

I C Tサービス安心・安全研究会（第7回）  
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG（第14回）

平成27年7月16日

1 日時 平成27年7月16日（木）10:00～12:00

2 場所 総務省 第3特別会議室（11階）

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長・WG 主査）、平野構成員（WG 主査代理）、大谷構成員、岡村構成員、清原構成員、桑子構成員、是枝構成員、近藤構成員、宍戸構成員、新保構成員、長田構成員、橋元構成員、市川構成員、沖野構成員、垣内構成員、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、波連オブザーバ、丸橋オブザーバ、上野オブザーバ代理、山本オブザーバ、大谷オブザーバ代理、浦川オブザーバ、真田オブザーバ代理

（欠席：相田構成員、若林構成員）

○総務省

吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、高橋総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、竹村料金サービス課長、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、柘植消費者行政課専門職、神谷消費者行政課課長補佐、橋本消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

- （1）「個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG」における検討結果について
- （2）「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」における検討結果について
- （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）その他

（3）閉会

## 5 議事要旨

### (1) 「個人情報・利用者情報等の取扱いに関するWG」における検討結果について

○新美座長(WG 主査)及び事務局より、「個人情報・利用者情報当の取扱いに関するWG」の検討経緯及び「インターネット上の個人情報・利用者情報等の流通への対応について」報告書(案)について説明。

#### 【新保構成員】

—資料1の32～33ページの「民間部門における自主的な取組の促進と実効性の向上」という部分について、まず、今後「どのような関係者に参加してもらうのか」という点を考えることが重要。あわせて、情報環境の大きな変化やグローバル化の中で、いかに自主的な取組を実効的に行うのかに留意しながら、自主的な取組が単なる規制逃れにならないよう、また、国内でしか通用しない自主的なルールとならないよう引き続き検討を行ってきたい。

#### 【清原構成員】

—資料1の8ページの②のエに、「今後の取組を検討する際の観点」として、特に検討の対象となる情報に、「プライバシー侵害情報や名誉毀損情報といった、個人の人格的利益を侵害する情報について、適切な対応を検討することが必要」とあるが、あくまでも被害者の権利救済と表現の自由・知る権利等のバランスの確保ということを念頭に置いて取り組んできた方向性は、堅持する必要があると考える。また、一定の広がりのある事業者の中で自主的な情報共有は全く不可欠なことであるため、何らかの組織をまずは作って、情報交換のみならず、具体的な制度の提案などにも結び付くような活性化を期待したい。

—2点目は、資料1の9ページに、「制度的方策の調査・検討」のアの2ポツとして、「外国事業者が日本の利用者向けにインターネット上でサービスを提供する場合の、日本の法制度の適用・執行」があるが、例えば、リベンジポルノ被害の場合等、画像等が拡散してしまうと、外国の事業者になかなか削除を依頼・徹底ができず、被害者が国内的に救済されたとしても、国際的に救済されていないという問題提起を頂くことが増えている。したがって、外国事業者に対してどのようにすれば適切な適用・執行がなされるかということ、しっかりと制度的方策の調査・検討の課題に入れていただいたことは重要だと思う。

#### 【桑子構成員】

—様々なネット関係の事業者以外の幅広い関係者に集まっていただいて検討する必要があるが、関係者としてどういうメンバーに参画していただくかは利害関係もあり、非常に難

しいところなので、しっかり検討しながら進めていく必要がある。

一相談センター業務の中では、様々な関係省庁や人権擁護機関、民間の団体及び弁護士会等との連携が不可欠。このような関係者にネット関係についての関心を持ってもらい、対応能力を高めてもらうことが重要である。

**【岡村構成員】**

プライバシー侵害については、セキュリティ対策とも一体となっているところがあり、縦割りではなく、総合的にやっていることがわかるように記載した方が国民の安心感が得られるのではないかと思うが、如何。

**【事務局】**

ご指摘について、記載は可能。

**【新美座長】**

御議論を踏まえた上で、本報告書の案の若干の語句の修正あるいは書き加えを行い、最終的な内容については座長である私に御一任いただくということで、本研究会の報告書として取りまとめて公表したい。

(2) 「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」における検討結果について

○新美座長（タスクフォース主査）及び事務局より資料3「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」について説明。

**【齋藤構成員】**

一事業者の自主的取組を強く期待するということであれば、今後、各事業者の自主的取組の状況を消費者団体、総務省、事業者を含めフォローしていくことが必要。

**【市川構成員】**

一「公正な競争」については電気通信事業法と独占禁止法にともに規定されており、資料3の8ページ「非競争的な市場構造」ができた場合にどのように対処すべきか、という点については世界的な議論となっている。例えば、EUでは、競争当局が日本の公取委の立入検査のようなことを行い、構造的な問題がある場合には是正をすることもある。日本では、電気通信事業法の目的に公正な競争の促進が掲げられていることを踏まえれば、非競争的な構造ができたときにどのような措置を取るべきかという点については、電気通信事業法の所管庁が今回の議論のように、見ていくべきと考える。独占禁止法は起きた行為に対して事後的個別的に競争の阻害性を見るものであるが、自由化が進む市場において、市場構

造が協調的寡占に近づくようなときに事業法でどのように「公正な競争」に是正できるか、ということ議論することは意義がある。

**【森構成員】**

—資料3の15ページの論点8の第2段落の前段と後段の関係は何か。

—資料3の12ページにあるとおり、期間拘束とは別に解約申入期間の制限が存在するという問題がある。更新の直前にのみ解約を受け付けるということは、そのような合意が有効であることが前提となっているわけだがその点は疑問である。また、7ページにあるとおり、セット販売において拘束期間がサービスによって異なる可能性があるが、事前の解約受付可能期間を設けることによって少なくとも解約の申込みは同時にでき、若干は問題解決に資するのではないか。

