

ICTサービス安心・安全研究会（第6回）
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG（第13回）

平成27年4月20日

1 日時 平成27年4月20日（月）14:00～16:30

2 場所 中央合同庁舎4号館 1208会議室（12階）

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長・WG主査）、相田構成員（座長代理）、平野構成員（WG主査代理）、大谷構成員、岡村構成員、桑子構成員、宍戸構成員、長田構成員、市川構成員、北構成員、木村構成員、齋藤構成員、原田構成員、明神構成員、森構成員、若林構成員、郷田オブザーバ、永谷オブザーバ、丸橋オブザーバ、川田オブザーバ代理、井口オブザーバ、鍋島オブザーバ代理

（欠席：清原構成員、是枝構成員、近藤構成員、新保構成員、橋元構成員、沖野構成員、垣内構成員（なお、近藤構成員の代理として、老テク研究会副会長の若宮氏が出席））

○参考人

山本参考人（株式会社NTTドコモ）、藤田参考人（KDDI株式会社）、水谷参考人（KDDI株式会社）、松井参考人（ソフトバンクモバイル株式会社）、井上参考人（全国携帯電話代理点協会）、菅田参考人（（一社）電気通信事業者協会）、木村参考人（MVNO委員会消費者問題分科会）、齋藤参考人（株式会社KDDI研究所）、本間参考人（NTTコミュニケーションズ株式会社）

○総務省

吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、柴山事業政策課調査官、竹村料金サービス課長、片桐料金サービス課企画官、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、飯倉電気通信利用者情報政策室長、藤波消費者行政課企画官、渡邊消費者行政課専門職

4 議事

(1) 開会

(2) 議題

(1) 「スマートフォンアプリケーション プライバシーポリシー普及・検証推進タスクフォース」における検討状況について

・「利用者情報の適切な取扱いの推進に向けたスマートフォン等のアプリケーションにおける諸課題に関する報告書～スマートフォン プライバシー アウトルックⅡ～」

(2) 「個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG」における検討状況について

・電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン等の見直しについて

(3) 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備等に向けた取組について

(4) 消費者保護ルールの見直し・充実について

・電気通信事業法等の一部を改正する法律案について

・光回線の卸売サービスを活用したサービスの提供について

・電位通信事業者等における消費者保護のための取組について

(5) その他

・「利用者視点からのサービス検証タスクフォース（案）」の設置について

・「近未来におけるICTサービスの諸課題展望セッション（案）」の設置について

(3) 閉会

5 議事要旨

○SPOⅡについて（森先生・事務局から説明）

【木村構成員】

今後ウェアラブルデバイスといった新しい技術についても視野に入れて実態調査を進めるという話だったが、最近ではテレビ等の家電製品もインターネットにつなげる状況になっている。家電製品に係る利用者情報の取扱いについて今後は是非検討して頂きたい。

【明神構成員】

ウェアラブルデバイスに係るプライバシーポリシーの作成状況やHEMS等のセキュリティ状況の把握等の方面についても検討して頂きたい。

【飯倉電気通信利用者情報政策室長】

家電製品やウェアラブルデバイスにおける利用者情報の取扱いについて、スマートフォンアプリケーション プライバシーポリシー普及・検証推進タスクフォースの場で扱うかどうかも含めて、今後関係者と調整を行いながら話を進めていきたい。

○個人情報・利用者情報等WGについて事務局から説明

【齋藤構成員】

接続認証ログについて、プロ責法上の仮処分で、ログが消去されてしまい、すぐに入手できなくなるという事態を回避するために、消去をしないように依頼する通知を実務上頻繁に行っているが、その場合も正当な行為として問題が継続している間は警察に保存されるというような運用になるのか。

