

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会
スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するWG（第3回）

議事要旨

1 日時 平成25年2月20日（水）9:45～12:15

2 場所 総務省8階 総務省第1特別会議室

3 出席者（敬称略）

○構成員

堀部 政男（主査）、新美 育文（主査代理）、池永 全志、石田 幸枝、金井 修、
近藤 則子、齋藤 雅弘、沢田 登志子、高橋 伸子、中崎 尚、平野 晋、藤川 大
祐、森 亮二、若林 亜理砂

○オブザーバー

KDDI株式会社 古賀 靖広

ソフトバンクモバイル株式会社 濱谷 規夫

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 吉澤 和弘（代理出席）

一般社団法人ソーシャルゲーム協会 朝倉 孝之

一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 岸原 孝昌

一般社団法人インターネット広告推進協議会 宮澤 由毅

一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構 吉岡 良平（代理出席）

文部科学省スポーツ・青少年局青少年課 関根 章文

○総務省

安藤 友裕（総合通信基盤局電気通信事業部長）

安藤 英作（総合通信基盤局総務課長）

吉田 博史（事業政策課長）

斎藤 晴加（データ通信課長）

玉田 康人（消費者行政課長）、小川 久仁子（消費者行政課企画官）、鎌田 俊介（消
費者行政課課長補佐）、門田 茂（消費者行政課課長補佐）、園田 雄二（消費者行政
課課長補佐）、奥田 依里（消費者行政課課長補佐）

4 議事

（1）開会

(2) 議題

(ア) スマートフォンのアプリ利用における新たな課題への対応

(イ) スマートフォンサービス等の適正な提供の在り方

(3) 閉会

5 議事要旨

(ア) スマートフォンのアプリ利用における新たな課題への対応

以下のとおり説明が行われた後、質疑応答が行われた。

① 藤川構成員から、資料1に基づき説明が行われた。

主なやりとりは以下のとおり。

(森構成員)

- ・藤川先生の説明にありました2番のところ、通話・メッセージ系アプリについて、ご意見の趣旨をお伺いしたい。これまで関わりがなかったものにつながるルートをつくらないということは、あらかじめ連絡先がわかっている人としかやりとりができないようにすべきであるということか。

(藤川構成員)

- ・然り。

(森構成員)

- ・そうすると、現在のサービスの趣旨とはちょっと違うようになるかなと思うが、それは安全性との関係では仕方がないということか。

(藤川構成員)

- ・例えば、LINEについて申し上げると、IDによる検索をすとか、させるとかということをするために特定多数につながるわけで、IDの利用をとめるということでもって、基本的には電話番号を知っている、もしくは近くにいるその場でやりとりをしているということがなければつながらないということになるのかと思う。これは各サービスについて同じようなことが言えるはずであり、IDのようなもの、文字列を交換することによってつながらないというようなルートをつくるというのが基本ではないかというふうに考えている。

(岸原オブザーバー)

- ・ 対策の1つとしてつながないものをつくるというアイデアはいいと思うのだが、ただ、対策がそれしかないような認識を受けた。実際に青少年保護の対策で言うと、事前的に制限をかけるというものと、あとは事後的にペナルティーを与えるなど、複合的に考えて対策をとっていく。どうしても日本の場合だと、事前に事件が絶対に起こらないような形で対策をやっていると、逆に青少年の可能性をつぶすことになる。あるいは、青少年がコミュニケーションをすることはやらなくてよいというような極端な話につながることもあり得るので、事前的にやるものと事後的にやるものとバランスをとって対策を考えていくというふうにしていただければと思う。
- ・ もう一点、先ほどの大手SNSサービスとか、EMAの認定がどうこうというわけではないが、全般的にこうでなくてはならない、これしかだめだというような運営を今日本の中でやっているわけではなく、事業者が青少年保護の取組の中でそういったことが起こらないようないろいろな対策を認めていくというのが、いろいろな民間事業者、あるいは認定制度の中でも趣旨になっており、一概に現段階でこれはいけないということを正面から制限しているわけではないとご理解いただければと思う。

(藤川構成員)

