

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

第17回会合 議事要旨

平成25年4月16日

1 日時 平成25年4月16日(火) 10:00～12:00

2 場所 総務省11階 総務省第3特別会議室

3 出席者(敬称略)

○構成員

堀部構成員(座長)、相田構成員(座長代理)、岡村構成員、木村構成員、桑子構成員、
長田構成員、藤原構成員、別所構成員

(欠席:清原構成員、國領構成員、野原構成員、松本構成員)

○総務省

柴山副大臣、吉良総合通信基盤局長、安藤総合通信基盤局電気通信事業部長、
安藤総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、齋藤データ通信課長、
玉田消費者行政課長、小川消費者行政課企画官、鎌田消費者行政課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 柴山総務副大臣挨拶

(3) 議題

(ア) 電気通信分野における消費者行政を巡る最近の動向について

(イ) その他

(4) 閉会

5 議事要旨

(1) 柴山総務副大臣挨拶

・ICTは社会経済活動の基盤として既に普及している。我が国経済成長のエンジンとして、また直面する社会的課題の解決のための鍵として、大きな役割を果たすことが期待されている。特に、近年急速に発展しているスマートフォンに関する諸課題と対応について本研究会から御提言をいただき、安心・安全な利用環境の整備に官民を挙げて取り組むことは、安倍総理からも指示のあった「ICT利活用の拡大」を進める上でも大変重要な取組と承知している。

・スマートフォンをめぐる諸課題のうち、まず、スマートフォンの利用者情報の取扱いについては、既に本研究会からいただいた提言を受け、アプリケーションごとの利用者情報の適正な取得や説明等について、事業者による自主的な取組を促しているということ

を、私のほうからIT戦略起草委員会に報告させていただいている。さらに、本研究会のワーキンググループで御検討いただいている、第三者によるアプリケーションの検証の在り方については、その実効性を高める上で非常に重要な課題であると承知している。

- また、スマートフォンサービスに関する広告や勧誘等に関する利用者からの苦情や相談への対応についての動向、あるいは内容の分析、これまでの事業者の取組などを踏まえて御検討いただいている。また、青少年による利用に関する諸課題への対応について、ソーシャルメディアの利用を中心に、保護者を含むリテラシーの向上方策等についても御検討をいただいている。これらは、幅広い年齢層の利用者の方々がスマートフォンに安心して接触して、利便性を享受できる環境づくりという上で、いずれも大変重要な取組であると承知している。
- 皆様には忌憚のない御意見を賜りますようお願い申し上げたい。

(2)

- 資料1～4に基づき、「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中間取りまとめ(案)」について、新保主査代理・新美主査代理から説明が行われた。意見交換の後、中間取りまとめを公表することとされた。
- 主なやりとりは以下のとおり。

(別所構成員)

- プライバシーポリシーに関する記述だが、ここで行おうとしていることが、グローバルに通用するものなのかどうかということを確認していく必要があると思う。
- 最後の方で各国との関係が載っているが、少なくとも日米のインターネットエコノミーで、プライバシーは重要だという確認はされつつ、EUのような過剰な規制というのは望ましくないというようなことは合意していると思っている。日本が今参加を表明したばかりのTPPの中でも、「free data of flow」というのに触れられていて、非常に重要なものになっている。少なくとも、もう一つ、日米協議の中で、日本側は、産業界を代表して経団連が、APECフレームワークというのを使ったらどうかという示唆をしていて、そこもほぼ日米で合意をいただいていると理解をしている。APECフレームワークにCBPRがあるが、クロスボーダーのプライバシーのルールに関して、それを適用するという前提で、様々な協議が重ねられているので、それをベースにフレームワークを考えるというのが必要かと思う。
- 先日、米国国務省と経団連で協議をする機会があったが、マルチステークホルダーでの

