

# 電気通信事業における ガバナンス強化に向けた方策への意見

令和4年1月11日

認定個人情報保護団体／法務大臣認定ADR(裁判外紛争解決)機関  
公益社団法人 本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

奥原 早苗



NACSとは

## <沿革>

- 1988年 通商産業省（経済産業省）の認可を得て社団法人「日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会」を設立
- 2011年 公益法人に認定
- 2014年 渋谷に移転し名称を「日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会」に変更
- 2018年 設立30周年 元消費者委員会委員長 河上正二氏が新会長に就任

## ●日本最大級の専門家集団

全国7支部で構成され、総勢約2,400人の会員が様々な主体と活動を展開する、消費生活に関わる日本最大級の専門家集団です。

- 消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、消費生活相談員等の有資格者で構成
- 北海道支部(1)・東北支部(1)・東日本支部(16)・中部支部(3)・西日本支部+四国部会(12)・中国支部(6)・九州支部(4) ※ ( )は全国43の自主研究会で約800名が稼働
- 研究分野は、衣・食・住、エネルギー・環境、医療、ICT、金融、教育、情報等幅広い。

## ●長年の実績

「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に設立され、30年を超える長年の活動実績があります。

## ● 主な活動



### ➤ 消費者相談【消費者からの声を集めて提言へ】

- ウィークエンドテレホン
- なんでも110番
- 消費者ADR



### ➤ 消費者教育・啓発

- 学校教育（小中高校、大学・専修学校）講師派遣
- 自治体や企業等への講師派遣（出前講座、特定テーマの講座）
- 各種セミナー・見学会
- 消費生活アドバイザー試験対策講座



### ➤ 消費者や他の消費者団体、企業、行政との連携

- 消費者問題懇話会・意見交換会等
- 自治体等の主催する消費生活展等への参加
- 他の消費者支援団体との協働
- 消費者委員・モニター等の行政や企業等への派遣

# 電気通信事業ガバナンスの 強化に向けた方策への意見

## □ 基本的な考え方

- 「個人の権利利益の保護」は、分野横断的に共通した重要な要素
- SDGsの考え方は、時限的・ブームとして捉えられるものではない。  
「“誰一人取り残さない”とは何か？」の意図するものを、消費者の立場から普遍的に捉える事が必要ではないか。

## □ 消費者団体として唯一の「認定個人情報保護団体」

- 「認定個人情報保護団体」は個人情報保護法で定める、より高度な情報の取扱いについて、民間の自主的な取組みを推進する組織。
- 消費者団体の私たちに求められる役割とは？  
社会の要請に応え、消費者及び社会の信頼を得るための活動。
  - 消費者の権利（消費者の定義は必ずしも適正ではない：脆弱性）
  - 事業者独自の適正な情報の取扱いの支援（個社の限界：監視機能）
  - 行政施策の支援（リスクの発生源を包括的に規制する）



## □ 電気通信事業におけるガバナンス強化の必要性

賛成

### <問題意識>

個人：複雑化、不透明化するオンライン上の取引において、自らのデータを適正に管理できるのか（提供、利用、廃棄等）？

事業者：取引やビジネスモデルの複雑化や、その急速な進展、消費者と事業者、事業者間での情報の非対称性が生じる状況等に対し、事業者個々の取組みに依存することで安全が担保できるか？

法制度：「個人情報保護法では、“個人情報取扱事業者等”があらゆる分野を対象とする法の性格上、必要最小限度の規律に留まる」ことの限界がある。  
（ガイドライン認定個人情報保護団体編より）

## □ 方策1：電気通信事業に係る情報の漏えい・不適正な取扱い等に対するリスク対策

※ タイトル及び番号等は、「令和3年12月14日電気通信事業ガバナンス検討会参考資料13-1に基づき記載。以降同様。

賛成

### ● 対象となる情報

電気通信役務利用者情報は、貴省の指摘通り適正管理を行い、利用者の権利として保護されるべきと考える。

### ● 対象となる者

2020年12月、欧州委員会は「デジタルサービス法(DSA)」と「デジタル市場法(DMA)」という新たな規則案を欧州議会とEU理事会に提出し、両規則の核心となるオンラインプラットフォーム、特に商品やサービス／情報のプロバイダーと消費者を結びつける仲介的なプラットフォームの規制に動いており、ハーモナイゼーション・今後の世界的な流れに則し、妥当と考える。

