

ICTサービス安心・安全研究会

第1回会合 議事要旨

平成26年2月24日

1 日時 平成26年2月24日（月）14:00～16:00

2 場所 総務省11階 総務省第3特別会議室

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長）、岡村構成員、清原構成員、桑子構成員、近藤構成員

宍戸構成員、長田構成員、橋本構成員、平野構成員

（欠席：相田構成員、大谷構成員、是枝構成員、新保構成員）

○総務省

上川副大臣、藤川政務官、桜井総務審議官、吉良総合通信基盤局長、安藤総合通信基盤局電気通信事業部長、菊池総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、竹村料金サービス課長、河内データ通信課長、玉田消費者行政課長、松井電気通信利用者情報政策室長、藤波消費者行政課企画官、鎌田消費者行政課課長補佐、増原消費者行政課課長補佐、八代消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）構成員の紹介

（3）開催要綱等について

（4）座長の選任及び座長代理の指名

（5）研究会の公開について

（6）議題

（1）ICTサービス安心・安全に関する現状と課題、本研究会における検討事項について

（2）その他

（7）閉会

5 議事要旨

（1）開会

- ・ 事務局より資料の確認

- ・ 上川副大臣及び藤川政務官より挨拶

(上川副大臣)

- ・ 今日、第1回のICTサービス安心・安全研究会開催をさせていただいたところ、委員の先生方におかれては御就任を賜り、また、御多忙の中をお運びいただき、お礼申し上げます。ICTは、私たちの経済社会の大変大事な基盤として普及しているが、同時に安倍政権における成長戦略の大変大きな推進エンジンと位置づけられており、これからの日本社会のさまざまな問題の解決という観点からも大いに期待されている。先日、総務省において、「暮らしの中に総務省」という新しいキャッチフレーズが決まった。ICTサービスは国民一人一人の暮らしに欠かせないものとなっており、この「暮らしの中に総務省」とあるように、ICTの安心・安全な利用という観点は、大きな鍵になってくると思っており、重要な政策課題の1つと位置づけている。
- ・ 去る2月3日に、情報通信審議会に対し、2020年代に向けた情報通信政策の在り方について諮問した。その中で安心・安全にICTを利用できる環境の整備ということについて、重要な検討課題の1つとして掲げられた。そういう意味では、本研究会では、この電気通信サービスに係る消費者保護ルールの在り方をはじめとして、最近の新しい技術、サービスの展開に伴う広範な内容を取り扱うこととなっているので、専門の皆様方からの高い知見からのご議論を賜り、また、そうした目的にかなう成果をぜひともこの研究会で上げていただけるようよろしくお願いしたい。
- ・ 特に、2020年に東京でオリンピック・パラリンピックが開催されるので、その折には世界に誇れる最先端のICTの利用の環境を構築することが何よりも大きな課題になっている。苦情・トラブル・事故などの未然防止策として何があるか。そして、社会全体としてICTの安全・安心な利用環境の整備を推進する方向に向かうために短期的・中長期的にはどんな課題があるのかについて、とりわけ利用者の視点を踏まえながら取り組んでいただけたら幸い。御議論については、情報通信審議会での検討にも生かしていくことと位置づけている。熱心な御議論をよろしくお願い申し上げます。

(藤川政務官)

- ・ 本日は、御多忙の中お集まりをいただき、心から感謝申し上げます。安倍政権における成長戦略の推進に当たって、ICTサービスの利活用は重要な鍵である。近年、スマートフォンやタブレット端末をはじめとしたICTサービスの普及は目覚ましく、国

民生活に必要な不可欠なインフラとして利用者は高い利便性を享受できる一方、さまざまな不安や危険にも直面している。

- ・ 昨年、私の地元の隣町であるが、愛知県犬山市の方々が訪問してくださった。青少年のスマートフォンやソーシャルメディアの依存対策について、総務省の取組や犬山市の対策に関する意見交換を行った。ICTサービスは非常に便利であるが、ネットいじめや犯罪被害に巻き込まれるなどの問題も多く発生している。青少年が安心・安全に利用し、青少年がICTを利用して2020年代を創造していくために必要となるリスク認識や利活用能力を明らかにし、適切な対応を講じていくことが非常に重要と考えている。
- ・ 本研究会での検討が青少年から高齢者の皆様、それぞれ幅広い層の利用者にとって、ICTを安心・安全に利用できるための環境の整備に寄与し、結果として我が国の社会経済活動の活性化と持続的な成長をもたらされることを心から期待している。

