

2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会 幹事会
都市サービス高度化ワーキンググループ（第1回）

1 日 時

平成27年5月25日（月）10:00～11:40

2 場 所

中央合同庁舎2号館8階 総務省 第1特別会議室

3 出席者

（1）構成員等

坂村主査、富田構成員代理、栗山構成員、越塚構成員、櫻井構成員、篠原構成員、
島田構成員、島村構成員、田丸構成員、舘構成員、中島構成員、中村構成員、
本多構成員、村尾構成員、保田構成員

（2）オブザーバ

東日本旅客鉄道株式会社 小堀次長、株式会社パスモ 宮坂執行役員

（3）関係省庁

国土交通省 植田政策企画官、観光庁 藤原参事官（関根代理）

（4）総務省

鈴木情報通信国際戦略局長、小笠原情報通信政策課長、飯村情報通信政策課課長補
佐

4 議事

（1）都市サービス高度化に向けて

（2）関連する動きや取組について

（3）意見交換

5 議事概要

（1）都市サービス高度化に向けて

【小笠原課長】

- 本WGは、既に各ICTで検討中の内容に横串を刺し、ICTを活用した都市機能の高度化の実現に向け、訪日外国人等に具体的にどのようなサービスを提供していくかという観点から、検討する場。
- 検討に当たっての目的は、具体的にいつから、誰が、どのようなサービスを、どういった役割分担で提供していくかを明確にしたアクションプランの作成であり、本懇談会全体の目的と同じである。

【坂村主査】

- 無料Wi-Fi、4K・8Kなどを検討する方や、キオスク端末などを検討する方が既に存在するが、これら様々な方を横串で結ぶのが幹事会の一番重要な仕事。
- 外国人観光客などのユーザーが簡単に、属性（言語、宗教、文化、身体特性など）、空間情報、目的地、さらにはその行動の目的に応じ、適時適切に最適な情報とサービスを得ることができる仕組みの検討が会合の目的。2020年以降、日本のレガシーとしていく観点からも、本仕組みの実現に向けた検討が重要。本取組はオリンピック・パラリンピックを意識はするが、そのためだけにやる話ではない。
- 本仕組みを利用して国が全てのサービスを行うことはできない。国の役割は、あくまでインフラ、基盤を作ることであり、各サービスは各事業者の実現いただく。
- 様々なサービスを受ける度に面倒な手続きが発生するのは望ましくない。本仕組の利用することで解消できるのではないかと期待している。
- 状況に応じて、新しく提案する「Nipponおもてなしカード」や各自のスマートフォン、パソコン、または公共空間に設置されているデジタルサイネージ、サービスマンが持っている端末など、さまざまな手段によりサービスの提供を受けられる環境を実現する。
- 具体的なサービス内容として、移動時の道案内、各種サービスのチェックイン、サービス利用の支援、各種サービス利用後の支払い、リファンドの簡単化、前回のサービス内容の記憶や、ポイントやスタンプラリー、抽選などや、事故、災害時の支援、緊急連絡の自動化・簡単化ということを本インフラで実現したいと考えている。
- 「おもてなしカード」は、新たなカードの発行ではなく、既存の交通系ICカードにクラウド利用機能を付加する点が非常に重要なポイント。その際、カードの物理製造番号を共通IDとして利用することでクラウドと連携し、様々なサービスを提供する。今

