

# ICTサービス安心・安全に関するこれまでの取組 (参考資料)

---

平成26年2月24日  
事務局

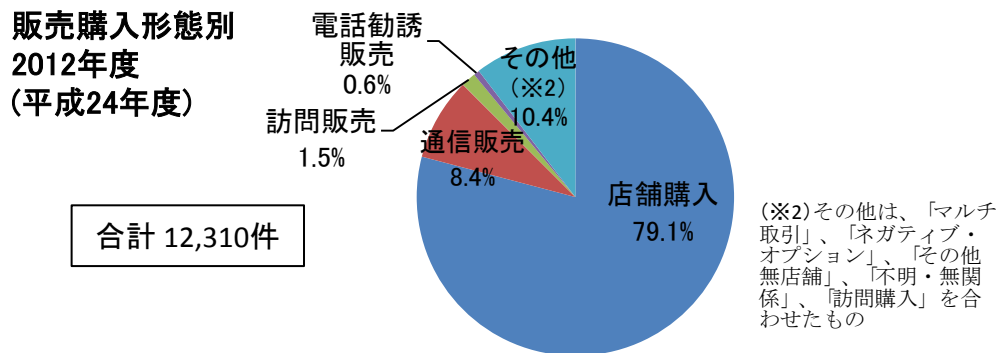
- 1 消費者保護ルールの見直し・充実**
- 2 ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方**
- 3 その他の検討事項**
  - ① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進**
  - ② ICTサービスの進展に応じた新たな課題**

## 「携帯電話サービス」等

- 「携帯電話サービス」の販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(79.1%)。
- 「携帯電話サービス」等の苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、高額請求等に関するものなどが多い一方、内容を詳細に分析するとスマートフォンについては、端末の自然故障や機種交換、バッテリー持続時間等、電気通信サービスそのものとは別の部分に係る問題も多く見られ、電気通信サービスに直接関わるものは、次のものが多数を占めている状況にある。
  - 通信速度や通信エリア等のサービス品質・エリアに関するもの
  - 契約解除料や解約時の割賦残金、「実質0円」等の無料強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
  - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 海外利用等の高額請求等のトラブルに関するもの

### 「携帯電話サービス(スマートフォンを含む)」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

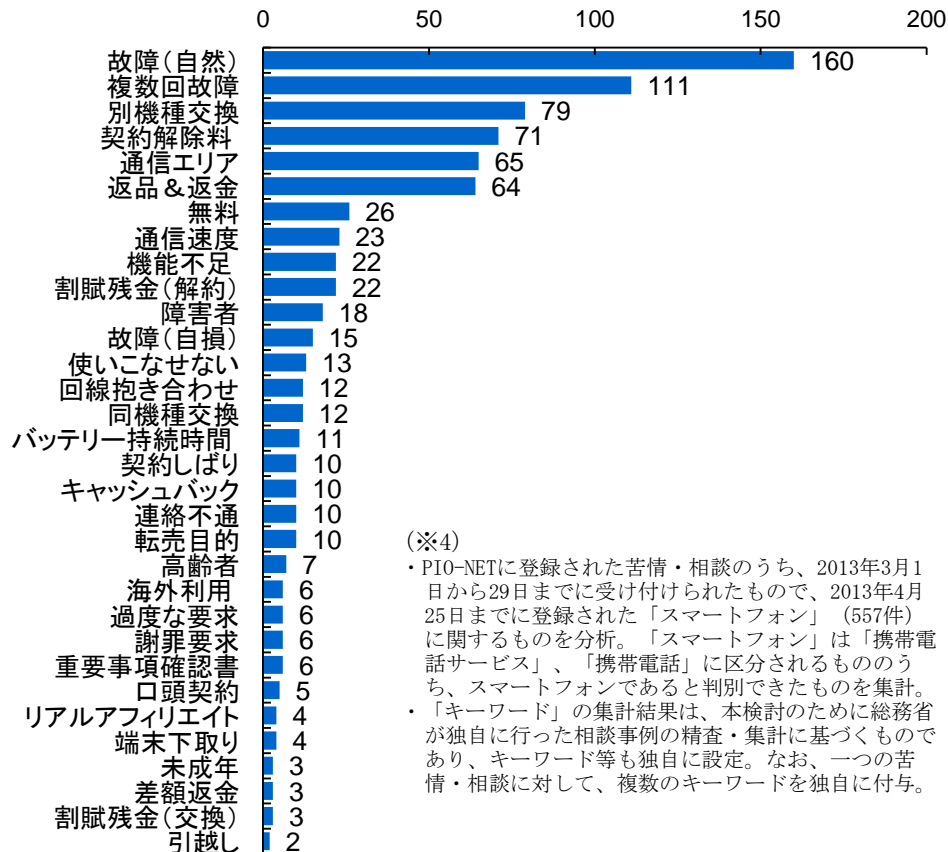


### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3337	-
2	説明不足	3277	-
3	高価格・料金	2511	-
4	解約料	1932	5位から△
5	クレーム処理	1800	4位から▼
6	契約	1602	-
7	契約書・書面全般	1312	-
8	他の接客対応	1295	-
9	不当請求全般	975	-
10	他の価格・料金	869	-

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「スマートフォン」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「スマートフォン」(557件)に関するものを分析。「スマートフォン」は「携帯電話サービス」、「携帯電話」に区分されるものうち、スマートフォンであると判別できたものを集計。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

## 「モバイルデータ通信」

○ 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入(44.3%)に続き、電話勧誘販売(22.1%)、通信販売(19.3%)が多い。

○ 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、電話勧誘に関するものが多い一方、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。

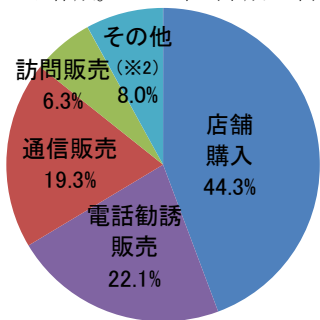
- 通信速度や通信エリア、LTE等のサービス品質・エリアに関するもの
- 契約解除料、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
- 口頭契約、誤認誘導、安さ強調等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
- 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
- 通信速度(例:速度が遅い)や通信エリア(例:電波が入らない)等に起因し、契約解除を希望するが、期間拘束のためできない等、解約に関するルールに関するもの

### 「モバイルデータ通信」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

#### 販売購入形態別 2012年度 (平成24年度)

合計 4,693件



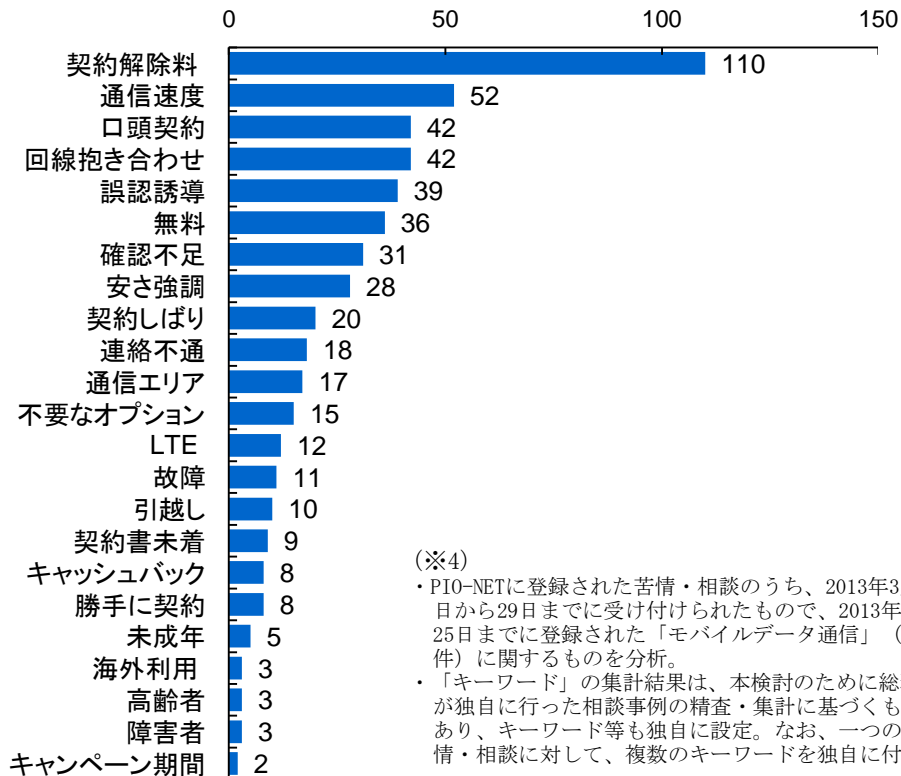
(※2)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

#### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2649	-
2	解約料	2028	-
3	説明不足	1655	-
4	電話勧誘	1037	-
5	虚偽説明	659	7位から△
6	クレーム処理	598	5位から▼
7	高価格・料金	508	6位から▼
8	契約書・書面全般	507	9位から△
9	無料商法	482	8位から▼
10	契約	386	12位から△

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「モバイルデータ通信」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「モバイルデータ通信」(319件)に関するものを分析。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

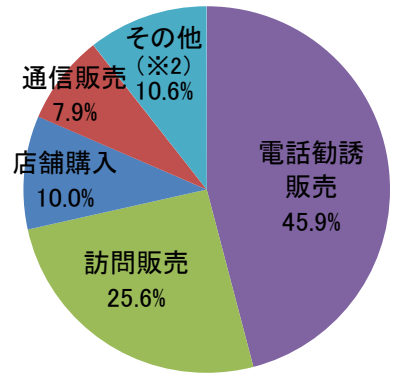
## 「光ファイバー」

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(45.9%)、訪問販売(25.6%)が多い。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものが多い一方、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。
  - 電話勧誘、安さ強調、連絡不通、誤認誘導、訪問頻度・夜間や高齢者への販売等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
  - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 契約解除料、無料・安さ強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの

### 「光ファイバー」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

販売購入形態別  
2012年度  
(平成24年度)



(※2)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

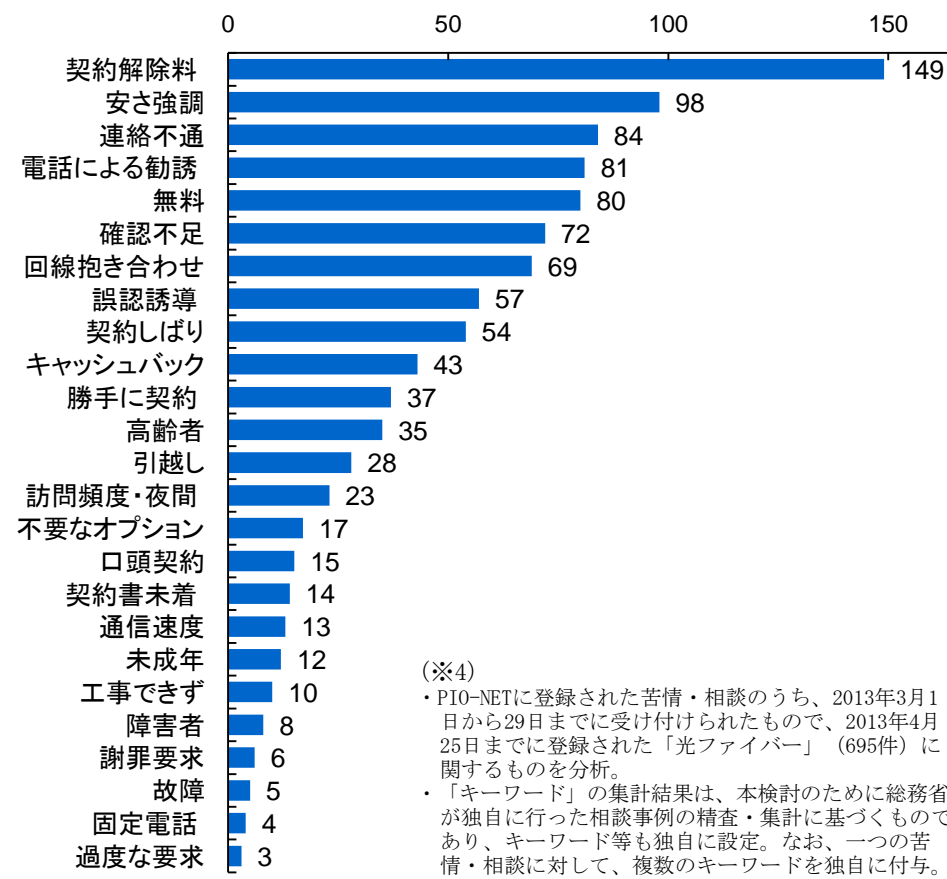
合計10,345件

### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4904	-
2	電話勧誘	4843	-
3	説明不足	2853	-
4	家庭訪販	2356	-
5	解約料	2208	-
6	強引	1744	-
7	虚偽説明	1426	-
8	契約書・書面全般	1202	9位から△
9	信用性	1070	11位から△
10	契約	1049	-