(2) 構成員の紹介

- ・ 事務局から構成員及び事務方の紹介が行われた。

(3) 開催要綱等について

- ・ 資料1に基づき、事務局から開催要綱の説明を行い、了承された。

(4) 座長の選任及び座長代理の指名

- ・ 開催要綱に基づき、互選により新美構成員が座長として選任された。
- ・ 開催要綱に基づき、新美座長から相田構成員が座長代理に指名された。

(5) 研究会の公開について

- ・ 資料2に基づき、事務局から本研究会の公開について説明を行い、了承された。

(6) 議題

- (1) ICTサービス安心・安全に関する現状と課題、本研究会における検討事項について
 - ・ 事務局から、資料3-1、3-2について説明。
 - ・ 明神氏から資料4について説明。

(長田構成員)

- 資料4について、代理店連絡会は1次代理店、それも光ファイバーの1次代理店との情報交換を今後拡大と書いてあるが、それはどういう種類の代理店の拡大を検討しているのか。最後の15番の他団体との連携というところ、その他団体というのは、どういう団体と連携しているのか教えていただきたい。

(明神氏)

- 代理店連絡会は、そもそも光回線の勧誘に関するトラブルが多いというご指摘を2年ほど前に受け、それでできた経緯があることから、まずは光回線の代理店を集めた。昨今、量販店やほかの店頭販売の代理店も問題であるというご指摘を受けているので、これも検討しながら拡大していく予定。
- 他団体の連携については、JASGA、MCF、CIAJなどと連携している。CIAJは端末の取扱いを担っているが、電気通信サービス自体は、1社で対応できるものではなく、重層的にサービスを提供している。例えばスマートフォンは端末とOSとコンテンツがあるので、それぞれの関係者は、所属する団体がばらばらになっているため、連携しないと解決しないこともあることから連携を行っている。

(岡村構成員)

- 今の業界団体としての取組の件で。私ももちろんスマホ・ユーザーであったり、あるいは固定回線の契約をしているのだが、専門家と名乗りつつも、どうも自分がどういう契約を、月々どういう条件でどう払っているのかということがどうしてもわかりにくい。ついては、例えばスマートフォン、携帯電話、あるいは固定回線で、自分が月々どういう内訳でどれだけの額を負担しているのかをすぐに見られるような仕組みは、どの程度業界で普及しているのか。ご存知なら、お聞かせいただきたい。

(明神氏)

- 業界では支払料金の閲覧方法について何か推進しているわけではないが、各事業者では、ホームページを見ると、即時に自分たちの支払うお金がわかるような取組を講じている。

(平野構成員)

- 資料4について、4ページに挙げられている15項目の中の13番目に、共通窓口、コールセンターについて記載されているが、これは資料3-2の参考資料の7ページの2段落目にあるとおり、CS適正化イニシアティブにより共通窓口を検討することに

まとまったはず。前からこの話はあったが、結果、今回ご発表いただいたとおり、やらないということになった。理由を読むと、効果とデメリットを比較考量して、恐らくデメリットが大きいということだが、そのところをもう少しどういうふうにデメリットが大きいと判断したのか、教えていただきたい。

(明神氏)

- ・ 消費者に対してどのようなデメリットがあるかということだが、メリットもあると思うが、今回、P I O-N E Tの情報を分析したところによると、まず、消費者が消費者センターに電話して来る内容は、消費生活関係の専門家からのアドバイスを聞きたいというのがほぼ大半を占めているという現状があった。
- ・ その中で、私どもはどういうコールセンターができるかということを検討したところ、まず、あっせんができないと解決できないという内容が多い。あっせんするには各事業者の顧客情報を提示してもらわないといけないが、そこにはかなりの壁がある。また、ただ、窓口を紹介するだけであれば、たらい回しのような状態になってトラブルが増えるだけと思った。これは私どもが分析した結果だが、各消費者生活センターにもお話を聞いてみたところ、トラブルがたらい回しで増えてしまうので少し困ると言われる方もいらっしまったので、そういった事情も考慮をして今回は見送りとさせていただきます。

