

入札監理小委員会
第200回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 200 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 23 年 12 月 6 日（火）17:00～17:28
場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

○インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務（総務省）

2. その他

<出席者>

（委 員）

樫谷主査、渡邊副主査、石村専門委員

（総務省）

総合通信基盤局消費者行政課 松井課長補佐、笹本係長、澤谷係員

（事務局）

栗田参事官

○榎谷主査 それでは、ただいまから第 200 回「入札監理小委員会」を開催したいと思います。

本日は、インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務の実施要項（案）の審議を行いたいと思います。

本日は総務省総合通信基盤局消費者行政課、松井課長補佐に御出席いただいておりますので、実施要項（案）の内容などにつきまして、15 分くらいで御説明をお願いいたします。

○松井課長補佐 総務省の松井でございます。よろしくお願いいたします。

今回、前回いただきました委員の皆様方からの御意見とパブリック・コメントの結果を踏まえた修正案について、御説明をさせていただきたいと思います。

資料 A-3 の入札実施要項（案）をベースに御説明をさせていただきたいと思います。

パブリック・コメントにつきましては 56 件寄せられまして、そのうち仕様書の内容に関わるものが 2 件ございました。残りにつきましては、そもそもの事業内容自体についての御意見をいただいておりますが、その点も踏まえて御説明をさせていただきたいと思います。

変更点について御説明をさせていただきます。

最初に 4 ページ目のニでございます。相談窓口業務の運営に関するマニュアル等の見直し業務については、当初「作成及び見直し」となっておりましたが、これまでも既に実施している事業であることを踏まえまして、実際にお願ひすることとしましては、マニュアル等の見直しですので、明確化の観点から見直し業務に変更させていただいております。

「(3) 対象事業履行場所」でございます。こちらもお願ひいただきましたとおり、まず、第三者の評価する組織については、都内に設置するつもりでしたが、相談センターについては総務省等必要な業務が打ち合わせできる場所ということで、所在地については問わないということにさせていただいております。

この点については、パブリック・コメントで御意見をいただいております。第三者的観点から運営を評価する組織についても、都内にあるという必然性が不明ではないかということで御意見をいただきましたが、こちらの第三者評価の組織については、やはり有識者の方々、幅広い関係者の方々が集まりやすい場所ということで、交通の利便性、移動に関する経費も抑えられる場所ということで考えまして、やはり東京が望ましいのではないかと。それから、総務省もオブザーバーで参加するという想定しておりますので、こちらについては都内に設置するということにさせていただいております。

「(4) 業務実施時間等」でございます。こちらについても前回御願ひいただきましたとおり、9 時～5 時までということにしておりますが、これは要求水準という形に修正させていただきまして、これを更に超える形での実施について対応ができるという提案については、それを評価して入札の中に反映していきたいと考えております。

5 ページの (5) の要求水準で、利用者のアンケート調査について 80% 以上という評価について記載しておりますが、ここについてはパブリック・コメントの中で意見をいただ

いておりまして、このアンケート調査が不正に行われる可能性があるのではないかと御指摘をいただいております。こちらにつきましては、当然そのようなことがないように、総務省としてもしっかりアンケートが適正に行われるように管理をしながらやっていきたいと考えておりますが、実際にはさまざまな措置がこの仕様書に基づいてもできると考えておりますので、総務省の適正な管理の下にやっていくということに配慮してやっていきたいと思っております。これについては特段、仕様書の入札実施条項についての変更はございません。

6 ページ「4 入札参加資格」のところで「第 11 号を除く」というところについては、なぜ除くのかという御意見をパブリック・コメントでいただきました。こちらについても基本的には官民競争入札の指針に基づきまして、法の第 10 条第 11 号は公共サービスの内容に応じて必要な場合に、法令の特例として規定される入札参加資格について規定しているものということで、こちらについては、そのまま除外という形で残したいと考えております。

6 ページの 5 の「ロ 入札説明会」につきましては、前回御指摘いただきました報告書について、公表をしてはどうかという御案内をいただきましたけれども、こちらについては入札説明会の中でこれまでの実績について、閲覧できるようにしたいと考えており、その旨を記載させていただいております。なお、その際には報告書上、個人情報や企業名、相談に関する情報の中で、個人情報や企業名等で公開できないと判断する部分については、適切な処理をして閲覧に供する形にしたいと考えております。