リスクが発生する可能性が高い場合、また、利用者情報が寡占的に集中しやすい構造がビジネス上のメリットを拡大する要因となり得ることから、想定外の新たな事象も生まれやすい。規律の対象としていただき、段階的な基準を設ける場合は対象となる者及びその要件が一目で確認できる図表等があると良い。



## □ 方策I-①: I. 電気通信役務利用者情報の適正な取扱いに係る規律の内容(総論)

### 賛成

- 全ての電気通信事業者が取り組むべき基本事項を義務化(安全管理、委託先の監督、その他の電気通信役務利用者情報を適切に取り扱うために必要な措置)及び一定の基準を満たす電気通信事業者へ取扱規程の策定、管理者の選任、方針の策定及び公表、適正な取扱いに関する評価の実施と対策への反映等を義務化(基準に満たない事業者へは努力義務とする)
- 全体の方向性には概ね賛成である。何故なら、既に個人情報保護法への対応項目として実施する事業者が多く、親和性があるため。また、管理者の選任や規程・方針の策定公表は、アカウントビリティの強化にもつながり、透明性も高まる。
- 規律が形骸化せずマネジメントシステムとして運用できるため、企業の自浄作用に好影響が期待されるのではないか。

## □ 方策1-①: 1. 全ての電気通信事業者に対する電気通信役務利用者情報の適正な取扱いに係る規律

### 意見

事業者における適正な運用が、ひいては消費者の安全につながるという観点からの意見です  
※以降同様

#### ● ①電気通信役務利用者情報の安全管理

- どこまで対応することが“義務化”要件を満たしているか、措置を講ずる事業者が分かりやすいよう、ガイドラインに事例を多用し、運用が円滑になるよう工夫する事が望まれる。

#### ● ②委託先の監督

- 委託関係が複数段階になるケース等、責任の所在が不明瞭になる（事業者が正しく認識できない）事態は、現在でも起こっているのではないか。選定基準を含む一連の監督スキームは、委託契約の中に規定する内容が適切に網羅されているかも不明瞭である。
- 監督スキームを適切に運用するためにも、必要に応じて様式の策定やガイドラインへの丁寧な解説が必要ではないか。

#### ● ③その他の電気通信役務利用者情報を適切に取扱うために必要な措置

- 新たなリスクに遅滞なく対応できる点を支持し、規定できるようにしていただきたい。

## □ 方策1-①: 2. 特に大規模な電気通信事業者に対する電気通信役務利用者情報の適正な取扱いに係る規律

### 意見

#### ● ①取扱規程の策定

- 取扱規程の策定は過度な負担にならないと思われるが、「セキュリティの国際標準等を踏まえる」具体的な例をガイドライン等で示すことが必要ではないか。

#### ● ③方針の策定及び公表

- 2ポツにある通り、必要となる公表事項は具体的に例示することが望ましい。

#### ● ④評価の実施と対策への反映

- ①～③を義務化する場合、何をもって遵守していたかを確認できる「仕組み」として運用しなければ実効性が担保されない。遵守事項の監査・是正を自ら行い、定期的に確認できるようにしていただきたい。最低限の事項を定める場合は、ガイドライン等で例示する事が望ましい。

※②情報統括管理者の選任等はスライド8に記載したため割愛

## □ 方策1-②: 電気通信役務利用者情報の外部送信に関する規律の検討

### 賛成

#### ● 利用者による確認機会の確保

- 確認の機会を与えることは、消費者にとって情報の透明性確保につながるので大いに賛成したい。自らの意志によらず利用者端末情報等が第三者に提供されている事実を知らされる権利の確保を実施していただきたい。

### 意見

- 他方、“利用者が理解できるように”がどこまで実効性を伴うかという点には懐疑的である。
- 利用者に確認の機会を与えると共に、“取得や提供する情報の種類や用途などに応じて”に対し、“利用者が何を理解し、情報を提供すること、あるいはしない事によるリスクインパクトを想定でき、かつリスクに備えられる”ための解説やツールを準備していただく事が望ましい。

