

## ICTサービス安心・安全研究会

### (第10回) 議事要旨

1 日時 平成28年12月19日(月) 10:00～11:30

2 場所 総務省 第1特別会議室(8階)

3 出席者(敬称略)

#### ○構成員

新美座長、岡村構成員、桑子構成員、宍戸構成員、長田構成員、橋元構成員、平野構成員

#### ○総務省

富永総合通信基盤局長、巻口電気通信事業部長、秋本総務課長、竹村事業政策課長、徳光消費者行政第一課長、湯本消費者行政第二課長、藤野料金サービス課長、景山消費者行政第二課企画官、内藤料金サービス企画官、大磯消費者行政第一課課長補佐、高橋消費者行政第一課課長補佐、金子消費者行政第一課消費者行政調整官

#### 4 議事

##### (1) 開会

##### (2) 議題(各タスクフォース等の活動報告)

- ① 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の設置について
- ② 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の設置及び検討結果について
- ③ 「改正個人情報保護法等を踏まえたプライバシー保護検討タスクフォース」での検討状況について
- ④ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」での検討状況について

##### (3) 閉会

#### 5 議事要旨

##### (1) 開会

- ・富永総合通信基盤局長から開会に当たっての挨拶がなされた。

## (2) 議題

### ① 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の設置について

- ・事務局から資料1-1、1-2、1-3について説明

#### 【橋元構成員】

- ・苦情相談について、どちらに電話する、あるいは相談すればいいのかということのPRは十分できているのか。

#### → 【大磯消費者行政第一課課長補佐】

- ・通信サービス関係の苦情相談ということであれば、まず地元のほうには各自治体に消費生活センター等が設置されており、これは通信サービスに限らず、一般的な消費生活相談も受け付けている。また総務省でも苦情相談窓口を設けており、総務本省や各総合通信局で、電話で受け付けている。さらに業界団体によっては、例えば電気通信事業者協会など、通信サービス専門の相談窓口を設けているところもある。いろいろ窓口があるが、基本的にはいずれにかけても、もしそこで取り扱うことができないということであれば、ほかの窓口を紹介するというような運用になっており、必要に応じ、ニーズに応じ、窓口にお問い合わせいただく方針でやっている。

#### 【新美座長】

- ・今の質問の中で、広報体制はどうなっているかという趣旨の質問もあったが、その辺はどうなっているのか。

#### → 【大磯消費者行政第一課課長補佐】

- ・広報体制は、総務省では年に1回、通信サービスの消費者保護施策に関連して、一般消費者向け、あるいは消費生活相談員向けのQ&Aというパンフレットを作成している。その中で、通信サービスのトラブル関係を含めて、各種の相談窓口、あるいは連絡先の一覧を網羅したリストを掲載している。

#### → 【徳光消費者行政第一課長】

- ・いずれにしても、今後ともPRは徹底していくということは必要であろうかと思う。必要に応じていろいろなところで説明する、あるいはそういう資料を配布するということは徹底してやっていきたいと思っている。

**【桑子構成員】**

- ・資料1-1について、6ページ目にスケジュール等として、概ね3回のペースで開催ということだが、このモニタリング定期会合は、今後も含めて継続されると理解してよろしいか。

→ **【徳光消費者行政第一課長】**

- ・基本的にそういうふうを考えている。特に今年は最初の年1年目ということで、全体を網羅した形になっているが、苦情分析の結果、あるいはそれぞれの調査の結果を踏まえながら、重点を置くべきところは重点を置いてということで、毎年考えながらやっていきたい。

**【岡村構成員】**

- ・先般、新聞などを見ていたら、アダルトサイト不正請求詐欺を救済してやるというお金をだまし取る詐欺というのも最近出てきているようで、まさに実社会における、被害者はまただまされるという循環がここでも繰り返されていることは、非常に残念である。高齢者対策としてはなかなか難しいところはあるが、若者も被害に遭っているということも事実である。また最近では、いわゆるマルウェア等々が梱包された、宅配便の連絡メールなどを装ったものも出てきたりしていて、大変消費者保護は複雑な状況にあるかと思っている。

そこで、対策の1つとして、高齢者向けではないかもしれないが、SNSなどを活用して、エンドユーザー、あるいは事業者向けにできるだけ迅速な情報提供体制ということを築いていくことも検討していただく必要があるのではないかと思う。