【藤波消費者行政課企画官】

ワーキンググループの中で、法令に基づく場合・その他特別な場合として保存期間の延長が許されるのではないかとということで議論をしていたところだが、ガイドライン上明記するということについては、もう少し慎重な議論が必要ということで、今回ガイドラインの改正ではなくて、プロ責法のガイドライン推進協議会でご議論いただくこととなった。プロ責法のガイドラインと、個人情報保護ガイドラインの関係については、プロ責法のガイドラインについて協議する場に総務省がオブザーバーに入っているため、プロ責法ガイドライン上でも明記するような形で整理できればと考えている。

【岡村構成員】

—今国会に提出されている個人情報保護法の改正案においては、日本版の独立第三者機関たるプライバシーコミッショナー的な組織の設立が考えられているが、電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン上で、当該独立第三者機関はどのような位置付けにする予定なのか。

—個人的には、せめて通信の秘密の部分についてはしっかりと総務省のほうで、別途ガイドラインで残していただくようお願いしたい。

【吉田消費者行政課長】

—個人情報保護法の改正の動向については、内閣官房IT総合戦略室にオブザーバー参加して頂いており、逐一報告をいただきながら、ガイドライン改正の検討を行った。

—WG第1回の際に、IT総合戦略室のほうから、個人情報保護に関しては、基本的に新

しくできる第三者委員会に権限集中をはかることになるが、通信の秘密の解釈等は総務省が担当するというので、総務省と新しい第三者委員会が共同でガイドラインの執行を実施していくような形になるのではないかというコメントもあり、我々としても新しい委員会とも連携して、ガイドラインの運用等ができるように努めてまいりたい。

○MVNOガイドライン・報告書について木村主査から説明&青少年TFについて宍戸構成員から説明&ILAS改修について齊藤先生から説明&事務局から一斉行動に説明

【長田構成員】

—MVNOの取組について、フィルタリングに積極的にお取り組みをいただけるということは、本当によかったと思う。その上で、MVNOは比較的値段が安いことで、リテラシーの高い人だけではなく、情報弱者の青少年や高齢者に広がる可能性が高いため、店頭での丁寧な説明等はもちろん、店頭以外のネット上購入する利用者（特に青少年）に対してはフィルタリングについて丁寧に説明する取組をしていただきたい。

—青少年に係る取組としては、当方が理事を務めているEMAの中でもLINEがEMA認定を取得するといったように一歩ずつ進んできてはいる。しかし、もともとインターネット環境整備法が制定されてから時間が経過し、関係者各々が何となく自立した団体として取り組まれているようになってきている。やはりそれぞれその団体がきちんと取り組みを続けていくためには、特に電気通信事業者の方々に財政支援も含めて積極的に連携・協力して取り組んでいただくことが重要だと考えている。

【新美座長】

—たしかに、青少年保護に係る関係者の連携については、ネットワークであるということがだんだん忘れ去られてきて、自分には直接関係ないということになると、私はステークホルダーではないということで抜けていく人がかなり出てきている。時間の経過とともに関係者が複数多様になってきており、直接関係なくてもどこかにかかわり合ってくるわけですので、ステークホルダーであるということであるならば積極的に、各々ができる範囲のことを積極的に取り組んでいく姿勢が重要である。

—この点について、電気通信事業者は、ある意味でネットのコンダクターないしコーディネーターという立場にあるため、特に主たる役割を果たしていただきたいと個人的には思う。青少年保護については、非常に多種多様なステークホルダーが登場しておりますので、引き続きしっかりと議論をして、より安全な、青少年にとって使いやすい環境をつくって

いくということが重要だと考える。

【森構成員】

今後の青少年の利用環境整備の全体像について、もちろん、電気通信事業者からの財政的支援も含めて応援していただかないといけないが、事業者側としては何かしらの根拠をつけて内部的にも決裁をとりながら進めていなければならぬ状況である。関係者が一体となって取り組んでいくなかで、不公平感が出たり、一部へ負担が集中しない形で今後の取組を検討・推進していければと思っている。

