

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4回）

1 日 時

平成28年2月10日（水） 10:00～11:30

2 場 所

中央合同庁舎2号館8階 第1特別会議室

3 出席者

（1）構成員等

坂村主査、阿部構成員、岡田構成員、石村構成員代理、行正構成員代理、篠原構成員、島田構成員、島村構成員、舘構成員、田丸構成員、中島構成員、田中（謙）構成員代理、中村構成員、村尾構成員、田中（義）構成員代理、高橋説明者、渡辺説明者、納村説明者

（2）オブザーバ

東日本旅客鉄道株式会社 梅川次長
株式会社パソモ 宮坂執行役員

（3）関係省庁

国土交通省 植田政策企画官、国土交通省 山下室長（荒木代理）、
観光庁 堀企画官（関根代理）

（4）総務省

山田情報通信国際戦略局長、巻口参事官、小笠原情報通信政策課長、飯村情報通信政策課課長補佐、田淵情報政策課課長補佐

4 議事

（1）サービス検討SWG等での検討状況について

（2）平成28年度「IoTおもてなしクラウド事業」に係る進め方について

（3）関連する取組について

（4）意見交換

5 議事概要

(1) サービス検討SWG等での検討状況について

【飯村課長補佐】

- このWGでの検討は、将来的に3千万人を超える訪日外国人の方々が、入国から滞在、買い物、観光、出国まで、スムーズに過ごしていただくICTの基盤整備を行うことを目的としている。
- 1枚あれば誰もが電車やバス、タクシー、買い物も可能な交通系ICカードや、多くの方が持ち歩いているスマートフォンをトリガーとして考えている。
- 主査及び技術検討SWGの方々にまとめていただいたおもてなしインフラ報告書及びそのAPIを添付。
- インフラに係る機能要件はユーザーの方々の属性情報、言語や性別、ハラル情報、身体属性といった情報をおもてなしインフラ上で管理し、いろいろなサービスの方々に利用いただくことを内容とする。これはユーザーの方々の同意が大前提。
- ユーザーの方々に提供されるサービスの方々の同意を得た上で、サービス上で提供されるユーザーの方々の属性情報について、こういった場所で行動されているのかなど、クラウドで検索、取得できるような機能も考えている。
- どういうものを共通的に利用していくものとするのか、またサービスの方々に取得されたユーザーの属性情報を、こういった場合にどの程度の情報を検索、取得、クラウド上で利用することとなるのかはしっかりと議論を行い、またその時々でサービスの方々が判断できる形にすることが重要。
- 誰もが簡単にいろいろなサービスを個人の属性に応じて受けられるようにするために、ユーザーに固有のIDで一意に識別できる機能も必要。
- セキュリティ・プライバシーについても、非常に重要。
- どういった情報を提供するのかはユーザーの側で、細かく制御、アクセス制限ができるような形が前提。
- 将来的に拡張可能な認証方式が望まれる。
- 地域実証に係る連携機能について、おもてなしインフラといった基盤に対して、ユーザー側がアクセスいただくアプリとして「おもてなしポータルアプリ」を定義。
- スマートフォンやカードにひもづけるようなキオスク端末などのデバイス側に必要と

なる機能や、サービス側が受けられるために必要な機能等をまとめている。

- アーキテクチャは、おもてなしインフラ側で管理されるユーザーの属性情報やユーザーの認証、アクセス制御を定めている。
- セキュリティ面の管理は悪意のあるユーザーが入ってこないような監視機能で行い、サービスポータルとしていろいろなサービスの方々が連携できるポータルのアプリを作ることにしている。
- 技術要件の部分は、交通系のICカード及びスマートフォンの活用を前提としている。カード自体にあるIDmという製造番号のほか、例えばフェリカポケット等も活用できることを想定。
- サービス検討サブワーキンググループの方々からは、大きく分け、個人情報に関する扱い、サービスの考え方、おもてなしクラウド側が持つシステムについてのご意見、提供されるサービスについての今後の希望やご要望をいただいている。
- 個人情報の扱いは非常に慎重に取り扱うことが大前提。適法なものであること、本人の同意を得た形で属性の情報活用となっている。

