

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 最終取りまとめ

# スマートフォン安心安全強化戦略

平成25年9月

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



## 目次

はじめに	1
<b>第Ⅰ部 スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ</b>	<b>3</b>
<b>～アプリケーションの第三者検証の在り方～</b>	
スマートフォンにおける利用者情報に関する課題への対応	
<b>第1章 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」を踏まえた対応</b>	<b>6</b>
1 業界団体等におけるガイドラインの検討	10
2 スマートフォンの利用者情報等に関する連絡協議会	12
3 スマートフォンの普及の進展と利用者情報をめぐる問題	14
<b>第2章 アプリケーション等のプライバシーポリシーに関する対応状況と課題</b>	<b>18</b>
1 アプリケーションのプライバシーポリシーへの対応状況	18
2 アプリケーションのプライバシーポリシーに関する課題と対応	24
3 情報収集モジュールに関する課題	27
4 関係事業者における取組	28
5 アプリケーション提供サイト等における連絡通報窓口	33
<b>第3章 アプリケーションの第三者検証の在り方</b>	<b>35</b>
1 概要	35
2 アプリケーションの検証・透明性向上等を通じた安心安全強化の取組	38
3 利用者情報に関する第三者検証	45
4 今後の具体的措置	49
<b>第4章 利用者及びアプリケーション提供者のリテラシーの向上</b>	<b>53</b>
1 基本的考え方	53
2 一般利用者向けの情報提供・周知啓発	53
3 アプリケーション提供者向けの周知啓発	57
<b>第5章 国際協調に向けて</b>	<b>58</b>
1 米国	58
2 欧州	62
3 韓国における検討の動き	64
4 国際連携の推進に向けて	64
(参考資料)	66
スマートフォン プライバシー ガイド	82
<b>第Ⅱ部 CS適正化イニシアティブ</b>	<b>89</b>
<b>～スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供を通じた消費者保護～</b>	
スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応	
<b>第1章 電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況</b>	<b>92</b>
1 サービス環境の変化	92
2 苦情・相談の状況	94
3 サービスごとの苦情・相談の傾向分析	102
<b>第2章 電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に向けた取組の現状</b>	<b>108</b>
1 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展	108
2 業界団体による自主的取組の進捗状況	110
3 苦情・相談の低減に向けた直近の状況	113

<b>第3章 サービスごとの現状と課題</b> . . . . .	116
1 携帯電話サービスに係る現状と課題 . . . . .	116
2 モバイルデータ通信に係る現状と課題 . . . . .	122
3 光ファイバーに係る現状と課題 . . . . .	125
<b>第4章 今後の方向性</b> . . . . .	129
1 利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示 . . . . .	129
2 利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討 . . . . .	130
3 販売勧誘の在り方の自己点検・確認 . . . . .	132
4 事業者による代理店状況把握と指導の徹底 . . . . .	133
5 適合性の原則への配慮 . . . . .	133
6 代理店連絡会等の設置 . . . . .	134
7 業界団体としてのコールセンターの設置 . . . . .	134
8 消費生活センターとの連携 . . . . .	135
9 利用者リテラシーの向上 . . . . .	136
10 制度的な対応の検討 . . . . .	137
11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し . . . . .	137
(参考資料) . . . . .	139
<b>第III部 スマート ユース イニシアティブ</b> . . . . .	153
<b>～青少年による安心・安全なソーシャルメディア等の利用のために～</b> スマートフォンアプリ利用における新たな課題への対応	
<b>第1章 スマートフォンのアプリケーション利用における現状と課題</b> . . . . .	156
1 スマートフォンのアプリケーション利用における現状 . . . . .	156
2 スマートフォンのアプリケーション利用における課題 . . . . .	166
<b>第2章 スマートフォン時代に適応したフィルタリング環境の整備</b> . . . . .	170
1 スマートフォンの普及に伴うフィルタリング環境 . . . . .	170
2 スマートフォンのフィルタリング環境の一層の整備のために必要な対応 . . . . .	175
<b>第3章 スマートフォン時代に適応したりテラシーの向上の取組</b> . . . . .	181
1 スマートフォン時代に適応したりテラシー向上に関する現状と課題 . . . . .	181
2 地域の自主的なりテラシー向上活動の展開 . . . . .	186
<b>第4章 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進</b> . . . . .	192
1 ソーシャルメディアガイドラインの現状 . . . . .	192
2 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進に向けて . . . . .	199
(参考資料) . . . . .	204
<b>おわりに</b> . . . . .	217
参考資料 1 「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」 審議経過	219
参考資料 2 「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」 構成員・オブザーバー名簿	224
参考資料 3 「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」構成員 名簿	227