**【事務局】**

—ご質問の点については、前段は期間拘束ありのプランで自動更新を選んだ場合に、メールで期間の通知を行うだけでなく、簡易な手続で期間拘束のないプランに移行できる仕組みが必要ということを書いており、後段は、期間拘束ありのプランで自動更新のないプランを選んだ人であっても、それと同様に、契約満了前に簡易な手続で自動更新のあるプランに移行することができる仕組みが検討されることが望ましいという趣旨。

**【橋元構成員】**

—消費者がこのような制度や対応の変化について認識しているか、不満度が減少しているかどうかについて定期的に調査してはどうか。

**【長田構成員】**

—特に携帯3社においては最初の2年の期間拘束以降は、自動更新もなくいつでも解約でき、かつ現在と同程度の料金の設定を実現していただきたい。希望としてお願いしたい。

—希望であるが、次のステップとして、機種変更と関わっているという実態があると思うので、引き続きリサーチしていただきたい。

**【新美座長】**

— 短期間で集中的な検討を行っていただき、このような方向性が取りまとめられたことについて、タスクフォースのメンバーに感謝申し上げる。

— 電気通信事業者各社においては、タスクフォースから示された方向性を受け止め、期間拘束・自動更新付契約について、利用者視点を踏まえた上での改善に積極的に取り組

んでいただきたい。この点は、親会の座長としてのみならず、タスクフォースの主査を務めた立場からも強く要望したい。

- 方向性では、自主的な取組を第一義に考えつつ、改善が期待できないと考えられる場合には、総務省においてガイドラインの策定を検討すべきとされている。電気通信事業分野の環境変化を踏まえると、引き続き利用者視点からの検証は行われるべき。総務省及び本研究会において、期間拘束・自動更新付契約に係る状況を引き続き注視し、必要な対応や議論を更に深めていきたい。
- 今回、構成員の皆様から、タスクフォースを支持するという御意見が出されたことも、併せて明記しておきたい。

### (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

○宍戸構成員より、資料4の安心ネットづくり促進協議会「青少年ネット環境整備タスクフォース」取りまとめについて説明があった。

#### 【清原構成員】

—今回、青少年の安心・安全なネット利用環境整備に係る関係者の全体像を非常にコンパクトにまとめていただいたことは重要。地域にあつては、「春のあんしんネット・新学期一斉行動」として、特に新学期に小学生や中学生、高校生がスマートフォン等を保護者と相談しながら適切に購入するよう、三鷹市では市長部局と教育委員会が連携して周知啓発を行っている。

—当事者である青少年が、主体的に取り組むことは重要であるため、青少年が自ら考え議論する「高校生ICTカンファレンス」等の取組が増えていることは望ましい。市町村の場合、公立の小学校・中学校については一定の取組を責任を持って果たすことができるが、私立学校や高校になると、非常に広域的な児童・生徒が集まることになるため、立地している地域が現場で取り組むと同時に公私間で連携していくことが極めて重要である。各地域の独自の取組があることを今後もホームページ等を活用して共有するとともに、先行した取組から学びながら、できる限り青少年主体の取組が進展することを期待する。

—関係者が一丸となるためにも、できる限り安心ネットづくり促進協議会の会員として賛同する企業等が増えることを期待する。

#### 【齋藤構成員】

スマートフォンがはじめのツールに使われるケースやプライバシーの侵害行為のために使われるケースが問題としてあげられると思うが、このようなリテラシーの問題はこの報告書のなかではどのように位置づけられ、取組がなされているのか。

#### 【宋戸構成員】

齋藤構成員からの指摘について、フィルタリング等の提供だけではなくて、むしろ情報利活用能力の習得に向けて、様々な関係者が各施策に取り組んできた。インターネットリテラシー指標の開発やネット安全検定、清原構成員からご指摘いただいた高校生ICTカンファレンス、I-ROIのデジタルコンテンツアセッサの取組などが挙げられる。現状行われているリテラシー向上のための取組について関係者で認識しながら支援を進めることが重要であると考えている。

#### 【長田構成員】

グーグルが新たに取り入れたレーティングの考え方と、これまでのEMAで行っているフィルタリングの基準に差異があることや、グーグルのOSの仕様が代わることによって、現在のフィルタリングの手法が使えなくなることも聞いているので、「新たなフィルタリングの仕組みの構築」が非常に重要になると考える。いずれにしても、経済的負担も含めて関係者に積極的に取り組んでいただき、新たなフィルタリングの仕組みを構築していくための取組にキャリアも含めて是非参加をしていただきたい。

#### 【新美座長】

青少年を取り巻くインターネット環境が刻々と変化するとともに関係者が飛躍的に多様化しているため、関係者全員が一丸となって取り組む必要がある。最もネット上のトラブルに巻き込まれやすい青少年にとって安心・安全だということが、実は一般の国民全体にとっても重要なことだということを認識していただいて、関係者が具体的に取り組んでいるパートに対して支援をしていく、という体制を構築できるよう引き続き検討を進めていきたい。

#### (4) その他

○事務局より資料5「改正電気通信事業法（利用者保護ルール関係）の施行について」について説明。

○近藤構成員から参考資料「全携協と連携するシニアや女性のための消費者支援スマホ講座からの報告」について説明。

(以上)