

# 消費者が安全安心に 通信を利用するために

第15回電気通信事業ガバナンス検討会説明資料



2022年1月11日  
主婦連合会 木村たま代

## 主婦連合会とは

---

～消費者の権利を確立し、

いのちとくらしを守る社会をめざします～

結成は1948年10月。「おしゃもじとエプロン」をシンボルに誕生し、戦後の消費者運動をリードしてきました。

不良マッチ追放主婦大会をきっかけに設立した全国組織の消費者団体です。普通の生活者の声を政治にぶつけて「台所から政治をよくしよう」という願いがずっと運動を支えています。

くらしの問題をみつめ、「生きる力」を養い、みんなで新しい時代を築いていこう！

運動方針の一つに「複雑化する情報化社会で消費者の権利が尊重されるよう取り組みます」と明記。

## コロナ禍により、通信を利用する生活様式へ

---

- コロナ禍によって、密を防ぐデジタルの利用が増加  
SNS、在宅勤務、オンライン授業、オンライン会議、ネット通販、  
ネット視聴、キャッシュレス決済・・・
- デジタル庁による政策の推進  
「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」
  - デジタル化の基本戦略：安全・安心の確保
  - 目指す社会を実現するために施策を展開する6つの分野4.UX(ユーザー体験)・アクセシビリティ：  
利用者視点に立つ、高齢者や障害者の支援
- 一方で、通信・ネット通販・キャッシュレス決済などの利用によるトラブルが増加  
悪質サイト、悪質事業者による偽ショッピングサイト、フィッシングサイト、  
大手サイトでも偽ブランド品、定期購入、返品トラブル、サブスク など

## 消費者からみたデジタルコンテンツ

---

- 通信環境、リテラシーが消費者によりまちまち
- 難解・・・文字が小さい、用語がわからない、操作が難しい
- 同意したけれど、何に同意したのかわからない
- 自分の情報がどのように管理されているのかわからない  
個人情報、アクセス履歴、望まない広告配信、迷惑メール、など
- サイバー攻撃などへのセキュリティは確保されているのか？



問題が発覚すると消費者の信頼を回復するのが大変難しい  
デジタル化推進が滞る原因の一つになる

## 「プラットフォームサービスに関する研究会」における検討

- 2018年10月から開催されている「プラットフォームサービスに関する研究会」において、利用者の端末情報（ウェブ上の行動履歴や位置情報等）の適切な取扱いを確保することにより、利用者が安心して通信サービスを利用できることの重要性が、2019年4月中間報告書や2020年2月の報告書において指摘されている。
- 2021年9月の中間とりまとめは、この報告書の内容を踏まえて検討が行われたものであり、会議プロセスは全て公表されパブリックコメントも経ている。
- 消費者が安全安心に通信を利用するために規制を導入することは重要。  
誹謗中傷、違法・有害情報、偽情報  
利用者情報の適切な取扱いの確保

## 安全安心に通信を利用するために

---

仮想化やクラウド等の技術による通信ネットワークの多様化等が進展  
誰もが安全に利用でき、心豊かな暮らしや社会の持続可能性の実現を

- 利用者の視点に立ったシステムやルールを  
同意取得すればよいというものではない。  
消費者が何に同意したのか理解・確認できるように。
- 情報機器に不慣れな人にも分かりやすく
- 透明性の確保：外部に開かれた形で対話や情報発信
- 「通信の秘密及び利用者情報」の適切な管理と利用
- セキュリティの確保
- 国際的な連携