取組が非常に重要だということと、政府・消費者・産業界が協力すべきとおっしゃっていた。やはり産業界と消費者の代表者がきちんと入ったかたちで、フレームワークを共同してつくっていくということがないと、でき上がったフレームワークに参加するところがないと思う。先ほど、連絡協議会に35以上の団体・会社が入っているという話があったが、重要なのは、そこにまだプラットフォーマーが入っていないということだと思う。やはりマルチステークホルダーの枠組みができていないから、なかなか入れないのだと思う。グローバルなものをマルチステークホルダーで求めていくためには、協議の枠組みというのを考えていく必要があると思う。

- もう一つ、エンジニアの参加が重要だと思う。技術的な進歩が激しい分野なので、即応して様々なことを決めていくためには、エンジニア・専門家の知見が必要ではないか。
- 安心・安全な環境は、もちろん求めていくべきであり必要なものであることは言うまでもないが、同時に、こういう枠組みは、イノベーションを支えるものでもあるべきと考える。イノベーションをきちんと意識して、産業の発展を求めることができる中で、どういう安心・安全の枠組みがあるべきなのかということマルチステークホルダーで求めていくというのが、あるべき姿だと思う。今回の取りまとめの次のステップとして、そういう枠組みも早急に立ち上げて、進んでいくということを考えていただければと思う。

(新保主査代理)

- プライバシーポリシー等についてのグローバルな位置付け、各国との関係については、この取りまとめの中では、スマートフォンにおける利用者情報の取扱いという問題となるが、例えば、各省庁で行っている個人情報の取扱い一般に関する問題とも密接に関わってくる問題と思う。とりわけマルチステークホルダーにおけるいわゆる共同規制の問題、EU・米国との関係における問題になると思う。先週、OECDで1980年のプライバシーガイドラインの改正に向けて、EUがいまだに反対をするといったような状況があるわけだが、ようやく決着に向け、具体的には1980年のプライバシーガイドラインは改正の方向に向け、大きく一歩を踏み出している。こういった各国との関係においても、我が国の立ち位置というか、諸外国、とりわけEUとの関係においては、我が国はいまだ十分なレベルの保護基準に適合する国としては認められていない。一方、米国との関係や、APECのCBPRをはじめとした各地域における関係における問題も、我が国のいわゆる立ち位置は未だ明確ではない。今後、第三者機関の設置など、より統一的な対応ができれば、この点についてもより推進をすることができ、積極的に取り組むことができると思われる。現段階において、スマートフォンの取扱いに関する問

題との関係では、ピンポイントでは対応が可能かと思うが、全体としての対応については、今後の個人情報保護法の改正も含め、第三者機関の設置等における対応事項になるかと思う。

- ・国際連携は、まさに今後の課題ということで、個人情報保護制度全体の問題も含め、引き続き対応が必要であると考えている。

(別所構成員)

- ・先ほど私が強調したかったのは、マルチステークホルダーでの協議をきちんとしていただきたいということ。それがないと、世の中の理解も得られないし、実行する側は、産業界の準備もできないというところが一番大きいと思う。

(長田構成員)

- ・御指摘のマルチステークホルダーによる協議というのは、大切だと思う。
- ・プライバシーポリシー、標準的な様式・形式、分かりやすい掲載・表示は、大切だと思うが、これがあまりにも進みすぎると、逆に形骸的なことにもなっていくのではないかと懸念する。イノベーションとの関係では、安心・安全の上に立ったイノベーションというのをぜひ求めていただきたいと思う。

(木村構成員)

- ・資料2の4ページの標準的な様式・形式。実際に利用者に届くような、言葉、表示方法、表示場所等も検討していただきたい。

(新保主査代理)

- ・プライバシーポリシーの標準的な様式・形式、掲載内容については、これは個人情報保護法に基づく法定公表事項を踏まえ、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」において公表すべき事項を、個人情報の取扱いの指針として示している。これらに基づき、各事業者がまずプライバシーポリシーを掲載していただくということが第一。そして、従来からの問題として、契約書又は約款、例えば著作物であっても中身を特に読まずに契約をしてしまうことについて、やはり利用者も注意をしていただかないと意味がない。今回は、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」の中に、「スマートフォン プライバシーガイド」というものを既に組み込んでいる。今後、利用者への啓発が重要な課題となってくると思うので、標準形式については、指針に定められているものを事業者に遵守していただき、利用者にはこのガイドに基づいて注意いただきたいということで、今後、さらに積極的に進めていきたいと考えている。