はじめに

近年急速に普及するスマートフォンは、平成 24 年度末には、世帯普及率約 50%までに達している。

スマートフォンは、常時電源 ON、常時携帯し、利用者の趣味趣向に応じてアプリケーションを自由にインストールして利用できるという高い利便性を有する一方、アプリケーション提供者や OS 事業者等、多数の関係事業者が参画する水平分業によるビジネスモデルを実現しているがゆえに、プライバシーやセキュリティといった従来型の携帯電話にない課題に、利用者が直面することにもなっている。

このため、「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」（座長：堀部政男一橋大学名誉教授）では、2012 年（平成 24 年）1 月に設置された「スマートフォンを経由した利用者情報の取扱いに関する WG」（主査：新保史生慶應義塾大学総合政策学部准教授（当時））において、アプリケーションにおける利用者情報の適正な取扱いの在り方について集中的に検討した。この結果、アプリケーションごとにプライバシーポリシーを作成・公表すべき旨等を、民間の自主的取組として推奨する「スマートフォン利用者情報取扱指針」等を内容とする「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」を同年 8 月に公表した。また、これに先立ち、スマートフォンのセキュリティについては、「スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会」（座長：山口英奈良先端科学技術大学院大学教授）が開催され、2012 年（平成 24 年）6 月に、スマートフォンを安心して利用するために実施されるべき方策について最終報告が公表された。このように、総務省において、プライバシーとセキュリティの両側面での対応が進められてきた。

その後も、スマートフォンが新たなモバイルインフラとしての地位を着実に築く中、昨年 12 月、新たに「スマートフォン時代の安心安全な利用環境の在り方に関する WG」（主査：堀部政男一橋大学名誉教授）を設置し、スマートフォンを安心安全に利用するための当面の主要課題について総合的に検討を行った。

① 第一に、利用者情報の適正な取扱いに関し、アプリケーションの利用者の安心感向上とともに、適正なアプリケーションへの信頼向上・利用拡大にもつながる「アプリケーションの第三者検証の在り方」等について議論し、その結果を「スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ」として取りまとめた。昨年の報告書において提言された、利用者情報の適正な取扱いに関する「指針」の実効性を確保するために、アプリケーションの第三者検証の在り方について提言している。我が国の先導的な取組を普及・推進していくことにより、安心安全なプライバシー環境の実現を通じてスマートフォン市場の拡大に寄与するとともに、国際的な連携を推進していくことが期待される。

- ② 第二に、移動通信をはじめブロードバンドサービスの利用拡大に伴い、スマートフォンやモバイルデータ通信サービス等に対し、利用者から寄せられる苦情・相談が増加していることから、相談等の内容を分析するとともに、課題解決と相談減少のための具体的方策を「CS 適正化イニシアティブ」として取りまとめた。「CS 適正化イニシアティブ」との表題には、Consumer Service の提供方法そのものの適正化や、利用者にとってより適正なサービスの提供による Consumer Satisfaction の向上に、業界全体で取り組むことへの期待が込められている。
- ③ 第三に、アプリケーションの利用を前提としたスマートフォンにおいて、特に青少年が Facebook、Twitter、LINE 等のソーシャルメディア、コミュニケーションアプリと呼ばれるサービスを安心安全に利用するための諸課題と対応について、「スマート ユース イニシアティブ」として取りまとめた。これは、高いリテラシーを有する (Smart) 青少年 (Youth) が、スマートフォン等のデバイスを安心安全に賢く (Smart) 利用 (Use) するために、フィルタリング、リテラシー向上、ソーシャルメディアガイドラインの活用等に関係者が先導的に取り組むことへの期待が込められている。

これら3つのイニシアティブは、それぞれが独立した提言であるが、「スマートフォン安心安全強化戦略」としてひとつの戦略にまとめることによって、パッケージとしてのより総合的な政策提言力を持つものと確信している。

我が国の成長戦略において情報通信サービスの果たす役割は大きい。他方、スマートフォンを活用した高度な利活用は、まだ緒についたばかりといっても過言ではない。本戦略及びそれを構成する各イニシアティブが、青少年から高齢者までの幅広い層の利用者にとって、スマートフォンが安心安全に利用できるための環境の整備に寄与し、結果としてスマートフォンの利活用が拡大することによって、我が国の社会経済活動の活性化と持続的な成長がもたらされることが期待される。