



電気通信事業ガバナンス検討会

安心・安全で信頼できる

通信サービス・ネットワークの確保のために

(公社)全国消費生活相談員協会
理事 石田幸枝

本日の内容

- (公社)全国消費生活相談員協会の紹介
- サイバー攻撃・通信事故の問題
- 情報の適正な取り扱い
- 情報取得の仕組みや収集される情報について
- 利用者に情報提供について確認の機会を

公益社団法人全国消費生活相談員協会

■ 設立

1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足、消費者問題の専門家集団

1987年 社団法人全国消費生活相談員協会
(経済企画庁所管、現在消費者庁)

2007年 適格消費者団体に認定 (内閣総理大臣認定)

2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

■ 全国に7支部

北海道、東北、北陸、関東、中部、関西、九州

■ 会員 正会員 約1800名 賛助会員 約 80 社

■ 主な活動

- 全国3カ所の事務所で「週末電話相談」を開設
- 必要に応じて全支部で「電話相談110番」を実施
- 適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示
不当条項等に対して差止請求や改善要望
- 消費生活相談員のレベルアップのための各種研修
- 「消費者問題出前講座」の実施
- 行政機関からの委託による消費生活相談・啓発活動
- 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会等において消費者の声を伝える消費者委員としての活動

■サイバー攻撃・通信事故の問題

- ・企業がサイバー攻撃に遭い、利用者情報が漏えいしたとの報道が多い。
 - ・通信事故によりインターネットにつながらないトラブルが発生しているが、原因は、通信事業者だけではなく、クラウドサービス事業者や他の関係事業者のケースもみられる。また、事業者が海外事業者の場合もある。
- サイバー攻撃、通信事故の対策は、トラブルが社会全体に波及する可能性も考えられることから、一企業の取組としてではなく、関係する企業全体や国としての対策を構築していただきたい。
- 情報漏えいやインターネット接続(SNSを含む)にトラブルが起きた場合は、早急に利用者へ通知し、その時点での対応策を周知していただきたい。

■情報の適正な取り扱い

- LINEによる利用者情報の不適切な取り扱い
- Facebook利用者情報の不適切な利用問題
- 企業の社員等による情報データの持ち出しや人為的なミスによる情報漏えい

- 利用者情報が不適切に取り扱われていたことが分かっていても、広く利用されているサービスについては、利用せざるを得ない。
- 利用者情報の適正な管理のため、個別事業者によるガバナンス強化の他、国による新たな規律が必要です。

■ 情報取得の仕組みや収集される情報について

相談より

- ネット通販の申し込みフォームに入力し、送信しなかったのに、後日「ご検討いただきありがとうございます。」とメールが届いた。どういうことか。
- 一度検索しただけなのに、同じ広告がいつも出てくる。個人情報心配だ。
- テレビの番組等で、ネット上の情報から調べれば、個人を特定するのは簡単だと言っていた。個人情報をネットに書き込んだりしていないが、不安だ。

- ネット検索等で収集されたデータは、個人情報を特定できない形でビッグデータとして利用されているが、様々なデータから個人を特定できるとなると、不安に思う利用者も多い。

■ 情報取得の仕組みや収集される情報について

- クッキーについては、利用者にとっても利便性のある機能ではあるが、行動履歴や利用者が識別されることの不安や、保存されたいろいろな情報、ID・パスワードの漏えいはないか等の不安もある。
- プライバシーポリシーについては、一定程度の理解は進んでいると考えられるが、どのような情報が取得されているのか、取得される情報について分かりやすい場所に分かりやすく記載していただきたい。
- 情報取得の仕組みを理解していないために、ネット利用を不安に思う利用者も多い。利用者に情報収集の仕組みについて周知していただきたい。

利用者に情報提供について確認の機会を

ネット上で収集されている情報について、不安に思う利用者も多いと考えられる。

- ウェブの閲覧履歴、購買履歴、位置情報、端末識別情報等のデータを収集する場合は、情報収集・利用の諾否を確認する設定を考えていただきたい。
- また、それらの情報を第三者に提供する場合についても同様に諾否を確認する設定を考えていただきたい。
- 設定は、簡単で分かりやすいに位置にあり、いつでも更新が可能なことも必要です。



**JAPAN ASSOCIATION
OF CONSUMER AFFAIRS
SPECIALISTS**

ご静聴ありがとうございました