

ICTサービス安心・安全研究会（第8回）

平成27年12月24日

- 1 日時 平成27年12月24日（木）13:00～14:30
- 2 場所 総務省 第1特別会議室（8階）
- 3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長）、大谷構成員、岡村構成員、清原構成員、桑子構成員、是枝構成員、近藤構成員、宍戸構成員、新保構成員、長田構成員、平野構成員

（欠席：相田構成員、橋元構成員）

○総務省

福岡総合通信基盤局長、大橋総合通信基盤局電気通信事業部長、佐々木総合通信基盤局総務課長、秋本事業政策課長、竹村料金サービス課長、吉田データ通信課長、内藤料金サービス課企画官、湯本消費者行政課長、吉田電気通信利用者情報政策室長、景山消費者行政課企画官、寺本消費者行政課課長補佐、大磯消費者行政課課長補佐、神谷消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

- （1）「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」における検討結果について
- （2）「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」の設置及び検討結果について
- （3）「改正個人情報保護法等を踏まえたプライバシー保護検討タスクフォース」の設置及び検討状況について
- （4）「近未来におけるICTサービスの諸課題展望セッション」における検討結果について

（3）閉会

5 議事要旨

(1) 「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」における検討結果について
○事務局より資料1「電気通信事業法改正に伴う消費者保護ルールの整備等について」について説明。

【清原構成員】

WGでは消費者保護の視点から、きめ細かく具体的な課題について検討していただきました。特に、説明義務の場合、高齢者や障害者への配慮を入れていただきました。平成28年4月から障害者差別解消法が施行される。行政はもちろん各民間の事業者においても、同法の施行に伴い、障害者の皆様に対し「合理的な配慮」が求められることになる。そういったことを踏まえて、説明義務においても配慮あるご検討をいただいたことは意義がある。

また、書面交付の際に、青少年のフィルタリングについても触れることを確認いただきました。インターネットは大変利便性が高いが、青少年が利用する中で加害者、被害者になるようなことは避けなければいけない。このようなきめ細かい書面交付についても触れていただいたのは意義がある。

パブリックコメントで幅広い意見が寄せられると思うが、スピーディーな検討によって法改正まで至った案件なので、施行が順調に行くよう願う。

【近藤構成員】

電話の契約で、主人が契約者だと奥さんが店頭に行ったときには説明を受けられない。新しい契約内容になり使い方がわからず店頭に行っても、契約者以外には説明しませんと言われ、専業主婦の方たちの多くがお店に行っても支援を受けられないことがある。新しい消費者保護のルールについては、契約者でなくても、書面でも良いので、説明をしていただけるように配慮いただきたい。

【新美座長】

今の点はなかなか難しいかもしれない。要検討事項ということで賜りたい。

【宋戸構成員】

資料1の11ページ、初期契約解除制度の適用に関して、確認措置を講じている役務であって総務大臣が認定する電気通信役務に初期契約解除制度を適用しないということについては、昨年末に取りまとめられたICTサービス安心・安全研究会の報告書で一定の大枠が示されていたところ。一定の実効的な消費者保護のための取り組みがなされているということを前提に初期契約解除制度の適用を除外するという、形よりも消費者保護の実質

を得るための仕組みと理解。導入に賛成すると同時に、適切に運用されること、事業者あるいは販売代理店において、法改正の趣旨を踏まえ、青少年だけでなく消費者保護全般にしっかり取り組むことを期待。総務省においても、取組がなされているかを、P I O - N E Tや国民生活センターなどと情報共有し、確認措置の制度の運用に万全を期していただきたい。

もう1点、昨年末取りまとめた報告書において、業界団体でコールセンターをつくり、苦情相談等を収集分析するという取り組みをすることになっていた。今年に入って報告をいくつかいただいたが、このような業界全体としての取り組みの運用に非常に大きく期待。今後この研究会においても定期的に報告を受けるなどについて検討いただければと思う。

【事務局】

確認措置に関して、総務省としても、しっかりとした運用、その状況のフォローが重要と認識。具体的な手法についてこれから検討を進めてまいりたい。

コールセンターについては改正法施行に伴い新たな消費者保護ルールが来年5月21日から導入されるにあたって、実際にどう機能するか見るために、苦情の分析・収集が非常に重要。総務省としてもどのような協力あるいは連携ができるか、検討を進めてまいりたい。