(近藤構成員)

- ・ 同じく4ページの10番目にICT利用者のリテラシーの向上のためにホームページから情報を提供しているとあるが、今、こちらのスマートフォンからそのホームページの消費者の方へというところを拝見して、第1回電気通信サービスのセット販売、通信販売の基礎知識というところで、なぜセット販売が行われるのかというところを読んでいると、私はわかるが、多分、他の一般の人はここを読んでもなかなか理解するのが難しいのではないかという感じがする。お手伝いするので、もう少し、これをシニアパソコン教室の講師レベルでもわかるぐらいの言葉遣いに何とか変えていただけないか。本日私が出している資料5-2において、お手元にスマートフォンを買ったけれども、使えないという高齢者の悩みを書かせていただいたのだが、使えるようになった方はすごく幸せな様子である。でも、使えない人はとても困っていらっしまったので、何とかそのところの改善をお願いしたい。

(明神氏)

- ・ 事業者の中でも一般の人にも分かり易いページをつくらないといけないというのがあったので、ぜひご協力いただければ幸い。

(2) その他

- ・ 各構成員より発言（5分程度）

岡村構成員、清原構成員、長田構成員、平野構成員は口頭のみでの説明。桑子構成員は資料5-1、近藤構成員は資料5-2、宍戸構成員は資料5-3、橋元構成員は資料5-4について説明。

(岡村構成員)

- ・ 先ほども質問させていただいたが、例えば最近ではフォトフレームの契約も一緒にしていることになっていたのに気がつかなかったとか、それについてまたそれなりの料金を一定期間、少なくとも経過後は取られるとか、そういうようなトラブルも起こっていると認識している。スマートフォンにしても何にしても1 to 1で契約内容とかをやりとりできるようなものだと思うので、いつでも自分が行っている契約内容を簡単に見られて、そして適切でない自分で判断した場合には、解約したりほかと比べられるような取組をさらに広げていただかないと、消費者自身が自分の契約内容すら、よく認識していないということになってしまう。また、最初は、一定期間内は割引があるわけだが、数カ月たつとそれが高くなるとか、今どういう契約状態なのかということがわからないというようなことが多いと思う。特に高齢者の方などがそれを確認できないと、そのままだらだらと契約が続いて、思わぬ額を負担せざるを得なくなったということもあり得ると思うので、常に自分の契約内容を確認できるような取組を統一的かつ比べやすい形で実現していただきたい。
- ・ 先般の冬季オリンピックは感動を我々国民に与えてくれたわけだが、今度は東京オリンピックで我々が世界に感動を与えなければいけない。そうしたときに例えば日本を訪れる観光客の方々について、日本ではどうも、いわゆるプリペイドSIMなどを簡単に手に入れる術がないということで、せっかく日本へ来ても手持ちのスマホにプリペイドSIMをパッと空港か何かで購入して挿すということができない。こういうような意見も一部主張されていることから、やはり今度のオリンピックをにらんで、入国して簡単な本人確認でプリペイドのSIMを手に入れて、日本で通信環境を十分に

享受することができるという仕組みについても、これもまた1つ、広い意味での消費者にとって利便性を図るということで重要なことではないかと思う。それとともに、ご利用いただく方々のICTの利活用に伴う安心・安全ということを保つための仕組みを両立するという事は、一部諸外国でももう既にしていることと認識しているので、これも1つ総務省的にもご研究いただきたい。観光客にもっと日本に来ていただかなければいけないので、ICTを十分享受でき、かつ安心・安全だという仕組みづくりということをご検討いただきたいし、また、こちらもそれに対して少しでも力になればと思う次第。

(清原構成員)