【宍戸構成員】

幅広い事業者、特に海外事業者の方とも、青少年保護について何らかの形で意見交換させていただければと個人的には思っている。また国内の事業者の方だけでなく、広くステークホルダーの方に、一体今の青少年インターネット環境整備の枠組みが現在どういうふうに進んでいるのか、全体としてより効果的に、あちらがこう取り組んでいたら、自分はこう取り組んでいこう、というようなことが見えるような、意見交換ないし認識の共有を図っていきたいと思っている。

○電気通信事業法改正について事務局から説明&光卸について事務局から説明& F V N O 委員会について明神構成員から説明

【松井オブザーバー】

一ソフトバンクの光サービス・光コラボの関係では、サービス開始に伴って弊社のコールセンターが繋がらない、工事の時間が約束の日に来ない、といったような苦情を幾つかいただいております、お客様にご迷惑をおかけして大変申し訳なく思っている。この問題については、概ね4月いっぱいくらいかけて、弊社内の体制やオペレーションの抜本的な見直しを行おうとしているので、一刻も早く安定稼働を図れるよう、鋭意努力をしているところ。

一F V N O委員会内でも、自社のオペレーションを改善するということはもちろんのこと、各会社間のシステム連携をもう少しうまくやっていくことによってより消費者保護に資するような運用にしていけないか、という相談をしていきたい。個社で取り組むのはもちろんだが、業界でもうまく連携させながら、苦情をなくしていきたいと考えている。

【若宮（近藤構成員代理）】

— 一連の取組について感謝する。一点、消費者保護の観点から、用語の誤解からトラブルが発生するケースもあるため、そもそもの用語をもう少し簡単にし、誤解が生まれそうな用語については店頭での説明を丁寧に行う等の対策が必要だと考える。

【長田構成員】

— 光卸は、サービスが始まる前に総務省でもチラシ作成や注意喚起が早目にできたのはよかった。私どもは団体を通じて、47都道府県の会員すべてにチラシを配ったり、機関紙でお知らせしたりした。

— ただ、今後も消費者がトラブルに巻き込まれるケースも発生する可能性もあるため、総務省や事業者側でもぜひ継続して行っていただきたい。

【大谷構成員】

— FVNO委員会が立ち上がった等、光卸の実現に伴う諸課題に対応する事業者としての取組が円滑にスタートしているのは喜ばしいと思っている。

— ただ、懸念点としては、FVNO委員会の現在の顔ぶれはNTT東西とNDAを締結されている会員企業で、伝統的な電気通信サービスのプレーヤーの方々ばかりである。FVNO委員会のような活動が、電気通信サービスの担い手だけに閉じた活動になるのではなく、異業種の方で、FVNO的なサービスに参入してこようとする新規参入の方にとっても参加しやすく、なおかつこの電気通信サービスの事業の特性など、制度の問題などについてもよく理解してもらえるようなオープンなスタイルで進めていただくことを希望する。

【明神構成員】

オープンな場にするかNDAを結んだ者にするかについては議論があり、まずはNDAを結んでいる者同士で課題整理をすることになったという経緯がある。現在FVNO委員会に参加している事業者は20社だが、今後参加者は増やしていく予定である。

【木村構成員】

— 光卸について、今後は、転用後の解除に伴う解約金の要否等についてトラブルが発生する可能性があるため、ぜひ継続的な消費者啓発や現在行われている注意喚起は続けていただきたい。

【岡村構成員】

2020年の東京オリンピック・パラリンピックを目指して、電波法における「海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備」や「技術基準に適合しない無線設備へ

の対応」という措置がとられることは大変喜ばしい。ただ、海外から端末を持ち込んだ場合、青少年の違法・有害情報のフィルタリングをどうするのか、といった点について、各自治体はどうすればいいのかわからない状態であると聞いている。については、このような措置をとる一方で、できればまず総務省で、大体このくらいの対応が丁度良い、というような検討作業を引き続き踏み込んで検討していただき、具体化をしたうえで提示していただきたい。