【岡村構成員】

資料1の3ページの説明義務、あるいは書面交付義務だが、やり方次第では書面をもらっただけという形になることが想定される。今後作成予定のガイドラインでは、適合性原則も加味したわかりやすい形にしていきたい。

【是枝構成員】

実際にこれが実行されるためには、日常お客様と対面する方々の教育をやっていく必要がある。代理店団体等を通し進めていきたい。

(2) 「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」の設置及び検討結果について

○事務局より資料2「「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ及び総務省の取組方針について」について説明。

【岡村構成員】

複雑で消費者には見えにくい状態が料金体系の現状。そこを見える化していただいて、

消費者が適正に選べるようご留意いただきたい。

【桑子構成員】

ライトユーザーに対応した料金プランの導入が盛り込まれているが、現在子供たちを中心に動画の利用などが増えており、利用実態として急速に利用料金が高くなる方向にあると承知。ライトユーザー用の料金ができても適用されないケースが増えていることが予想される。利用状況を確認しながら、それに応じた対応も必要になる。

【新美座長】

I o T等で様々な情報がネットに乗ってくるとますますそういった問題が出てくる。今後そのことは常に頭に入れながら議論していきたい。

【清原構成員】

総務省から、スマートフォンの料金及び端末販売に関して講ずべき措置についての要請がなされた。資料2-5の3には、料金負担の軽減や端末販売の適正化の取り組み状況について書面により報告することと、このような報告が、少なくとも平成28年1月末までにはなされるということが明記されている。ニーズがあつてこういう検討がなされてきたが、加速化する技術革新と利用実態の変化の中で、さらに適合的なものとなるよう、より一層検証が必要。

大切なのは、利用者の視点に立った提言をまとめていただいたこと。利用者・消費者が何を求めているかを考えれば、今のような一見複雑な料金体系等にはならないはずであり、よりよい取り組みがなされることを願う。これは議題（1）の消費者保護ルールの整備等改善と歩みを同じくする具体例で、今後の検証でよりよい方向が浮かび上がるよう、この研究会において臨んでいきたい。

【近藤構成員】

ライトユーザー、シニアがそうだが、アンケート調査をするとほとんどの人が2GB以下。シニアは、安い料金で使えることはありがたいが、お店からすると安い料金でたくさん質問に来る嫌なお客さんということになる。シニアとは限らないが、そういう人たちが例えば店頭で、有料でも講習を受けられるような仕組みを、キャリアとお店の方も真剣に考えていただきたい。

【新美座長】

ユーザーと事業者・代理店は店頭だけでのやりとりがほとんど。リテラシーを考えたときには、もう少しシステムティックに考えて対応しなければならない。近藤構成員の活動等

も参考に、具体化作業については、検討していきたい。

【宍戸構成員】

キャッシュバックの問題性が明らかになり、メディアなどでも報道されたが、一定の改善がなされることを前提にした上で、今後料金を含む電気通信役務サービスの質の向上、電気通信事業分野全体としての整合性のある施策が求められる。とりわけ販売代理店については、良質な取り組みについては行政として、また携帯電話事業者においても、しっかり支援をしていくことが必要。

MVNOについても、低廉化・多様化を通じた競争促進といった施策も踏まえ展開していくと思われるが、安心・安全で健全な発展がなされるよう、悪質な事業者について対応が求められる。消費者保護も言うまでもないが、青少年保護もそう。今回の報告書には加入者管理機能を携帯電話事業者からMVNOに開放するというものもあるが、個人情報、プライバシーの観点から、拙速でない、しっかりした安全管理がなされた上での機能開放が求められ、良質なサービスを展開するMVNOにはしっかりした連携ができるような事業法上の規制についても、今後その実運用を見ていく必要がある。消費者保護と事業法上の規制の関係を、全体として、総務省においても常に考えおきいただきたい。

(3) 「改正個人情報保護法等を踏まえたプライバシー保護検討タスクフォース」の設置及び検討状況について

○事務局より資料3「改正個人情報保護法等を踏まえたプライバシー保護検討タスクフォース」について」について説明。

【岡村構成員】

総務省的には、通信の秘密の問題は個人情報保護委員会と別途しっかりやっていただきたい。今般、漏えい等々が相次いでおり、昨年11月にサイバーセキュリティ基本法もでき、官邸も対策強化をと言っている。そうした中、電気通信事業法上の、電気通信設備の安全・安心を所管する立場から、別途個人情報保護委員会をサポートするようお願いしたい。