**【長田構成員】**

- ・東京都の消費生活保護センターが出している「くらしねっと」11月号に、母が契約したスマートフォンをキャンセルしたいという相談が乗っていて、その相談者は初期契約解除のことを一応知っていて、自分の母のものは契約解除ができると思って行ったけれども、断られたということが書いてある。その解説のほうに一応確認措置というのがあがるが、電波がちゃんといかないと、それから、説明不足だけが対象です。かつサービスはかなり限られています。そして、その確認措置で説明が不十分な場合とって

でも、ご自身が既にその項目にチェックをつけていると、説明不足の立証が難しくなると書いてある。そうなったら、全く確認措置の意味がなくなってしまうなどということが、都民に配られている広報に載っていて、その辺多分東京都の解釈は誤解だと思うが、そこら辺をきちんとちゃんと確認してもらいたい。

結果的には、スマートフォンの契約は複雑で大変難しいが、しっかり説明を聞いて、自分にとって最適なサービスを選択しましょうと書いてあり、実はうちの東京都の在住の会員さんから、何も変えるなど言われているようなものだと、とても怒った抗議の電話がかかってきた。やっぱり趣旨はきちんとぜひ伝えていただきたいなというふうに思う。

**【宍戸構成員】**

- ・ 2年前、当会において取りまとめたICTサービス安心・安全研究会報告書、2014年12月の報告書においては、苦情相談処理体制の整備について、一定の提言をしたところである。ひとまず短期的には、業界での共通コールセンター、PIONEERなどからもらった情報、あるいは独自に事業者団体として苦情相談を集めて分析をする。そして、それを消費者に対するさまざまな施策の改善に生かすということを短期的に行いつつ、中長期的には、民間における実質的な紛争処理体制の整備を目指すというような方向性が一応示されていたと思うが、その後、この点についての議論状況や検討はなされているのか。

→ **【大磯消費者行政第一課課長補佐】**

- ・ 今、短期的な点とあったとおり、例えば電気通信事業者協会で相談窓口が設けられたり、あるいは今回のモニタリングで苦情分析を行い施策に反映していこうという趣旨は実施中と考えている。中長期的な課題のほうは、なお検討中というステータスであると考えており、今後の状況を注視する必要があるのではないかと考えている。

→ **【宍戸構成員】**

- ・ 依然としてPIONEER等の数値を見ても、紛争が減っていない、苦情などが減っていないという状況において、モニタリングの状況や次第にもよるが、TCAがつくられた枠組み、あるいはモニタリングのやり方が功を奏して、だんだん今後苦情等が減っていくということであればよいが、そうならないということがあった場合には、ぜひこの点についても、総務省において前向きな、より強力なご検討をいただき

たいというのが私の要望である。

- ② 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の設置及び  
検討結果について
- ・事務局から資料2について説明

**【宍戸構成員】**

- ・現在、関係ガイドラインの改正案がパブコメ中だというふうに説明があった。また、これはこれでできるだけ利用者の方の利便に資するようにいろいろガイドラインを改定していただいていると思うが、他方で今までのガイドラインの内容と比べて、まだ変更部分がある、または適用時期が異なるということなので、誤解がないようにということが求められようかと思う。パブコメが終わってガイドラインを改定する暁には、やはり関係の事業者の方々と協力してよく周知をしていただくということを、ぜひ総務省の方々にお願いしたいと思う。

**【長田構成員】**

- ・10枚目のスライドのところで、一括払いの場合のほうが、実施するのに時間がかかるのはなぜか。

→ **【内藤料金サービス課企画官】**

- ・事業者から、一括払いをされたということを、通信事業者のほうでシステム上把握できないということを聞いている。このため、システムを改修する必要があるために、これに時間を要するという回答をいただいているところ。

この点、事業者側が実現が不可能な時期を設定するわけにもいかないなので、意見募集の結果も踏まえて策定をしていきたいと思う。

- ③ 「改正個人情報保護法等を踏まえたプライバシー保護検討タスクフォース」での検討状況について
- ・事務局から資料3-1について説明

**【岡村構成員】**

- ・内容的には、基本的には賛成である。ただ、一、二点だけさらにお願ひしたい部分がある。

まず、根拠規定だが、必ずしも個人情報保護法6条にいうところのいわゆる重点分野、これは制定時の国会の衆参両院での附帯決議でも問題になった、情報通信が対象になっていたが、それを対象としたものではないように見受けられるが、そういう理解でよいか。