【若林構成員】

電気通信事業法等の一部を改正する法律案における「不実告知等の禁止」で対象となる「重要な事項」についての例示があるが、これは代理店の販売員レベルまで周知することが重要だと考える。この点、「重要な事項」というのは、もう少し詳細に何か例示をしたり、代理店に対して説明する等の予定はあるのか。

【吉田消費者行政課長】

各電気通信事業者や代理店とも、「不実告知等の禁止」についてのすり合わせ等、具体的にどういう形で運営していくのかという点については相談しながら進めていく予定。

外国人の方を、これから出迎えるに当たっての利便性の確保と安心・安全の確保をいかに調和させていくかというのは非常に大きな課題である。今後総務省でも引き続き取り組んでまいりたい。

○各社取組説明（TCA・NAMD・事務局（各キャリア&NTT東西））

【齋藤構成員】

—契約の更新月のメールの通知について、うまく機能していくように携帯電話事業者をお願いしたい。特に、メールの標題部分だけ見て更新月についての通知だということだと一読して分かるように、分かりやすい方法にしていきたい。

—特にソフトバンクモバイルにおいては、請求確定通知メールの中に契約の更新月についての記載をすることだったので、利用者側にとっては請求確定通知の内容だけだと思いついで中身の確認をしない方もいる可能性があるため、ぜひ一読して、標題部分ですぐわかるような通知をお願いしたい。

【森構成員】

—資料11-1の2ページのオプションについて、無料期間の終了の案内を積極的に通知するという意図だと考えられるが、やはりオプションは様々な問題がある分野であるため、

その解決方法も、無料期間の終了を伝えるだけではないと考える。よって、オプション契約に係る問題の解決方法については今後も積極的にご検討いただきたい。

一特に私が個人的に感じているのは、オプションの契約をすることで本体契約の料金を安くする場合、消費者にとっても事業者側にとっても、オプション契約は解約前提で勧められる。よって、オプション契約の解約について、もう少し踏み込んだご検討を事業者側で行っていただければと思う。

【木村構成員】

一資料11-1の2ページのソフトバンクモバイルのオプションについて、契約者の利用がない一定のコンテンツ系サービスにのみリマインドメールが複数回送付されるとあるが、契約者が利用しているサービスについてはリマインドメールを送っていないということか。一もしそうだとすると、契約者にとって、現在利用しているサービスがいつまで無料か、という点については自己判断するしかないのか。

【松井オブザーバー】

一然り。現状の仕様だと契約者が利用しているサービスについて、リマインドメールは送付していないので無料期間については契約者の自己判断に委ねられる。というのも、弊社としては、現在一定のサービスをご利用されている方は、今後も継続して利用される意向があると判断しているからである。

一まず優先しているのは、オプションを頼んだかどうか覚えておらず、利用もされていないお客様に対して、「お客様はこういうオプションに入っていて、一ヶ月後には有料になります」という確認をお伝えすることだと考えているため、現在のような仕様になっている。

【木村構成員】

ただ、自分がそのオプションに入ったか覚えていない契約者だけでなく、オプションに加入してみたものの使ってみた後でやはりオプションを解約したいという方もいるので、ぜひ現在利用しているサービスについても無料期間の終了の旨を伝えるリマインドメールを送付する等、配慮をご検討いただければ幸い。

【松井オブザーバー】

了。継続検討する。

【市川構成員】

今回の電気通信事業法の改正の2本柱とも関わることだが、「公正競争」と「消費者への配慮」は常に両輪を成すものであり、実際にNAMd（全国携帯電話販売代理店協会）が設立されたことは非常に評価できることだと考える。

—これを機に、個々の代理店の取組の現状が外から分かる形で開示され、どの代理店がどれくらい熱心に取り組まれているかを把握するとともに、質の高い公正競争が活発になることを期待している。

【宍戸構成員】

—NAMdでは今後約40社が加入予定とのことで、非常に精力的な取組をしていただいている。今後も引き続き、総務省や携帯電話事業者においては、取組に積極的な代理店がNAMdに加入するよう協力・連携を図っていただきたい。また、携帯電話事業者ごとに自主的取組について、ショップごとに差が出ているとのことなので、この点についても関係者はご尽力頂ければ幸い。