(事務局)

- ・消費者の方々への分かりやすい表示の在り方というのは、大変重要と認識。特にスマー

トフォンなどは小さい画面なので、簡略版の表示というのも重要。そちらも、ワーキングにおいて検討いただいている。民間で行っている事例としては、資料1の7ページのモバイルコンテンツフォーラムのガイドラインの例のように、「アプリケーション・プライバシーポリシー」の概要版の掲載案がある。

- また、実際に行われている例としては、資料1の29ページにあるように、ダウンロードをするときに、利用者向けに簡易な説明画面が出るというものもある。

(岡村構成員)

- プライバシーポリシーをつくる場合には、やはり様々な事業者が対象になるので、インセンティブがないとなかなかつくってもらえない。他方、違反したり、虚偽の内容のものをつくったりした場合には、ペナルティがなければ実効性が保てない。どのような検討がされるのか。

(新保主査代理)

- もともとプライバシーポリシーの位置づけは、法的な義務ではなく、個人情報保護法に基づき閣議決定された基本方針に基づき、あくまで個人情報保護方針やプライバシーポリシー等を掲載するということが定められているにすぎない。一方で、例えば、プライバシーマークの付与認定を受ける事業者は、「JIS Q 15001」に基づき、個人情報保護方針を掲載して、きちんと個人情報の取扱いを行うことで、これはインセンティブとして、プライバシーマークの付与認定を受けられるという取組が行われている。
- この両面から考えると、きちんと公表している事業者についてのインセンティブは、例えば、プライバシーマークというものが取れるということが1つあるわけであるが、一般の事業者にとってみると、なかなかそこまでのインセンティブはなく、掲載をしないことをもって、法的に何かペナルティがあるということはない。
- 一方で、不当な表示であるとか虚偽の表示をすることについては、例えば、不当な表示を行うと、消費者契約法または景品表示法等の問題があるが、現状では、個人情報保護方針に特化して、これが直ちに個人情報保護法に違反するかどうかという議論は困難と思うので、個別法に違反しているかどうかを判断する、または、それを検討するということにとどまっている。諸外国では、例えば米国では、連邦取引委員会法5条に基づく、不公正又は欺瞞的取引ということで、表示された内容と実際の個人情報の取扱いが異なる場合に、法的なペナルティがあるという部分があり、今後は、そういった点も含めて、当然、検討が必要になってくると思われるが、現段階では、あくまでスマートフォンにおける取扱いの問題については、個別の、法的に明らかに違法であるといったようなところのみ議論ができるという状況と思う。

(柴山副大臣)

- ・例えば、今、保険の契約約款とかでも、非常に細かく書いてあり、裁判になったときに、大体消費者が負けると。では、書いてあったのを、契約者が全部読んでいるという実態があるかというところではない。それによって、例えば、アプリ等を使ったときに、自分が意図していないプライバシーの流出がされた場合、「いやいや、それはあなたが読んでいないからだめだよ」ということで、一刀両断でいいのか。それが、さっきおっしゃったように、グローバルスタンダードから見て見直す動きというのがあるのであれば、それは妥当ではないということになる。特に、これからそういうアプリについて、幅広い年齢層の人たちが使うことができるようにしていくということ、ある程度パターンリスティックに見ていく必要があるのではないか。その検討に当たって、少なくとも法的なサンクションがないとしても、やはり氏名の公表をする等、業界団体内でのルールを作り、少しでもその方向に誘導していく必要があるのではないか。先ほど来、お話があるようなインセンティブというのを、ある程度工夫していく必要があるのではないか。

(新保主査代理)