それから、第2点目として、これは匿名加工情報などの制度も今回入っているわけだが、他方で、総務省全体とすれば、自治体公衆LANを、自治体との協働でどのように推進するか、あるいは自治体とすれば、観光等の目的で、地域振興等の目的でさまざまなそういう公衆LANで得られたデータを使って利活用することによって、自治体活性化を推進したいという意向であるというように聞いているが、その間、自治体等がどういった情報をどういう形ならば適法にいただけるのかというようなことについては、大きな混乱ではないものの、一部混乱が起こっていると聞いている。その一方では、ガイドライン等々が出されているということは承知しているが、必ずしも隅々まで明確になったとまでは言えないような状況が、混乱の一原因ではなかろうかと思っている。

については、これは今回のガイドラインに入れてほしいという意味ではなくて、よりわかりやすい、そうした自治体公衆LANの整備、あるいは情報提供に関するものということ、省を挙げて、できるだけ早い時期に取り組んでいただきたい。

最後の点として、通信の秘密に関してのこれまでの積み上げた知見を生かしたQ&Aの整備を、事業者、あるいは消費者の双方にわかりやすいような形で法整備をいただきたい。その際には、何しろIoTというような言葉が巷に氾濫し、さらにはエッジコンピューティング、フォクコンピューティングだのというような新たな言葉も出てきているような状況であるので、物のインターネット一つ見ても、法人情報なども含めて、通信の秘密についてよりわかりやすい形になることによって活性化が進むように、それも含めて、今後Q&Aの整備ということ、次のステップとしてお願いしたい。

→【高橋消費者行政第一課課長補佐】

- ・1点目の根拠規定については、今回改正個人情報保護法のもとでは、個人情報保護委員会でガイドラインがつくられているが、これは汎用的に全ての分野に係るものである。他方、先日パブコメの開始も終わり、内容がセットした委員会ガイドラインにおいては、委員会が出している資料において、例えば通信であるとか金融であるとか医

療について、特殊性を鑑み、上乘せ規定なり、今回の電気通信事業分野のようにガイドラインを定めることが言及されているところであり、そうした中、今回策定させていただいている。

→【岡村構成員】

- ・ご存じのとおり、汎用ガイドラインは、改正前後を問わず8条、それから重点3分野における特段の措置は6条というような2段階の構造が、今回改正後も同じような形で残っているような状況である。今、指摘があった汎用的なガイドラインの8条に基づいてということも、承知しているつもりである。問題は、本件ガイドラインが6条に基づくものなのか、そうではなくてもっと広い電気通信事業法等々も含めた、6条に拘泥することがないものなのかという趣旨でお尋ねした。

→【高橋消費者行政第一課課長補佐】

- ・今回の電気通信分野のガイドラインにおいては、個人情報保護法をもとにしている部分と、通信の秘密と電気通信事業法を根拠にしているところがある。そういった意味では、書かれているところは両方の法律に基づく内容を含んでいると考えている。

→【岡村構成員】

- ・いただいたものの中には、6条が明記をされていないようだが、必ずしも6条に拘泥するものではないという理解でよろしいか。

→【高橋消費者行政第一課課長補佐】

- ・然り。

→【宍戸構成員】

- ・タスクフォースで新美座長が主査を勤めていたときに代理をしていた関係で、若干だけコメントさせていただくと、資料3-2、参考資料の6ページの1-1の解説にて、1条の解説の後のところ、2段落目の終わりだが、個人情報保護法の4条、8条並びに電気通信事業法の関連規定に基づき具体的な指針として定めるものであると記載している。ご指摘のとおり、個人情報保護法の6条とは別に、このガイドラインの根拠は求められるということである。

→【高橋消費者行政第一課課長補佐】

- ・2点目について、いただいた自治体の公衆LANについて、そこにおける個人情報の取り扱いということとなろうかと思うが、今回の電気通信事業の個人情報保護に関するガイドライン、これは電気通信事業者を対象とするものである。自治体の個人情報

取り扱いにおいて、個人情報保護法とはまた別に法律も定められていることから、直ちにガイドラインの整理が自治体の公衆LANの取り扱いと、直接解決しないところもあるとは思いますが、電気通信事業者がどのように位置情報を取り扱うかといったところについては、今回まだ整理がしきれていない部分もあるが、今後実証実験の結果等を踏まえて、引き続き検討していきたいと思っているところである。

→【徳光消費者行政第一課長】

・いずれにしても、ご指摘は当省の中の関連部局と連携して、混乱のないように周知すべきは周知するという話だったと思うので、その辺はしっかりと対応していきたいと思う。

→【湯本消費者行政第二課長】

・3点目について、通信の秘密、特に位置情報については、先ほど資料で説明があったとおり、総務省のほうでより細かなルールについて、予算措置に伴って2年がかりで検討しているところであり、その点については結論が出次第より細かく、わかりやすく示していかななくてはいけないので、何らかの文書をつくってきたいと思っている。

