



第4回会合における構成員等からの主なご意見

2024年6月7日
事務局

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- P7について、2番に入っている項目案のうち、ターゲティング広告に固有な話ではないものもあると思われるので、2番に入っているヒアリング項目案は1番とし、ターゲティング広告だったらターゲティング広告のことについてフォーカスしていただいたほうがいいと感じました。【森構成員】
- 前回と引き続きの項目について、前回と同様の回答が出るだけでは、なかなかモニタリングとしての意味がないと我々が考えるところがあるのだとすると、その点については、少し聞き方を変えてみるなり、あるいは向こうから回答してもらうときに前回からの変更点などを強調してもらうような回答の仕方をしてもらう必要があるのではないかなど思いました。【江藤構成員】
- 前回との差分は特に重要かと思っていて、もう一つの観点として、こういった分野の利用者情報に関わる個々の取組は、技術やビジネスの変化に伴って、こういった保護の取組というのもアジャイルに変えていかざるを得ない部分というのが各事業者様あるのだろう。そして、それがどんどん変わってしまうから、果たして何が変わったのかというのが利用者にとってなかなか分かりづらいという問題は、昔から継続的にあるのだというふうに思います。まさに、通時性、あるいはダイナミクスというものをしっかり捉えていけるような形にできるとよいだろうと思います。【生貝主査代理】
- 非ログインですか非アカウントということに関してクリアになるということを希望します。利用者が勝手にこうなんだと思い込んでいるところの実情を私としても知りたいと思っています。【木村構成員】
- 特にグローバルに活動している事業者様たちで、例えばEU圏でのプラクティスと、実際に行っている内容とどのような違いがあるのか、粒度は様々あると思いますが、教えていただけるのは有意義なのではないかと考えております。ここ数年間で利用者情報に関わる規律、規範というものが、世界的に非常に大きく動いている中で、やはり我々目指すべき方向性というものを考えていく上でも、実際の事業者様の対応というものが重要なところというのももちろんあるでしょうし、また、あるいは、そういったこれからこうしたことをやっていっていただきたいということが、果たして事業者様として実施可能性がテクニカルに商業的にあるのかどうか、またはそうした対応が、我が国がこれから目指していく方向が国際的なハーモナイゼーションというところにも合致しているのかどうか、といった観点からも様々参考になるのではないかというふうに思います。【生貝主査代理】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- 1－4の利用状況で、広告ビジネスモデル、パーソナライズ広告については、議論もあるところだと思いますが、昨年度のMeta社さんやGoogle社さんの回答を見ると、極めて抽象的な内容で、ふだん、既に我々が知っていること以上の情報が出てきているわけではありませんので、ここも具体的な案がなくて恐縮なんすけども、箇条書きよりももう少し2文、3文、ちょっと付け加える形で我々が本当に知りたい情報をここで突っ込んでいいのかなというふうに思いました。【江藤構成員】
- 1－5プロファイリングについて、何を聞くかというところが、セグメントという話になっていますが、それだけではなく、何のためにプロファイリングを行い、そのために利用する利用者情報が何であるのかといったところを明らかにしていく必要があると思っています。不適切とか、あるいは好ましくない目的、不適切あるいは好ましくない情報を使っているかということについて、なかなかそういうことはないとは思いますけども、時代ごとに変わっていきますので、その辺りを明確にするという意味でも、モニタリングの中に含めておくことが重要と思っています。【寺田構成員】
- 青少年、あるいはそれに限らない脆弱な個人、障害のある方や高齢者など、利用者一律ではない中で、そうした方々に対する配慮というのが、情報提供や透明性、あるいは場合によってはプロファイリングも含めて、どのように配慮がなされているのかということはお聞きしてもよいのかなと思いました。【生貝主査代理】
- 未成年者の問題については、先ほど生貝さんからも同様の指摘があったということで、デジタルサービスアクト等諸外国の動きから見ても、この点は重要なかなと思います。【山本主査】