回、クラウドを使うことで既存の交通系ICカードサービスのネットワークを拡張し、これまでのそれだけでは考えられなかった大規模なサービスを大きく展開していく。

- システムのアーキテクチャは、「クラウド」、「サービサー」、「ユーザー」と大きく3つに分かれている。クラウドとしては「Nipponおもてなしクラウド」を構築し、これを外部の多様なサービスクラウドと連携させる。「Nipponおもてなしクラウド」の中で、システムの基本となるユニークIDを付与する必要があるが、これにはITUで標準化済の「uコード」を活用したい。
- 「Nipponおもてなしクラウド」の中でIDとサービサーのFeliCa対応専用端末、各人のスマートフォン等の「おもてなしアプリ」、さらにはデジタルサイネージ等を紐づけることで、様々なサービスの実現を図る。
- サービスシーンとしては、例えば、ホテルの専用ラウンジ等でエリア限定的に提供されるWi-Fiサービスへの簡単なアクセス、移動時における使用言語に合わせた案内の実現、免税や両替時の手続きの簡単化、公共競技場・美術館・博物館における入場チケット、ショップ、レストラン等における買い物やスタンプラリー、ハラル情報の表示等を想定している。特に、障がい者に向け、既に別途検討中の身体状況に応じたルート選択サービスともリンクさせたい。
- 関係省庁とも連携・協力しながら取組を進めていくが、民間にも本取組を盛り上げて欲しい。

(2) 関連する動きや取組について

【竹澤説明者】

- 非接触ICカードは2000年代初頭に、交通乗車券や電子マネーという形で導入され、2004年には携帯電話におさいふケータイという形で搭載され、現在、日本で広く普及している。
- FeliCaカード及びおさいふケータイなど、FeliCaに関係する全てのものに製造番号が入っている。その他、カード発行者が自身で管理するIDを各カードに入れている。
- 製造番号やサービスの情報は、通常、カードを発行する前に全てのデータを入れてしまうので、カード発行後に新しいサービスの追加等は、難しい状況だったが、これをもう少しフレキシブルにするため、今回紹介する「FeliCaポケット」という仕組みがある。
- 「FeliCaポケット」とは、FeliCaカード中にあらかじめポケットを用意しておき、後

にそこにサービスを載せていく仕組み。例えば、ポイントサービス、会員証サービス、クーポンサービス、診察券、学生証、施設の入退室等を1枚のカードや1枚のおさいふケータイで実現が可能となる。

- 本機能を利用するサービスにとっても、簡単に利用出来るように設計しており、店舗等に置く端末では、設定用カードを使い、これを端末にかざすことによって提供しようとするサービスの設定が可能となっている。
- ユーザー側では、サービス登録時に各自所有するFeliCaポケット対応の交通系ICカードやおさいふケータイを店舗の端末にかざすことで新しいサービスをスタートできる。
- FeliCaポケットの中に独自IDを入れることで、製造IDではなく独自に定義したIDにより新たなサービスの提供が可能となる。

【坂村主査】

- ソニーは独自にFeliCaポケットにより様々なサービスを積極的に展開しており、本取組がそれを邪魔してはいけない。JRやPASMO協会にも迷惑をかけてはいけない。それが本取組の原則。
- 私の提出資料には「IDm」と書いてあるが、このFeliCaのいわゆる製造番号は、誰でも読めてしまう。しかし、FeliCaポケットのポケット部分はブラックボックス化されており他の人はアクセスできないため、高度なサービス提供やFeliCaだけで完結し色々なサービスの提供が可能となる。非常にすばらしく、よくできている仕組みであるので、これらもあわせ色々なサービスを展開して欲しい。一方で、クラウドと連携するとなると、IDmだけで十分という話もある。おもてなしクラウド上で、IDmと共通IDであるuコードと結びつけることにより、クラウドだけのサービスの提供というのも考えられる。FeliCaポケットを使う／使わないにせよ、既存のシステムを最大限に活用し、もっと上のサービスを提供する、というのが、今回の都市サービス高度化の検討である。