- ・御指摘の点は、まさに、この「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」において論点となっていたところであり、一度ボタンを押すと、すべて同意をしたと見なされるということになるということは、さすがに問題であると考え、今回、例えば、位置情報を取得して送信をする場合、電話帳の情報等を取得して送信する場合は、個別にきちんと確認できるようにしてくださいということ、新たに盛り込んでいる。
- ・とりわけ、アプリケーションは、電話帳、位置情報等、非常に重要な情報が簡単に取得できるという状況であるので、まずは個別にきちんと同意が取れるようにしていただきたいとしている。
- ・ところが、その次のステップとして、実効性を担保することが大きな課題となっている。とりわけ、国内の事業者だけではなく、国外の事業者も多く関わっているので、国際標準とともに、日本の国内でどのように法執行するかということが、次の課題になってくる。これは、このスマートフォンだけではなく、個人情報保護法全般の問題と考えられる。個人情報保護法では、現在、各省庁の主務大臣が個別に法執行を行っているが、国際的に見た場合には、プライバシーコミッショナーのような統一的な機関・統一的に専門的な知見を有する者が対応しているという状況である。現状、我が国ではこの法執行の仕組みはないことからすると、あくまで私の個人的な見解であるが、今後は、その点も含めて検討する必要があると考えている。

(藤原構成員)

- 資料2のページ4、あるいは、資料1の19ページのあたり。「情報収集モジュール提供者は」と書いてあるところ。その3番目に「第三者提供の有無等を通知することが期待される」とあり、この本文や概要の双方で示されている。そもそも第三者提供に関しての議論がどれくらいなされたのかに興味がある。例えば、私がユーザーであって、これは第三者提供いたしますと言われたときに、その第三者提供をしている先がどのようなエンティティであり、何の目的でどのような情報を使うのかということまで開示してもらわなければ、第三者提供がありますということだけでボタンを押すか押さないかということになると、甚だ不十分な提示ではないかなという気がしている。
- 中間報告までの議論で、第三者提供の有無に関して、消費者にはとにかく通知すべきという議論が進んだということは評価するが、実は、第三者提供という項目自体が法の抜け穴になってしまう可能性も大いにある。この第三者提供が何を意味するのか、提供された第三者はどういう責任を負うのかという議論は、今後の議論とすべきなのか、このあたりについて、今までに議論があれば、教えていただきたい。

(新保主査代理)

- 利用者にとってみると、そもそも第三者に提供されているということが気持ち悪い、ということをはじめとして、法的にもどのような問題があるかについては、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」の検討の際に、細かく議論されている。
- 具体的な議論は、一つ目は、自分の情報を自分で利用するアプリケーションで、そのアプリケーションを介して第三者に提供される場合。二つ目は、自分のスマートフォンの中に記録されている、自分ではない他人の情報を自分の意思で第三者に結果的に提供してしまうという場合。それから、三つ目は、例えば不正指令電磁記録供用罪に当たるような場合といった違法に情報が取得されて、それが第三者に提供される場合。
- それぞれの問題については、まず法的な構成として2つある。第三者提供をするかどうかは、本人同意を取得さえしていれば、適法に第三者に提供することが可能。そうすると、単に同意ボタンを押して第三者に提供することとなり、押してしまった時点で同意となってしまうというのが、現状の法的な仕組みとなっている。
- 一方で、2つ目の問題としては、第三者提供される情報がどのような情報か、提供先でどのような利用目的で利用されるのかは、現行の個人情報保護法では、一切本人に示すことや同意を取ることを求めている。そのため、あくまで同意ボタンを押して提供をするということになっているわけだが、第三者提供の有無について確認をするということが、現状の法的な仕組みとしては精一杯のところである。
- この議論としては、自分の情報が第三者に提供される場合と、他人の情報が自分を介し

