

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8回）

平成29年11月6日

1 日 時

平成29年11月6日（月）13:00～14:30

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、岡田構成員、久原構成員、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（小池代理）、舘構成員、田中（謙）構成員、田丸構成員、中村構成員、宮澤構成員、保田構成員（田中代理）、土川構成員、梅川構成員（寺澤代理）

（2）説明者

みずほ総研株式会社 日諸 恵利

ユーシーテクノロジー株式会社 浅野 智之

（3）関係省庁

国土交通省総合政策局 坂課長

観光庁 原田参事官（住本代理）

（4）総務省

吉田大臣官房総括審議官、吉岡審議官、今川情報通信政策課長、飯倉情報通信政策課調査官、荒井情報通信政策課長補佐

4 議事

（1）平成29年度 おもてなしクラウド事業の概要（事務局）

（2）平成29年度 おもてなしクラウド事業の実施について（ユーシーテクノロジー株式会社、みずほ情報総研株式会社）

（3）東京都におけるICT関連の取組について

(4) 意見交換

5 議事概要

(1) 平成 29 年度 おもてなしクラウド事業の概要 (事務局)

【飯倉調査官】

- 今年度は2つの類型にクラウドを分け、新規に登録されたデータを活用する事業と既存のデータを活用する事業というように分けている。その中で情報仲介機能を提供するクラウドに必要な要件、第三者提供に係る個人の包括的同意に関する要件、クラウド間のデータのやり取りに関するルール、新しいユースケース等を実証を通じて検証する予定。
- クラウド機能の高度化について、今回新たにユーザー情報を登録された既存のクラウドとの連携を試験的に実施する。そして異なるサービサー間で情報のやりとりを行う場合の方法についても検討を行う。そして属性の追加だが、28年度の実証では属性情報の項目は限定されていたが、今回はサービサーが新しい項目を追加するというような機能も追加したいと考えている。
- ユースケースの実証では、前回は都市部で訪日外国人を対象にやっていたが、29年度は地方都市でもやっており、外国人だけではなく日本人も対象とした事業として実施する予定。
- 同意取得の検討については、28年度は利用者が登録する情報をどこに提供するかということ自分で設定していたが、今回は個人の指示またはあらかじめ指定した条件に基づいてデータを第三者に提供するという情報仲介機能を想定し、適切かつ利用者の負担の少ない同意の取得方法について検討を始めた。
- また自己の持つ業務情報を付加して、次のサービス事業提供者へ提供する場合なども想定したルールの検討や、データ連携のためのルール検討を行い、マイナンバーカードの連携についても検討を行う。
- 30年度の方針性としては、IoTおもてなしクラウドの実用化に向け、IoTおもてなしクラウドへの情報の登録方法など、実運用に必要なプロセス等を検証したいと考えている。

- 具体的には、主に旅行代理店や航空会社との連携を想定しているが、旅行の流れの中で、自然にストレスなく属性情報を登録するような仕組みを検証していくことが必要ではないかと考えている。また2つ目は、訪日外国人が個人情報を登録したいと思うようなサービスは何かということをはっきりと示していくために、多様なサービスの参画を目指したような検証も必要となっていくのではないかと考えている。
- 30年度の方向性としては、これまでのオリ・パラの組織委員会を初め、様々な方から、この2020懇談会でもオリンピックに向けた連携というものについてお話しただいてきた。おもてなしクラウドに登録された方にも、オリ・パラ組織委員会として提供される予定であるいろいろなサービスの提供を受けることができるような、もしくはオリ・パラ組織委員会が、例えばチケットを販売した方に対し、IoTおもてなしクラウドが想定している様々なサービスを提供できるようにするようなことをデータ連携することによって実現できるかどうかを検証していきたい。

(2) 平成29年度 おもてなしクラウド事業の実施について（ユーシーテクノロジー株式会社、みずほ情報総研株式会社）

【浅野説明者】

- 情報の信託先である情報仲介機能の信頼性の担保の必要性、第三者提供に係る同意取得のあり方に関する制度上の課題、サービス事業者間の連携方策のさらなる検討の必要性、2020年以降のレガシーとして日本人の利便性の向上に資するため、マイナンバーカードを活用したサービス提供の実現への期待、という課題が挙げられた。
- そこで本年度では、まずIoTおもてなしクラウド機能の高度化に向け、属性情報を保持するクラウド間の連携方式やサービス間の連携方策に関して検討を行う。また属性情報や、どのサービスにどの情報を提供するのかということを入力するポータル画面について、同意方法に関するルールを検討し、さらにそのルールに基づいたインターフェースを検討・検証していく。
- 2点目が、具体的なユースケースを想定した実証として、情報の第三者提供などに関するルールの検討・検証やインセンティブなどを検討する。
- 3点目のユースケースに基づく実証実験について、海外からの観光客だけではなく、日本国民の利便性を高めることを目的とするために、交通系・流通系ICカードを活用