(3) 意見交換

【中村構成員】

- かつては看板だったデジタルサイネージを、日本では世界に先駆けて携帯電話との連動というのを進めてきた。これは、看板で見せて気づかせて、それを個人の関心のある

情報を手元に表示させ、それで足を動かしビジネスにつなげるというモデルである。

- この取組はガラケーのころから進めてきたもので、デジタルサイネージの情報から個人に誘導するというのは、一種日本の強みのモデルである。その後、タッチパネル型のデジタルサイネージが広がり、サイネージ自身が双方向型になってきた。
- 非接触ICカードとの関連では、JRの駅によく置いてあるサイネージ型の自動販売機の支払い手段としてICカードをタッチするということがあるが、あくまで支払い手段しただけであり、個人を引き寄せるといったところまでは至っていない。
- 本取組は、このような日本の強みを生かし、デジタルサイネージ上の情報と個人とを結びつけるとても魅力的なものであり、サイネージ側としてはチャンスとして捉えられるようにできればと考えている。
- デジタルサイネージコンソーシアムやデジタルサイネージWGでも、対応方法を検討したいと考えており、特に「具体的な主体」と「場所」を決めていく際には特に貢献できるのではないかと思う。
- デジタルサイネージWGには、不動産事業者や流通事業者のように、サイネージ設置者が参加しているので、そうした事業者の設備更改時にICカード対応に拡張する可能性があるかと思う。
- 前回の幹事会でも紹介した、例えば港区竹芝のように、東京ではこれから大規模な新規の都市開発の案件がたくさんあるが、その開発に合わせ相当規模のサイネージ設置も、検討されているので、ICカード対応というのも今の時期であればここにあわせて検討できるのではないかと思う。
- このICカードに関わるアクションプランの策定について、デジタルサイネージWG側として、今申し上げた観点から検討を進めたい。

【坂村主査】

- 「Nipponおもてなしカード」に関し、サイネージ利用者にとって有効なAPIパッケージを何とかして全部作って提供するという形にしたい。それを組み込んでもらえれば、すぐ対応できるという体制を早急に整えて、サイネージ側として開発しやすくする環境を構築したいと思っている。

【本多構成員】

- 既存インフラを活用し、新たなサービスを実現する点は、我々も賛同するが、それをどういう形で、誰が使うのかという点を、深掘りしていく必要がある。
- 例えばホテルでは、外国人のチェックイン時におけるパスポートコピーの簡略化、客室の鍵としての利用、ホテル内レストランにおけるハラル情報の把握等に活用する案が考えられる。
- また、流通事業者として、訪日外国人の各人の属性がわからず、誰がどんなものを買っているのかわからないというところで、これが把握出来るような仕掛けがあると非常によいと思う。
- 訪日外国人に対する共通のIDがあれば、様々な使い方ができると思うので、特にサービスの場所と内容、NECとしても様々な方面から話を聞きながら、共通の課題が何かということを検討していきたい。

【坂村主査】

- 是非協力して欲しい。サービスの観点からも、インフラがどうあるべきかについて意見いただき検討することで、何とかいいものにしていきたい。

【栗山構成員】

- 3点申し上げたい。1点目は、交通系のカード体系も含めて既存のインフラを使うことは非常にすばらしい発想。1つの選択肢としてしっかり考えていく必要がある。
- 2点目は、検討にあたっての前提を明確に書いておいた方がよい。1つは、サービスは国ではなく、各企業体・自治体である点。これを書いておかないと、このアイデアに参画しようという様々な関係者の意識を却って削いでしまい、使われる際のバリアを上げてしまうのではないか。関係して2つ目、カードだけが唯一の選択肢ではない点。例えば、どの国の方かというのはスマホのOSを見ればわかるため、このカードがなくても多言語対話は自動的にできる。あくまで端末・デバイスの利用のバリアを下げるという観点での1つの選択肢だという位置づけの方が素直に受けとめられ、使い道も考えやすくなると思う。
- 3点目、多言語翻訳の必要性という観点からも情報はデジタル化し、それをクラウド化せざるを得ないと思っている。その際、まず一番に、公共情報としてクラウドに載せるべきものを、政府や地方自治体に検討して欲しい。例えば、道路、避難経路、主要な