- 本日、ICTサービス安心・安全研究会を開催していただき感謝。何よりも市民の皆様様の生活の中に、スマートフォン、パソコン、インターネットが普及しているので、それを「安心・安全」をキーワードに検討するという事は、まさに必要不可欠のことであり、この検討が進むことを願っている。
- この研究会で検討するテーマのうち、最初に、「青少年に関してどのような取組をしていくべきか」について意見を申し上げたい。先ほど資料の3-1の1ページでも明らかになったことだが、スマートフォンの利用者が急激に増加しており、今やスマートフォンが携帯電話を追い越して、私たちの日常的な情報ツールになっている。事務局から説明のあったとおり、内閣府で小学生、中学生、高校生を対象にした調査を実施したところ、携帯電話端末を所有する者のうち、小学生で13.6%、中学生で47.4%、高校生で82.8%がスマートフォンを利用しているという。小学生、中学生、高校生にとって、まさに不可欠なものになっているということが明らかになった。「携帯電話」という呼称にある「電話」機能から、「スマートフォン」の「スマート」という呼称に象徴されるように、コンピュータやインターネットに接続する機能を持つ端末が小中学生、高校生に普及している状況であり、この状況に応じた対応が私たちに求められているということになる。そこで、本日いただいた参考資料の3-2の17ページ以降に「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」というのが紹介されている。これは全国24の公立、私立の高等学校の3,500名の1年生を対象として調査されたわけだが、18ページにあるようにスマートフォンをよく利用する青少年のリテラシーが実は相対的に低いとか、ネットリスクの学習経験がある場合にはリテラシーが高いとか、トラブルに遭遇した経験のある青少年はリテラシーが

高いとか、家族で話し合いをしている青少年のリテラシーが高いということがわかり、実は利用しているからリテラシーが高いのではなくて、リスクを経験したり、トラブルを経験するとリテラシーが高くなるということ。リスクを経験する前にリテラシーを高くしていただかなければいけないわけなのだから、ここに私たちが取り組むべき方向性の1つがあると思う。

- そこで2点目だが、実は2月19日付で全国の都道府県指定都市の教育委員会の指導事務主幹部課長あてに文部科学省の生涯学習政策局情報教育課長、そして初等中等教育局の児童生徒課長、文部科学省の青少年課長の連名で、「春のあんしんネット・新学期一斉行動」についての協力依頼があった。これは教育委員会あてであるので文部科学省から来たのだが、PTAの代表者には2月19日付で内閣府、総務省、経済産業省、内閣官房IT総合戦略室、警察庁、消費者庁、法務省、文部科学省の連名で「春のあんしんネット・新学期一斉行動」についての依頼があった。これは、私はこの新学期を踏まえて大変有力なキャンペーン活動だと受けとめている。すなわち、児童、青少年向けにこのような取組をするのではなく、このようなスマートフォンが普及している時代にあっては、先ほどもあったように「家庭で話し合いをしている青少年のリテラシーが高い」わけなのだから、保護者が家庭でまずは取り組むように、そして、教育委員会を通じて学校でも取り組むように、また初めて携帯電話、初めてスマートフォンを持つときがチャンスなので、被害の未然防止、ポジティブにリテラシーを高めながら有効に学習にもこれらの機器を使ってもらうようにという呼びかけについて、新学期において府省庁を超えて行ったということに意義があると思う。
- 依頼された主体においてこれから準備に入るわけだが、ちなみに三鷹市の場合は教育長が、平成26年度をスマートフォンや携帯電話のリテラシーを向上する重点年度と位置づけて、このような通知前にも校長会で話し合いを持っている。全国的にも、そのような自治体が多いのではないかと思う。例えば、東京都でもこのような取組を強化しており、東京都の教育委員会と三鷹市を含む市町村の教育委員会が連携してセーフティ教室というのを毎年実施している。三鷹市の事例だと平成25年度、22の小中学校のうち全て、延べにして29ほどのセーフティ教室が開かれていて、特に小学5年生、小学6年生の重要な課題を「携帯電話のマナーとルール」として、実際に三鷹市の場合だが、NTTドコモの方に来ていただくとか、ケータイ安全教室のDVDを使って学ぶとか、そうした取組をしている。中学生になると、その多くが携帯電話、

スマートフォンを持つことになる実態を踏まえることとなるが、このセーフティ教室の特徴は保護者だけではなく、児童生徒だけでなく、地域の方々、とりわけ民生委員・児童委員等のPTA以外のコミュニティのメンバーにも加わっていただいている。大人も子どもも一緒にスマートフォンを使い始めている状況を踏まえ、大人と子どもがともに学び合うということが重要だと思う。

