

スマートフォンを経由した利用者情報の取り扱いに関するWG 利用者情報を取り扱う事業者に求められる取組み

平成24年5月29日



(公社)全国消費生活相談員協会

公益社団法人全国消費生活相談員協会

- 自治体等の消費生活相談の窓口で、消費者からの苦情・相談に対応する消費生活相談員で組織する団体。
全国に7支部、約2,200名の会員
- 1997年に相談員の会として発足、1987年に社団法人となり、2007年11月に消費者契約法による「適格消費者団体」に認定。今年度より公益社団法人となる。
- 土・日には、東京・大阪・北海道で「週末電話相談」を実施し、全国から寄せられる消費生活相談に応じている。昨年の相談件数は2840件となっている。
- こうした活動から得られる情報を元に、発足以来、被害の未然防止のため、消費者教育・啓発、各方面へ向けての情報提供、提言等を行っている。また、会員の資質向上のための研修活動も行っている。

1 相談事例から

昨年度の相談事例

- スマートフォンで無料動画をダウンロードし請求画面が貼り付いて消せない。消す方法を教えて欲しい。
 - スマートフォンでアダルトサイトに接続し無料アプリをインストールしたら携帯電話番号と料金が表示され請求された。何故電話番号が分かったのか不安である。
- ⇒ 従来の携帯電話と同じように考えている。
(携帯電話の同種相談は 429件、そのうちスマートフォン 35件)
- ⇒ この結果から、アプリのダウンロードに際し、許諾を求められた内容を理解して、「同意」しているとは考えにくい。

2 スマートフォンを狙った架空請求急増

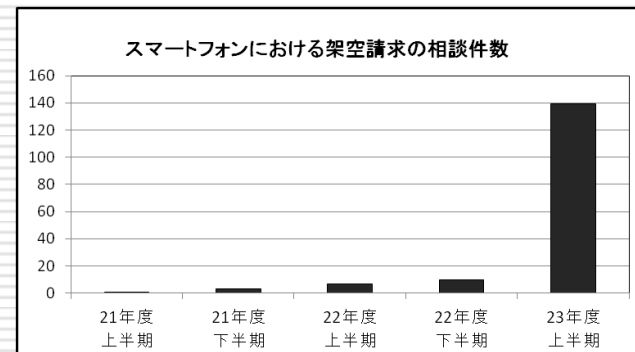
(東京都消費生活総合センターHPより作成)

- 東京都では、平成23年度上半期から急増
22年度下半期10件、23年度上半期139件

■ 事例

- 1 料金請求画面が消えなくなり、料金請求の電話があった。
- 2 料金請求画面が消えなくなり、請求メールも届いた。
- 3 現在位置情報等を知られてしまった。

スマートフォンのバナー広告からアダルトサイトにアクセスした。無料動画とあったので、アプリをダウンロードしたら有料登録になった。携帯電話番号、メールアドレス、現在位置情報が表示された。



3 スマートフォンの架空請求の相談件数は増加が予想される

- 総務省調査によると、通知・同意画面について、一定程度理解し確認している利用者は、5~6割（平成24年2月）
 - 今後は、ICTリテラシーの高くない消費者もスマートフォンに移行すると考えられる。
- ⇒ スマートフォンによるトラブルの増加が予想される。
- 2012年4月、無料アプリをインストールしたアンドロイド端末から個人情報勝手に外部に転送する不正なアプリが見つかった。
同意画面には許諾内容が記載されていた。
- ⇒ 消費者には、悪意あるアプリと問題のないアプリを選別することができない。
- ⇒ トラブルに遭う または、
トラブルを避けるためアプリはインストールしない選択等も考えられる。

4 消費者が安心して利用するために

(1) 同意の取得方法と記載方法等

■ 一括同意ではなく、個別同意とする。

総務省調査によると、利用者の不満についての項目は「同意しないと利用できない」が、38.9%（平成24年2月総務省調査）

- アプリを利用するために必要な同意項目と、情報提供や広告のために必要な同意項目を分けて記載し、その利用目的も明記する。
 - 利用者情報をグループ企業で共有する場合は、その企業名を明記し、同意をとる。(情報が多くなると個人情報特定され易くなる。)
 - 第三者提供、外部送信の有無と提供先・提供情報について同意をとる。
 - 情報収集事業者、広告配信事業者等についても事業者名と情報の利用目的を明記し、同意をとる。
 - 専門用語を使わず、だれでも内容を理解できる言葉を使う。
-

(1) 同意の取得方法と記載方法等

つづき

- 取得する具体的な利用者情報(電話帳、通話相手の電話番号にアクセスする、GPS等携帯電話の位置情報にアクセスする等)を最初に記載し、詳細について、開かないとわからない記載方法にはしない。
- 同意の記載フォームは定型化し、記載場所も決まった場所とする。
- 利用する情報についてマークを作り、マークを見るだけで利用する情報分かるようにする。マークはどのアプリも同じ場所に記載する。例えば、
 - A アプリを利用するために必要な情報のみ同意を求める
 - A+ アプリ提供者が今後のサービスのために拡大して同意を求める
 - AB 広告サービスや第三者提供をするために同意を求める
 - ABC 目的が決まってないが利用者情報にアクセスすると同意を求める
(原則禁止)
- アプリをアンインストールした場合は、利用者情報も削除し、その後は利用しない。

(2) 消費者啓発が必要

■ アプリ提供サイト運営者による注意表示

取得する利用者情報の内容、許諾の取り方、注意点等について
トップ画面に表示する。

■ 携帯事業者による利用者への情報提供・周知

- ・端末契約時、スマートフォンを利用する上での注意点について記載したリーフレット等を提示し説明を行う。
- ・ホームページに使い方、注意点について掲載する。

■ 関係業界団体による青少年への啓発活動

・・・ 携帯電話とスマートフォンの違いについて

■ 業界団体による問い合わせ窓口、苦情相談の設置

■ 国、自治体、教育関係者が一体となって情報提供・啓発活動を行う

(3) プライバシー・バイ・デザイン

■ 関係事業者（アプリ提供者、情報収集事業者、アプリ提供サイト運営者、OS事業者、携帯電話事業者、端末機器メーカー、広告配信事業者等）は、プライバシー・バイ・デザインの考え方で

例えば、

- ・ 端末メーカーは新製品において、プライバシー・バイ・デザインの考え方による製品開発。
- ・ 携帯電話事業者による、セキュリティ対策アプリの搭載
- ・ 青少年の利用には、位置情報の共有制限や電話帳情報収集の制限等を初期設定とする
- ・ アプリ提供者の審査を厳しくする 等

以上

ありがとうございました