【坂村主査】

- 誤解のないよう補足として、ここでやろうとしているクラウドは、サービスを受けるときの客側からのリクエストを客が主体となって円滑に伝えるためのものだ。例えば、視覚障害者だという情報を発信するのではなく、文字ではなく音で情報がほしいというリクエストをしている。言い方を変えると、個人の情報や手続のために取った情報をいろいろ勝手にサービス側で回してしまうインフラではない。
- ビッグデータのようにいろんな形で勝手に使っていってしまうこととはしない。
- サービスを受けるための必要な情報をユーザーのほうから出すものであり、手続するために出した情報を勝手に使ってしまってサービスを強化しようとするものではない。
- いつでもサービスの一覧がユーザーの方から分かり、何をこのサービスを受けるためにリクエストをしているかも分かる。
- サービスを切りたければ直ちにそのサービスを切ることができる。サービス側との関係はいつでも消せることが非常に重要でそれを統一的にオープンな基盤上で行う。
- サービス側は、このルールにのっとってサービス提供しないと、このサーバーは使えない。事前審査は行わないが、ルールを守らなかった場合には直ちに消滅になる。

【中村構成員】

- 現在デジタルサイネージ・コンソーシアムが協力して策定中のデジタルサイネージ標準システム相互運用ガイドラインの状況を報告する。
- 想定しているサービスとしては3つ。1点目に、災害情報のような即時性の高い情報を一斉同時配信すること、2点目にスマホとの連携を図ること、3点目に個人属性に応じた情報の提供。
- 我々としてはHTML5を活用し、マルチデバイスに低コストで配信できるクラウドシステムを検討している。仕様として定義をするものが3つある。1つ目が、災害情報を発信する表示のインターフェース、2つ目が配信システムとプラットフォームの連携の部分、そして端末の部分。
- これを実際にフィールドで実証することなども通じて、次のステップに早く移れるようにしたい。

(2) 平成28年度「I・Tおもてなしクラウド事業」に係る進め方について

【飯村課長補佐】

- 今後の進め方について、都市サービスの高度化を具体化していくため、来年度実証事業を実施。来年度予算ではI・Tおもてなしクラウド事業として、6.5億円を計上している。
- この実証事業は2つの区分からなる。1つはおもてなしのクラウドの基盤となる部分の実証事業。交通系のICカード及びスマートフォンをキーにしていく。また、サービス事業者間でオープンにユーザーの属性情報の連携が可能。
- 2020年に向けて、広く日本の中で普及している交通系のICカード、また誰もが持っているスマートフォンを活用することを前提としている。
- 必要となる機能要件については、共通クラウド側に必要となる共通の機能、共通のAPI、個人属性情報の管理に関する仕組みの検証、認証の仕組みの検証、デジタルサイネージに係る相互接続性の確保や緊急時等の一斉情報配信システムの確保、共通仕様を踏まえてクラウドの中で実証していく。
- 地域別の実証事業では、おもてなしのクラウド基盤を活用し、さまざまなサービスの連携を、空港のある地区や、非常に外国人への情報発信地となる地域の候補例で、目に

見える形での実証を行っていく。

- 買い物をスムーズにする、緊急災害時等にも一斉に緊急の情報が配信、表示できる、あるいは自分のスマホ等と連携をさせて、個人の行きたいところ、個人の言語や身体の属性等に合わせた情報提供の実現を行う。
- 美術館等においても、交通系のＩＣカード等のひもづけによるチケットレス化、複数の美術館との連携といった点も実現したい。
- ホテルの場面では、同じくパスポートの情報等を登録し、スムーズなチェックインの実現、またレストラン等でハラル情報をスムーズに伝えること、パラリンピックのアクセシビリティに向けて、車椅子の利用者の方々や、いろいろな身体の属性に応じた最適な移動情報の案内、バリアフリー等が充実した店舗等の情報提供、幾つかの実証の内容を例としている。スムーズな環境、交通、移動といったことを実現するような地域の実証を行っていく。
- 推進体制として、多くの方々の属性の情報や各種サービス連携を行うため、一般社団法人など公共的な立場が必要。公共交通機関等の連携体制や、さまざまなサービス事業者との活用が連携できるような体制の構築。
- 実証のスケジュール、ご議論いただきました内容を、皆様にお諮りし、それらいただいた意見も踏まえて当省で仕様書案を策定し、意見招請、入札公告の手続をする。一番早いスケジュールで秋以降の契約、実証事業の実現を考えている。