I o Tという言葉が出たが、今般の個人情報保護法の改正の中で匿名加工情報という大変複雑な概念があり、例えば36条の第三者提供をせずとも色々な規律がかかるところについて、大手の企業等々も大変心配している。I o Tの発展を不当に妨げないよう、わかりやすいルールづくりをお願いしたい。

【清原構成員】

資料3の3ページのI o Tの進展等を踏まえたプライバシー保護に係る課題についての検討の最後の米印に、「I o Tビジネスにおけるデータ流通の促進については、総務省と経済産業省が連携して取り組むI o T推進コンソーシアムで進めていく」と記載。データ流通の促進とプライバシー保護は両輪として検討されるべき課題だと思うが、このコンソーシアムは、実際にI o Tに取り組まれている方も含めての組織か。今後どのような展開がされ、タスクフォースとの関連性についてはどのように進めるのか。

【事務局】

先ほど申し上げたコンソーシアムは、主に民間の有識者、学識経験者等々から構成されるコンソーシアムとして成立。その下でいくつかのワーキンググループが開催予定だが、そのうちの1つにデータ流通促進ワーキングがあり、当面は企業間でのデータ流通の促進のためにどんな方策が可能かを検討する予定。特に制度面の話は、このタスクフォースの中に投げてください、何らかの課題があるときにはコンソーシアム側に課題を投げてくださいを想定。

(4)「近未来におけるI C Tサービスの諸課題展望セッション」における検討結果について○平野構成員及び事務局より資料4「近未来におけるI C Tサービスの発展を見据えた諸課題の展望（「近未来におけるI C Tサービスの諸課題展望セッション」取りまとめ概要）」について説明。

【是枝構成員】

I o Tについては、総務省と経産省のみならず全省庁で、近未来のI C Tをベースにした新しい社会づくりという観点で取り組んでいただきたい。

【事務局】

自動運転で言えば、警察庁が道交法の適用や事故の際の責任等について調査研究を開始しており、ドローンは電波の利用は総務省、飛行の問題は国交省といった形で、それぞれが担当を踏まえて進めつつあるという状況。

【新保構成員】

同じ意見ではあるが、この問題については、各方面でようやく検討が始まりつつあるという状況。私もロボット法学会設立準備研究会というものを開催したが、なかなか思うように動けないというのが実際のところ。とりわけこの問題については何らかの法整備、規

制の検討が当然必要となり、いくら研究をしても、個別の論点について研究するにとどまっているという状況。

一方、各省庁でも、例えば用語1つをとってみても、ドローンと呼んでみたり、小型無人機と呼んでみたり、用語を検索する対象によって出てくるものが違ってしまったりなど、非常に基本的なところから、取り組みの整合性が保たれていないという状況がある。

検討が始まったばかりで、パッチワークを当てるような形で個々の問題について検討を行うという状況にある。今後は国際競争力、我が国の今後のIoTの発展、ロボットの発展という観点から総合的に検討を行うことが不可欠。各省庁への取り組みを総務省からも積極的に推進していただきたい。

【大谷構成員】

こちらのセッションには楽しく参加させていただいたが、残念だと感じたのは、ICTサービス安心・安全研究会の下に置かれていることで、一部の方にしか関心を持っていただけなかった部分があるのではないかと。安心・安全の観点で諸課題として認識された事項については、引き続き安心・安全研の中で課題を抽出し、定期的に最新の技術の動向なども踏まえて状況を見ていく必要がある。

ただ、IoTやビッグデータの話となると、推進をしていくには、この研究会では十分に役目を果たせない部分があり、意見のあったとおり各省庁が連携して対応することが必要。この研究会で担えるテーマを抽出し、それについては引き続き研究会のテーマとして、進捗などを情報共有できるような場にできればいい。

【岡村構成員】

産業機器用のチップは、全然サイバーセキュリティーが考えられておらずにここまで来ている。そういうところについても目を向けていただきたい。

【新美座長】

つながったことによって潜在的だったリスクが顕在化するということは大いに考えられること。推進するにあたってどういうリスクが出てきそうなのか、あるいはあるのかということも常に洗っていく必要がある。

【是枝構成員】

IoTの世界で国際競争になっていくと思うが、日本が国際競争に打ち勝っていくためには、知財化を念頭におき、総務省でも各所との連携の際に頭においてやっていただきたい。知財化の推進が国際競争に打ち勝っていく1つの方法でもあると思う。

【新美座長】

どうもご議論、ありがとうございました。本日の審議は以上でとどめたいと思います。

(以上)