また、その他通信の秘密一般についても、これまでのまさにノウハウを生かして、特にIoT等も含む新しいサービスも念頭に置いた上で、よりわかりやすい見せ方については検討したいと思っている。

→【岡村構成員】

・これまでセキュリティ分野との関係で、通信の秘密をどこまで、どういう条件で例外になるのか等々について、かなりせっかくここまで掘り下げをしているので、それをよりわかりやすい形で、例えばQ&Aに落とし込むのも方法、それ以外にも方法があるだろうから、そのところをIoTを対象とする法人情報も含めて、個人情報ではなく、それを本件とはまた別途、次のステップとしてひとつ強力で推進のほうをお願いしたい。

【桑子構成員】

・今回の改正については、ビッグデータの利活用に結びつく形でなければいけないと考えており、特に電気通信事業者においても、匿名化や位置情報の活用を含めて、どういうふうに具体的に使っていけるのかが一番重要なところと考えている。今回のガイドラインは一歩進んだものと認識しているが、研究成果なども含め、より具体的な事例を、

できるだけ広く公表することが実際の利活用に結びつくものと考えている。そういった観点で、今後はそうした事例紹介などを含めて公表いただくことを期待している。

④「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」での検討状況について

- ・事務局から資料4について説明

【橋元構成員】

- ・総務省の情報通信政策研究所と全国のランダムサンプリングの調査をしている。それは総務省のサイトにもアップされているが、2013年から1項目に、ネット依存についての基準判定項目についても調査に入れている。それで2014年から15年にかけて非常に大きな変化があり、従来でネット依存該当者が2014年には2.9%だったのが、2015年には13.7%になっている。これはスマホの普及と軌を一にしている。その辺、フィルタリングとあわせて、ネット依存に関してもご配慮いただく対策が必要かと思う。

→【湯本消費者行政第二課長】

- ・この点につきましては、言うまでもないことだが、どこか1カ所でやれば済むという話ではなくて、例えば学校、それから地域、さまざまな部分での取り組みをどうしていくかということが重要だと思っている。私どものほうでは、先ほど申し上げたようなさまざまな啓発活動というものを充実させていくということが中心になろうかと思うが、今後とも関係省庁や関係機関と連携しつつ、ネット依存のほうも含めて、どううまく対策をとっていくかというのは確かに大事だと考えている。

【岡村構成員】

- ・14ページの啓発取り組み活動の中で、従前的にはいわゆるアラート系が中心な時期があったが、1つこれだけネット詐欺が盛んになっているので、それについても取り組みの一環としていただきたい。

→【湯本消費者行政第二課長】

- ・まさにe-ネットキャラバン等の講座では、そういったものの反映を随時しているのので、今後とも積極的にやっていきたいと思っている。

**【宋戸構成員】**

- ・今後のインターネット環境における青少年保護を進めていく上で、3ページの3にある、青少年のインターネット利用環境整備のための体制整備、そして新たな体制の構築ということについて、新たな体制の整備に向けた関係団体間での具体的な議論を進めるべきであると既に整理していただいている。この点について、具体的な方策それ自体が今回示されるというよりは、多分いろいろなところでいろいろな議論が進んでいるのだろうと思うが、引き続きMNO、MVNOも含め、さまざまな当事者の方がこの体制、とりわけ第三者機関を中心にして、青少年インターネット利用環境をよりよいものにしていくという方向に議論が進むよう、ぜひ総務省においては指導力を発揮していただきたいと思っている。

**【新美座長】**

- ・フィルタリングをある意味で非常にきめ細かくいろいろ対応するという方向にいつているが、これらが十分な効力、効果を出すためには、きめ細かいフィルタリングをどう使ってもらおうかというので、ユーザーにもやっぱり理解してもらわないとうまく機能しないと思う。その意味では、従来のようにオール・オア・ナッシングでやる以上に、非常にきめ細かい対応を考えていかなければいけないというふうに思う。そういったことが今、店頭での説明義務という形で出ているが、それで対応しきれぬのかという懸念を持っているので、全体として、どういう形でやっていくのか。そういうことも十分考えて対応していただきたいと思う。

**【長田構成員】**

- ・いずれにしても何か1つや2つの方策だけではなかなか周知は難しいことだと思う。MNO、MVNO含めて通信のキャリアの皆さんがどこまで本気になってこの問題に取り組んでくださるかということにかかっているのではないと思う。売るための広告も大切だが、自分たちのサービスを安心して使ってもらうために何ができるかをぜひ考えていてもらいたい。

(以上)