- ・ 2点とも基本的に賛成でございまして、多様な方法が工夫され、結果的に青少年の安全が保証されるということが大前提。ただ、理念がどうあれ、現実として、例えば2番についてはあまりどういう方向で対策していいかということがはっきりしていないということがあるため、1つの可能性をお示しした。当然ほかの対応があっても構わないというふうに考えている。

また、3点目も含めてだが、いろいろな対策があってもいいのだろうが、Facebook、Twitter、Google+などがEMA認定サイトになっていないというのが現状で、認定サイトにならないことにはカスタマイズしなければフィルタリングから外せないという制度になっているため、これを一歩進めたいということで書いたつもりであり、もちろん方法等々についてはさまざまな検討がなされるべきで、私としても青少年の可能性を閉ざすような対策ばかりではまずい。バランスのとれた対策が必要であると考えている。

- ② NHN Japan株式会社 泉原氏・高橋氏から、資料2に基づき説明が行われた。
- ③ 東京大学大学院情報学環教授 橋元氏より資料3に基づき説明が行われた。
- ④ 独立行政法人国民生活センター相談情報部主査 小林氏より資料4に基づき説明が

行われた。

⑤ Facebook, Inc. 森岡氏より資料5に基づき説明が行われた。

(藤川構成員)

- Facebook, Inc. の森岡氏に伺いたい。お話を伺った中で、ポリシーとしてやっていらっしゃることにについてはすばらしいと思うのだが、実態を見ると、うまく機能していない部分があるのではないかと。例えば私が知っている16歳の女子高校生がFacebookのページをつくっていて、私は友達ではないのだが、先ほどのお話では、全然関係ない人は検索できないというようなことだったが、表示が結構出る。それは年齢を詐称しているのか、何なのか分からないが。あるいはメッセージ等についてもいろいろ監視をされているということだったが、よくメッセージのその他のところにスパムメール的なものがたくさん来ていて、対応に苦慮するとか、知らない人からよく友達リクエストが来るとかというのがあり、総体としてかなり安全性は高いのだろうが、例外がある、わかりにくい点があるとかということが残っているのではないかと。

(Facebook, Inc. (森岡氏))

- そのあたりも我々も非常に憂慮している部分ではあり、その体制を今年中には固めたいと思っていて、日本の体制としては今作っている最中。また、ユーザーも非常に多くなっており、そのあたりは専門的な部隊をしっかりと持って対応していきたいと思っている。

(森構成員)

- 知り合いかもものところに現在表示されるものはどのようなものが表示されるのかを教えてください。

(Facebook, Inc. (森岡氏))

- 知り合いかもという部分に関してはいろいろなアルゴリズムが走っており、一概にこれですというふうには言いがたい部分がある。
- 例えば、初期登録したときにSNSは友達がいなかったら全然おもしろくないサービスではあるので、最初にいろいろな友達を発見したいということで、初期登録のタイミングであなたの例えばヤフーメールのアドレス帳の中から友達を探しますかというのがノーティフィケーションに出てくる。その際にログインを行って、1回探しに行くということを行える。これは必ず行うのではなくて、ユーザーの判断で行い、ユーザーの判断

において行った場合、1回それで友達をリストアップすることができる。そこで、友達として見つけた人をチェックするのだが、チェック漏れというのもあったりするので、そういうのがたまに出てくることもあるかもしれない。

(森構成員)

- 例えばアドレス帳・メーラーの情報というか、そういうもの、PCの中のものが使われているというわけではないということか。

(Facebook, Inc. (森岡氏))

- 然り。

(平野構成員)

- NHN Japan株式会社に質問。スライドの29ページ、サクラサイト誘導の無差別勧誘メッセージの問題を取り上げられている。特定電子メール、迷惑メールを規制する法律があるが、その辺のご検討とか、相談とかされているのか。というのは、同じような問題、今度は国民生活センターさんのご発表の中でも、同じようにサクラサイト誘導というのが問題になっているようなので、共通の問題として、ここは何か対応が必要なのかと思いい、質問させていただいた次第。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- 電子メールには該当しないと考えているので、そのようなことではないかと。

(平野構成員)