施設等の公共情報についてどの言語でどのように翻訳するのか、政府や自治体等で検討していただきたい。この点は強くお願いしたい。

【坂村主査】

- クラウド上に保存するもの、カードに入れておくべき情報に関しては、これからのアクションプランで、きちんと決めていくというものであるが、国としてどういう情報を出すかに関しては、これから関係省庁と相談の上、やっていくべきもの。
- 避難や道路ということでは、国土交通省とよく相談することになる。国交省との協力をぜひ強固にして進めていききたい。

【村尾構成員】

- 交通事業者としては、こういう仕組みができ上がれば、自分のサービスの多重化を図れるということで、ある意味大きな前進である。実際のサービスに向け、最低限の要件は一体何なのかをきちんと固め、誰が責任を持ち、どういうふうに組立てスタートするかというところをしっかりと議論するなど、本WGで決めにいかないと間に合わないという感じがする。
- スタートから120点満点で走り出したいという思いはあっても、実際は60点、50点でまずは走り始め、そこに民間が様々なアイデアを出しながらついてきて、多様性を展開していくような形にしたほうよいと思う。

【坂村主査】

- まず最低限の要件をここで決めて、あとは民間でどんどん考えてくれという方向になるよう、できるだけ早く検討を進めたいと思う。
- 多くのことを決めて自由度が減ったインフラより、自由度が高くいろんなことができた方が民間の発想も広がるので、全てのサービスが見えてこない限りスタートしない、という方法はとらない。資料に記載のサービスは、あくまで発想を展開するきっかけになるよう書いてあるだけ。実際にはもっといいアイデアがたくさんあると思っている。

【田中代理】

- 今回、外国人だけではなく、日本人や障がい者も含めサービスを受けられるというこ

とで、今後それぞれの利用シーンごとに詳細を考えていくべきと思う。

- 特に外国人の場合は、本サービスを日本に来たときに利用して、帰国する際、人に譲渡し悪用されるケースも考えた場合、認証機能も必要になり、例えば本人が帰国してカードだけが残ったときは失効させる等、技術的な仕組みの検討も必要と感じた。

【坂村主査】

- いい指摘。悪用という話では認証が非常に重要。ただ、それは全部サービスに依るといえる。認証の際の共通インフラを提供し、あとはサービス側で措置していただく、という形になるかと思う。

【櫻井構成員】

- 以前、話を聞いた際には、おもてなしカードがほぼ全てのようなイメージを持っていたが、今日の説明でそうではないということを理解。一般的にはここまでのサービスだが、おもてなしカードを使うとこういうサービスもできるようになるなど、利用者の状況に合わせ提供サービスについても検討していきたい。
- カードが全てだというような形になってしまうと、どうしてもハードルが上がると思う。他の内容についても是非検討に入れていただき、議論していければと思う。

【坂村主査】

- サービスにとって魅力ある形にすることで、これを普及させていくというのが基本的な考え方。無理やり使わせ成功した、とう事例は少ない。

【富田代理】

- 電通として本件の具体化に向け、具体的に場所の候補の観点では、提案ができるかと思う。前向きに協力させていただきたい。

【島田構成員】

- 2点コメントさせていただきたい。1点目は、製造番号IDmを使ったりFeliCaポケットを使ったりと様々な方法が可能であるが、皆様でもよい方法を考えていただきたい。
- 2点目、ここでの検討内容の考え方、おもてなしカードについてわかりやすくするこ

とが大変重要。現在、首都圏では同じ交通カードで、電車、バス、私鉄、JR等に乗れるが、例えば京都では状況が異なり、その点が外国人には伝わりにくい。今回、外国人に対して、サービス・手段のバリエーションを確保しつつ、その上で、複雑さを感じさせず実現するという点も考慮に入れたほうがよい。