- 3点目に、後ほど近藤委員からもシニアのお話はあると思うが、三鷹市も総務省情報通信国際戦略局の「ICT街づくり」の取組を受託し、高齢者の皆様にタブレット型端末を持っていただいて、見守りをさせていただいた。日常的な会話、見守り、そして買い物支援、そして防災訓練にもこの端末を使わせていただいたのだが、高齢者のお声は、今までの携帯電話やパソコンよりもタブレット型端末は使いやすいということだった。最初の設定にボランティアやNPOの方に支援していただき、使い始めたら、これは安心である、寝たきりになっても寝ながら使える、このようなお声が届いている。したがって、ネガティブな部分を克服して安心・安全度が増せば、子どもたちを犯罪の加害者や被害者になることを防ぐだけではなくて、高齢者が自立していくために支援できるツールになるということだと思う。ただ、高齢者にはこのところの振り込め詐欺被害の傷があり、新しいものには消極的なところもあるので、これは、近藤委員をはじめとする地域のボランティアの皆様や市町村のポジティブな支援によって確保できればと思っている。
- 最後に、今回、「消費者保護のルール」についても見直すということで、先ほども電気通信サービス向上推進協議会の皆様の内部努力、業界努力の一端が紹介された。私はやはり消費者保護のルールというのは、公的な機関がしっかりと提案をし、総務省が推進していくということが一方で大事だと思う。とりわけ、いわゆる障害のある方や高齢者や、つまり、何らかの支援が必要な方の視点に立った支援が必要だと思うが、あわせて、業界の皆様が自発的に取り組んでいく、「消費者被害を未然に防ぐことがあってこそ業界だ」という認識を持っていただくということをお願いしたい。
- そして、消費者被害というのは、それを受けた方の傷というのは、実は金額的なものだけではない。精神的にも被害を受けられるわけなのだから、それをフォローアップする、心の傷に寄り添う、そして情報通信のメリットを引き続き活用していただくような雰囲気づくりというのが極めて大事だと思う。そのような方向性でやさしさを持った消費者保護ルールの見直しに結びつけられれば幸い。自治体も努力していき

い。

(長田構成員)

- 今回のこの研究会の1つの大きな目的は、電気通信事業法における消費者保護ルールを拡充するということと考えている。電気通信事業分野における消費者保護は利用者懇談会とか、諸問題研究会という場でずっと検討されてきた。その中でまず事業者の自主的な取組をしていただきながら、その様子を見るということでこれまで来たのだと思うが、残念ながら、電気通信事業、電気通信にかかわる消費者相談というのは高止まりのままになっているし、それから、いろいろ時代が変わってくるごとに事業者間の構造みたいなものが大分変わってきているのではないかと考えている。
- 消費者基本計画でも特商法の除外規定になっている法律については、その消費者保護がきちんと図られているかを検証するということになっており、そういう意味からも、もう今限界に来ているのではないかと私は思っているので、ぜひ今回、ここの検討で電気通信事業法に特商法のルールがきちんと入ること、それからまた通信分野の特性にあわせた、それに加えて新たな規則というものが入っていくべきではないかと考えている。
- もう一つ、不要なオプションの契約を値引きの引きかえに3つも4つもつけた契約が勧められている。使わないタブレットや、もう1台の端末みたいな契約がセット販売でついてくるとか、それから、電話の勧誘もまだ全然減っていないと思うし、電話勧誘で契約をしたことになって、かつ書面交付もきちんとなく、一体自分は誰と何の契約をしたのかわからないというような相談もまだまだ多く寄せられていると思う。今回、この検討のところに、残念ながら現場で消費者相談を受けている方々や組織の方がいないのはとても残念に思っている。できれば、そういう方々もきちんと委員に入っていて、意見交換しながら法改正の方向性を見つけていけたらと思う。
- それから、今、携帯電話のいろいろなショップを見てみると、学生、家族、3年間基本料無料、それから、みんなで何々社に移れば端末1台につき6万とか7万のキャッシュバックがありますというような広告がたくさん打たれている。その原資は一体どこから出てきているのかということに、正直怒りを持って見ている。先ほど代理店連絡会の話が出たけれども、代理店が、今、4次とか5次ぐらいまでであるというような話まで聞こえているが、その構造をきちんと見直していくべきではないか。長く契約をしている人がばかを見るような、そういう構造はおかしいのではないかとということ