- そうすると、これは総務省の検討になるかもしれないが、そもそも特定電子メール法というのは初めに電子メールだけを対象にしており、その後、ショートメールとかという、違う定義から外れるようなものを使う業者が迷惑メール的なものを送る人が出てきて、省令改正とかということで対応していったという歴史があると思うので、これが電子メールの規制の対象にならないとなると、今後それも検討が必要かなと思う。その辺はどうお考えか、お話を伺いたい。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- 法律の定義からは外れているが、自分たちとしてはできることをやっている状況。

(平野構成員)

- 当然、規制というのはよろしくないのですが、技術的な対応が可能であれば、最大限尽くしていただいて、それでもどうしてもという法規制とかという話になると思う。

(中崎構成員)

- ・NHN J a p a nにお伺いしたい。18ページの登録方法のところ。実際デフォルトオフのまま利用する方はどのくらいいるのか。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- ・割合については不明。

(中崎構成員)

- ・サービスのことを考えるとオフのまま使うと使い勝手が悪い気がするが。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- ・オン、オフ、どちらを推奨しているということはない。用途によって選んでいただければいいのかなというふうに思っている。初期設定で使う、使わないを決められるわけだが、後でやっぱり使おうというふうにして使うこともできるし、後で使わないという選択肢、後で使わないということになると、それまでは使っている状況になるので、そこから先を使わない形になるが、設定はいつでも変更可能。

(中崎構成員)

- ・使わないにした場合は、今まで登録されたというか、追加されてしまった分については消すことはできないということか。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- ・然り。一旦友達関係になっているものなので、そこを解消するというわけにはならない。

(中崎構成員)

- ・そのあたり、説明がわかりづらい等の苦情が来ることはあるのか。

(NHN J a p a n株式会社 (高橋氏))

- ・特に相談が多いという話は社内から聞いてない。

(若林構成員)

- ・いろいろな説明があっても、事前にそれを加入する前にすべて読んでから加入する方というのは相当リテラシーが既に高い方だと思う。その意味でデフォルトというのが重要かなというふうに考えている。

- ・NHN Japanについては、一番制限的なところをデフォルトとされているのかというのが、まずセキュリティー系についてはすべて一番厳しいところにデフォルトを置いているのかお聞きしたい。

- ・Facebook, Inc. については、プライバシー、内容が他者から検索されるとか、あるいは自分のタイムラインがどこまで公表されるかとか、どのレベルのユーザーを念頭に置いて

デフォルトを決めていらっしゃるのかをお聞きしたい。

(NHN Japan株式会社 (高橋氏))

- ・セキュリティ系では、説明資料の32ページのところ。LINE IDの検索という機能に関して、こちらはデフォルトオンになっている。理由は、LINE IDを使い始め、検索がオフになっているとその人はIDをつくっても、何も、誰からも検索されなくなっているので、機能をわかっていなければ、不具合というふうに思われる方のほうが多くなってしまうということがあるから。LINE IDをつくるということ自体は、その時点で誰かしらから探されようとしている、探そうとしていることになるので、最初はオンになっている。しかし、用が済んだ後にすぐオフにされるというケースはあるというふうには考えている。

(Facebook, Inc. (森岡氏))

- ・Facebookの場合は、プライバシーセッティングで細かくカスタマイズできる。最初に登録した場合は、中程度のセキュリティレベルという形で提供をしている。そういう意味でいくと、投稿した情報自体は、すべて一般公開にはなっていないかかと。

(高橋構成員)

- ・NHN Japan 株式会社へ質問。LINEのサービスというのは、世界230カ国、全世界的なサービスとして発展しているというふうに承知しているが、Facebookのような海外とつながる、メリットもあるけれども、リスクもあるわけであり、海外の青少年の規制等をどの程度ご存じか。
- ・それから、LINEのサービスというのは、オープンからクローズのネットワークで、私が昨年お聞きしたときには、既に出会っている人が使うサービスで、安心・安全だということ強調されていたが、説明を伺うと、新しい出会いを生むようなふるふる機能であるとか、LINE IDという、使い方によって新しい友達ができるということが売り物になっているということがわかった。ただ、その後、例えば電話番号しか入手しない。その人の年齢も名前も入手しないという傾向のサービスではないかと私は思っているが、その場合に例えば無料電話は使いたいが、メッセージ機能は使わないということを考えたときに、どのように対応しているのか。電話番号から、例えば迷惑行為をした人を削除するしか方法がないのか。LINEのサービスをやめてしまうしか方法がないのか。実際にどういうトラブルがあったのか、少しお聞かせいただいた上で、対応を伺いたい。
- ・LINEは個人情報をとらない。年齢がわからない。だが、未成年かどうかの確認はしてい