する実験だけではなく、そこにマイナンバーカードを活用したユースケースを検証するということを行ってまいりたい。

- また、新規データ活用時のルールと検討については、同意取得・提供時のルールのあり方情報提供者からの適切かつ負担の少ない同意取得の方法第三者提供時のルールのあり方 I o T おもてなしクラウドに必要とされる要件と提示方法の4点について検討をしてまいる。
- ユースケースに基づく実証実験については、旅行のシチュエーションにおいて事業者間連携による利便性の高いサービスの実現、スポーツイベントのボランティア管理にマイナンバーカードや I o T おもてなしクラウドを活用するユースケースの検討、文化施設におけるファストトラックの実現と、他の事業者に置かれたサイネージの活用に関するユースケースの3つを抽出した。
- 具体的な実証としては、手ぶら観光サービス実証、交通機関・観光事業者連携の実証スポーツイベントにおけるボランティア管理の実証、文化施設と他の情報サービス事業者の連携の実証を行う。

【日諸説明者】

- I o T おもてなしクラウドの実証及び情報仲介機能の検討についての事業の全体像は大きく分けて3つに分けられ、1つ目はユースケースの創出及び便益の見える化、2つ目は、既存データ活用時のルールに関する調査・実証及び社会実装等に向けての調査・検討、3つ目は、クラウド間連携の検証を行わせていただく。
- 今回、ユースケースは一般社団法人おもてなし ICT 協議会様への再請負にて実施させていただき運びとなっており、7種類のユースケースで、延べ数で計1,700名のモニターに参加をいただくことを目標としている。
- 今年度から、新規の実証項目として情報仲介機能が追加されており、モニター客から個人情報の第三者提供に係る同意を取得した上で、情報仲介事業者から活用を希望する情報利活用事業者に対し、個人情報の受け渡しを行い、情報利活用事業者は取得した個人情報をを用いて、情報提供者に対し各種のサービスや便益を還元するという仕組みをとらせていただく。

【久原構成員】

- 東京都ICT戦略を現在策定中。東京都ではおおむね5年後のICTを活用した東京の姿について、坂村先生に座長をお務めいただき、ICT先進都市・東京のあり方懇談会で議論を行い、提言を頂いた。
- この提言の中の大きな柱の1つが、都市機能の強化、都民サービスの向上だったので、その提言を踏まえ、今後の都の政策実現におけるICT利活用を、東京都ICT戦略としてまとめる予定としている。中間地点で基本的な考え方と主要施策の方向性というものを出し、パブリックコメントも実施して、その結果も踏まえ、都民目線の戦略として、今年度冬ごろに策定・公表していきたいと考えている。
- 東京都は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会と、その後のレガシーを見据え、今後活用が期待される先端技術の社会での実用化、2020年のICTショーケース化の実現に向け、都の持っているフィールドを提供して、事業者の皆様の実証実験を行っていただくという取り組みを開始した。今回は、東京2020大会に向けてさまざまなシーンで活用が見込まれる多言語サービスロボットについて、東京都の観光案内や都庁舎の案内などを利用者の方に会話形式でやるということで、その有用性・可能性などを検証している。
- 東京都では2020年に向けてICTの取り組みをより一層推進していく所存。

【越塚構成員】

- 今後重要だと思うのは、2020に向けて、個人情報、パーソナルデータをきちんと利活用することは、現在ICT全体で重要なテーマで、個人情報を扱うにはいろいろなパターンがあり、今回ここで実証しているのはPDSのように、個人の方が自分でいろいろなことを設定してコントロールできるというタイプのものと、ある程度、他者に情報を信託して利用してもらうやり方等がある。
- また今後、おもてなしクラウド事業が2020年に実用になっていったときに、協力している企業等がスポンサーでなかった場合、どのように今後展開していったら良いという点は整理していただければと思う。

【舘構成員】

- 組織委員会としては、オリンピック自体がスポンサー料を基本とする商業イベントということもあり、様々な制約がある。

- 昨年からアクション・アンド・レガシー参画プログラムという名前で、エンブレムを教育関係の学校や自治体、一部業界団体様の活動にも、個別に認証をいただき、そちらで許可を出すという枠組みがあるので、そこから先は個別の相談だと思っている。マーケティングサイドの人間が少し杓子定規な回答をしたとしても、いろいろ工夫すればできる余地は多々あると思っているので、ぜひ個別にご相談させていただければと思う。