続いて、9 ページの評価でございます。(イ) の C で前回御指摘をいただきました、不測な事態について、もう少しわかりやすく例示を入れてはどうかというところで御指摘をいただきましたが、こちらには再度検討をいたしまして、不測な事態に備えた人員体制ということで用意をするということになりますと、そうしたバックアップ体制までを評価に含めると、逆にコストが高くなるのではないかと判断し、ここについては適切な勤務時間、業務実施時間の設定が相談を適切に処理する上で効果的なものであるかということで、変更をさせていただいております。これは全体として常勤の相談員、非常勤の実務アドバイザーの勤務も含めて、より適切に処理できるような勤務時間設定ということで、そこについてはいろいろな提案があるかと思っておりますが、そこを判断してやっていきたいと考えております。

11 ページ、これも前回御指摘をいただきました加点審査項目について、表にしてわかりやすくしてはどうかということで、表を付しております。

20 ページの別紙 1 「請負業務の内容」でございます。こちらについても先ほど申し上げました運用時間についての要求水準にするという変更については、反映させていただいております。

中段の「ロ 実務アドバイザー」でございますが、こちらについては前回御指摘をいただきましたが、政策について助言するということになりますと、過度にハイレベルな要求

ではないかということで御指摘もいただきましたが、こちらについては今後の課題の抽出という形で、より具体的に書きまして、実際の実務アドバイザーの役割を反映した形での表記という形にさせていただいております。

21 ページの2の「(1) インターネット上の違法・有害情報に関する法令等の資料収集」については、具体的に報告書の形態ですね。A 4、100 ページ程度ということで、ここに明確に記載をさせていただいております。

「(2) 各業界団体、窓口等との連携等」がございましたが、今は特定サーバー管理者等リストに変更しておりますけれども、ここについては後ほど御説明しますが、一番最後のところに各業界団体、窓口の連携については 24 ページ目に移させていただいております。24 ページのところでもう一度御説明をさせていただきます。

22 ページの(6)と(7)のセミナーのところでございますが、こちらについてはセミナーの参加者の参加費は無料とするということで、ここを明確化しております。

23 ページの「4 相談窓口業務の運用に関する見直し業務」ということで、こちらは前回、「マニュアル等の見直し業務等」となっておりましたが、前回の御指摘を踏まえまして、わかりやすくということで、マニュアル等の見直しに限らず、それ以外の業務があるということで、表記の仕方を変更しております。

24 ページ「(3) 各業界団体、窓口等との連携等」ということで、こちらも前回御指摘をいただきましたが、「連携は必須である」と当初書いておりましたが、こちらはなかなか新しい参入者の方にとっては、そうした連携は必須ということになると、基準としてハードルが高くなってしまわないかということも内部でも検討いたしまして、「関係団体との連携については、密接になるように努めるものとする」という表現に変更させていただいております。

28 ページ「5 従来の実施方法等」でございます。報告書も併せてでございますが、相談内容の集計分析を閲覧することが可能であるということで、入社説明会において、そうした情報を提供することを考えております。なお、当然その中で公開できないプライバシー等に関わるものについては、適切な処理をして閲覧させるという形にさせていただきたいと思っております。

相談内容の具体的なところで、29 ページ、30 ページ、31 ページに追加をさせていただいております。

相談件数については、23 年度 9 月までの実績を記載させていただいております。具体的にどのような相談があるのかということで、相談内容の割合を円グラフで記載させていただいております。相談に対して回答を要した時間ということで、これは 23 年度 8～9 月の平均で 1.34 日という形で記載させていただいております。

30 ページには、実務アドバイザー、法務アドバイザーについての役割について、わかりやすく記載をさせていただいております。

31 ページには、セミナー開催実績を記載させていただいております。32 ページには

相談のフロー図をわかりやすくという観点から、追記をさせていただいております。

修正点については以上でございまして、パブリック・コメントの中でこの入札実施要項に係るものについては反映させていただいております。また、それ以外のパブリック・コメントとして多く寄せられましたのが、今回のインターネット上の違法・有害情報の対応の相談業務がいわゆるネットの監視に当たるのではないかという意見でした。

これは最初に掲示板の中でそういった書き込みがありまして、それを踏まえた御意見が締め切り最後の方に殺到する形になりました。我々としては、今回はこの入札実施要項を読む限り、ネット監視になる要素は全くないと思っております。残念ながら御理解をいただけなかった部分もあるのかなと思っておりますけれども、やはりネット監視、それに対して不適切な団体がそういった入札を行うことでねじ曲げられた形の相談業務が行われないかということで御心配をいただく意見を多数いただいたところでございます。

こちらについては、まずはネット監視ではないというところで、実際に実施する上で今後の入札業務説明の中でも、そこをしっかりと御説明していくということ。それから、入札の実施の中でも適正にしっかりやっていく。または団体との関係も総務省がしっかりと連携を取りながらやっていくという中で、担保をしていきたいと考えておりますし、国民の方から見るとインターネットに対する行政の不当な介入に対する懸念を持たれると言うのは、我々の業務の中でも日々留意しているところでございまして、そこは行政としての説明の仕方、見せ方についてもしっかりと配慮をしながら、この業務を進めていきたいと考えているところでございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