るという話を聞いたことがあるが、それはどのようにやっているのか。今回、a uさんで検索可かどうかということの対応をされたということだが、キャリアとの関係だけでやっていくのか。

- それと、なぜほかの電話会社とはそのようなことをしていないのか。
- 検索許可にするかの許諾や利用規約ですが、文字情報がたくさん出てきて、高校生が読んでチェックを入れるということは、なかなか大人でも煩わしくなるようなものがたくさん書いてある。その辺をそちらのお得意のサービスを使って、青少年にもわかりやすいもの、あるいは間違わないような形というのは検討されてないのか。
- Facebook, Inc. には、安全の理念とか、家族での云々というのを細かくユーザーに対応されているということで、先ほど画面でも見せていただいたが、ヘルプの中からその他というところに入っていくと、到達しない。LINEについても同様だが、目立つところに入っていないというのが問題ではないかと思っているが、その辺、改善する予定があるのかお聞きしたい。

(Facebook, Inc. (森岡氏))

- Facebookの場合はそういったユーザーを対象に開けた場合のトップ画面の中の上3分の1から大体2分の1ぐらいのところにお伝えしたいことを大きく表示する機能がある。ユーザーをセグメントしてターゲティングしながら、伝えたい人にだけ表示するというような形で表示することをしている。例えば青少年の方が利用された場合は、皆様には見られないかもしれないが、青少年の方には一定期間出すようにとか、タイミングを持って表示するようにしていて、そこの啓蒙活動は綿密に行っており、全員伝えるというよりか、必要な人にだけ必要な情報を伝えるというような形で大きく表示することをしている。

(NHN J a p a n株式会社 (泉原氏))

- 海外での青少年保護の法的なリスクというところについて。現在、海外での青少年保護に関する法的リスクにまつわる問題というのは特に認識はしていないが、海外でもユーザーが増え続けているという状況の中で、今後、そういったリスクが発生しないという保証はないというふうに考えている。青少年保護というテーマに限らないが、幾つかのこちらで懸念している法的なテーマについては、ユーザーが増えている、あるいは非常に多くのユーザーにお使いいただいているというふうにこちらで認識しているエリアについて、それぞれ現地の弁護士に法的な問題についてのレポートを受け、また協議をす

るというような形で法的な対策を進めていきたい。また、実際にそういった活動を今続けているところ。

- 2つ目の質問以降について。電話だけしか使いたくないというのは正直聞いたことがないので、今のところ社内で電話だけ使ってメッセージだけ抑えるというようなことの検討はされていないかと。そういった要望が多い状況であれば、それは検討のほうに進めていきたい。
- つき合いたくないユーザーとの関係性については、ブロックという機能を使ってブロックしていただくということが提供している機能になる。
- トラブル事例について教えてくださいという話だが、資料で言うところの25ページ以降の部分。LINE IDを交換することによる何らかの出会いが発生しているのではないかと。それに対してどういう対策をしているかということの紹介を25ページから始まる場所に記載。あとはサクラサイト誘導的なものが29ページ以降に書かせていただいたものがその事例と対策ということでまとめさせていただいている。大きく分けるとこの2つが今まで大きく発生した事例かと考えている。
- 未成年に関してどうやって年齢をとっているかということについては、携帯電話会社の利用者情報を使って確認をとっている形。携帯電話会社に利用者情報を確認して、その利用者情報として18歳未満であるということがわかった時点で、LINE IDを交換させない、LINE IDの検索はさせない、できないという対策になっている。
- 現状ではKDDIのAndroid版のスマートフォンについてはすべて入っている。KDDIのiPhone版、またはsoftbankのAndroidのものとiPhoneのものについては大詰めのところというか、社内と携帯会社のほうで協議もしくは設備の準備する必要があり、その準備は年明けから取り組んでいると報告を受けているので、もしかしたら、間もなくこちらの対策を始めるといふふうに発表できるかもしれないが、日付は確定的には申し上げられないが、近日中というふうにはお伝えできるかと。
- ドコモについては藤川先生の発表があったとおり、機能自体をこれから提供される場所であり、提供していただいた時点で、それを活用させていただきたいと考えている。
- 高校生の方に、わかりやすく説明するような資料というか、動画等が必要ではないかみたいなお話があったのかと思うが、今後そのようなものやっていきたいと考えているが、私ども、いわゆる啓蒙活動的なものについては少しずつ今進めさせていただいており、例えば高校にお邪魔して、お話しさせていただくということも徐々に始めているが、