【田中（謙） 構成員】

- 今年の実証事業を踏まえ、来年度以降にどう進めていくかというところが重要だと思う。去年と今年でいろいろ課題が抽出されたところだと思うので、その実装化に向けた検討というのも鋭意、並行しながら進めていきたいと思っている。
- 当然、利用者の方にとって魅力的なインフラ、プラットフォームであるということが大前提だと思うが、これを使っていただくサービス事業者の方々にとっても、使いたくなるようなプラットフォームという両面があってこそその仕掛けだと思うので、その2軸でいろいろなことを考えながら、今年の実証事業を進めていきたいと思っている。

【田中（義） 代理】

- スポーツイベントにおけるボランティア管理について、一昨日と昨日に、参加して参った。組織委員会のアクレディ担当の方と総務省の方にお立ち会いいただき、マイナンバーで応募した方が、実際アクレディ発行のときに、マイナンバーカードでどう発行するかということを見学いただいた。
- マイナンバーカードを使って確実な身元保証をして応募した方については、当日アクレディを発行するときにはマイナンバーカードをかざすだけで、そのマイナンバーカードの中に入っている氏名と顔写真の情報を基に、スピーディーにアクレディ発行できるということが可能になる。
- 通常はボランティアの募集はイベントごとで募集されるが、このようなクラウドがあることによって、過去にほかの大会でボランティアをしたという情報を履歴として使うことも可能になったり、またこの情報を活用することにより、ボランティアの出退勤管理などにも活用できるというような付加価値があるということも確認できている。
- 地域の実証においては、他に会津若松実証で、観光の周遊チケットについて参加している。

- 東京都の取り組みについては、庁舎のサービスロボットもご提案させていただいている。事前に庁舎に来るといことがわかれば、その人を認証して名前を呼んだり、多言語で案内をする等、きめ細やかなおもてなしをすることができる。

【館構成員】

- 組織委員会のボランティアシステムは制約が多いため、こういったサービス連携という可能性は検討したい。

【坂村主査】

- 今までおもてなしというと、どうしても外国から来る方をどうもてなすのかという点が最初のきっかけとして始まったのだが、実際にはオリンピック・パラリンピックを円滑に進めていくためには、ボランティアの方をどのように扱っていくかということは非常に重要な点であり、ここでも個人情報を多く扱う必要が出てくるので、オリンピック・パラリンピックでおもてなしクラウドを、外国人の方のケアというだけではなく、ボランティア管理という面で役に立つというのは大変いいことではないかと思う。

【田丸構成員】

- 個人情報を扱う時、情報を提供される側は、自分の情報がどう管理されるのかというところに非常に興味がある。
- そのような中で、エンドユーザーの視点から見た場合に、サービス提供者、サービスの信頼度の評価もぜひ確認したいと思うのが自然だと思う。
- したがって、サービス利用者が実際にサービスを活用しているベンダーの評価がどうか、エンドユーザーが評価する仕組みと、実際に自身の情報を提供する相手として、対象とするのかしないのかというような仕組みがあると、より活用が促進されるのではないかと思った。
- サービスの種類だけではなく、この企業グループが自分は好きなので、ここには提供するや、どのような対象に情報を提供するのかということに対する柔軟性というものも重要になってくるのではないか。
- サービス事業者、ベンダーが、自分のどのような情報にアクセスをしたのかということ、実際に個人情報のオーナーであるエンドユーザー自身が確認できるような仕組み

というものを提供できると、提供する側もより安心して情報提供できるので、このサービスの活用を推進していくという意味においては、いかにエンドユーザーに安心感を与えるのかというところが非常に重要なのではないかと思いますので、サービスのあり方をユーザーインターフェースを含め検討いただく際に、そのような視点からもご検討いただけると良いのではないかと。

【島田構成員】

- 私が追加で期待したい点としては行われている実証実験を、ユーザーの立場から見たユーザーエクスペリエンス全体として、本当にお客様に心地がよいかどうかという点も、同時進行で検証していただきたいと感じている。

【岡田構成員】

- キラーサービスが重要だと思っている。一番利便性の高いサービスを、対象であるターゲットに当ててどのように検討していくかということが非常に重要になるのではないかと考えている。