で、もう何年もずっと検討されてきていて、いろいろな工夫がされてきたのにまた戻ってしまっているというのは非常に残念に思っている。

- それから、プライバシー保護のところ、副大臣がいらっしゃるからぜひ聞いていただきたいのだが、この電気通信事業分野について、熱心にパーソナルデータの取扱いについても非常に早い段階から検討されてきているが、総務省には、放送という分野もある。これから先に向けた放送と通信の融合ということをやっと検討されていただけども、現実的に放送波といわゆるスマートフォン等が対応していくというようなサービスもいずれ検討されてくるのではないかと思うので、そのパーソナルデータの取扱いについては、ぜひ幅広くご検討をしていただければいいと思うし、気がつかないうちにいろいろなサービスが始まっているというような状態ではなく、基本的なルールづくりに早く着手していただきたい。

(平野構成員)

- 事務局の資料と、電気通信サービス向上推進協議会の資料を使いながらお話をしたい。まず、資料4の3ページ目の取組をまず見ていただき、また資料3-1の1ページ目をお開けいただき、もう一つ、資料3-2の2ページ目を開いていただきたい。
- まず、資料3-1の1ページ目の右上。これが今回一番重要なところだと思う。苦情・相談の件数が増加・高止まり傾向。これはこの緑のラインというのが2011年度。ところが、2012年度になってドンとこの上の方に青のラインで上がって、そして直近の2013年度は赤のラインがあまり下がらない。ほんとうなら2011年度ぐらいまで下げたいのだが下がらない。こういう背景がある。
- 次に資料の3-2の2ページ目をごらんいただきたいが、特に問題になっている携帯電話であるが、どのような苦情が多いのかをしてみると、例えば上のほうの丸が2つある2段落目の○の、少しインデントして●が2つぐらいある。速度が●の1つ目、2つ目が契約解除の問題、この2つが2大、3番目はまた契約の話になるが、こういうところが大きな苦情であるということ。
- それに対しての業界による自主的な取組はどうか。それが資料4の3ページ目になる。私もいろいろなものに絡んできていたし、今でも左端の広告表示アドバイザー委員会の委員長をさせていただいており、ここは総務省の今の別の研究会、品質の測定研究会があるが、そちらのほうでどういうふうに通の基準をつくらうかというのを今詰めていただいて、それを受けてここのアドバイザー委員会で、それに合うような

ものやっぴいこうというようにウォッチをしていくということで、自主努力が総務省の研究会と連動して進行中である。これは結果を見ていきたいと思う。

- ただ、問題は、もう一つの柱である契約関係のトラブルである。これは電気通信サービス向上推進協議会においてどのような議論されていたのか。きっと苦情・相談検討ワーキンググループにおいて議論されてきたのだと思う。しかし、CS適正化イニシアティブでも指摘されていたコールセンターの設置についてうまくいかなかった。コールセンターの問題というのは、この協議会に入ってオブザーバーでいろいろな話を聞くと、例えばある事業者のクレームが非常に多い。ところが、ほかの事業者もコールセンターを共通で開くとなると、人、物、金を供出しろという話になる。これはアンフェアである。つまり、一番問題を起こしているところがトラブルを解決すべきで、ほかの問題を起こしていないところがなぜ人、物、金を出すことになるのかという問題がある。こういうふうな事業者間の温度差というのも背景としてなかなか共通のものがつけれないということがあるということを私は認識している。
- もっと考えていくと、こういう協議会に入っていないような人たちも出てくる。勧誘する代理店の問題もある。そうすると、どうしてもトラブルが起きてから、契約が起こってからの事後的な対応というのはなかなか十分にいかない。特に事業者が主体として協力を仰ぐと、温度差もあり、うまくいかないのではないかという懸念が背景としてあると思われる。資料4の3ページにADRというのがあるが、これはAlternative Dispute Resolution、つまり代替紛争解決、裁判に頼らないで紛争を解決するというもの。これも進めるべきであると話をしてきたが、先ほどの明神氏の回答にあったように、事後的な対応ではなかなか問題が解決できないというのが背景としてあるのではないか。
- そうすると、資料3-2の7ページ目の下から2段落目の10というところをごらんいただきたい。依然として苦情・相談件数が多いということならば、制度自体を見直すべきではないか、これが右側の下から2段落目である。いろいろなご発言を聞いてみると、電気通信事業法における消費者保護ルールの見直しのタイミングになってきたのではないかと思う。これはどういうことかということ、契約を締結する後の自主的な取組では不十分で、その前のルールをきっちり見直す必要があるということである。
- ルールには手続法と実体法の2つがあるが、やはり民法の実体法のところも、具体的には電気通信事業法の特別法という形で見直して、明確化し、問題に即したルールを