て提供される場合という論点があるが、第三者提供については、あくまでその本人が第三者に提供するかどうかということについての同意をするだけで、適法に提供ができるという仕組みとなっている。例えば、最近であれば、電話をするアプリケーションなどは、まさにその仕組みを用いて、第三者提供することについて同意を取った上で利用しているということになっている。

- この点について、「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」の策定の段階で、そもそもそのような提供が認められるのか、どういう問題があるのか、具体的に、法的にはどのような仕組みになっているのかということについて、詳細な議論が行われ、昨年の報告書には、その点について詳細に記述されている。

(藤原構成員)

- 現行法を踏まえた上で、これでよいのか否かという議論は、今回のこの中間取りまとめまでにはなされたのか。

(新保主査代理)

- 先ほど個別の同意の問題については、まさに上乗せの部分。そのため、この上乗せの部分について、このイニシアティブでも、例えば「プライバシー・バイ・デザイン」という用語を用いて、まずは、最初にどのような情報を取り扱って、それを提供するのかという、最初の設計の段階で、計画的に個人情報の取扱いについて、検討を行った上で提供してくださいということを、まずはこの指針で上乗せをしている。その上で、提供するに当たり、位置情報や電話帳情報等の非常に重要な情報が提供される場合には、個別の同意を取るということであり、「プライバシー・バイ・デザイン」という新たな国際的視点も踏まえた取組も考慮しているということと、それから、個別の同意ということで、これは法的な義務ではないが、当然、その点についても、事業者には行っていただきたいとしている。その点からすると、「プライバシー イニシアティブ」において、上乗せを定めている。

(藤原構成員)

- 現時点では、ワーキンググループのメンバーの方々の御意見では、一応、個別に同意を取ることによって第三者提供をするとあらかじめ通知することによって、第三者提供されることは問題がないという結論に至られたのか。又は、これに関しては、更なる検討が必要というお立場なのか。

(新保主査代理)

- 不正指令電磁記録供用罪に当たるような提供は、これは明らかに違法である。
- しかし、グレーの部分というものがある。例えば、広告モジュール等が提供されていて、

本来利用して提供することを念頭に置いているアプリケーションの機能等が加わっていて、その機能とともに情報が提供されるような場合は、現状では、そもそもどのような形で情報提供されているのかということすら分からない部分がある。この点については、スマートフォン連絡協議会のように、様々な方が検討に加わっていただくことによって、このグレーな部分、不透明な部分における取扱いについて、引き続き検討を行うということが重要であるという結論に至っている。そのため、第三者提供することについて、個別に同意を取るから全く問題なしということではない。引き続き、マルチステークホルダーとの関係において、関係者からさらに情報提供いただき、不透明な部分についてもより明確にしていくということが、スマートフォン連絡協議会において検討されているところである。

(事務局)

- ・御指摘の「情報収集モジュール」は、非常に重要な問題と認識。一方、情報収集モジュールについては、例えば、プライバシーポリシーが作成されていなかったり、又は、作成されていても英語だけであったりと、十分な説明されていない場合もたくさんあるので、まず実態把握をした上で、論点を明らかにし、後半にまた検討してまいりたい。

(柴山副大臣)

- ・今、要するに、現行の個人情報保護法というのは、個人のプライバシーに関わる情報について、その本人の同意があって解除するというので、利用の違法性が阻却されるという単純明快な仕組みになっている。しかし、一般消費者としては、例えば、ゲームで遊んだら、そのゲームで遊んだという情報がダイレクトメールの業者に伝わり、そこから子どもたちに対する売り込みの情報に使われるということは当たり前のように行われている。今回のスマートフォンの件だけではなくても、個人の名簿がいろんなところで流通しているわけで、果たしてそれはそれでいいのかということが、やはり消費者保護の観点から、いろいろと議論されているところだと思う
- ・そのため、それこそまさに今の法律で解決できない様々な不満や不都合というものに関して、それをそのままでもいいのか、又は、先程来申し上げているとおり、そういうことをある程度ノーティスすることが必要か、あるいは、他国では一体どうなっているのかということマルチステークホルダーできちんと議論をして、他国の状況等も見定めた上でその制度設計をしていき、サンクションはもしかすると求められないかもしれないが、別の何らかの緩い対応というものが出てくるのかもしれないとか、そういうところはちょっとオープンに議論するという、おそらくそういうことを藤原構成員はおっしゃっているのではないかと思う。