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「光ファイバー」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)  
 ・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「光ファイバー」(695件)に関するものを分析。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

# 電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況(平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、「携帯電話サービス」は前年度同様に店舗購入が最多(80.8%)となっており、「モバイルデータ通信」も前年度同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており(電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少)、「光ファイバー」は前年度同様に電話勧誘(48.3%)、訪問販売(25.6%)が多くなっている。
- 内容別内訳は、全体としては解約関連、契約時等の説明不足が多い。前年度との比較における各サービスごとの傾向は以下のとおり。
  - ・「携帯電話サービス」では、他の接客対応、虚偽説明、返金の順位が上昇、契約、契約書・書面全般の順位が低下。
  - ・「モバイルデータ通信」では、虚偽説明、契約書・書面全般、インターネット通販の順位が上昇、電話勧誘、クレーム処理、無料商法の順位が低下。
  - ・「光ファイバー」は前年度から苦情相談内容の傾向の変更はない。
- 各サービスについて、詳細な苦情・相談内容を分析しているところ。

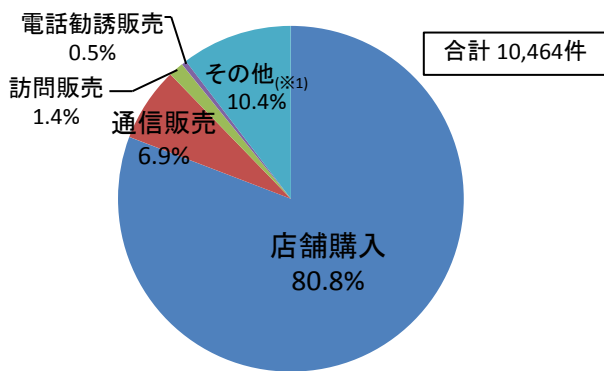
## 「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信」、「光ファイバー」に関する苦情・相談の概要

出典：PIO-NET登録データより作成。  
2014年(平成26年)2月10日までの登録分

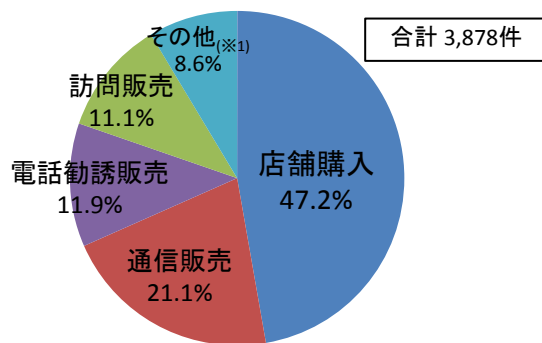
携帯電話サービス

モバイルデータ通信

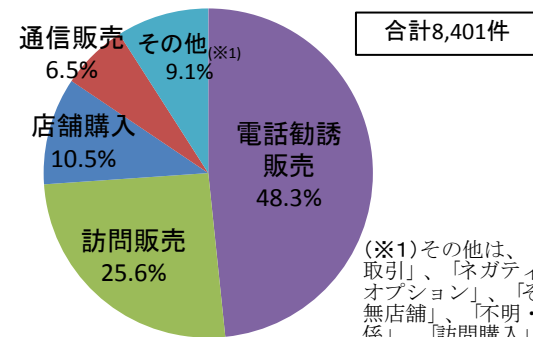
光ファイバー



販売購入形態別2013年度(平成25年度)



内容別(2013年度(平成25年度))



(※1)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,328	-
2	説明不足	2,792	-
3	高価格・料金	1,817	-
4	解約料	1,740	-
5	クレーム処理	1,424	-
6	他の接客対応	1,273	8位から△
7	契約	1,262	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,124	7位から▼
9	虚偽説明	886	14位から△
10	返金	816	12位から△

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,159	-
2	解約料	1,459	-
3	説明不足	1,355	-
4	虚偽説明	541	5位から△
5	契約書・書面全般	477	8位から△
6	電話勧誘	437	4位から▼
7	高価格・料金	420	-
8	インターネット通販	408	11位から△
9	クレーム処理	365	6位から▼
10	無料商法	336	9位から▼

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4,134	-
2	電話勧誘	4,070	-
3	説明不足	2,252	-
4	家庭訪問	1,990	-
5	解約料	1,910	-
6	強引	1,360	-
7	虚偽説明	1,268	-
8	契約書・書面全般	1,028	-
9	信用性	1,001	-
10	契約	879	-

(※2)内容等キーワードは、複数回答項目

## 1 利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示

- 主要各国の動向も踏まえ、広告や営業勧誘の際に示されるサービス品質・エリア等の表示が必ずしも実態を踏まえている現状ではなく、また事業者あるいはメディア等により、独自の調査結果が公表される等しており、利用者が適切にサービスを選択しづらく、利用者利便を損なうおそれも高まっている。

## 2 利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討

### (料金プラン)

- 分かりやすさ・選びやすさを重視しシンプル化した料金プランの提供も行われている一方、依然としてオプション・端末割賦の代金との区別等、分かり易い説明が求められている。

### (期間拘束・自動更新付契約)

- 更新時期を認識しないまま、自動更新され、解約トラブルとなった事例が多く寄せられている。

### (利用者に分かりやすいサービス設計)

- 高度化・多様化・複雑化する通信サービス・料金プラン等を背景とし、誰でも利用できるようなシンプルな端末やサービスメニューの検討等、利用者の声・実情を踏まえたサービス設計を望む声がある。

## 3 販売勧誘の在り方の自己点検・確認

- 電気通信サービスが高度化・多様化・複雑化し、様々な新規サービスの投入による顧客獲得を目指した競争が激化するとともに、ワイヤレス・ブロードバンドの進展に伴う有線サービスと無線サービスの競合等も進展している。

## 4 事業者による代理店状況把握と指導の徹底

- 特に「光ファイバー」の電話勧誘関連の苦情・相談が多いことから、傘下の代理店の状況把握と指導の徹底について、「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信」を含め、業界全体として引き続き対策の強化を行う必要がある。

## 5 適合性の原則の考え方への配慮

- 電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化に伴い、利用者が十分に理解しないまま契約を行い、トラブルとなる事例が高齢者等を対象に多く見られ

「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」(平成21年4月から開催)の提言「スマートフォン安心安全強化戦略」の一部として、平成25年9月公表。

- 広告表示や販売勧誘において、利用者が正確な情報に基づき契約が可能となる環境を整備する。
- 具体的には、実効速度の計測及び広告表示への活用が行われている諸外国等の国際動向を参照しつつ、利用者に分かりやすく情報提供する方策について、広告表示等において実測値を表示・併記することも含め、所要の検討を進める。

### (料金プラン)

- 契約割賦代金やオプション料金を明確に区別した上で、月額利用料見込みを示す取組の推進等、分かりやすい料金プランの説明の実施を徹底する。

### (期間拘束・自動更新付契約)

- 契約段階で分かりやすい説明を尽くすとともに、更新時期をお知らせするプッシュ型通知の導入及び普及を推進するとともに、幅広く希望者に届く方策を検討する。

### (利用者に分かりやすいサービス設計)

- 消費者の意見を聞きつつ、高齢者をはじめ、様々なリテラシーの利用者にとって容易に分かりやすいシンプルなサービスメニュー等についても検討していくことが望まれる。

- 市場動向の変化を踏まえ、電気通信事業者において、営業・販売目標値が高すぎることで無理な販売勧誘活動を招いていないか確認する。また、市場の動向と顧客ニーズの実情を踏まえ、望ましい販売勧誘の在り方を自己点検する。

- 二次以下の代理店も電気通信事業者と一次代理店が一体となって指導を徹底するとともに、対応が行き届かないことがないよう、適正な代理店以外とは契約せず、インセンティブも支払わないこと等を徹底する体制を推進することが求められる。
- 書面交付の徹底、サービス内容等を分かりやすく説明し、利用者の意思を確実に確認する仕組みを構築する。

- 利用者利益の保護のために常に踏まえるべきものであり、利用者の①知識・経験等に基づく判断能力、②経済的負担及び③サービス利用の目的あるいは意向を考慮することが必要である。
- サービス提供のあらゆるフェーズにおける実効性確保が必要であ

## 6 代理店連絡会等の設置

- 代理店は、様々な事業者のサービスをセットで販売することも多い。事業者が悪質な代理店に対して、ペナルティを課しても、当該代理店が、他の大手代理店の傘下へ移動し、活動を継続する可能性も高い。

- 個別の事業者や代理店のみでは解決できない課題が顕在化していることから、事業者及び代理店間で情報共有ができる場を設け、自主基準の遵守徹底、具体的な苦情・相談の削減に向けた取組、悪質な代理店への対処等に係るルール作り等を行う。

## 7 業界団体としてのコールセンターの設置

- 電気通信事業は、市場規模が拡大し、国民の生活に密接に関わるとともに、サービスが高度化・複雑化し、苦情・相談も増加傾向にある中、業界を挙げての取組が要請されている。

- 業界としての責務を果たしていくとの姿勢で、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適切な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げをはかるため、業界共通の消費者対応窓口の設置を検討する。

## 8 消費生活センターとの連携

- 国民生活センターの電子掲示板等を通じた情報提供、消費生活センターの相談員向けの講習会への講師派遣等の取組を継続し、両者の連携が引き続き図られている。

- 引き続き、各種チャネルを通じて、密な情報交換・要望の交換等を行い、両者の連携強化を図ることが望ましい。

## 9 利用者リテラシーの向上

- 複雑化・多様化・高度化する電気通信サービスの現状に鑑み、利用者リテラシーの向上が期待される。また、利用者の側において注意すべきことについても留意が必要である。

- 抜本的なサービスメニューや対応を具体化し対応するほか、利用者への注意喚起やリテラシー向上に向けた周知啓発や教育機会の充実を図っていくことが必要である。
- 利用者においても、最低限必要な対応を行うことにより、契約内容等について自ら理解するよう努めることが必要である。

## 10 制度的な対応の検討

- 業界団体における自主基準等に基づく取組にも関わらず、苦情・相談が劇的な減少を見るには至らなかった。このため、利用者からの苦情・相談の件数が依然多い傾向にあり、従来の延長線上にある取組のみでは十分ではない。

- 利用者からの苦情・相談件数が高止まり傾向にあることから、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。

## 11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し

- 取組の効果について、継続的な検証を行い、所要の対応を行っていくことが必要である。

- 提言される具体的な取組を推進し、苦情・相談を減らす努力を継続する必要がある。
- 各社ごとに、苦情・相談件数等を把握し速やかにPDCAサイクルを通じて改善対応可能な体制を整えとともに、業界全体の取組状況を定期的に把握し、自主基準の見直し等も含めて検討することが望ましい。



## 【インターネットサービスの実効速度の表示】

- 分かりやすく正確な広告表示等を通じ、利用者が適切なサービス選択を行える環境作りが重要。
- 平成25年11月に実効速度等の計測方法の在り方について検討の場(インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会)を設けたところ。
- 研究会において、計測手法、計測実施主体、利用者への情報提供手法等について報告書(案)の議論を行っており、早ければ年度内にも、推奨される計測方法をとりとまとめ、これを実際に検証していく予定。

### 【実効速度の計測方法についての検討項目(イメージ)】

- ・ 計測手法(調査員による実地調査、一般ユーザによるモニタリング調査 等)
- ・ 計測条件(時間帯、エリア、回線種別、端末、移動速度、屋内・屋外 等)
- ・ データのサンプリング、スクリーニング手法 等
- ・ 計測実施主体、利用者への情報提供手法 等