ここで整備すれば、これによって紛争が事前に解決すると思う。具体的には長田構成員のほうからお話もあったクーリングオフの問題がある。これは民法の特別法であるが、特定商取引法というのはあくまでも電気通信の特殊性が加味されていない法律であるため、特定商取引法よりも電気通信事業法の中でいろいろなトラブル、例えばセット販売の話も議論していくべき。

- セット販売については、無線 LAN か何かの契約の際、美顔器とセットで契約させられたが、無線 LAN がうまくつながらず、解約したいが美顔器の箱はもう開けてしまったがどうすればいいかということ、実は私の教え子の学生が苦情を言いに来て、私も困ってしまった。今、そういう特殊な販売形式があるようで、電気通信サービスの販売と有体物の販売をセットということで、どこまでクーリングオフできるのかという問題も出てくるかもしれない。たとえクーリングオフ制度をつくっても、優良でない悪徳な消費者が、使い放題やってクーリングオフ制度を悪用するかもしれない。
- まとめると、電気通信の商売の仕方に合った、最適なルールというものを見直さなければいけないのではないかというのが私の考えである。契約締結前の話については、説明義務や適合性の原則について見直していくことが必要。それから、販売代理店をきっちり管理していくという話も重要。この2つと事後の、締結時から締結後のクーリングオフの話、この3点ぐらいをきっちり詰めていく必要があるのではないか。

(近藤構成員)

- 橋元構成員にお尋ねしたいのだが、ほかの委員会でも先生のご報告をいただいているのだが、シニアのスマホの調査研究というのは、どこかでやっていらっしゃるのか。

(橋元構成員)

- シニアの利用率といった数字については調べており、確かに率自体は上がっているが、どのように使っているのかというのはまだ調べていない段階。

(長田構成員)

- 先ほどお話ししなかった青少年に対する配慮のところ、宍戸構成員からもお話が出たけれども、第三者機関、EMAのことも、今回、この後どこかでお話を聞く機会があるかもしれない。私も理事をしているが、EMAも今苦労していると思う。というのは、青少年が使っている端末、先ほどからスマートフォンと言っているけれども、スマートフォンでないもの、ゲーム機であったり、音楽機器であったり、そういうものでいろいろなアプリを入れた形でコミュニケーションをとっている人たちもおり、

法律の対象でない端末も含めて多くの子供たちが使っている現状の中で、どうやって子供たちを安心・安全なICTの利用に導いていくのかというのは、大きな課題になっていると思う。これがまた青少年インターネット利用環境整備法の改正とか、大きな課題になるのかもしれないが、少なくとも今の子供たちをどういうふうにしていくのかということも含めて、きちんと議論できればと思う。

(岡村構成員)

- 先ほど桑子構成員からあった誹謗中傷等の件だが、この間、東京地裁が内々にとっている統計の話聞いて驚いたのだが、発信者情報開示請求関係の仮処分が東京地裁における仮処分の3分の1以上を占めている。それを聞いて現役の法律実務家でありながら、大変驚いたのだが、言ってみれば裁判所の仮処分事件というのは、ご存知のとおり昔は家屋の明渡しであるとか、そうした古典的なものが多かった。しかし、いつの間にか、いわゆるサイバー、電気通信事業関係が3分の1以上を占めているような、もうそういう時代になっている。
- しかも、例えばマンション単位で契約をしているような場合に、マンションだけを開示し、中のどこにつながっているかはわからないということは認められるのかどうかなどについても、判例が発表されているもの、いないものも含めて二、三出ている。公表案件以外でもそういうような状態になっている中、現場的に見てこれまで苦労してきたところは、1つは一部の巨大掲示板である。これは司法判断が出ても言うことを聞いてくれないという状況。
- もう一つはやはり外国事業者の問題。これもご案内のとおり、国際裁判管轄の規定が民訴法の改正ででき、それとともに外国の事業者を訴えることが前と比べると容易になったとは言えるわけだが、それでは、後の執行などの問題も含めてどこまで行くのかということについてはまだ計り知れないところがある。今、内閣官房でパーソナルデータに関する検討会が終了し、次のフェーズに移りつつあるのだが、そこでの課題の1つに外国事業者の扱いというのが挙がっている。非常にまじめな日本の事業者は頑張っているが、なかなか行政的な規制について外国事業者はきちんと遵守をしてくれない側面もある。
- そうすると、パーソナルデータ、つまり、プライバシーの問題だけではなく、名誉毀損といった問題についても同じ問題が生じるような状態になってくる。例えば検索連動でキーワードが出てくる問題が、ある海外の大手検索事業者との関係で二、三、訴