【坂村主査】

- 同じカードで、何ができて、何ができないか非常にわかりにくいというのは全くそのとおりだと思う。わかりやすくというのは、外国人だけに限らず、日本人にとっても重要なテーマである。おもてなしカードというのは、本プロジェクトのワンオブゼムであり、本検討は、「おもてなしクラウド」に重点を置いていると思ったほうがよい。
- カードが前面に出ると、カードで全部をやらなきゃいけないのかというように誤解を与える場合があるので、クラウドのほうに重点を置くよう考える。カード、携帯電話、パソコン、パッド等、何でも使えるという様にしていきたい。

【田丸構成員】

- クラウドを活用した多国語対応という話に関し、静的な情報と動的な情報がある。静的な情報であっても、三十何言語に対応することは非常に難しい。自然災害が多い日本では、動的に情報を発信しないといけないケースも想定される。その中で、クラウドを活用した機械翻訳は、今後非常に重要になると思う。

【篠原構成員】

- 交通系ICカードを活用する場合、今のものをそのまま使うというイメージを共有した。さらに先ほど、FeliCaポケットの説明があったが、今回はこれを活用するというので、その際、さらにFeliCaポケットの空いている領域を開放してもらおうというイメージか。

【坂村主査】

- 違う。具体的なサービスは民間に期待しており、FeliCaポケットを使ったサービスも考えられるということで紹介いただいたもの。本プロジェクトでFeliCaポケットを使ったサービスには限られない。
- ソニーとして独自にFeliCaポケットサービスを提供しており、利用にあたってはその

手続が決まっている。FeliCaポケットを使いサービスを実施する際は、ソニーに相談するようになっている。

【竹澤説明者】

- もちろんカードを発行されている事業者に迷惑はかけられないので、そこは気を使いながら、幾つか使えるような形で方法を提供している。

【坂村主査】

- 既にクレジットカード機能のついたSuicaも存在しており、これをやりたければそういう仕組みを使っていただく可能性もあるということ。本検討では既存の仕組みの範囲でやってくださいということであり、今ビジネスとして成立しているものを、ここで無料にするという話はない。

【中島構成員】

- 2020年東京大会が目標の一つであるが、それ以降も見通した形で、こういった環境整備ができるかという視点で検討を進める必要がある。
- 様々な意見があったが、外国人、障がい者、高齢者といった全ての人たちにとって、わかりやすいということが第一だと思う。そのわかりやすさが、使いやすさになり、最終的に便利になったと思われるような仕組みが導入されるのが一番と思う。
- 東京都の役割を考えた場合、国はインフラ整備という話があったが、都はインフラ整備の一部分と、サービス提供者の部分も持ち合わせている。利用者の視点に立ち、様々なサービスシーンを想像しながら機能の拡大、拡充、発展性、これらを検討していく必要がある。
- これからどのように具体化するのかは、まだ見えないが、例えば、最低限のアイテムはどの程度のものなのか、こういったものを作っていくのか、という点を明確にし、議論していければと考えている。

【植田構成員】

- 今回取組の方向性が非常に具体的になりつつあり、方向性としては、国土交通省も協力しながらやっていくものと思った。プラットフォームをつくる局面、それからサービ

スの局面、両方で国土交通省としても協力できる部分があるのではないかと思いますので、今後、より具体的になっていく中で、総務省とも丁寧な議論をしながら進めていきたいと思っています。

- 障がい者の方々の属性に応じた様々なサービス、道案内や情報提供ということは、国交省としても取り組んでおり、障がい者だけのサービスに取り組んでも普及しないので、様々なサービスと一緒に提供することが大事という点を認識している。既に国交省でも防災や観光庁との連携が始まっているが、それが今日、こういう形で他省庁や民間の様々なサービスと連携できるということは、国交省としても非常にありがたい話だと思う。今後も一緒に議論させていただき、連携できるところをしっかりと連携していきたい。