何分数が少ない。今後増やしていきたいというふうには考えている。

(高橋構成員)

- ・未成年とよく言うが、キャリアに確認しているのは20歳なのか、18歳なのか。

(NHN Japan株式会社 (高橋氏))

- ・18歳。

(平野構成員)

- ・国民生活センターさんのご発表のスライドの6ページ。アダルトサイトへ誘導されたという画面でご説明いただいたが、どのようにお答えをしているのか。今までのパソコンの時代では、アダルトサイト、料金請求等は無視すればいいだろうという回答だが、今後、ここでの新しい問題というのは、電話がかかってきたという、非常に怖い思いをすると。ただ、ご説明の画面を拝見させていただいたところ、利用規約というのはスクロールして下のほうを見ないとわからない。ということは、承諾の意思表示は無効じゃないかな。そういうような感じの今後は説明なり、回答なりが、苦情してきた人たちに整理してやる必要があるのかと思うが、どのような回答をなさったのかお聞かせ願いたい。

((独) 国民生活センター (小林氏))

- ・国民生活センターでも消費者にきちんと表示を見せているかどうかというところをポイントにしている。表示を見せておらず契約成立だということを言われても、その部分については課題があるのではないかということで納得できないものについては払わない、様子を見ましようというような助言になっている。

(瀨谷オブザーバー)

- ・東京大学大学院の橋元先生にお願いしたい。スライドの7番だが、ネット関係が増えて、勉強、テレビ、睡眠時間がばっさり減っているというのはそうだろうと思って、注意深く見ていくと、勉強の部分で、小中のところについて見ると、むしろ増えている人のほうが多いという感じに、数字上は見えた。そこはベースだと思うが、今のところどういう分析や検討をされているのか。

(東京大学大学院情報学環 (橋元))

- ・おそらく、これは統計的検定をかけても差は出ない誤差の範囲内であり、変化がないと考えていいかと思う。

⑥ 事務局から資料6に基づき説明があった後、意見交換が行われた。

主なやりとりは以下のとおり。

(石田構成員)

- ・ 高校生の利用率が高いということだが、相談の現場だと、大体トラブルがあっただけのご相談
いただいた保護者のお話によると、入学時のプレゼントとして携帯電話をとっているのが多
くなっている。中学の段階で一番最初からスマートフォンという例も増えてくると思う
が、そうした場合、青少年へのリテラシーの向上というようなことを言っても、中学生
だとそこまで行かないのではないかということになる。やはり保護者への啓発がより重要
であると思うと、2番の青少年ソーシャルメディアサービスの利用に関する課題のどこ
ろに青少年だけではなく、保護者向けというところを入れる必要があるのではないか。

(新美主査代理)

- ・ 今後検討の課題にする必要があろうかと思う。

(近藤構成員)

- ・ スマートフォンは簡単にY o u T u b eが見られるとか、検索ができる、薬の名前がわ
かるので大変シニアに人気。今、私たちは韓国の人たちと一緒にスマートフォンの、と
にかくLINEやFacebookのテキストは皆有料で買って、有料セミナーでやっている。これ
からはこれが地域のコミュニティの新しいN P Oの活動の柱になっていくような兆しも
感じている。ですから、ぜひ学校や家庭だけではなかなか対応するのが難しいときに、
こういった地域の力も役立てて、デジサポのような活動が地域で一緒にやれるような枠
組みを、国の方たちと一緒につくっていったらいいと思う。検討の中に入れていただ
ければと思う。

(森構成員)