## 【更新時期のプッシュ型通知の取組】

- NTTドコモ  
「ドコモご利用額お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年3月)  
※ドコモご利用額お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書に記載(平成25年4月)
- KDDI  
「WEB de 請求書お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成21年8月)  
※WEB de 請求書お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書・HPに記載(平成25年2月・3月)
- ソフトバンクモバイル  
「請求確定通知メールのオプションサービス」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年8月)  
※請求確定通知メールのオプションサービスの周知開始(平成25年6月)

## 【代理店連絡会の開催】

- ICTサービス提供について、
  - ・ 自主基準の遵守徹底
  - ・ 具体的な苦情・相談の削減に向けた取組
  - ・ 悪質な代理店への対処等に係るルール作り等を行うため、事業者及び代理店間で情報共有を行う場として代理店連絡会を設置(平成25年7月29日)。
- 携帯電話及び光ファイバサービス提供事業者、代理店、業界団体等18者が参加。
  - 定期的(月1回程度)に開催し、これまで
    - ・ 販売勧誘における課題及び対策
    - ・ セット販売の際の利用者への書面交付
    - ・ 悪質な代理店への対処
    - ・ 販売に関する苦情・相談の削減施策の検討等について議論。

## 1. 研究会開催の背景

- 総務省「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」において、通信速度等のサービス品質に関して、以下の課題が指摘されており、利用者が適切にサービスを選択しづらく、利用者の利便を損なうおそれが高まっている。
  - ① 広告や販売勧誘の際に示される最大通信速度（ベストエフォート）の表示と実効速度（利用者が実際に利用できる通信速度）の間の乖離が大きい
  - ② 事業者やメディア等により実効速度の調査結果が公表されているが、基準にばらつきがあり、比較が困難

→ 実効速度等のサービス品質の計測の在り方について検討を行うため、研究会を開催。

## 2. 検討事項

- 実効速度の計測手法（調査員による実地調査／一般ユーザによるモニタリング調査 等）
- 実効速度の計測条件（時間帯、エリア、回線種別、端末、移動速度、屋内・屋外 等）
- 計測したデータのサンプリング（抽出）、スクリーニング（選別）手法 等
- その他

## 3. 開催時期

平成25年11月より検討を開始し、早ければ年度内にもモバイルブロードバンドの実効速度等の計測の在り方について一次報告を取りまとめる予定。（固定ブロードバンドの実効速度等の計測の在り方についても二次報告として取りまとめることを検討中。）

- 1 消費者保護ルールの見直し・充実
- 2 ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
- 3 その他の検討事項
  - ① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進
  - ② ICTサービスの進展に応じた新たな課題

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

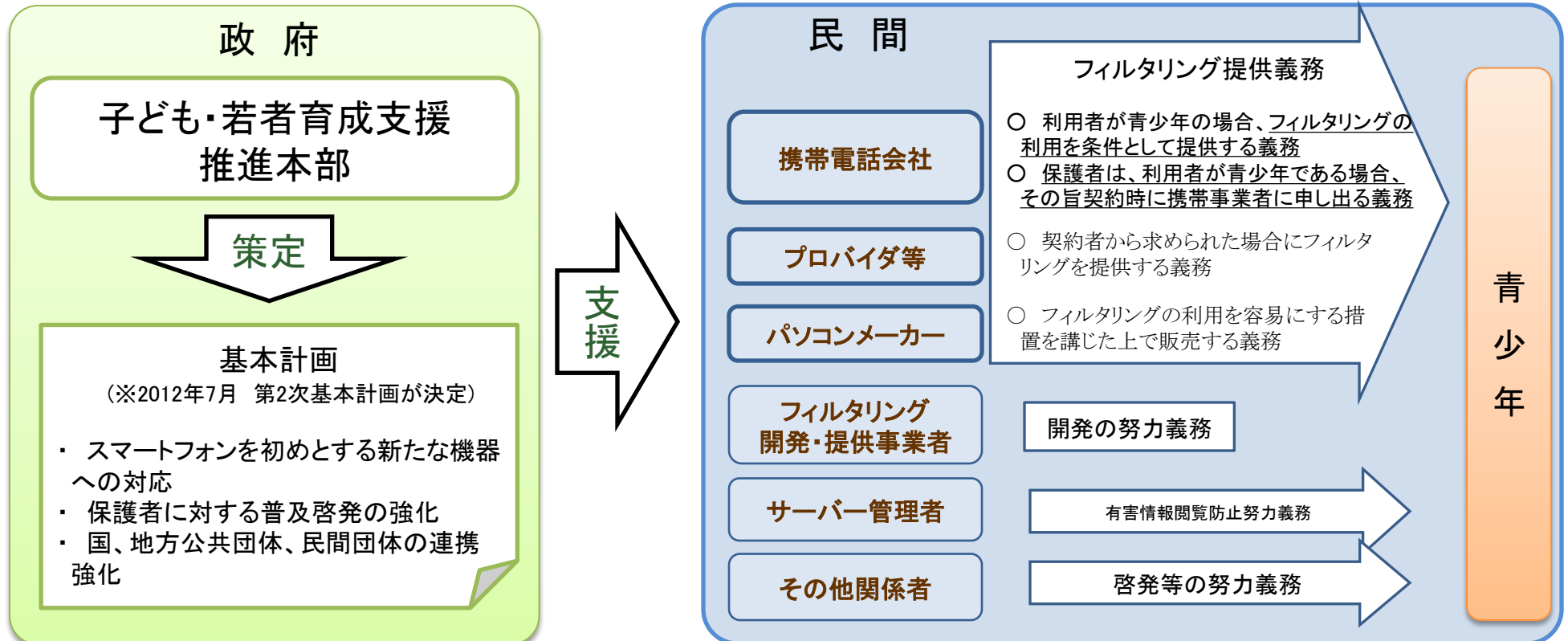
■「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(「青少年インターネット環境整備法」)は、衆議院青少年特別委員会の委員長提案により提出され成立。平成21年4月1日施行。

## 基本理念

青少年の適切なインターネット活用能力習得  
(発達段階に応じた情報の取捨選択能力等)

フィルタリング等の推進

民間主導(国等は支援)



- 従来の携帯電話ではネットワーク側においてフィルタリングを提供していたが、スマートフォンにおいては、事業者が端末にフィルタリングアプリを導入することで、対応を進めつつある。

## 従来型携帯電話端末 (フィーチャーフォン)



### ブラウザによる閲覧

- ・携帯電話事業者のブラウザ (iモード、Ezweb、Yahoo!ケータイ)
- ・PCサイトブラウザ

携帯電話事業者のネットワーク(3G・LTE)

ネットワーク側でのフィルタリングでは、利用者はソフトのインストール等特段の操作を必要としない

## スマートフォン



### ブラウザによる閲覧

(例)



safari



Internet Explorer

等

### アプリケーションの利用

(ダウンロードしてインストール)

携帯電話事業者のネットワーク(3G・LTE)

無線LAN

※ ただしアプリについては、フィルタリング機能なし

フィルタリングサーバー

インターネット

以下の2つの課題に対応するため、端末にフィルタリングアプリをインストール

- ① 無線LAN経由を含むサイトの閲覧を制限
- ② 青少年に有害なアプリケーションの起動制限

携帯電話事業者各社とも、端末へのソフト (フィルタリングアプリ) のインストールを実施。

- スマートフォンの普及により利用が伸張しているアプリには、第三者機関の認定を受けていないものも存在

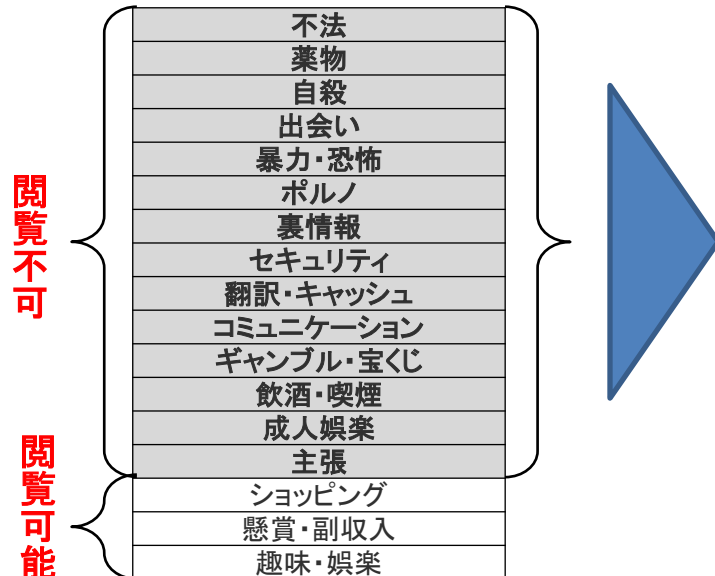
- 青少年に広く利用され、青少年に大きな影響を持つアプリを提供している事業者は、社会的な責任を果たす一環として、このような第三者機関による認定制度の仕組みに積極的に対応することが求められる

※ 青少年に広く利用されているアプリが第三者機関による認定を受けていない場合、青少年はそのアプリを利用するため、フィルタリングそのものを解除するケースが多くなり、その結果、有害なサイト等閲覧する機会が高まり、青少年被害が増加することとなる懸念。

## 特定分類アクセス制限方式によるフィルタリング

下記のとおり、個々のサイト・アプリをカテゴリ別に分類

ただし、閲覧不可のサイト・アプリでも、下記の場合は閲覧可能となる



- アプリ提供者が
- ① **第三者機関\*による認定を受けたサイト・アプリ**

(青少年が安全安心に利用できるため、青少年保護対策に必要な措置を講じているサイト等を認定)

※ 一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)等

- (保護者の同意の下で)利用者が個別に
- ② **カスタマイズ機能を用いて閲覧可能としたサイト・アプリ**

閲覧可能

## ＜冷蔵庫に入っているコンビニ店員の写真＞

- 高知県のコンビニエンスストアの店員がアイスクリームケースの中に入っている写真がインターネット上(Facebook)に公開された。コンビニエンスストアはその店員を解雇し、当該店舗とのFC契約を解除し、当該店舗の休業を決定した(H25.7.15)。



※以後、類似の事案がスーパーやレストラン等でも発生。

平成25年夏頃、SNSを通じた不適切写真の投稿による炎上事件が増加

## ＜地下鉄の線路上で撮影した写真＞

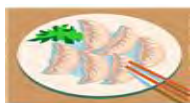
- 神戸市交通局は市営地下鉄大倉山駅とみられる線路上に少年らが立ち入り、ピースサインをした画像がインターネット上(Twitter)に公開されたことを発表(H25.8.29)。同日、兵庫県警に通報した。

※同時期に大阪市営地下鉄でも類似の事案が発生。



## ＜餃子店での客による不適切行為写真＞

- 石川県の餃子店にて、来店した客が公序良俗に反する不適切な行為を行った上、当該画像を撮影しインターネット上(Facebook)に公開した(H25.9.3 餃子店がその事案を公表)。
- 上記を受けて、餃子店側は客に対し業務妨害と公然わいせつ罪で告訴(H25.9.10)し、その後その客は逮捕された(H25.10.7)。



## ＜土下座の強要・土下座写真＞

- 北海道で女性が衣料品店で購入した商品を不良品と訴え、従業員に土下座させた上、その様子を撮影した写真をインターネット上(Twitter)に公開した(H25.9.3)。
- さらに、自宅に来て謝罪するよう約束させたとして、その女性は強要の疑いで逮捕された(H25.10.7)。



