターネット上の違法・有害情報への対策に関する情報を紹介しています。

迷惑メール対策

「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」等、「迷惑メール」への対策に関する情報を紹介しています。また、「フィッシング」対策についても紹介しています。

個人情報保護

「電気通信事業者における個人情報保護に関するガイドライン」やプライバシー情報に関する懇談会の開催実績等、電気通信事業分野における個人情報保護に関する情報を紹介しています。

振り込み詐欺対策

「携帯電話不正利用防止法」等、「振り込み詐欺」への対策に関する情報を紹介しています。振り込み詐欺に関する相談窓口や自衛策に関する情報も紹介しています。

消費者支援策

「電気通信事業者法の消費者保護ルールに関するガイドライン」や「電気通信消費者支援連絡会」の開催実績等、電気通信サービスを利用する消費者の保護に関する情報を紹介しています。

電気通信サービス Q&A

消費者の方からお寄せいただいている電気通信サービスに関するよくある質問をまとめました。

e-ネットキャラバン

※ 電話受付代行業者の方は[こちら](#)

有害サイト アクセス制限サービス

※ 携帯電話の番号ポータルサイトについては[こちら](#)

illegal harmful hotline インターネット・携帯 違法・有害情報相談センター

新着情報

平成22年 5月19日 **平成21年度電気通信サービスモニターに対する第1回アンケート調査結果**

…以前の最新情報は[こちら](#)…

▶ [以前の最新情報](#)

総務省 | 電気通信消費者情報コーナー



・English

検索

電気通信消費者
情報コーナー
トップページ

電気通信消費者情報コーナー

総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようにするための取組を進めています。



- ・消費者保護
- ・インターネット利用における青少年保護
- ・迷惑メール対策
- ・違法・有害情報対策
- ・個人情報保護
- ・携帯電話の犯罪利用の防止
- ・犯罪収益の移転防止
- ・Q&A
- ・関係法令・ガイドライン
- ・研究会等

報道資料

※ 関連する報道発表を掲載

トピック

※ Q&A、パンフレットの更新情報や公開される研究会等の開催情報を掲載。

関連リンク

e-ネットキャラバン

illegal harmful hotline
インターネット・携帯
違法・有害情報相談センター

有害サイト
アクセス制限サービス

スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会

【問題意識】

- ✓ 近年、スマートフォンの急速な普及が進む一方、2010年半ば頃よりスマートフォンを対象としたマルウェアの出現・増加が報告されるなど、情報セキュリティ上の脅威が高まっている。
- ✓ 一般利用者は、スマートフォンについて、従来の携帯電話との相違や、セキュリティ対策の認知が不十分

【設置】

- ✓ 平成23年10月19日、有識者、携帯電話事業者、端末製造事業者等を構成員として設置
- ✓ 座長：山口 英 奈良先端科学技術大学院大学教授

【検討スケジュール】

- ✓ 平成23年12月19日、第4回会合で中間報告をとりまとめ（①利用者への普及啓発、②事業者の対策）
- ✓ 今後、スマートフォンを通じたクラウドサービスの利用等について、課題や対策を検討
- ✓ 平成24年6月を目途に最終報告をとりまとめ予定

中間報告(平成23年12月19日)の概要

利用者への普及啓発

携帯電話事業者、アプリケーション提供サイト運営者、政府等が普及啓発を推進

スマートフォン情報セキュリティ3か条 (利用者が最低限取るべきセキュリティ対策)

スマートフォンは、利用者自身で情報セキュリティ対策を取ることが必要。特に大切な対策は次の3点

1. OS（基本ソフト）を更新
2. ウイルス対策ソフトの利用を確認
3. アプリケーションの入手に注意

※ スマートフォンに蓄積された利用者情報のアプリケーション等による収集・利用に係る課題については、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」等の場において別途検討

事業者において検討されるべき対策

【OSにおける対策】

- ・ OS提供事業者のセキュリティパッチを速やかに利用者端末に適用
- ・ ぜい弱性情報の事業者間での共有
- ・ 不必要なコマンドの削除等のOS機能最小化

【アプリケーションにおける対策】

- ・ 信頼できるアプリケーション提供サイトからの入手を推奨
- ・ セキュリティ対策ソフトの防御効果を高めるため、アーキテクチャやソフトウェアの構造を含めた対策の検討

【ネットワークにおける対策】

- ・ 無線LAN等について、安全性の高い認証・暗号化技術の採用

背景・目的

- 世界的に急速な普及の進展がみられるスマートフォンは、インターネット利用を前提としたPCレベルの高機能携帯電話であり、様々なアプリケーションをダウンロードして利用する場面が多い。
- PCと比較して利用者との接触時間も長いため、電話・メール等の利用履歴や電話帳データ、位置情報、アプリケーションの利用履歴など、利用者に関する幅広い情報がスマートフォンに蓄積。
- スマートフォンに蓄積された利用者情報をアプリケーション等が様々な形で収集・利用しており、アプリケーション等が収集した情報を第三者へ提供している場合もある。この情報の取扱いについて利用者が十分認識できていない場合も多い。



スマートフォンにおける利用者情報が安心・安全な形で活用され、利便性の高いサービス提供につながるよう、諸外国の動向を含む現状と課題を把握し、利用者情報をサービス等で活用する際に必要な対応について検討（利用者情報取得の際の同意・許諾の方法、利用目的や第三者提供の範囲の利用者への開示の在り方等）。

検討スケジュール

平成24年1月設置、6月最終取りまとめ予定。

構成員

石井 夏生利（筑波大学図書館情報メディア系 准教授）
石田 幸枝（社団法人全国消費生活相談員協会 常任理事・IT研究会代表）
上沼 紫野（虎ノ門南法律事務所 弁護士）
北 俊一（株式会社野村総合研究所 上席コンサルタント）
近藤 則子（老テク研究会 事務局長）
尖戸 常寿（東京大学大学院法学政治学研究科 准教授）

主査 新保 史生（慶応義塾大学総合政策学部 准教授）
中尾 康二（情報通信研究機構ネットワークセキュリティ研究所
主管研究員）
主査代理 森 亮二（英知法律事務所 弁護士）

※ その他、関係事業者、関係業界団体等からオブザーバ参加

【検討課題1:利用者情報の取扱いの在り方】

利用者情報の取扱いの在り方

- 利用者情報の適切な取得方法はどうあるべきか
- 利用者情報の取得・利用の目的は、どのような範囲で許容され、それをどの程度特定すべきか
- 利用者情報の第三者提供は、どのような範囲・方法でなされるべきか
- 上記取得・利用される利用者情報、目的、第三者提供の範囲等について、利用者に対しどのように通知し、また同意を取得すべきか
- 取得後の利用者情報の利用・蓄積において考慮すべき事項は何か

【検討課題2:利用者に対する周知の在り方】

利用者に対する周知の在り方

- スマートフォンのどのような特性、スマートフォンを通じたサービス提供を巡る状況について利用者に周知すべきか
- スマートフォンを利用する上でどのようなリスク等を周知すべきか
- スマートフォンを契約・利用するに当たり、利用者が意識すべき事項はないか。リスクに対応し得る方法としてどのようなものがあるか。
- 国、関係事業者・団体、消費者団体等は各々又は相互に連携して、どのような方法によって周知すべきか