【寺澤代理】

- S u i c a もこの実験で活用してもらっているので、必要とあれば協力はさせていただきたい。

【中村構成員】

- デジタルサイネージを用いた実証を竹芝や渋谷でこれまで進めてきており、実利用についてはデジタルサイネージコンソーシアムやC i P協議会などと連携をして進めたいと思っている。またチケット流通の適正化をマイナンバーカードを使って実証するというプロジェクトを、音楽協会とともに進めており、これもオリ・パラに向けて連動していけるように進めていきたいと思っている。
- これらの施策は2020オリ・パラ向けに進められているが、さまざまなインバウンドの施策というのは、2019年ラグビーの大会がかなり本番だと民間では見られている向きもあるので、そろそろせっぱ詰まってきたなと感じている。関係者と力を合わせて、急いでいきたいと思う。

【館構成員】

- IoT おもてなしクラウドのような個人情報を預ける仕組みに対するユーザーの安心感や信頼感はやはり非常に大事だと思う。また組織委員会ではいろいろなシステムの連携やサービスの連携の議論をしている中で、ユーザー情報自体をシェアするだとか、他の外部機関の方にアクセスを許すといったものに対してまだまだ慎重なご意見が多いと感じる。
- 民間ではこういった話というのは個々のビジネスの話として理解されているが、公の場に行くと、こういった仕組み自体が、何かのプロモーションや、商業サービスのために利用されるのではないかというような思い込みが非常に強いと思う。
- 一方で実際には、公的なサービスがこのような仕組みで連携されることのメリットは大きいと思うので、こういった個人が個人のデータを完全にコントロールできる、事業者側は情報漏洩のリスクが今まで以上に格段に減らすことができるという仕組みの価値自体を、もうちょっとわかりやすくアピールする必要があるのではないかな。それはエンドユーザーだけではなく、行政や公益財団法人のような公的な方々その理解を深めていかないといけないだろう。

【飯倉調査官】

- 政府全体で、個人情報を個人のもとで管理しつつ、どのように利活用するかというのは最重要のテーマになっているので、この中でできることを考えたいというのがこのプロジェクトだと思っている。
- 今回、おもてなしクラウドに特化したものにおいても、しっかりと我々でPRできるようにしたいと思うし、関係の方々にご納得いただいて連携できることを目指して頑張っていきたいと思っている。

【館構成員】

- 例えばボランティアプログラムひとつとっても、非常に公的な色合いが強かったりする。やはり、公的な機関が扱う個人情報というのは、それなりの目で都民、国民から見られているということもあり、民間では考えられないくらい、皆さん、慎重になっている。

- やはりそれらの面をを少しずつ変えていかないと、せっかくのオリンピックでもできることが限られてしまいもったいないなという気がする。

【坂村主査】

- 恐らくボランティアの方の力を最大限生かすために、このおもてなしクラウドがうまく使えたらと思うので、ぜひ、このプロジェクトとしても、オリンピック・パラリンピックに貢献したいと関係者の方はみんなそう思っていると思うので、ぜひフィードバックをかけて、うまくやっていきたいと思う。

【吉田総括審議官】

- オリ・パラへ向けて、そしてその後のレガシーとしての維持も含めて、政府を含めて多くのプレーヤーが、いろいろな局面で現在動いている。
- その中で、それぞれの立場から、いろいろな考え方のもとで物事が進んでおり、まさに今、館さんをご指摘のような点については、我々政府内でもコミュニケーションをとっていき、さまざまな問題提起を受けとめさせていただいて、関係各所と協力をしながら、成功にいくように取り組んでいきたいと思っている。

【坂村主査】

- このワーキンググループは、2020年に向けた都市サービスの高度化についての議論を行うということから始めてきが、今年度が終わると残り2年になるので、29年度の実証を通じて、クラウドに必要な機能やユースケースやルール整備の観点から、一定の目安をつけたいと思っている。できれば今年、一定の目安をつけて、今後レガシーや、これをどう広めるかという議論に移っていきたいと思っている。
- また旅行者が情報を登録するプロセスや実際の運用が、論点に対しての検討でより使いやすく、わかりやすく、誤解のないように使っていくにはどうするのかという点も力を入れていただきたい。
- また東京オリンピック・パラリンピックの大会の組織委員会とどのように連携するのかという点で、一つの入り口が見えてきたと思う。ボランティア管理は重要であり、これがオリンピック・パラリンピックの成功にもつながるというお話をいただき、このシステムをうまく使っていくということは大きなプロジェクトの成果になるのではないかと

と思っている。

以上