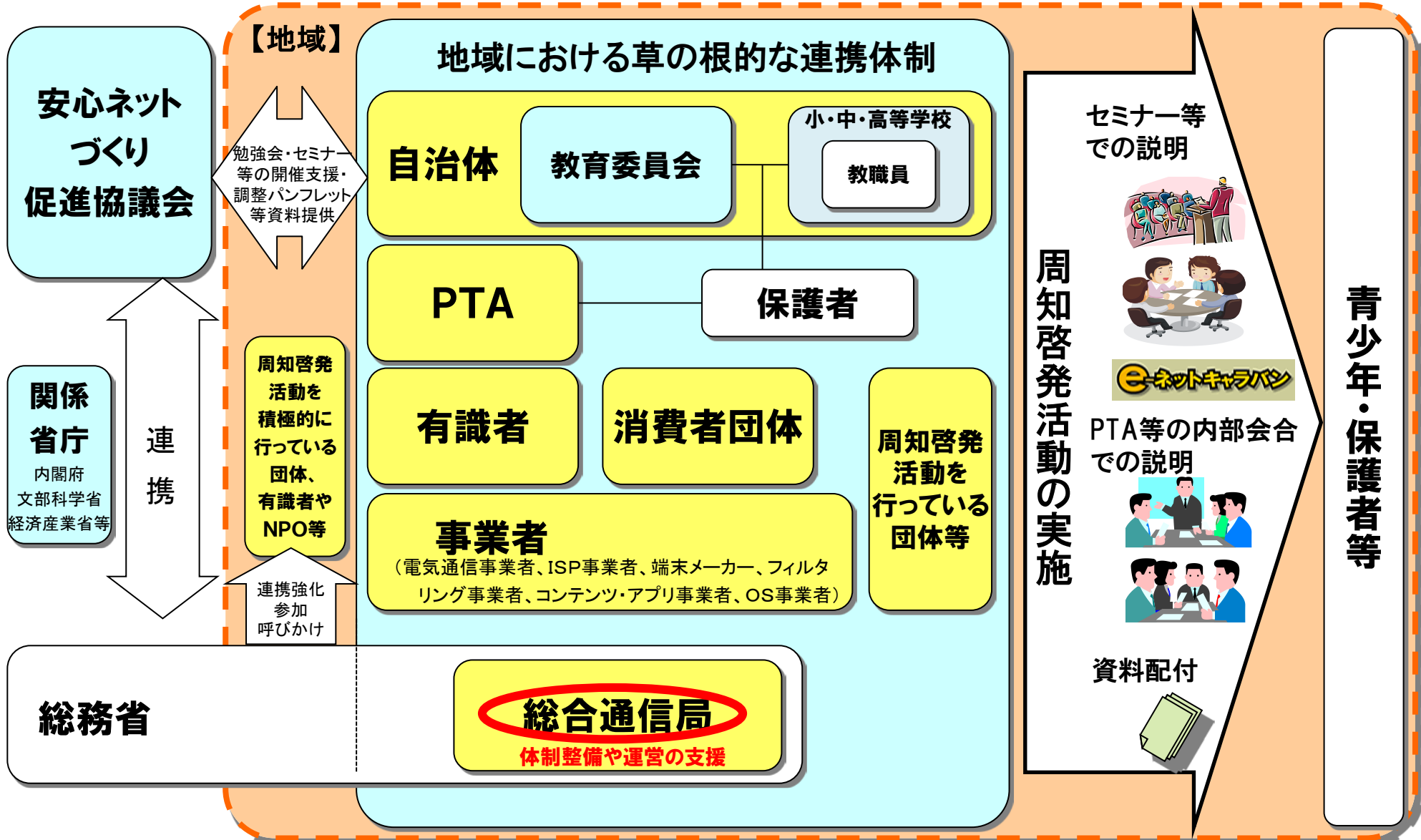
- 近年、多くの企業・大学等において、ソーシャルメディア利用における注意を促すためのガイドラインを策定する動きが見られる。
- 高校生においては、スマートフォン・ソーシャルメディアともに利用が進んでいるものの、学校におけるソーシャルメディアガイドラインの策定は進んでいない。

## ソーシャルメディアガイドラインの主な記載項目（各種事例をもとに総務省で整理）

- ★ 法律や規約等を遵守する。  
……他者の権利を侵害しない、サービスの利用規約をよく理解するなど
- ★ 個人を尊重する。  
……他者の考えを尊重する、自分の考えを押しつけないなど
- ★ 誹謗中傷や差別的な発言をしない。  
……公序良俗に沿った発言をする、他者を傷つける発言をしないなど
- ★ 一度発言・発信した内容は完全に取り消すことはできないことに留意する。  
……自分で削除しても完全に削除することはできない、自分の意思に関わらずに拡散してしまう可能性があるなど
- ★ 正確な情報を発信する。間違いがある場合は訂正する。  
……虚偽や不確かな情報を発信しない、間違いに対しては訂正や謝罪を行うなど
- ★ 守秘義務のある情報を漏らさない。  
……職務上知り得た秘密を発信しない、発信する前に機密性を確認するなど
- ★ 自分や他者のプライバシー保護する。  
……個人情報を開示した場合の影響を考える、本人の承諾なく個人情報を発信しないなど
- ★ 自分の行為が自分や他者の将来に重大な影響を及ぼす可能性があることに留意する。  
……自分の行為が家族や友人に影響を与える可能性がある、過去の発言が将来の不利益をもたらす可能性があるなど



○ スマートフォンの普及を受け、各地域で関係者が幅広く連携し、リテラシー向上のための普及啓発活動を実施することができる体制整備に向けて総務省が中心的役割となり推進。



～青少年のインターネットリテラシー指標(ILAS:Internet Literacy Assessment indicator for Students)より～

- 平成24年度より、青少年のインターネット上のリスク対応能力の現状を可視化し、指標化するためのテストを実施。
- 平成25年度テストでは、すべてのリスク分類において平成24年度より平均点が向上。リスク対応能力への意識の高まり、各地でのリテラシー向上活動の一定の成果が見られる。

## 【ILASテスト及びアンケート調査の概要(平成25年度)】

期間:平成25年6月～7月(平成24年度に引き続き2回目)

対象:全国24の公立・私立の高等学校等  
約3,500名の1年生相当

### 【青少年に必要なリスク対応能力(OECDのリスク分類を参照し作成)】

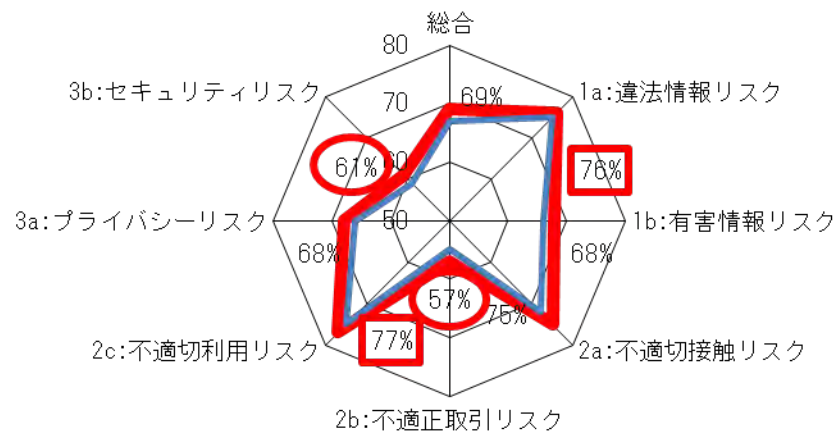
- インターネット上の違法コンテンツ、有害コンテンツに適切に対処できる能力
  - 違法コンテンツの問題を理解し、適切に対処できる。
  - 有害コンテンツの問題を理解し、適切に対処できる。
- インターネット上で適切にコミュニケーションができる能力
  - 情報を読み取り、適切にコミュニケーションができる。
  - 電子商取引の問題を理解し、適切に対処できる。
  - 利用料金や時間の浪費に配慮して利用できる。
- プライバシー保護や適切なセキュリティ対策ができる能力
  - プライバシー保護を図り利用できる。
  - 適切なセキュリティ対策を講じて利用できる。



## テスト結果に基づく青少年のリテラシーの現状

相対的に高い 違法情報への対応(違法コンテンツの問題を理解し、適切に対応できる。) 料金や時間の浪費への配慮

相対的に低い 適切な商取引(電子商取引の問題を理解し、適切に対処できる能力) 適切なセキュリティ対策(適切なセキュリティ対策を講じて利用出来る能力)



— 平成25年度  
— 平成24年度

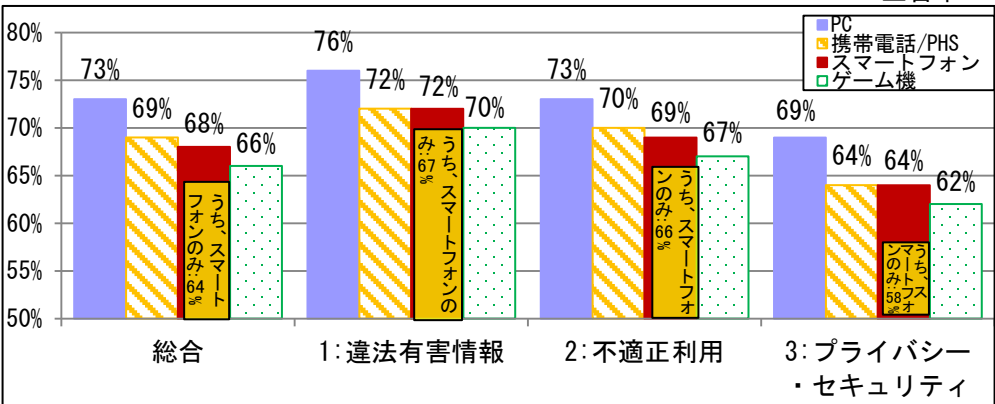
# 青少年のインターネットリテラシーとアンケート調査結果②

～青少年のインターネットリテラシー指標(ILAS: Internet Literacy Assessment indicator for Students)より～

## (1) スマートフォンをよく利用する青少年のリテラシーが相対的に低い。

→スマートフォンは手軽にインターネット接続できる一方で、特に高いリスク認識、対応能力のないまま利用しているとみられ、スマートフォンに関するリテラシーの向上が急務。

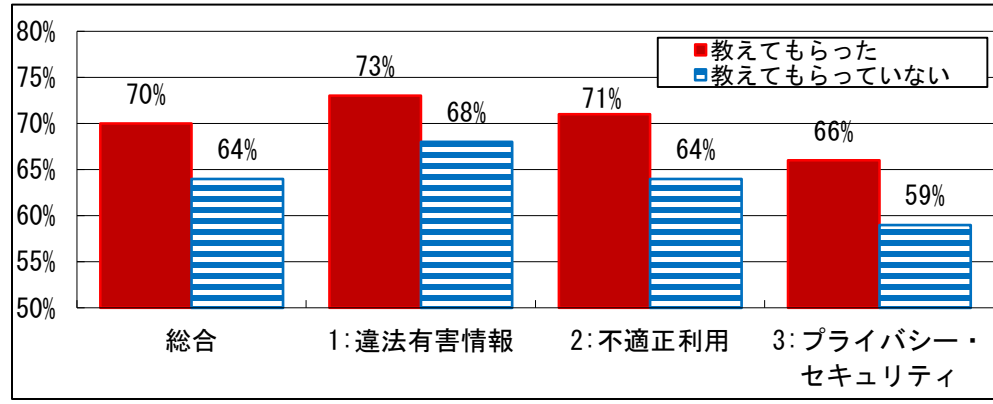
正答率



## (2) ネットリスクの学習経験がある青少年のリテラシーが高い。

→インターネット上のリスクに関する学習の意欲付け及び機会を提供することが重要。学習意欲を醸成する環境作りや学習機会を増やすため教員等教える立場への啓発も重要。

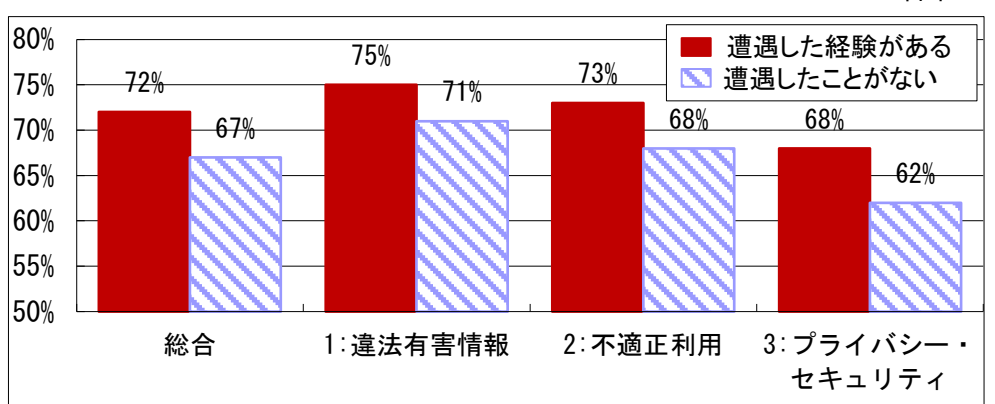
正答率



## (3) トラブルに遭遇した経験のある青少年のリテラシーが高い。

→トラブルに対処する経験を持つことによって、リスク対応能力が高まると考えられることから、インターネットを使いながら学ぶことが有効。その際には、保護者等の適切な指導や学習機会の提供が重要。