## □ 方策2-①：ネットワークの多様化等を踏まえた通信サービス停止に対するリスク対策

賛成

### ● 技術基準が適用される他者設備の範囲の見直し

- 例えば、医療サービスの分野では、要配慮個人情報に該当するようなセンシティブな情報をネットワーク上で取り扱うことができるようになってきているため、そうした情報を媒介する電気通信事業者がクラウド設備を使用する場合に技術基準への適合維持義務を課すことは有効である。

#### 【参考】

- 回線事業者とオンラインサービス提供事業者が、脅威に対するネットワーク上のセキュリティを担保して、サービスを提供することがある。医療機関等が(省略) 契約等で管理責任の分界点を明確にした上で、管理責任の大部分を事業者に委ねることができる。
- 医療機関等が 独自にオープンなネットワークを用いた場合、管理責任のほとんどは医療機関等に委ねられることを考慮して、導入を判断する必要があり、技術的な安全性についても、自らの責任で担保しなければならない。

(出所)「医療情報システムを安全に管理するために(第2.1版)」「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」全ての医療機関等の管理者向け読本」では、「4.2 選択すべきネットワークのセキュリティの考え方」を抜粋し編集。

## □ 方策2-②：ネットワークの多様化等を踏まえた通信サービス停止に対するリスク対策

賛成

### ● 事業者間連携によるサイバー攻撃対策

- 有事の際は、オペレーショナルリスクも発生しやすい。担当者の交代等により、サイバー攻撃が起こった際の実施手順が効率的に進められない場合も多く、情報を提供した個人の被害拡大につながる事も否めない。
- 「認定協会」を通じて攻撃の発生前でも情報共有や分析を制度的に実施できることを推進していただくと共に、ISP間における更なる連携協力は必須と考えられるため、その必要性について今後検討を深めていただきたい。

## 意見

### ● 重大事故のおそれのある事態の報告制度

- 2022年4月から全面施行される「令和2年改正個人情報保護法」で、4要件について漏えい等事案が発生した際、事業者からの報告が義務化される。パブコメに寄せられた意見は、“義務化要件の具体的な事例”と“おそれ”に言及するものも少なくなかった。
- 実施する場合は、
  - 具体的で丁寧な解説をガイドライン等で示すことが求められる。  
※提供した本人への通知も併せて義務化され、利用者個人にとっても影響が大きい改正
  - 個人情報保護委員会（PPC）への報告時に利用する専用フォームへの入力情報の共有等、報告事案については省庁間で情報の共有が図れるようにする等、横断的な対応が実施可能な仕組み等について慎重に検討する必要があるのではないか。
  - 個人情報保護法上の報告義務における第一報は、3～5日程度であり、複数の機関に報告する事が事業者にとって過度な負担となり、ひいては報告義務が形骸化につながる事で本末転倒にならないよう留意する必要があると考える。

## □ 方策3：情報の適正な取扱いや通信サービスの提供等に関する利用者等への情報提供

### 意見

#### ● ③利用者への情報提供

- 情報提供が、本来意図する「利用者の利益の保護」とかけ離れたものとならないよう、必要な情報の届け方、見せ方、情報量等を工夫して実施していただきたい。
- 公開された情報の表示場所、書きぶりやフォーマットのバラツキ、情報量が異なる等、利用者が、提供された情報の分かりにくさやアクセスしづらい等の責任を負うことは望ましくないため、必要最小限の重要事項等は表記の仕方を統一する等の検討も必要ではないか。



## □ おわりに

- 貴省が進める、電気通信事業法改正の方向性は、利用者にとって安心して安全であるだけでなく、社会の仕組みとして保護法益が確保されるよう、今後も引き続き推進していただきたい。
- 事業者にとって、規制強化は事業拡大の阻害要因になり得るが、他方、有事の際にはこれまで積み上げてきた信頼が一瞬にして奪われ、事業の存続が厳しくなるケースも少なくない。
- 情報通信サービスの利用者（消費者）にとって、サービスが思わぬ形で停止してしまうリスクは、情報通信サービスの利用が生活インフラの一部になりつつある現代において、そのリスクが及ぼす影響は計り知れない。
- 事業者と利用者との間の情報格差や不透明感を排除し、「信頼」の構築を目指した枠組みとなる事を期待したい。

# ご清聴ありがとうございました



※ 本資料の記載内容は、本日の検討会時点の意見であり、  
今後変動する可能性がある事をご容赦願います。

(文責：奥原早苗)