—TCAの相談窓口について、大体どれぐらいのマンパワーで対応する予定なのか、受付体制について可能な範囲でご教示いただきたい。また、苦情処理体制について、各々の携帯電話事業者が個々の苦情に対応できるようTCAの窓口が取り次ぎを行い、苦情・相談の分析を通して業界全体として苦情相談処理の実効性を高めていくと聞いているが、TCA相談窓口を介さず事業者のお客様相談窓口に直に寄せられる苦情相談についても、TCA相談窓口で集約して分析をするのか。

【菅田オブザーバー】

—マンパワーについては、かなりの部分は吸収できる規模と認識している。

—取次機能について、各携帯事業者に直接入った苦情について、TCA相談窓口が全てを取り上げるという体制にはなっていないが、消費生活センターから各事業者に斡旋や相談等で入ってくるものについては、TCA相談窓口に入ってきたものとあわせて分析・検討していく予定である。ただ、各事業者で集積している苦情については、分析項目等が各社間で異なる部分もあるため、各社が分析項目をなるべく合わせる方向で調整をしながら、全体としてのデータ分析ができるような体制作りを将来的には考えているところ。

—TCA相談窓口に入った苦情内容については、各会員事業者に対して、苦情が入った翌日の午前中にはフィードバックされるという形で行っている。各事業者において苦情内容を見て、自社個別の問題だと判断した場合に、すぐにその相談に対応するような体制を考

えている。一方で、その苦情が業界全体の課題と認識されれば、T C Aの検討部会の中で取り扱い、全体の課題として、場合によっては全体としてルール、新しいルールなども考えていくことを考えている。

【原田構成員】

NAMD設立について、NAMDのマークは、NAMDに加盟しているショップの店頭に表示されるという認識でよいのか。

【井上オブザーバー】

NAMDのマークについては、お客様の目に触れるショップの店頭には掲示されない。キャリアショップという看板を背負っている以上は、なかなかNAMDのクレジットを前面に出しにくいのである。この点についてはご理解いただければ幸い。

【新美座長】

NAMDのマークを掲げることで、消費者にとっては安心して契約をできるか否かに関わる問題だと思うが、NAMD非加入の代理店との差別化をはかるために店頭でのマーク掲示について、今後の検討課題になる予定はあるのか。

【井上オブザーバー】

今後の課題として検討する可能性はある。

【松井オブザーバー】

一弊社では約2年前から試用サービスの取組を実施しており、前回の検討で、試用サービスを行ったことによって、お客様のクレームが減少した等の効果があったのか、というご質問をいただいた。確認をしたところ、実際試用サービスを開始した以降の電波がつかないといったクレームについて、時期によって若干ばらつきはあるものの、だいたい半減したという実績があることが分かった。弊社が実施した試用サービスのおかげでクレームが減ったのか、そもそも電波改善等をする過程でクレームが減ったのか、判断は非常に難しいところだが、弊社の取組が、消費者の方にとってよい効果をもたらしたというところは部分的にはあったと思っている。今回弊社グループだけではなく、ドコモやKDDIが、今年度の第1四半期ぐらいをめどに試用サービスを開始するという事なので、エリアクレームについては、試用サービスが根付いていけば、よりよい方向になる可能性はありと感じている。

【新美座長】

—いずれにしても、今日の各事業者等の報告を聞きますと、この研究会の報告書の提言内容に応ずる、あるいは沿う形で、TCAの相談窓口の設置、NAMD設立、苦情縮減に向けた事業者各社の自主的取組が極めて速やかに進められたということは、非常に評価すべきである。まだ始まったばかりのところもあるので、今後さらに洗練されたものになっていくことを期待する。