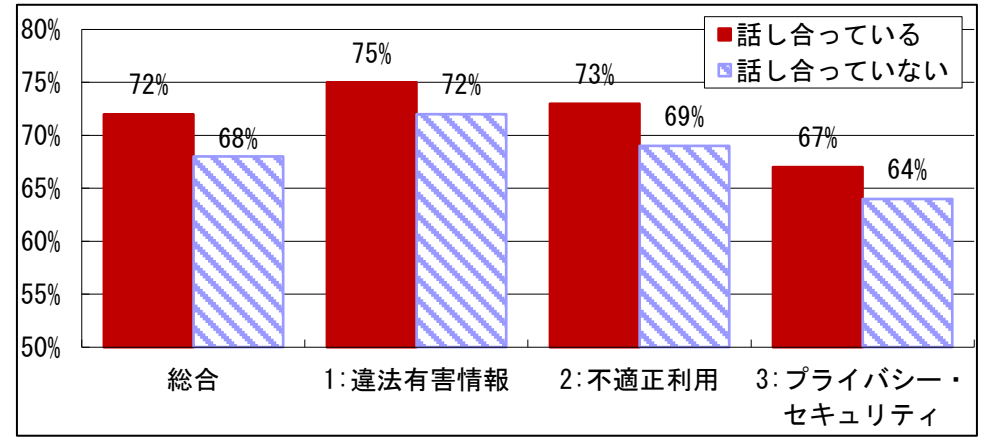
正答率



## (4) 家庭で話し合いをしている青少年のリテラシーが高い。

→保護者への啓発を推進することで、家庭での話し合いを喚起していくことが重要。

正答率



- 1 消費者保護ルールの見直し・充実
- 2 ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
- 3 その他の検討事項
  - ① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進
  - ② ICTサービスの進展に応じた新たな課題

## カレログ

- カレログアプリを導入したスマートフォンの位置情報等を端末所有者以外の者を含むサービス利用者がPC等を通して把握することができるサービス。
- 平成23年8月末にサービス提供を開始したところ、端末所有者の同意が明確に取られずに当該サービスが利用される可能性等の指摘があり、数度にわたり仕様改善が行われてきたが、平成24年10月にサービス提供を終了。



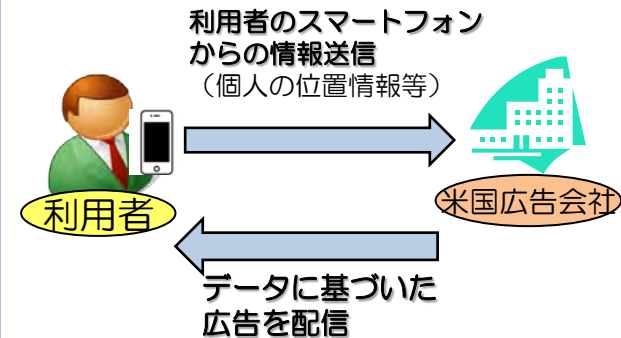
## app.tv

- アニメ等の映像視聴用アプリ。平成23年7月末にサービス提供を開始。app.tvを導入した端末において、他に導入されているアプリ等の情報が収集され、本アプリ提供事業者へ送信されているとの指摘があった。
- 当該事業者は、利用者の許諾を得ない段階で情報を取得、送信しているという重大な瑕疵が発見されたとして同年10月にサービス提供中止。



## 無料ゲーム (情報収集モジュール)

- 金魚すくい等の無料ゲームアプリの一部について、当該アプリに組み込まれた情報収集モジュールを通じて、GPS等を用いた位置情報が1分間に1回、米国の広告会社に送信されていたと平成23年11月頃に報道があった。
- 収集された位置情報は、アプリ利用者の所在地と関連性の高い広告を表示するために利用されていた。



- アプリケーションに係るプライバシー問題については、平成24年、25年に、「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」(平成21年4月～)において、WGを設置して検討。

## スマートフォンの利用者情報の取扱いに係る検討経緯

### 1 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

(主査: 新保史生 慶應義塾大学総合政策学部教授、平成24年1月～6月)

- スマートフォンに蓄積された様々な利用者情報が、アプリケーション等によって様々な形で収集・利用され、利用者の知らないうちに第三者へ提供されている場合もある。
- このため、利用者情報の適正な取り扱いの在り方、利用者に対する周知の在り方等について検討。

- 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」(平成24年8月)
  - ー アプリケーション毎のプライバシーポリシー作成・公表を推奨、表示項目(取得情報、目的、第三者提供の有無等)等に関する指針を提示
  - ー アプリケーションの第三者による検証の必要性等を提言

### 2 スマートフォン時代における安心・安全な利用環境のあり方に関するWG

(主査: 堀部政男 一橋大学名誉教授、平成24年12月～25年6月)

- スマートフォンが急速に普及する中、
  - ① 上記の利用者情報の取扱いに係る課題(第三者検証のあり方等)のほか、
  - ② サービス提供に関し増加する苦情・相談への対応
  - ③ 青少年のアプリケーション利用に係る諸課題も指摘されている。
- このため、これらに関する総合的な対応策について検討

- 「スマートフォン安心安全強化戦略」(平成25年9月)(アプリケーションの第三者検証関連部分)
  - ー 第三者検証は、多様な主体がその能力等を生かし実施できるのが望ましい
  - ー 利用者の安心のため、共通の検証基準を提示
  - ー 検証結果の表示等の課題について引き続き検討すべき

# スマートフォン利用者情報の適正な取扱い

## ～スマートフォン プライバシー イニシアティブ(スマートフォン利用者情報取扱指針)～

- 利用者情報に係る利用者の不安解消は、一義的に関係事業者の役割と責任においてなされるべき。
- 業界団体未加入のアプリ提供者も含め多様な関係事業者が直接参照できる指針を提示。各業界団体が業界の実情を踏まえ、追加的事項を盛り込んでガイドラインを作成することも期待される。

### 6つの基本原則

- ① 透明性の確保
- ② 利用者関与の機会の確保
- ③ 適正な手段による取得の確保
- ④ 適切な安全管理の確保
- ⑤ 苦情・相談への対応体制の確保
- ⑥ プライバシー・バイ・デザイン

#### 利用者情報取得者における取組 (アプリ提供者、情報収集モジュール提供者等による取組)

##### (1) プライバシー・ポリシーの作成

☞ アプリケーションや情報収集モジュールごとに分かりやすく作成。(簡略版も作成。)

- ① 情報を取得するアプリ提供者等の氏名又は名称
- ② 取得される情報の項目
- ③ 取得方法
- ④ 利用目的の特定・明示
- ⑤ 通知・公表又は同意取得の方法、利用者関与の方法
- ⑥ 外部送信・第三者提供・情報収集モジュールの有無
- ⑦ 問合せ窓口
- ⑧ プライバシーポリシーの変更を行う場合の手続

##### (2) 適切な安全管理措置

##### (3) 情報収集モジュール提供者に関する特記事項

##### (4) 広告事業者に関する特記事項

#### 関係事業者における取組

##### (1) 移動体通信事業者・端末提供者

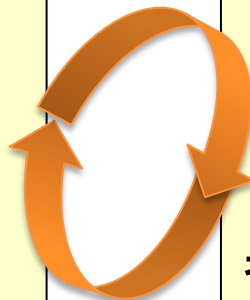
- ☞ スマートフォン販売時等
- ☞ 移動体通信事業者のアプリケーション提供サイト

##### (2) アプリ提供サイト運営事業者、OS提供者

- ☞ アプリケーション提供サイト

##### (3) その他関係しうる事業者

- ☞ アプリケーション推薦等



平成24年10月、利用者情報等の適正な取扱いを通じ、安心安全なスマートフォンの利用環境を整備するため、30以上の関係業界団体、関係機関、関係事業者が参加し、標記連絡協議会を設立。

## 1 活動概要

- (1) 業界ガイドライン及びモデルプライバシーポリシーに関する情報交換、業界ガイドライン等を策定するためのサポート
  - ⇒ モバイルコンテンツ業界のガイドライン(平成24年11月、(一社)モバイル・コンテンツ・フォーラム)
  - ⇒ アプリ提供サイト運営事業者のガイドライン(平成25年3月、(一社)電気通信事業者協会)
- (2) プライバシーポリシーの効果的な表示方法等に関する情報交換
  - ⇒ スマートフォン アプリケーションプライバシーポリシー普及・検証TFとの連携
- (3) 利用者情報の取扱いに関する推奨すべき事例及び問題となりうる事例の検討・共有
  - ⇒ SPSCウェブサイトを通じた情報発信
- (4) マーケット動向及び国際的動向に関する情報交換
- (5) 各業界における推進状況の把握
- (6) 情報集約及び情報発信(SPSCポータルサイト<http://jssec.org/spsc/>) 等



## 2 参加メンバー

- 議長：新保史生 慶應義塾大学総合政策学部教授      副議長：森 亮二 弁護士
- メンバー：アプリケーションプライバシーポリシーの普及や業界ガイドラインの検討・策定の意向がある業界団体、スマートフォンの利用者情報の取扱いに関係する業界団体及び関係機関
  - ※ (一社)日本スマートフォンセキュリティ協会(JSSEC)、(一社)モバイル・コンテンツ・フォーラム(MCF)、(社)電気通信事業者協会(TCA)による共同事務局
- オブザーバ：関係省庁(総務省、経済産業省、消費者庁)、関連事業者(移動通信、広告、レビューサイト 等)

## 3 開催経緯

- |       |        |            |        |        |            |       |
|-------|--------|------------|--------|--------|------------|-------|
| 平成24年 | 10月 4日 | 第1回会合(設置)、 | 11月 6日 | 第2回会合、 | 12月11日     | 第3回会合 |
| 平成25年 | 1月30日  | 第4回会合、     | 3月18日  | 第5回会合、 | 5月16日      | 第6回会合 |
|       | 7月11日  | 第7回会合、     | 10月 4日 | 第8回会合、 | 平成26年1月15日 | 第9回会合 |



