

総務省総合通信基盤局電気通信事業部  
消費者行政第一課課長補佐

**牧野 知子** Tomoko MAKINO

平成 19年 4月 総務省採用  
同 総合通信基盤局国際部国際政策課  
平成 21年 7月 同 情報流通行政局郵政行政貯金保険課  
平成 21年 10月 内閣官房郵政改革推進室  
平成 23年 8月 総務省情報流通行政局情報セキュリティ対策室係長  
平成 25年 7月 英国留学(ロンドン・スクール・オブ・エコノミクス(LSE))  
平成 27年 7月 総務省情報流通行政局情報流通振興課課長補佐  
(産休)  
平成 28年 7月 内閣官房内閣人事局参事官補佐  
平成 30年 6月 現職



## デジタル化社会における フェアネス 公平性の実現

### ■ 使う人のために

皆さんが毎日使うスマホやインターネットなどの通信サービスは、現代社会のライフラインだからこそ、誰もがいつでも、安心して使えるようにすることが求められています。

しかし現実には、行政には、通信サービスに関するさまざまなトラブルの相談が日々寄せられています。私の所属する消費者行政第一課では、主に通信サービスの契約に関するトラブルを担当しています。

日本の携帯電話やインターネットの契約は、一般的に、「2年縛り」のような期間拘束契約や、いろいろな条件に応じた割引などが組み合わされ、とにかく複雑。消費者、特に高齢者からは、事前に説明された内容と違う、不必要な契約をさせられたといった苦情が多く寄せられています。

急増する消費者トラブルを背景に、数年前、消費者保護ルールを抜本的に強化する法改正が行われました。そこでは、事業者が契約に当たり消費者にきちんと情報提供をすること等の規律が盛り込まれ、それによりトラブルの急増にいったんは歯止めがかかりました。しかしその先には、ではそもそも事業者が消費者に提供する契約の選択肢が本当にフェアか、という問題が

残っています。

ただスマホを使いたいだけなら、契約はもっとシンプルでわかりやすい、利用者にとってフェアなものにできるはず。しかし契約者を囲い込みたい事業者と消費者の間の交渉力の格差は大きく、そこに行政が介入する余地があります。長年の競争の結果生み出された既存システムを変えるのは容易ではありませんが、現在、次の新しい消費者保護ルールを策定するべく、関係者で議論を重ねています。

### ■ ルールメーカーの仕事

消費者保護などの規制はその効果がダイレクトに社会を、日常生活を変えていく力を持つ強力なツールです。一方で、過度な規制は、事業者の自由を奪い産業の活力をそぐことになるため、適正なバランスを考える必要があります。そのために、さまざまな関係者の意見を聞き、他業種や海外の事例も参考にしつつ、自分のこれまで培った行政官として、生活者としての感覚も大事にしなが、最適と思われる解を練り上げていく。ルールメーカーの醍醐味はここにあると思います。

私はもともと情報通信分野の消費者保護に関心を持って総務省を志望しましたが、これまでにICT分野の国際政策、郵政

改革、サイバーセキュリティ、出向先では国家公務員の女性活躍や働き方改革の仕事を担当させてもらいました。異動のたび新しい分野に飛び込むような感覚でしたが、入省10年を経た今、一つ一つの経験が組み合わさり、自分の力になっているという感覚があります。そして今、その土台の上に、多くのプロフェッショナルな上司や同僚とともに、長年の夢だったテーマに取り組む場に立つことができ、この上ない充実感を得ています。

総務省は幅広いフィールドを経験させながら、人を育ててくれる懐の深い職場です。何か一つでも気にかかるテーマがあったそのあなた。あなたの無限の可能性を引き出すこの職場に、思い切って飛び込んでみませんか。



休日に子供と高尾山にて

就職先についてぼんやり考え始めた大学生の頃、テレビは日本のTPP交渉入りをさかんに報じていました。当時の私にとって、国際情勢というのは、面接で聞かれるトピックの一つに過ぎず、自分とは縁のない世界と思っていました。あれから6年。私は今、ICT分野の国際交渉を担当し、最前線で奮闘しています。

### ■ 国際×ICT: 「自由なインターネット」は必然か

現在、G20の枠組みを通じた国際的なルールメイキングと各種経済連携協定(EPA)の枠組みを通じた協定交渉を担当しています。

インターネットには国境がありません。我々がインターネットの在り方を、国際的なデータの取扱いを、インターネット上の新たなサービスを議論するとき、必然、その議論は各国を巻き込むことになります。比較的歴史の浅いこの分野では、各国の様々な思惑が入り乱れています。自由なインターネットを実現したい国とプライバシーを重んじる国。新興技術に関するルール作りを進めたい国とルールに縛られることを嫌う国。そういった対立構造が随所に見られます。

例えば、「データは21世紀の石油であ

る」と言われることがあります。AI・IoT等、新たなサービスのポテンシャルを引き出す原動力は「データ」であり、データが自由に流通する国際関係を構築すべきこの言葉は我が国ではそういった文脈で扱われます。一方で世界に目をやると、データ流通を過度に制限しようとする国も散見されるのが現状です。こうした基本的価値観の異なる国との間で粘り強く交渉・調整し、共通理解を醸成する一それが私たちの仕事です。

2019年には、我が国がはじめて議長国を務めるG20が開催されます。議長国として議論を適切にリードできるか。我々の手腕が問われています。

### ■ 若手行政官×国際交渉: 成長出来る環境はあるか

先日、EPA交渉会合に一人で赴く機会を得ました。各国の思惑が渦巻く会議場で、交渉担当はその肩に国内事業者や国内ユーザーを背負い交渉に臨みます。国内の制度についてはもちろん、相手国の法制や市場環境等についても把握した上で、慎重に交渉を進めていくことになります。発言する際にはJAPANと書かれた札を掲げます。その時、私が発する言葉は、ある意味で「日本」を代表した発言になります。学

生の頃、教科書で見た国際会議の様子を思い出し、自分もそれを支える一部になれたらどうか、そんなことを思います。若手職員のうちから、自分の頭で悩み、考え、国を背負って交渉する。成長出来る環境がここにはあると確信します。

### ■ 挑戦

昨年末、TPPが発効しました。大学生の頃は、その発効のタイミングで自分がTPP担当をしているとは夢にも思いませんでした。

私にとって総務省とは、自分を新たな挑戦に導いてくれる「滑走路」のようなものだと思います。

あなたが、今の自分からは想像できないような、挑戦の日に飛び立ちたいと思ったのなら。総務省という舞台を使い、自分の翼で羽ばたいてみませんか。



インドネシアでの国際交渉の場にて



総務省国際戦略局国際経済課  
多国間経済室WTO・EPA係長

## 前田 和寛

Kazuhiro MAEDA

平成 26年 4月 総務省採用  
同 総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課  
平成 27年 8月 同 行政評価局政策評価課客観性担保評価推進室  
平成 28年 7月 同 大臣官房秘書課  
平成 29年 9月 現職

飛び立つ覚悟、ありますか。