—期間拘束・自動更新付契約の在り方については、3月に開催した連絡会において、引き続き検討を求めるという強い意見があり、サービス利用者の皆様からも、検討を求める声が多く寄せられているという状況にあると聞いている。こうした状況を踏まえ、本研究会としても期間拘束・自動更新付契約等の在り方に関しては引き続き検討を行うこととし、さらに検討を加速させていきたいと考えている。

○利用者視点TF&近未来セッションについて事務局から説明

【長田構成員】

期間拘束契約については、あきらめずに言い続けた甲斐があり、タスクフォースが開催されることになったことは、大変歓迎する。携帯電話事業者の方々も、なかなか難しいという反応だったが、ぜひ前向きにご検討いただきたい。

【北構成員】

各携帯電話事業者がメールのプッシュ通知を第1四半期、更新期間の延長を第3四半期に、今後進めていくということだが、タスクフォースではどれぐらいの期間でどのような議論を行い、どのように反映していくのか。

【飯倉電気通信利用者情報政策室長】

—座長がおっしゃられたとおり、検討を加速するという目的もあるため、ご了解いただければ直ちにこのタスクフォースを開催したいと思っている。携帯電話事業者やMVNO、それ以外の事業者も含めた関係者からの事実関係のヒアリングから始め、この分野以外でどのような契約の形態があるのか、海外の状況はどうなっているのかについて調査・報告をする予定。それを5月、6月、7月ぐらいまで行い、夏にある程度方向性を決定したい。なるべく早くに方向性を出していきたい。

—自主的取組との関係については、研究会の報告書で書かれていることとして進めていただいているため、その取組が十分なのかどうかというところも踏まえて、タスクフォースの議論と並行して実施状況も把握しながら議論を進めていく予定である。

【菅田オブザーバー】

TCAとしてタスクフォース設置に関連して2点お願いしたい。

—携帯電話事業者団体、あるいはTCAに属する会員事業者の自主的取組ということで、TCA相談窓口の設置や試用サービス、プッシュ通知、期間更新2カ月への延期という部分も段取りを整えてきたところ。特にプッシュ通知、期間更新期間の延長の部分については、期間拘束・自動更新の在り方についてまさに直結する取組なので、慎重に議論、検討をしていただきたい。特にTCA側としても、各事業者の自主的取組を陰ながらフォローしてきたところなので、そういった自主的取組自体やリソースが全て無駄にならないように配慮いただきながら、あるいは市場を逆に混乱させないように、ぜひ慎重にご議論いただき、我々事業者側のご意見も聞いていただきながらやっていただきたい。

—TCA加入事業者だけでなく、それぞれの事業者、ほとんどの事業者が今、期間拘束プランといったものを設けているため、タスクフォースでの議論は業界全体に影響があるということをご念頭にぜひ置いていただきたい。選択制の料金プランや、継続割引といった形態は、これまで、かなり昔から各社から継続してきているものなので、それなりの論理的な根拠もある。そういったものを振り返りながら、慎重なご議論をいただきたいと切に思っている次第。

【桑子構成員】

新タスクフォースとこれまでの「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」との切り分けはどのようになるのか。

【吉田消費者行政課長】

消費者保護の見直し・充実に関するWGについては、昨年12月に取りまとめた研究会の報告書でも今後の取組状況等のフォローアップ等を行っていくことが指摘されており、継続してご議論いただく予定である。他方、この新タスクフォースについては、ある程度論点を絞った形で、集中的に検討を深掘りするものであり、検討結果を消費者保護WGあるいは親会にも報告していけるような形でご議論いただければと考えている。

【新美座長】

以上のご意見から、近未来におけるICTサービスの諸課題展望セッションを設置するという事、そして同時に、消費者保護の見直し・充実に関するワーキンググループのもとに、利用者視点からのサービス検証タスクフォースを設置し、今後議論を進めていくこととしたい。なお、両会合の主査や構成員については、今後私のほうから指名させていただくため、その際にご協力をよろしくお願い申し上げます。

(以上)