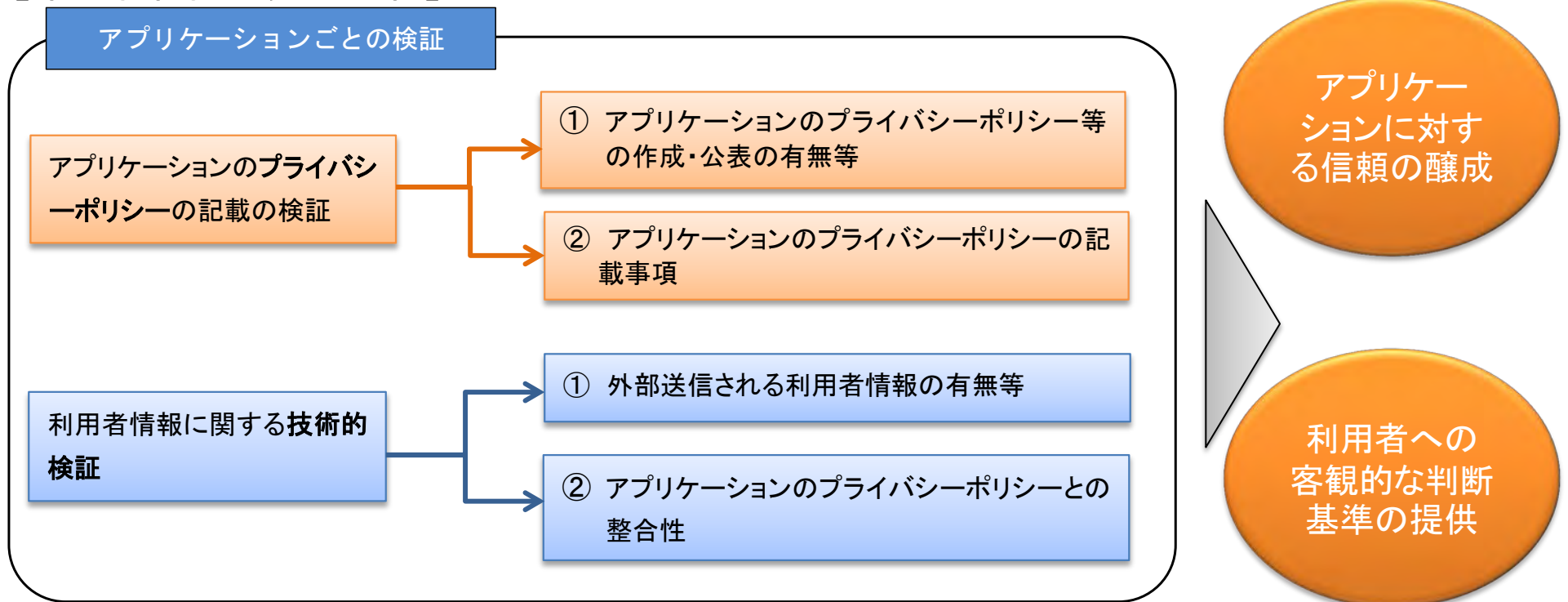
## ● アプリケーションの第三者検証の意義

- ① アプリケーション提供者にとっては、その提供するアプリケーションについて、適正なアプリケーションのプライバシーポリシー（以下、「APP」という。）が作成・公表されており、それに合致した運用をしていることが客観的に確認され、当該アプリケーションに対する信頼が醸成されることがその利用促進にもつながり得る。
- ② 利用者にとっては、当該アプリケーションが適正なAPPの下、適正な運用がなされているかどうか第三者によって客観的に確認されることにより、それを利用するかどうかの有効な判断基準となり得る。

## ● 第三者検証を実施する方式

様々な主体が、それぞれの能力や機能に応じた多様な第三者検証サービスを、ビジネスモデルに応じて提供する方式が推奨される。ただし、検証の結果に対する信頼感のある程度共通化させるために、検証の基準は共通化しておくことを推奨。

### 【第三者検証の実施内容】



## ● アプリケーションの第三者検証の在り方

- ・ アプリケーションごとの検証： 利用者情報の適切な取扱いが行われているかどうかについて検証。
  - ① アプリケーションのプライバシーポリシーの記載の検証
  - ② 利用者情報に関する技術的検証
 ⇒ ①、②の一方又は双方について専門家や検証・認定機関などが客観的視点からこれを検証・審査
- ・ 検証の主体によらず、共通に利用できる検証基準を以下のとおり提示。

### アプリケーションのプライバシーポリシーの記載の検証の基準

- ① アプリケーションのプライバシーポリシー（APP）等の作成・公表の有無等
  - APPを作成している
  - APPを利用者が容易に参照可能な場所に掲載している、アプリケーション内で容易に参照可能であること
  - ・ 概要版を作成・公表していること、APPと整合性があること
- ② アプリケーションのプライバシーポリシーの記載事項
  - スマートフォン利用者情報取扱指針の8つの事項について必要な内容を記載していること
  - 取得される利用者情報とサービス内容・目的等の関係
  - 情報収集モジュールの名称、提供者等
- ③ 同意取得に関する事項
  - プライバシー性の高い情報を取得するアプリケーションの場合、個別に同意を取得
  - 第三者提供を行う場合、あらかじめ本人の同意取得

### 利用者情報に関する技術的検証の基準

- ① 外部送信される利用者情報の有無等
  - アプリケーションにより外部送信される利用者情報
  - 外部送信される利用者情報の項目、内容
    - ※ 静的解析のみに基づく場合には、実際には外部送信されない利用者情報も幅広く指摘し得ることに十分留意し検証。
  - 外部送信される利用者情報の送信先
- ② アプリケーションのプライバシーポリシーとの整合性
  - APPに記載される利用者情報の項目と、実際に外部送信される利用者情報の項目が合致
  - 外部送信される利用者情報の利用目的が明示されている
  - アプリケーションの内容と提供サービス・目的に一定の整合性
  - 情報収集モジュールの名前、提供者、送信情報等が合致

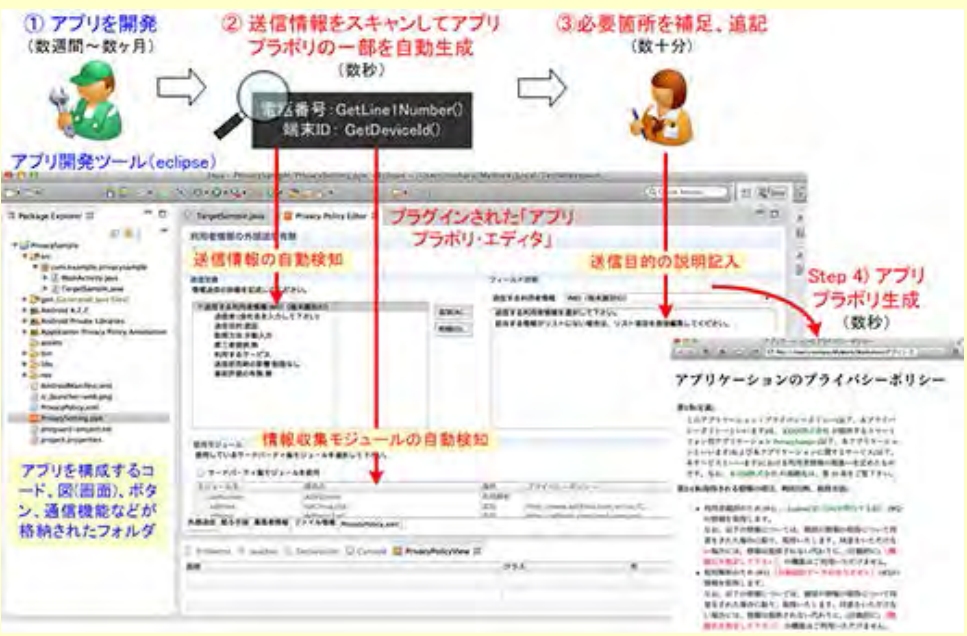
#### ※ 検証後の対応

検証の結果はあくまで検証を行った時点で基準に合致しているかどうかを示すもの。検証後にアプリケーションのバージョンアップ等に伴い利用者情報の取扱いを変更する場合は、APP の変更の履歴を残すとともに利用者が容易に閲覧できるようにすることで検証結果との対応関係を確認できるようにすることが望ましい。

# 検討結果を踏まえた最近の動向

## 【プライバシーポリシー作成支援ツールの公開】 (KDDI研究所)

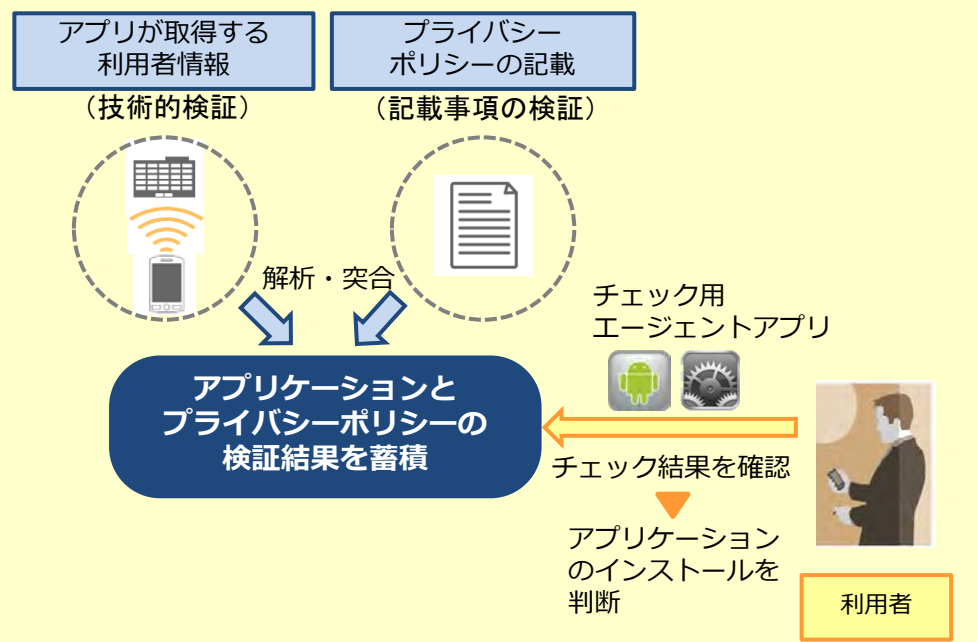
○ アプリケーション開発者が「スマートフォンプライバシーイニシアティブ」の提唱項目に準拠したアプリケーションのプライバシーポリシーを作成することを支援するため、アプリケーションの解析に基づき、外部に送信される可能性のある情報を抽出して自動的に表示するツールを開発し、平成25年9月4日公開。



(KDDI研究所HP)

## 【アプリケーションの技術的検証等の実証実験】

○ 個々のアプリケーションが利用者情報を適切に取り扱っているかどうかを第三者が検証し、その結果を利用者がチェック用のエージェントアプリを利用して参照できる仕組みが必要。  
当該仕組みを民間主導で整備されるよう、第三者検証実施に当たって必要な技術的課題等についてのプロトタイプシステムによる実証を行う。(平成26年度予算案:1.3億円の内数)



## 背景・目的

「スマートフォン プライバシー イニシアティブ II (SPI II)」(平成25年9月公表) (※1) を踏まえ、スマートフォンのアプリケーションプライバシーポリシーの普及とアプリケーションの第三者検証を推進するためにあたっての諸課題について検討するためにタスクフォース (※2) を設置 (平成25年12月～)。

※1 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 (座長：堀部政男一橋大学名誉教授) 報告書

※2 主査：新保史生慶應義塾大学総合政策部教授。弁護士、セキュリティベンダー、レーティング/評価サイト運営事業者等で構成。

## 検討事項

### (1) アプリケーション・プライバシーポリシーの作成・公表及び様式共通化の推進

#### ・ 定期的なアプリケーション調査の実施

アプリケーション・プライバシーポリシーの普及を推進するための定期的な調査の実施。関係機関等による取組状況の把握。

#### ・ 業界団体等関係者との連携による取組推進

プライバシーポリシーの様式共通化等、関係団体等におけるプライバシーポリシーに関する周知・普及に係る状況を把握し、取組を推進。

### (2) アプリケーションの第三者検証の推進

#### ・ アプリケーション検証サービスのための詳細な標準的検証基準の作成

SPI II で示された第三者検証のための基準を共通的な必要事項とし、実際に検証サービスを提供する場合に標準となる具体的・詳細な基準について、検討し例示。

#### ・ 検証結果の適正な表示方法の検討

スマートフォン・アプリケーションの第三者検証結果の利用者への適正な表示方法について検討。

#### ・ 検証結果のデータベース化等活用の在り方の検討

第三者検証主体が連携し、検証結果をデータベース化の上、利用者がアプリケーションのインストール前にチェック用アプリ等を通じて活用できるようにするための方策について検討。

#### ・ アプリケーションの第三者検証サービス提供主体、情報収集モジュール提供主体のリスト化・公表

移動体通信事業者、セキュリティベンダー、評価サイト等、スマートフォン・アプリケーションの安心・安全に資する検証・確認サービスを現在提供している主体及びそれぞれの概要 (目的、視点、手法等) について、一般利用者向けの情報としてリスト化し、公表する。また、スマートフォン上の利用者情報の外部送信に係る情報収集モジュールについて、関係機関と連携しリスト化、公表する。

# 位置情報の取扱いについて

～緊急時等における位置情報の取扱いに関する検討会～  
(座長:長谷部恭男東京大学大学院法学政治学研究科教授)