ただいま御説明をいただきました事項につきまして、御意見、御質問はございますでしょうか。

○渡邊副主査 パブリック・コメントの関係では、おそらく相談業務の内容について懸念が表明されたのだと理解していますが、最後に行政として理解してもらえる努力をというお話が出たので、一言申し上げます。その観点から実施要項の関係箇所をもう一度拝見しますと、冒頭インターネット上の違法・有害情報対応相談業務請負についてということで、その趣旨のところでもまず2の(1)で「インターネット上では違法・有害情報が広く流通しており」といったようにこの言葉がたくさん出てきており、相談業務をやりますといっています。

しかしそれでは、実際に具体的にどういう相談業務をされるのかということ、20～21ページまでいって「相談の内容については」というところで、インターネット上の権利侵害に関する対応への相談、違法情報、児童ポルノ、違法医薬物等の対応に関する相談、権利侵害情報の削除依頼への対応に関する相談というのがハとニで規定されており、ホで有害な情報と規定してあります。この辺りになってきてはじめて、「違法」とか「有害」という言葉の中身がわかる内容になっており、そうすると例えば「相談業務」と言っても、別に法執行するわけでもなく、こういうことについて個人が困られたら電話をして、こういうと

きにどうしたらいいんだろうというものだというのが、ここに来て始めてわかってきます。一方、そうするとここまで読み進む方はすごく限定されていると思います。私も今この問題が焦点を浴びたので、もう一回その要項の中に出てくる関連用語を抜き出してみようと思って、初めてもう一回丁寧に読むと、ここまで来て初めて具体的なものが出てくるという感じです。

そういう観点からすると、最初にどういうものか見ようと思って見た方は、最初のページを見ると、えっという感じを思われてもおかしくはない。そういうところを考えると、恐らく相談業務の内容がいきなり「違法・有害情報が広く流通しており」というところで行くのか、あるいは違法・有害情報対応相談請負業務といきなり行くのかということではないでしょうか。

例えばインターネット上の情報についての相談業務は最初の業務を本当に概括的にとらえるとする、そういう上位概念があって、その中に含まれるというのが 20~21 ページに書いてある内容というのを考えると、最初のいきなり違法・有害情報と決めつけてしまうような印象を与えないで、インターネット上のお困りごとがあったら、こういうところでファーストガイダンスというか、そもそも警察に行くようなお話なのか、総務省のどこかに御連絡をして、どうしたらいいでしょうというようなお話なのか。病院で言うと、とりあえず大病院に行くときに、御案内として総合受付みたいところで、こういう症状の方はこちらへという、多分そのイメージが相談業務のまず最初で、そこが見えるような書き方を工夫していただくことが一案だと思います。

そういう意味では、いきなり「違法・有害情報」ではなくて、インターネット上の情報で問題のあるものが見つかったときとか、多分そういうところでいかに誤解されたような監視とか検閲ではございませんというような表現を一つ工夫していただければいかがでしょうか。相談業務の具体的な内容としては、最初に出てくる請負業務の詳細の 3 ページと 20~21 ページのところ、どういう情報を対象にしているのかを関係づけられて、これはまた誤解を少なくしていただくような表現ぶり。

あとはもう少し申し上げると、もしかして誤解を生じたりするのかなというのは、例えば 20~21 ページでいくと、ハとかニになると、対応に関する御相談なのか、削除依頼があったときに削除そのものをしてしまわれるのかもよくわからない。例えば 29 ページで拝見すると、グラフの内訳に自殺予告対応、削除対応、発信者情報開示対応と書いておられます。そうすると何となく、もしかしたら本当に削除してしまう役割なのではないかとか、初めてこれを見る方からすると、冒頭に違法・有害情報と書いてあることと頭の中で組み合わせると、そういうことが起きるのではないかと思われるのも理由がないわけではないような気がします。その辺りの書きぶりといいましょうか、もともと要項は受任する民間事業者にわかればいいというのが普通のパターンだと思いますけれども、誤解の起きないような表現ぶりをもう少し考えていただき、ほかとの関連性が具体的にでてきたところに関連性がわかる記載をしていただくだけでも、そういう誤解は減るような気がするの

で、御検討をいただければと思いました。

○松井課長補佐 御指摘をありがとうございます。御指摘のとおりかと思っております。我々の中では、違法・有害情報対策をやっておるものですから、どうしても一丁目一番地違法・有害情報対策という形で押し出してしまっているところがあるのですが、それから見ると、何かそれを排除するような形で総務省が考えているのではないかというような誤解を招いてしまったというところは、御指摘のとおりだと思います。