(堀部座長)

- ・御指摘感謝。今の藤原構成員の御意見を踏まえ、ワーキングでさらに検討するということにしたいと思う。

(岡村構成員)

- ・新保主査代理が言われたのは、あくまでも現行の個人情報保護法のことであって、日本の場合は、プライバシー法制と二本足になっている。やはり、プライバシー法制の場合には、必ずしも個人情報保護法と同様の解釈にはならない場合があり、個人情報保護法上、問題がなければプライバシー侵害には一切ならないというわけではないのではないかと思う。そうすると、先ほどの部分について、これが白だという意味でモジュールのことで期待されるという意味に取られないように、やはり必ずしも白ではないということは、記載として余地を残しておかないといけないのではないかと思う。
- ・それも含めて、次から次へと新しい話題が生じるので、今の番号法の附則にあるのは存じ上げているが、ぜひ早く日本版コミッショナー制、つまり第三者機関の導入をして、そのもとで諸外国に対して日本の意見を言える、それがやはり先ほどから出ている、国際的な調和の中で、国益を生かしていける道なのではなかろうかと思う。また、国内的にも、国外からそういうオーバー・ザ・トップと言われる、やや無茶をするようなものが昨日も新聞紙上で東京地裁の判決で問題になっていたが、それもやはり統一的に日本の国益を使用して窓口になれるのが今までなかったというところも、こういうスマホ等に対してもものすごく大きな問題になっていると思うし、また、国内的なものも含めて、サクションとペナルティということが、そうしたコミッショナー制のもとでやれるような体制をできるだけ早く、番号法を足がかりという形ででも実現していただけるように、この場を借りて要請したい。

(柴山副大臣)

- ・ご指摘に感謝する。

(長田構成員)

- ・資料3のところ、利用者の問題は、これまでも議論されてきていて、今、様子見のところ、苦情というか、そういうものが増えていけば、場合によっては二次的ルールも取り込まなければいけなくなるという条件のもとで、いろいろ業界団体の皆さんたちも努力はしていただいていると思う。ただ、実感として、スマートフォンだけではないが、通信の契約のところでの相談が減っているのかと言えば、なかなかそうでもないと思う。
- ・その中で、1つは、例えばアップデートのとき等、端末がフリーズして電源が入らなくなってデータが消失した、といった苦情は結構数多くあるのではないかと思う。そうい

う現象があるということで、バックアップを取っていたとか、あきらめるとか、様々なケースはあると思うが、そのあたりは、今回のワーキンググループでは話が出なかったのかということ伺いたい。また、総務省にもそういう相談は来ていないのか伺いたい。

- それから、前の利用者保護ルールの検討のときにも、料金プランの複雑化の問題は指摘されていたが、最近はもっとより複雑になっているのではないかと思う。自分がどの契約に当てはまるのかも分かりにくくなっていると思う。それは、やはり通信事業者の方々の競争の激しさによるものかもしれないが、仕組みを考えると、どこに視点を置くことが重要で、その点で利用者の視点が欠落しているのではないかなと思う。分かりやすさがこれだけ求められているのに、全然そうっていない。
- だから、このまま説明不足と区分して、いろいろ検討しても、あまりにも複雑なものもかかわらず、リテラシーを高めると利用者に言われても、スマートフォンを幅広い年齢の人たちが当たり前のように使うようになっていく中で、それはなかなか難しいと思う。シンプルな仕組みを是非作っていただきたい。もし本当に通信事業者の方々の努力がこれ以上進まないのであれば、やはり民事ルールの導入も含め、きちんと検討していただきたい。もうそのデッドラインが近づいているのだという認識。今後検討いただきたい。