【坂村主査】

- 障がい者対応の観点でも国交省との連携が非常に重要。総務省のプロジェクトだが、今回、交通系ICカードを使うこともあり、国交省と密に連絡をとりながら、最大限タッグを組んでやっていきたい。

【関根代理】

- 観光庁としても、多くの外国人の方が来日する昨今、災害時の外国人への対応が必要になってきている。全ての方がわかりやすい形で使えるものは歓迎なので、今後も協力できるところは協力していきたい。

【館構成員】

- 入場チケットにしても、関係者のア kredィテーションカードにしても、認証機能や交通系機能との連携が必要になる。前者は国内よりは海外で大量に発行する必要があり、後者であれば、パスポートの代わりとしてセキュアな認証機能も実現する必要があるなど、現実的な問題を解決していく必要がある。訪日外国人に交通系ICカードやそのインフラを使ってもらおうという点が要求条件としてははっきりしているので、それをどういう形で最大限活用できるのか、この場における検討の動向を見ながら、また、各事業者とも相談しながら組織委員会としても検討し、できる限りの実現に向けて協力していきたい。

【坂村主査】

- オリンピックというのもサービスの一つと考えることもできる。ここはオープンなサービスインフラの場を提供し、多くの人たちの協力で、多くの多彩なサービスを様々な場所で提供することを狙っているので、オリンピックの観点でも役に立てる部分があるのではないかと期待している。
- 国としては2020年以後のレガシーということで、東京都も組織委員会も興味があると思うので、今後うまく協力できれば無駄が少なくなると思う。

【鈴木局長】

- プラットフォームができると、今までと違った姿が見えてくると思う。その意味では、大変期待をしている。プラットフォームであらかじめこういうサービスをやると決めるのではなく、多くの人は何でもできるようなものにし、2020年東京大会後には、それが日本社会のレガシーとして残るということが大切。是非お知恵をいただきたいと思う。

【坂村主査】

- 多彩なサービスは国が作るのではなく、民間の協力で展開していくものなので、構成員の皆様からの積極的な提案は非常に重要。一番は共通プラットフォームに対しての要求。何をやりたいかまでビジネス上、言えないのであればそれは構わないが、こういう点ができないと困る、ということをお願いすると、さらに良いプラットフォームになるので、是非協力いただきたい。
- 各種ICTサービスを横串で検討することが本WGのテーマであり、非常に検討内容も幅広く、さらに時間が限られているという状況ではあるが、皆様の力・知恵を拝借し、何とかアクションプランとして最終的にまとめていきたい。
- 今後、6月3日に次回の幹事会が予定されているが、その場で、事務局と相談し、今日の意見をとりまとめたものを報告し、幹事会のメンバーの意見も伺いたいと思う。

【小笠原課長】

- 報道等では、新たなカードを発行して、新たなインフラを一から作るというプロジェクトも既に動いているようだが、本検討は、新規カードを発行するような様々なプロジェクトを否定するものではない。ここでは、あくまで、極力既存のインフラを活用し、

関係者の負担を極力少なくするという観点からのアクションプランを取りまとめていきたいということである。

- 次回、アクションプランに向けた具体的な案ということを探りたいと考えている。

【坂村主査】

- 2020年にはオリンピック・パラリンピックが開催されるが、それに向けて、新たなカードを発行したり、これを機会に全部変えようとしても、現実的には時間もお金もかかるため難しい。強調したいのは、既存で使えるものを全部使おうということ。それを最大に活かすと、新たなカード発行は、少なくとも本検討会では考えられない。既存のものをつとにかく全部使い、それに何とか横串する方針でやっているものという点を前面に出し、意見を伺っていくのがこの会の目的。2020年まであと5年であるが、ICTもセキュリティも、全く新しいものでやるのは無理だと強く感じている。
- 実現できないアクションプランにしても意味がない。これはある意味でターゲットが決まっているので、どうやったら最高にうまくこなせるのかということを検討していきたい。

以 上