- ・ II部の(1)のスマートフォンサービス等の適正な提供のあり方に関する現状、苦情・
相談の状況というところだが、国民生活センターのほうから説明があったような、ソー
シャルメディアの話ではない課金の決済、子供に貸してしまったら決済がするっと通っ
てしまう問題もあったので、それを3ページの3枚目の(3)の従来のネット利用の課
題のスマートフォン環境下における対応というところで、多機能化が進んでいて、決済
なんかは緩くできる問題があるということを指摘しておくことで、後に最終取りまとめ
につながりやすいのではないか。

(金井構成員)

- ・保護者、教育する先生の教育というのは必要かと思うが、使う側というのは、特に高校生になると、親・先生を超える。授業の中に取り込んでいただけるような場面をつくっていただくと非常にいいと思う。PTAとしてはリテラシー教育、徹底的にやっていくつもりでいるので、使う本人の教育にもう少し力を入れていただければと思う。

(新美主査代理)

- ・実は我々社会人一般もリテラシーはあまり高くない。大人はリテラシーがあるという前提でこの仕組みはつくられているが、どうもそうではなさそうだとするところもあり、一般の大学とか企業も一体どういう形でSNSと向き合おうとしているのか。その中からどういう点を国民全体で注意しなきゃいけないのかということがわかってくる資料も集め、作業として進めていきたいというふうに思う。リテラシーは大変重要な問題。

(中崎構成員)

- ・事務局様から参考資料として、ソーシャルメディアガイドラインで大学と地方自治体の例を挙げていただいているが、企業のもも参考にはなるとする。今回、特に大学を取り上げていただいたのは、やはり青少年ということ意識して取り上げられたということか。

(事務局)

- ・大学のガイドラインは大学の学生が一般に利用する場合ということと、自治体のガイドラインは自治体の職員が業務として業務を発信する際ということで、2つの事例として出させていただいた。

(沢田構成員)

- ・日本人が使っているサービスであっても、サービス主体が海外事業者である場合があることを分析の中に入れていただければありがたいと思う。法規制が及ぶ、及ばないという大きな問題や、カルチャーが違うということがあるかと思う。

(濱谷オブザーバー)

- ・国民生活センターからの発表中、相談件数が前年同期比で言うと5倍に増えているといったあたりは、課題の大きな2番のところかもしれないが、スマートフォン環境下でより手を出しやすくなっているとかといった意味では資料6P3の(3)の中で検討いただくのもよいのではないかと思う。

(高橋構成員)

- ・ 2の視点から言うと、スマートフォンを安全に利用するためにということにあまりにもウエートが置かれると心配であり、あえて発言させていただくが、実際にはスマホに乗りかえてしまったという人たちが、使い勝手が悪いとか、毎月の負担額が増大しているとか、危険に気がつかなかったとか、そういう人たちがいる中で、リテラシーの問題も出てきた。新しいものにすることというのは事業者にとってメリットはあるが、ニーズに合っていない人もいる。タブレット端末というのも進んでいて、特に今、小中高校生の教育にタブレット端末を使おうという動きが加速しているところなので、スマホ時代のというときに、リテラシーというのを単にスマホを上手に使いましょうということではなくて、スマホにするかどうかも含めて検討するようなトーンも必要。

(イ) スマートフォンサービス等の適正な提供の在り方

① 事務局から、資料7に基づき説明が行われた後、質疑応答が行われた。

主なやりとりは以下のとおり。

(近藤構成員)

- ・罰金とかというのはないのかと提案したい。

(齋藤構成員)

- ・理解しづらい複雑な料金の体系とか、契約の解除にかかわるペナルティー等のことはわかるが、一番の問題はベストエフォートという名前ですべて取り込んで飲み込んでしまっていて、本来は、私は債務不履行の責任をとっていただくべきではないかと思われるようなサービス。技術の進歩も激しく、例えば無線の場合には社会環境や都市環境が変わるだけでサービスの質が変わってくる。それを前提としてきちんとサービスを提供していただくということをもう一回見直していただきたい。そうしないと、例えば説明を受けて納得はしたけれども、そのとおりの利用が自分の場合にはできなかったというようなケースでトラブルになったり、解約の問題が生じたりというようなこともたくさんある。したがって、料金や体系が複雑なだけじゃなくて、踏み込んでもう少し議論をしていただいたほうがいいのではないか。
- ・法律的に考えると、そういう場合もあることを前提にして解約の際のルールをもう少し消費者寄りに変えていただくということが必要なのではないか。そんなようなことを課題としてぜひ議論いただきたい。