(新美主査代理)

- アプリを入れたらデータが消えたという苦情は表面化しているとは思わないが、おそらく、苦情・相談の中には含まれていると思う。今回の分析では、特にそこに焦点を合わせてくくり出したということはない。
- それから、契約条件は非常に複雑になっているが、この点に関しては、説明をしろとか、できるだけ分かりやすくしろということはあるが、料金の設定というのは、取引の肝のところですので、あまりここに立ち入って、こうしなさいということはいづらい。

(木村構成員)

- 実際、主婦連合会のほうにも、データが消えた、故障したからどうかしてほしいという相談は寄せられている。利用者が実際にどうなのかという実態調査を行っていくことが肝心ではないかと思う。また、セット割引・2年契約についても苦情が届いているところである。
- フィーチャーフォンでできていたことが、どうしてスマートフォンでできないのかなど、利用者にとっては、なかなか納得がいかないという実態がある。その辺がトラブルにつながっているのではないかと思う。また、用語については、差別化は必要だとは思もの、統一できるものは統一するとトラブルが減るのではないか。

- ・資料4の3ページに、無線LANのフィルタリングについてのデータがあるが、保護者があまり知らないというのが顕著にあらわれているので、対策をしていただきたい。保護者に見てみたら、スマートフォンも当然フィルタリングができているだろうと思ってしまう。しかし、やはりこういったマイナス情報は、事業者に見てみると、なかなか伝えてほしくないのかもしれないが、利用者視点ということから考えると、きちんと伝えて、青少年が安心安全に使えるように対策を打っていく必要がある。その際、保護者が何もかも責任を持つということはなかなか難しいので、事業者、周りの教育者等、様々な方が協力することが必要だと思う。

(新美主査代理)

- ・事業者により言葉が違い、説明が分かりづらい面があるというのは、そのとおり。携帯電話のときは、用語の共通化ということで、事業者をお願いしていたことがある。同じようなことがスマートフォンにもできればと思う。

(桑子構成員)

- ・現在の通信サービスは、やはり変化が激しい業界。その中で、御指摘のあった、用語の統一等を含めてという観点で考えると、ある程度その変化のスピードが緩い場合は、そういった取組が業界全体としてもしやすいかと思うが、あまりしっかり決めすぎると、グローバルな状況の中での変化に対応できないといった観点もあるのが現状かと思う。
- ・また、料金についても、いろいろと御指摘いただいている状況があるかと思うが、やはり従来のいわゆる携帯からスマートフォン、タブレット等を含め、非常にサービスが多様化している。そうした中で、料金も複雑に多様化している。子どもから高齢者まで含め、いろんな利用形態もあるという中で、やはり事業者としては、多様なサービス料金というもので、最適なものを御案内させていただくというのが基本と考えている。そうした中で、利用者の方々にいかに御理解いただけるかという努力は、今後とも重要と認識している。

(相田座長代理)

- ・資料1の29ページに、確認画面の例が書いてある。IMEI、IMSIと書いてあり、これは素人にとって意味が理解しづらい。一方、62ページのように、これとこれの組み合わせがあると危ないというような知見がいろいろ得られてきているということであれば、次のステップとしては、やはりどんどん技術は進み、知見も徐々にたまっていくという中で、この組み合わせがあったら、ちょっとオレンジ色に変えて注意喚起しようなどという知見をタイムリーに入れ込んで、どんどんPDCAサイクルを回し、常に見直しをしていくということが大事だと思う。

(柴山副大臣)

- ・ 専門的で、かつ、非常に的を射た活発な御議論をいただき、感謝申し上げたい。
- ・ 1つの成果物に仕上げていくということが、非常に大切だと思っている。完全を期そうとすれば、どこまでもということになるが、一定の成果物を出すということも、先ほどからお話あるように、日進月歩のこの分野においては大切なこと。本日いただいた御意見を踏まえ、是非最終取りまとめに御尽力を賜りたいと思う。

以 上