(3) 関連する取組について

【高橋説明者】

- デジタルサイネージ標準仕様、共通仕様を活用した実証実験の候補地として竹芝地区を挙げていただいている。関係者と協議し、情報の一斉配信、スマホ連携、多言語翻訳を活用した実験として、実証テーマの候補を幾つか挙げている。
- 多様なイベント関連情報のリアルタイム提供、外国人、海外企業等誘致を加速する言葉の壁がない街づくり、災害時の安全確保、コンテンツ流通を支えるデジタルサイネージプラットフォームの技術検をテーマ候補を挙げて検討を行っている。

【納村説明者】

- サービス検討サブワーキングの構成員であるイオンリテールの梅本会長の資料に基づ

き、代理でご説明する。

- 場所は成田・千葉・幕張地区を想定し、昨年より20社程度と協力し検討している。
- ユーザー視点でほかの実証の場と連携を図り、ユーザーインターフェースと運用設計の標準化を図ることが非常に重要。
- 千葉・幕張のみならず、埼玉県なども入っていただいているので、千葉以外での展開等も想定して進めている。
- 前提事項としては、スマホとサイネージ、交通系ICカードと連携することは当然。懇談会及びWGや協議会とよく連携してその進捗に合わせ、地域実証にその技術、ソリューションを展開していくことが重要。
- おもてなしクラウド、おもてなしインフラの接続を大前提として運用設計し、実証実験とはいえ、最終的には自立型の事業として展開されることを想定しなければいけないため、いかに事業創出、新産業を創出するかを常に念頭において議論している。
- シナリオを作るにあたって役割と投資とその事業創出効果を明確にすることが重要。そうでないと、なかなか参画できない。自治体や民間企業など積極的な参加を期待。
- シナリオに関して、2つ想定している。2020年を見据えた未来形シナリオと2016年に実現する現在形シナリオ。2020年を見据えながらも、今年度できる現実的な解を見つけるシナリオをつくっている。
- 未来形シナリオは、日本全体を想定しながらも特定エリアで実現。顧客視点でのユーザーインターフェースと運用設計の統一が重要。
- 入国前プロセス、移動、空港ビルディングでのプロセス、ホテル等の施設などでのシナリオを具体的にかなり細かいレベルのサービスとして記載。
- 日本に来る前、来てからの告知をどうするかが問題。交通系カードに関して、関東から入って大阪から出るときのデポジット返却や、運用で相談しなければいけないこともある。

(4) 意見交換

【坂村主査】

- 28年度に向け、今後事務局で実証に関する仕様書案を作成し、公募が実施される。何かご意見があればいただきたい。
- 共通基盤を前提とし、地域を決めて何を実証するのか検討する。企業が参画するとき

に事業性を考慮することも必要。

- 実証実験においては、何を実証するのが非常に重要。事務局で仕様書案をまとめるときに、実証に参加する企業に趣旨を深く理解していただくため、成田・幕張地区、竹芝地区において、何を実証したいのかを事務局に伝える。どういうことを実験したいのか、共通基盤をどう使うのかを集中してご議論いただき、意見を出していただけると、仕様書案に盛り込むべき内容につなげていくことができる。

【保田構成員代理（田中）】

- サービスが提供するサイネージやカードのキオスク端末などのタッチポイント、デバイスとして認証することになっており、そのサービスが提供するデバイスを横断的に管理しコード履歴が一元的にできれば、いろいろな新しいサービスにとってのマーケティングの可能性もある。
- 空港が外国人観光客の入口になり、トランジットなどでも3時間、長くて6時間程度回遊することがある。大田区では、これらの時間を活用した観光案内、いわば近場を短時間で回れるようなところについて観光できるようなパンフレットもつくり、積極的に英語や中国語のパンフレットも用意されると聞いている。。これについても、ICTの機能を使って、便利に手軽に外国人の方がそういうところを回遊することも可能ではないか。

【本多構成員代理（田中）】

- インバウンド、訪日外国人と呼ばれる領域は、「モノ消費」と「コト消費」が結構入り乱れている領域。この仕組みが求められる価値についてサービスの方々ともっと議論していきたい。
- 基本的なコンセプトは、サービス連携にある。具体的なユースケースをもっと増やし、例えばホテル業界、ショッピング領域などのサービスがつながっていくような実証をしていくべき。弊社もこういったところにどんどんこれからも取り組んでいきたい。