## 背景・目的

- 携帯電話やスマートフォンに係る位置情報の利活用に対するニーズの拡大
  - ーGPS位置情報について、大規模災害時における安否確認や海難・山岳事故等における遭難者の搜索等、緊急時における活用に対する要望
  - ービッグデータの利活用、特にパーソナルデータの利活用に対して期待が高まる中で、位置情報の利活用は防災・減災や街づくり、観光地・商店街の活性化等様々な社会的効果が期待されるとともに、利用者に向けた様々な有用なサービスの展開への期待
- スマートフォンの普及に伴い、様々なサービスにおいて様々な情報と紐づいて位置情報が取得され、利用や第三者提供される事に対する利用者側のプライバシー面での不安の増大

## 検討課題

### <緊急時>

- プライバシー保護を踏まえつつ、災害や遭難等により人命の危機が差し迫っており、本人の同意をとることができない場合にGPS位置情報を電気通信事業者が取得し提供することができるか。仮にできることとした場合、その要件は何か。

### <緊急時以外>

- プライバシー保護を踏まえつつ、位置情報のビジネス利用を含めた社会的利活用における有用性を踏まえ、その利活用を促進するため、位置情報の性質に応じた取扱いの在り方

## 対応

### <緊急時>

- GPS位置情報の取扱いについては、本検討会において平成25年5月から6月にかけて先行的に検討を行ったところ。検討会の結論を踏まえ、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を同年9月に改正。

### <緊急時以外>

- 位置情報のビジネス利用を含めた社会的利活用における取扱いについて、電気通信事業者による位置情報取得の現状及び位置情報の性質を踏まえ、位置情報の取得、利用及び第三者提供時における利用者への説明・同意の取り方等の適切な取扱いについて整理するため、平成25年11月以降、引き続き本検討会において検討を実施中。

電気通信事業者が取り扱う位置情報について、ビジネス利用も含めた社会的な利活用の促進に向け、通信の秘密及び個人情報・プライバシーの保護の観点を踏まえ、以下の現時点で想定される課題を整理し、事業者に求められる適切な取扱いの在り方を検討する。

### ① Wi-Fi位置情報の性質について

基地局に係る位置情報、GPS位置情報においてこれまでの検討会で整理された考え方を踏まえ、Wi-Fi位置情報の性質（通信の秘密・個人情報への該当性等）について整理する。

### ② 位置情報の取得、利用時における取扱いについて

#### ○ 位置情報の性質に応じた適切な利用者への説明、利用者からの同意取得の在り方について

電気通信事業者が取り扱う位置情報について、位置情報の性質（通信の秘密に該当する情報、個人情報、プライバシーに関する情報等）、取得方法、利用目的、利用形態等に応じて、利用者からの同意取得の在り方（個別同意か利用規約による包括同意か等）や利用者への説明の在り方について整理する。

#### ○ 継続的に蓄積された位置情報の取扱いについて

位置情報は、継続的に収集することで、地点間を移動する人数を把握することが可能になり、防災や観光等に活用することが期待されているが、一方で、一定期間の追跡により特定個人が識別可能となったり、個人の行動状況まで詳細に把握することも可能となる可能性が高まることから、その取扱いについて整理する。

### ③ 位置情報の第三者提供時における取扱いについて

#### ○ 第三者提供を行う際の利用者への説明、利用者からの同意取得の在り方、特定の個人を識別できないようにする加工（いわゆる匿名化）された情報の取扱いについて

- 位置情報の第三者提供時における利用者からの同意取得の方法について、位置情報の性質に応じた同意取得の在り方（個別同意か利用規約による包括同意か等）や利用者への説明の在り方について整理するとともに、位置情報が高いプライバシー性を有する情報であることを踏まえ、第三者提供に一定の制約を設けることの是非及びその方法（提供先や提供方法に一定の制約を課すこと等）も併せて検討する。
- 特定の個人を識別できないようにする加工を行った位置情報の第三者提供に関して、どの水準まで加工されていれば非個人情報として取扱うことが可能なのか、また、非個人情報に加工されたとしても、他の情報と突き合わせる等により、再識別化される可能性もあることを踏まえ、その在り方を検討する。（※ 内閣官房「パーソナルデータに関する検討会」における検討も踏まえて整理。）

#### ○ 個々の通信の際に利用される位置情報の取扱いについて

個々の通信の際に利用される位置情報について、その利活用を可能とする観点から通信の秘密と特定の個人を識別できないようにする加工（いわゆる匿名化）との関係を整理する。（通信の秘密の窃用に当たるのか否か。当たる場合これを緩和する整理はありうるのか等。）

## ◆多種多様なパーソナルデータ(個人に関する情報)を含む大量の情報の流通

- 新事業の創出、利便性の向上、より安心・安全な社会の実現
- プライバシー等の面における不安



パーソナルデータの利活用と  
プライバシー保護等の  
調和を図る必要

## ◆データの越境流通の加速化

- グローバルなビジネス展開
- 国際的な自由な情報の流通とプライバシー保護等の双方を確保する必要性
- 欧米における同様の議論の進展

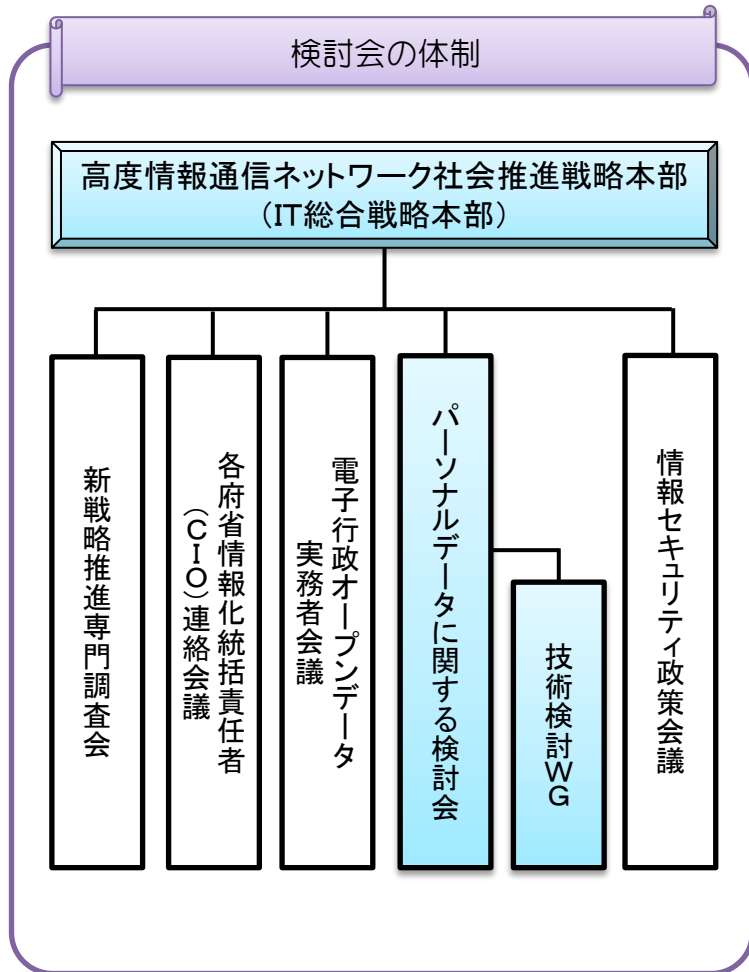


国際的に調和の取れた制度の  
構築が必要

情報の自由な流通とプライバシー保護等の調和に配慮した  
パーソナルデータの利活用のルールの特明確化が必要

- 設置根拠：高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部令（平成12年政令第555号）第4条に基づき、パーソナルデータに関する利活用ルール明確化等に関する調査及び検討を行うため、パーソナルデータに関する検討会を開催する（同本部長決定：平成25年6月14日）。
- スケジュール：第1回会合を平成25年9月2日に開始し、同年12月に制度見直し方針を取りまとめた（概要は次頁参照）
- 事務局：内閣官房IT総合戦略室、総務省（情報流通行政局情報セキュリティ対策室）、経済産業省（商務情報政策局情報経済課）

検討会メンバー		
座長	堀部 政男	一橋大学名誉教授
	伊藤 清彦	公益社団法人経済同友会 常務理事
	宇賀 克也	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	金丸 恭文	フューチャーアーキテクト株式会社 代表取締役会長兼社長
	佐藤 一郎	国立情報学研究所アーキテクチャ科学研究系教授
	穴戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科准教授
	新保 史生	慶應義塾大学総合政策学部教授
	鈴木 正朝	新潟大学法科大学院教授
	滝 久雄	株式会社ぐるなび 代表取締役会長
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	松岡 万里野	財団法人日本消費者協会会長
	椋田 哲史	一般社団法人日本経済団体連合会 常務理事
	森 亮二	英知法律事務所弁護士
	安岡 寛道	株式会社野村総合研究所上級コンサルタント
	山本 隆一	東京大学大学院情報学環・学際情報学府准教授（医療関係）





## 見直しの方向性

- ビッグデータ時代におけるパーソナルデータ利活用に向けた見直し：個人が特定される可能性を低減した個人データの取扱い等
- プライバシー保護に対する個人の期待に応える見直し：第三者機関の設置、本人関与の在り方等
- グローバル化に対応する見直し：他国へのデータ移転の際の保護対策、海外事業者に対する国内法の適用等

## 見直し事項

### (1) 第三者機関（プライバシー・コミッショナー）の体制整備

- ・ 分野横断的な統一見解の提示、事前相談、苦情処理、立入検査、行政処分の実施など迅速・適切に対応できる体制を整備
- ・ 「特定個人情報保護委員会」の機能・権限の拡張、現行の主務大臣制の機能を踏まえた既存組織・権限等との関係を整理

### (2) 個人データを加工して個人が特定される可能性を低減した個人データの個人情報及びプライバシー保護への影響に留意した取扱い

- ・ 個人が特定される可能性を低減した個人データについて、新たな類型の創設、データ取扱い事業者の義務等を法定

### (3) 国際的な調和を図るために必要な事項

- ・ 海外事業者に対する国内法の適用、国際的な執行協力等の実現、データの保護水準が十分でない他国への情報移転の制限について検討
- ・ 現行制度で適用除外となっている小規模事業者（取扱い件数：5,000件未満）の要件の見直しについて検討

### (4) プライバシー保護等に配慮した情報の利用・流通のために実現すべき事項

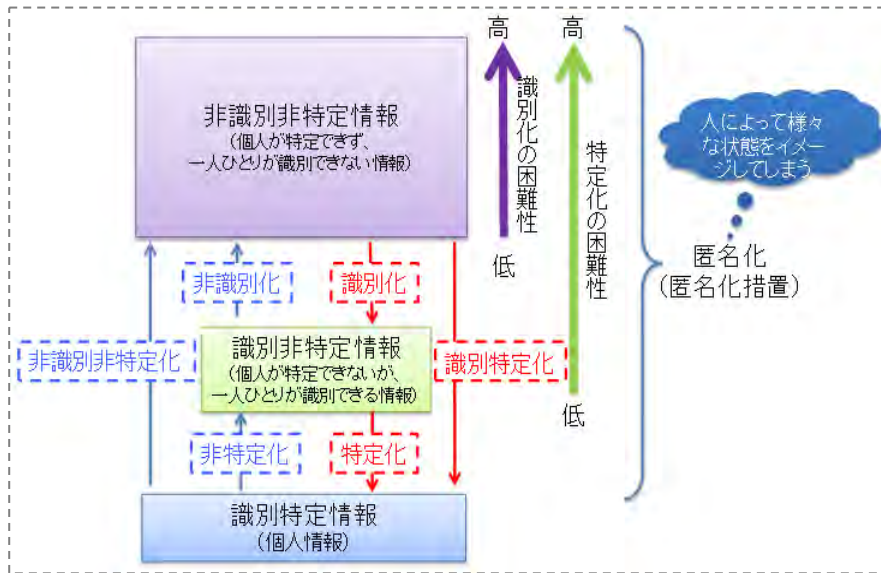
- ・ 利活用の公益性の観点も考慮しつつ、プライバシー保護と利活用促進のために行うものであるという基本理念の明確化について検討
- ・ 保護されるパーソナルデータの範囲は、実質的に個人が識別される可能性を有するものとし、プライバシー保護という基本理念を踏まえて判断。また、プライバシー性が極めて高い「センシティブデータ」について、新たな類型を設け、特性に応じた取扱い