そういう意味では、我々がやりたいのはさまざまな情報に対して、どう対応していいのかわからずお困りの皆さんに幅広く相談を呼びかけ、相談していただくことで、この情報が違法・有害情報だと総務省側で決め付けて、何か対応をするというものでは決してないということ。

それから、削除についても ISP 側、プロバイダ側の選択肢として、あくまでも削除があるわけで、総務省が何か削除を進めるような話に見えてしまうということが確かに、実施要項にあっさり削除依頼と書くと、そうした誤解を招くというところがあると思いますので、相談業務ができるだけ早い段階で、最初のページの方でもどういうものがわかるようにしたいと思います。それから、違法・有害情報と余り言うと、そこが非常にセンシティブな部分かと思しますので、ここの表現ぶり。業務名はさすがに変えられないと思いますが、その中の書きぶりを十分工夫させていただいて、21 ページの具体的な相談例についても削除とか、そこが何か意図をもって書いているように見えないように、実態をしっかり表しつつもわかりやすく、20～21 ページも前に持ってきて、早めにわかりやすくさせていただくといったところを工夫させていただきたいと思います。

○渡邊副主査 この削除依頼のところなどは、20～21 ページで、例えば相談者として想定しておられるのが、イとかロは本当に一般市民というか、ネットを見た人という頭があって、ハとかニについては、恐らくインターネット事業者が削除しろと言われたときに、これは削除していいのやら悪いのやらという、主体が違うと思います。

ところが、チは両方あるのだと思いますけれども、またホとかへとかトになると、相談者として想定しているのが個人の人。この規定を見ると入り込んでいるので、削除と言われたときに自分が載せたのをいきなり削除されるのかといった、そういう心配を持ってもしようがない部分はあるかと思うので、その辺りの整理が必要ではないでしょうか。別にだれからの相談でないと受けないということは勿論ないと思いますが、そんな感じで、キャッチ・オール・クローズが入っているので、その辺りのところも工夫していただければいいのかなと思います。

○樫谷主査 どうぞ。

○石村専門委員 ちょっと思ったのは、最初になお書きか何かで「なお、この相談業務は総務省が表現の自由を侵すものではない」あるいは「検閲に当たるようなことをするものではない」ということを申し添えておくみたいなの、なお書きで最初にぼんと入れておけば、そういうのもいいのではないかと、今、思ったのです。

○松井課長補佐 これだけパブリック・コメントの意見をいただいておりますので、メッセージとしては、わかりにくいという、ちゃんと理解できないのではないかと御指摘ということになると思いますので、その点も応えられるように、なお書き等わかりやすいところで、総務省のスタンスをしっかりと明示しておくということも検討させていただきたいと思います。

○樫谷主査 法に当たるものでないということと、利用者の方に説明をするみたいな感じで、検出業務ではないので御留意いただきたいとか、そういう説明であれば、国民一般向けというよりも、利用者の方にもそういうことを納得いただきたいというメッセージを少し入れておいてもらえれば、誤解が大分解けるのかなという感じがします。

実施要項そのものが入札に関するものですので、特に利用者がこれで困るということはないと思いますが、反響がいろいろあったということで、それに対する表現ぶりをうまくやっていただいて、そういう誤解がないような形でやっていただければいいのかなと思いますので、渡邊先生や石村先生の御意見を参考にしていただいて、また、事務局とも相談をしていただいて、よろしくをお願いします。

むしろ石村先生がおっしゃったように、ずばり言うてしまうのも一つの方法かも知れませんが、勿論もっと具体的に書いてですね。よく見たら、よく書いてあるんですけども、そこだけを見ると誤解を与えるようなところもあるので、特に非常にセンシティブな問題で、ここでお考えのところもたくさんありますし、そこだけは誤解のないようにしておく方がいいのかなと思いますので、よろしくをお願いします。

では、表現ぶりを少なくとも変えていただくということなのですが、本実施要項（案）につきましては、その表現ぶりを訂正していただいた上で、本日をもって小委員会での審議はおおむね終了したのものとして、改めて小委員会を開催することはせず、実施要項（案）の取扱いとか監理委員会への報告資料の作成につきましては、私に御一任いただきたいと思いますので、よろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

委員の先生方におかれましては、本日、質問できなかった事項や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せいただきたいと思います。事務局において整理をしていただいた上で、各委員にその結果を送付させていただきます。

また、総務省におかれましては、本実施要項（案）に沿って、適切に事業を実施していただきますようお願いしたいと思います。

どうもありがとうございました。