訟があった。最終的には東京高裁で責任なしという方向で定まったというように記憶しているが、もしこれが、逆に責任ありというような形になったときに、果たして日本の裁判所の言うことを聞いてくれるのかどうか。まして、行政の指導等々、どこまで受け入れてくれるのかという問題がずっと何年も、何年も重石のような問題として上がっている。

- ・ 幸いパーソナルデータの方で、そうした外国事業者との関係でどうするのかということも検討する形になっているので、ここは1つ、発信者情報開示請求など、プライバシーと、そうした名誉権の問題も含めて検討していく必要があるのではないか。前者に関しては、ある程度、今度の個人情報保護法改正などという形で大綱が今年の6月に出る予定と聞いているが、後者、つまり、名誉権、誹謗中傷などの関係は枠外に出ているので、それはそれでまた別途検討する必要があるのではないかということを一言申し上げたい。

- ・ 事務局から「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」について資料配付があり、WGの設置及びWGの構成員の選任を座長が行うことにつき了承された。

- ・ .最後に上川副大臣より挨拶

(上川副大臣)

- ・ 14時から約2時間にわたり、大変熱心に、そして大変きめ細かな視点も含めて御議論いただき感謝。総務省省内のみならず、内閣全体としていろいろな角度から議論していることもあり、それらとの調整を図りながら、さらにその上で未来志向型の中長期的な展望に立った御議論をこの研究会で行っていただきたいと改めてお願い申し上げる次第。
- ・ 今日、ワーキンググループもつくっていただいたということで、これから熱心にまたさらなる御議論をいただけたと思うが、1点、構成員の皆様からのご指摘もあったのが、海外との関係ということであった。国境を越えて事業もサービスも展開され、また、情報もデータも越境していくという時代の中で、このルールづくりにおいては、絶えずグローバルにどうかという視点を考えないでは新しい制度をつくることができない。そういう時代に入っていると思う。その1つとして司法という手続きもそうだと思うが、私も大変大事な視点と思っている。

- 先ほどプリペイドのSIMの話があったが、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて海外から観光の皆様も含め、外国人の方がたくさんいらっしゃる中で、どういう形でおもてなしをしていくかについては、総務省の中でも大変大きなテーマになっている。日本を訪れる外国人のいろいろな不満や不安について観光庁等でアンケートを実施しており、その中で、その不便や不安な側面の1つの要素として、通信環境の問題も指摘されている。プリペイドSIMのほかに、Wi-Fiの無料提供、あるいは国際的なローミングの料金の問題といったように、低廉化に向けた議論も、環境整備の問題として取り上げていかなければいけないと考えられる。こういったことも、スピード感を持って取り組んでいくことができるようにしてまいりたい。
- もう1点、今度はサービスの越境になったときの問題、課題に対してどのように取り組むかということである。例えば、この安心・安全の技術というのは日進月歩であるがそれに対しては、一生懸命やっている事業者はコストをかけてその問題について取り組んでいる。このコストをかけて取り組んでいるところがしっかりとした料金にはね返っているということであるならば、これは付加価値という形で消費者は安心して利用することができる。同じ料金を比較すると、非常に安くても悪かろうということでは問題であるので、そういう意味でも消費者のリテラシーやリスクについての関心を高めていただかなければいけないと思う。さらに、それが越境ということになると、難しいさらなる課題もあるので、利用促進という観点と併せ、しっかりと取り組んでいくための制度づくりに向けたご議論をいただくことができればと思っている。2020年は、大変大きなメルクマールになる時期でもあり、ぜひとも熱心な御議論をいただけるようよろしくお願い申し上げたい。

(以上)