(新美主査代理)

- ・電気通信サービスにおいて、ベストではこれだけだと言っても、それは出るがわけがない。そうすると、通常の使用状況、あるいは利用者の数から言って、こんなものになりそうだというのはシミュレーションをやれば出てくるはずであり、その辺、議論していく必要があるのではないか。これは事業者にとっては大きな課題だと思うので、最後までベストエフォートという言葉は多分通用しなくなるのではないかと思う。

(石田構成員)

- ・現在、電気通信サービスについては特典がついていて、何がサービスで、どこから金額が差し引かれているかといった、契約関係がわからない状況。なおかつ、セット販売で売られているので、例えばスマートフォンを買うときにWi-Fiルーターもセットで

買うと、スマートフォンの2段階の最低限に抑えて、Wi-Fiでつなげば料金が抑えられるというような説明で実際買ったりする。ところが、スマートフォン自体は自動でいろいろ動いているので、なかなかそれに抑えられないとかいうことで、こういったような解約の話が出てくるということがあるが、その手前の段階でもこれとこれをセットにしたとき、どの部分がサービス料金でどこから——2年間の契約になっているが、2年間の通信料から割り引かれているのか、機種自体、端末自体に割引があるのかとか、そういうところがほんとうにわからなくなっている。ですから、複雑な料金とか書いてあるが、割引のそういうようなものが余計わからないということで、もう少し単純化したわかりやすい料金体系というのが必要。

(平野構成員)

- 全体として、やっぱり契約、料金体系も、おそらくプロバイダーが電気通信事業者側も料金関連部門以外の人なかなか説明できない。大学では大学入試が今いろいろな種類があって、説明しろと言われても、教授もなかなか説明できないのと同じで、ちょっとそういう問題があると思う。そうすると、こういう問題の根源に何があるのかというと、人間の認知能力の限界があって、それを超えるような料金体系であったり、規約内容であったりしていると思う。例えば、30ページ目のスライドの解約関連のクレームの最後の丸だが、自動更新になっていると知らないで、更新月じゃないから違約金が発生するが、最近では私の経験上では自動更新という説明もあるし、場合によっては重要事項になっている場合もあるが、実際に受けた消費者、人間はいつが解約月かということ覚えて解約する人はいない。これは認知能力の限界を超えている。そういうものがやっぱり問題があるのではないかという視点を今後人間の認知能力、消費者の認知能力というものも踏まえて考えていくべきではないか。

(新美主査代理)

- 自動更新というけれども、知らない場合が多いということかと思う。更新というのは確かに契約がつながるので、何らかの形でノーティスはあってもよいのではないかという話だと思うが、これも事業者にとっては1つの負担になることは間違いない。ただ、ユーザーとしては、ノーティスは欲しいという話になるかと思う。

(池永構成員)

- 31ページに書いてあることだが、特に今のスマートフォンではデータ通信をするのに3G回線とWi-Fi回線と両方使われるが、実際には3Gを使うときは有料の料金体

系の中に入っていて、Wi-Fiは通常無料でそのまま使える。その場合に実際に利用者がデータ通信しているときにどちらの回線を使っているかというのは、使っている途中にはほとんど理解することができない。通常3G回線でデータ通信は、大体定額のプランなのであまり気にしないのかもしれないが、海外に行ったときには特に非常に大きな問題になっており、実際に利用中にどちらを使っているか把握できない状態のままというのは少しよくない状況ではないかを感じる。

事務局から今後のスケジュールについて説明があった。

(堀部主査)

- I L A Sについて、国際的に実施をして、P I S Aと同じような形で国際比較ができればというふうに考えている。
- 先ほど金井構成員から言われたのからすると、保護者についてもそういうものがあるという。I L A Sというのは最後がSはスチューデントだが、I L A SのSのところをペアレンツにするのか、ガーディアンズにするのか、I L A Sだと言葉としてもきれいだが、I L A PかI L A Gか、そんなものを考えないといけないのかなと本日の議論で感じた。