※ この他、「本人関与（開示・削除等）の在り方」「ルール遵守の仕組みの構築」「行政機関、独立行政法人等及び地方公共団体が保有する個人情報の取扱い」「適正利用・流通のための手続き等の在り方」について記載

## 今後の進め方

- 平成26年(2014年)6月までに法改正の内容を大綱として取りまとめ、平成27年(2015年)通常国会への法案提出を目指す。

技術検討WGでの用語の定義及び関係性



現行法における技術的課題の検討

● 匿名化に関わる技術と限界

- ・ いかなる個人情報に対しても、識別非特定情報や非識別非特定情報となるように加工できる汎用的な方法は存在しない。従って、第三者提供を念頭に一定の匿名化措置（個人情報がある定められた手順で加工）を行っても、必ず識別性または特定性を無くせるわけではなく、また、そうした匿名化の措置に対して一般的な水準を作ることもできない。

● ケースバイケースの対応が必要

- ・ 汎用的な匿名化方法は存在しないものの、ケースバイケース、つまり個人情報の種類・特性や利用の目的等に応じて技術・対象を適切に選ぶことにより、識別非特定情報や非識別非特定情報に加工することは不可能ではない。

新たな法的措置を前提とした技術的課題への対応

個人情報の第三者提供に関する同意原則の例外規定と位置づけられる新たなカテゴリーとして「（仮称）法第23条1項適用除外情報」の導入を検討。個人情報の第三者提供において、提供者・受領者(第三者)による特定化・識別化が禁止されることを前提に、ある範囲で個人の特定性・識別性を低減している個人情報を第三者に提供することを可能とする。

● 「（仮称）法第23条1項適用除外情報」の提供者及び受領者に課せられる制約

- ・ 提供者が個人情報を第三者（受領者）に提供する場合、受領者において特定化、識別化または識別特定化を禁止するにしても、個人の特定性または識別性が低下した情報（「（仮称）法第23条第1項適用除外情報」）に加工すべきである。また、受領者は個人情報の特定化、識別化または識別特定化を行なわないことが求められる。

● 「（仮称）法第23条1項適用除外情報」の規律

1. 提供者は「（仮称）法第23条第1項適用除外情報」となるための措置を施すこと。
2. 提供者は「（仮称）法第23条第1項適用除外情報」の特定化、識別化または識別特定化をしないことを約束・公表等すること。
3. 提供者と受領者（第三者）との間の契約において、受領者が「（仮称）法第23条第1項適用除外情報」の特定化、識別化、または識別特定化することを禁止すること。（または、受領者（第三者）が「（仮称）法第23条第1項適用除外情報」を特定化、識別化または識別特定化しないで扱うものであることを条件とすることを制度化。）

- 1 消費者保護ルールの見直し・充実
- 2 ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
- 3 その他の検討事項
  - ① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進
  - ② ICTサービスの進展に応じた新たな課題

## 背景

インターネット上に他人の権利を侵害する情報が流通した場合、インターネットへの接続サービス等を提供するプロバイダ等は、次のように、**被権利侵害者と発信者の双方から法的責任を問われるおそれがある。**

### プロバイダ等の損害賠償責任の可能性

① 他人の権利を侵害する情報を放置	→	被権利侵害者から損害賠償請求の可能性
② 実際は権利を侵害していない情報を削除	→	発信者から損害賠償請求の可能性

➡ プロバイダ等において「**被害者救済**」と発信者の「**表現の自由**」という重要な権利・利益のバランスに配慮した適切な対応が促進されることが必要。

## プロバイダ責任制限法

(なお、同法の運用につき、民間の協議会が作成した、名誉毀損・プライバシー、著作権、商標権、発信者情報開示請求に関する各ガイドラインあり)

### プロバイダ等の免責要件の明確化(法第3条)



**第3条第2項**  
 ①権利が不当に侵害されていると信じるに足る相当の理由があるとき  
 又は  
 ②発信者に削除に同意するか照会したが7日以内に反論がない場合には免責

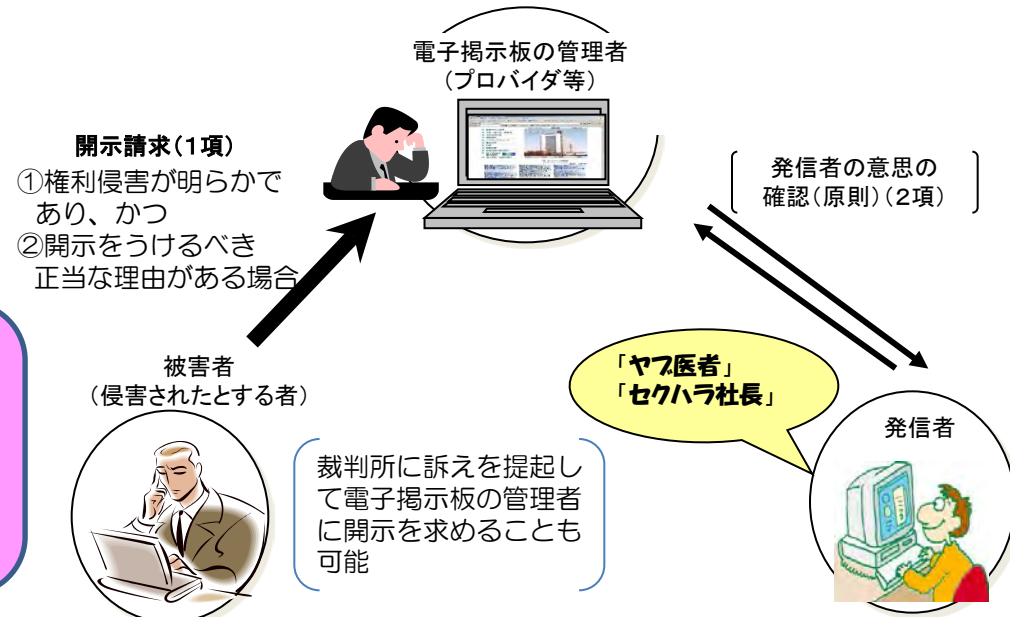
プロバイダ等による対応

削除

削除せず

**第3条第1項**  
 ①権利が侵害されているのを知っていたとき 又は  
 ②これを知りえたと認めるに足る相当の理由があるとき  
 以外は免責

### 発信者情報開示請求(法第4条)



プロバイダ責任制限法の円滑な運用のため、業界団体や権利者団体等から構成された「プロバイダ責任制限法ガイドライン等検討協議会」において、実務上の行動指針となる「ガイドライン」を作成（総務省はオブザーバー参加）。

## 名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン（平成14年5月 平成23年9月改訂）

- インターネット上で名誉毀損・プライバシー侵害があった場合に関し、被害者や法務省人権擁護機関等からプロバイダ等への削除要請の統一的手順・様式について記載。
- インターネット選挙運動の解禁に伴うプロバイダ責任制限法の改正に対応して、別冊「公職の候補者等に係る特例」に関する対応手引きを策定。

## 著作権関係ガイドライン（平成14年5月 平成15年11月改訂）

- インターネット上で著作権侵害があった場合に関し、権利者からプロバイダ等への削除要請の統一的手順・様式、信頼性確認団体を通じた削除の申出のスキーム等について記載。

## 商標権関係ガイドライン（平成17年7月）

- インターネットオークション等で商標権侵害があった場合に関し、商標権侵害の具体例、ネットオークション事業者等への削除要請の統一的手順・様式、信頼性確認団体を通じた削除の申出のスキーム等について記載。

## 発信者情報開示関係ガイドライン（平成19年2月 平成23年9月改訂）

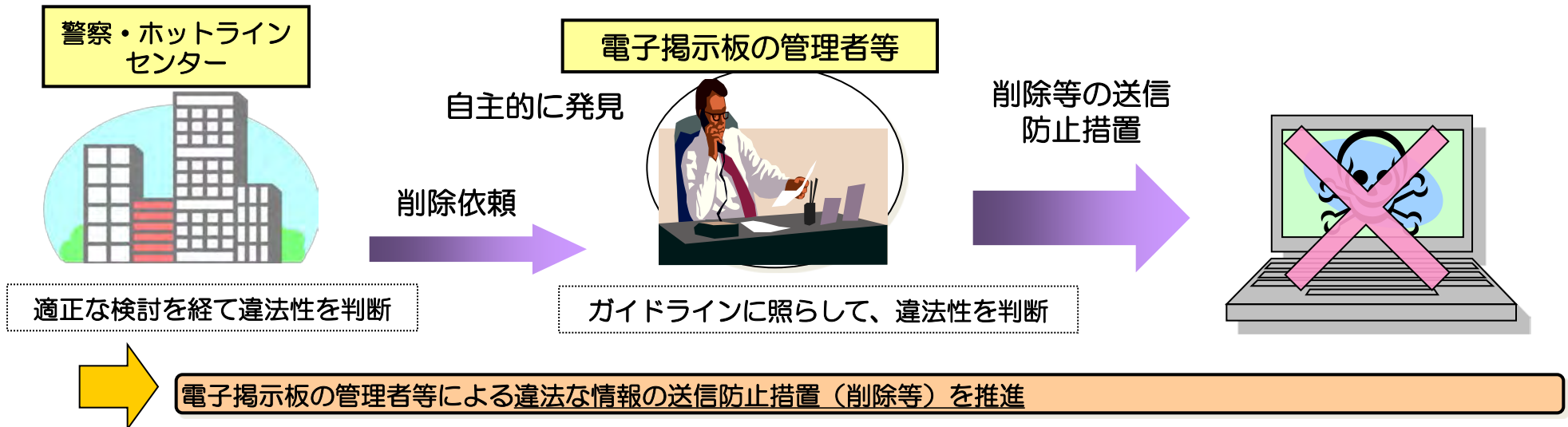
- インターネット上で権利侵害があった場合に関し、被害者等からプロバイダ等への発信者情報開示請求の統一的手順・様式及びプロバイダ等における発信者情報を開示できる場合を可能な範囲で明確化した判断基準について記載。
- プロバイダ等のより迅速かつ適切な判断に資するよう新たな裁判例を追加する等ガイドラインを改訂。

(平成18年11月策定 平成22年9月改訂)

## (1) 違法な情報の例示及び判断基準

- 1 わいせつ関連法規（わいせつ物公然陳列、児童ポルノ禁止法違反等）
- 2 薬物関連法規（覚せい剤取締法違反等）
- 3 振り込め詐欺関連法規（携帯電話不正利用防止法違反等）
- 4 貸金業法関連法規（貸金業法違反）
- 5 その他の法規（不正アクセス禁止法違反等）

## (2) 法令の解釈及び具体的事案における適用に関して専門的知見を有する機関（警察、ホットラインセンター）からの送信防止措置依頼に対する対応手順



「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」とともに、業界4団体(※)による違法情報等対応連絡会において、電子掲示板の管理者やインターネットサービスプロバイダー等が自らの提供するサービスの内容に応じて、自らが必要とする範囲内で契約約款に採用してもらうことを目的として策定。

※(一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)日本ケーブルテレビ連盟

(平成18年11月策定 平成24年4月改訂)

## (1) 電子掲示板等のサービス内における禁止事項を列挙

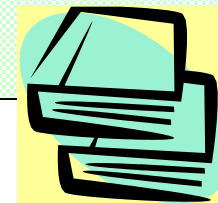
- 他者のプライバシー、肖像権を侵害する行為等
- 他者を誹謗中傷・侮辱し、またはその名誉もしくは信用を毀損する行為等
- わいせつ、児童ポルノ、児童虐待等の画像の送信及びそれらの販売に関する行為等
- その行為が上記のいずれかに該当することを知りつつ、それを助長する態様等でリンクをはる行為
- 犯罪や違法行為に結びつく情報や誹謗中傷、プライバシー侵害の掲載を助長する行為 等

## (2) 情報の削除等の対応（警告、削除要請、削除等）

契約者によるサービスの利用が(1)の禁止事項に該当する場合などには、当該情報の削除等の対応を行う

## (3) 利用の停止

## (4) 解約



モデル約款を示すことにより、各社における約款・利用規約等の整備を促し、電子掲示板の管理者等によるこれらの情報に対する契約等に基づく対応を効果的に支援