【館構成員】

- 組織委員会の立場からは、真っ先に思いつくのが大会のチケットとの連携。
- 大会のチケットをこのICカードで大量に発行することはなかなかチャレンジング。

組織委員会の期待は、組織委員会が発行するチケットやIDとおもてなしクラウドのサービスやIDを連携したい。

- ID連携のトラステッドサークルをどうつくるか。運用ルールをどうするか。事業者をどうやって認証し、サークルに入る運用の難しさがある。
- 組織委員会も大会参加していただいた方々、あるいはボランティアで参加していただいた方々に、大量の個人情報がレガシーとして残る。大きな意味でのCRMに期待。
- もう1つの観点が防災。デジタルサイネージのような新しいサービスだけではなく、既存の情報提供インフラや、安否確認システムの連携ができていない。そういったときに、海外から来た人でも簡単に利用できる安否確認システムとして、ユニークなIDを使い、簡単に安否確認システムの連携ができないか。

【島田構成員】

- 登録やひもづけの段階から実際の具体的な各サービスまでの話だけではなく、カードやサービスの存在を知るところからカードを入手し、それからサービスを受け終わり例えば帰国時もしくは帰国後など、使い終わるプロセスをどう記載するか。
- 実証実験において、使用前、登録より前の段階及び使い終わった後も実証実験も含めるのかも報告書に記載があったほうがよいのではないか。

【村尾構成員】

- 技術報告概要がおそらくひとり歩きをしていけば、誤解や疑義、個人情報の担保についての議論は必ず起こる。もっと明示的にこの報告書の中に書き込むべき。

【坂村主査】

- ぜひ誤解のないように、個人情報を集めるクラウドではないし、それを集めたものをサービス連携している人に勝手にたらい回しするクラウドではないことをはっきり記載していく。

【田丸構成員】

- 相互運用性も1つ重要なポイント。基本的に情報は文字で交換されるため、相互運用性をきちんと担保していくことをぜひ明示いただきたい。政府が中心となり推進してお

り、且つ国際標準にも沿っている「文字情報基盤」に対応していることは重要な要件である。

- セキュリティについては、クラウドのプラットフォームセキュリティでは、ISOの27000シリーズや、日本国内でもクラウドセキュリティマークのような第三者認証による取り組みも積極的に進められている。このような第三者機関の認証による、より安心、信頼していただけるようなプラットフォームづくりも検討いただきたい。

【坂村主査】

- 文字コードをどうするのかなど、相互運用性確保のために、もう少し基本的なことも書いていないと誤解する人もいるかもしれないので、そのあたりを書くことも非常に重要。

【中村構成員】

- 策定している標準仕様がきちんと今後の基盤として使えるようになること、それがレガシーとしてきちんと全国に広がって使っていけるようになることを実証したい。
- 竹芝やイオンさんにも手を挙げていただいております、ほかの地域でも参加をしていただき、早期に広がっていくことを非常に期待している。

【坂村主査】

- 技術報告や地域実証に関して、2月19日までに事務局まで提出していただき反映させていただきます。
- 提案のあった地域のように実現したい地域があれば積極的にご提案をいただきたい。
- 総務省のホームページ上で一般からの意見もいただくことになる。本日いただいたご意見や19日までにいただいたご意見、総務省ホームページに一般から寄せられたご意見などを全部考慮させていただいた上で、事務局で作成する仕様書案に反映させていただきます。
- 最終的なこの委員会からの報告書に関しては、主査である私に一任いただきたい。
- カスタマー・リレーションシップ・マネジメントという話が頭に入っているので、そのようにとらえられてしまうことが多いが、ここでやろうとしていることは、ベンダー・リレーションシップ・マネジメントだととらえていただいたほうがいい。

- 主体はユーザーであり、ユーザーが、スマホでサービサーを確認しサービサーがどの属性情報を使っているのかを確認して、属性情報を使われないように選択すれば、一切使われなくなるということをユーザー主体で行う。
- ユーザーが主体で必要なものを出すという形で、どういうサービスを受けたいかというリクエストにし、プライバシーへの配慮をする。
- サービサーの方にとって、共通基盤を利用して、サービスのプログラムをつくるのを楽になるようにしたい。
- 国も民間も一緒になりサービス基盤、リクエスト基盤を一緒につくりたい。実証実験をする方は、この共通基盤を使い、楽にこういうサービスに参入することを考えていただきたい。
- サービサーの方は、クラウドがあるといろいろなデータが集まってきそうだからビジネスチャンスがあるのではないかと思っているかもしれないが、どのようなことをやるかきちんとルールを決めてやることが重要。ディスカッションをすべき。

以上