- グーグル社ですと、13歳未満はファミリーリンクという制度を導入する一方で、14歳から18歳の法律上未成年だったとしても、その点については、基本的に成人に近い運用が可能になっているようにも見受けられますので、何か成人と差別化するような形で運用がなされているのかなども聞くことができればよいのではないかと思いました。【江藤構成員】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- ダークパターンに関する質問として、2（1）2-2において、サービスを利用開始するときの同意のところで、同意取得の導線等と書いてあるんですけれども、どれくらいで同意を取得しているのかというステップ数等を聞いたほうがいいと思います。加えて、2-2でも、オプトアウトするときに、どれくらいオプトアウトに手間がかかるのか、ステップ数がどれくらいなのかを聞くことによって、同意を取るのはすごい簡単だけれども、拒否するのはすごい難しい、というのは典型的なダークパターンとして言われているようなものだと思いますが、そういったステップ数を聞いて、ダークパターンみたいになっていないか確認したほうがいいと思います。【太田構成員】
- 例えば、同意をきちんと取っていますかと質問すると、チェックボックスにチェックをしてもらった上で同意をしてもらっていますみたいな回答が返ってくると思いますが、それがほかとまとめて包括的に同意が全て取られていて、同意しないと先に進めないみたいな状態になっている、あるいは本当はオプトアウトできるのに、最初の段階では絶対に同意しないといけないみたいな状態になっているというのがよくあることだと思います。そういう点に関して、例えば、Googleは、アカウントを登録するときに、登録するときの一番最後の画面で、オプトアウトできるところはオプトアウトできるようにしてたりするんですけども、対してMetaは、登録するときにオプトアウトできるところがあったとしても、それは登録後にどこかのオプトアウトのページに行ってオプトアウトしないといけないとか、そういう違いが見られていて、そういうところをちゃんとヒアリングによって明らかにしていければと思っております。【太田構成員】
- 評価する上において、KPIということを考えると、ステップ数は1つの指標と思います。それ以外に、実際に導線に行くためのリンクがどこに貼ってあるか、上のほうなのか、それとも最後まで行かないと分からぬのか、モニタリングした後に実際にそのとおりに動いているか、本当に分かりやすいところなのかというのは、我々委員なのか、それともヒアリングの際なのかに評価していくことが必要になるのかなと思っています。【寺田構成員】
- ダークパターンについて、ステップ数で示されるだけだと、なかなか実際の評価モニタリングは難しいところ、その辺、どういうふうに担保していくのかという御指摘だったと思います。確かに、リンクを張っていたとしても、それがどこにあるのかによって大分違ってくるでしょうし、ユーザーからの見え方、印象というのは変わってくるでしょうから、どういうふうに実効的なモニタリングが可能なのかということについても少し検討が必要かなと思いました。【山本主査】
- ダークパターンに対してどう考えていますかみたいな形で、分かりやすい単語を入れると、事業者からしても回答がしやすいのではないかというふうに思いました。【寺田構成員】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- 2（3）、（4）オプトアウトやデータ・ポータビリティに関しては、実際にそれがどれくらい使われているのか、実際にそれが消費者の目に届いて使いやすいものになっているのかといったような1つの指標として、実際に使われている数や比率を教えていただくのが1案でございます。【生貝主査代理】
- 2-6-2で、通常の利用者にはなじみのない利用者情報の取得の仕組みのところで、ソーシャルプラグインよりも、単なるタグのほうが広いので、ソーシャルプラグインじゃなくてタグのほうがいいと思いました。【森構成員】
- おっしゃられるとおり、ソーシャルプラグインは、それ自体が見えているので、何となくそこから情報を取得しているのかなという方が分かると思いますけど、おっしゃられたように、タグによって取得しているもののほうがなじみのないものなのかも知れないと思います。また、サードパーティークッキー廃止の箇所にも関連すると思いますけれども、メールとか電話番号とかをハッシュ化してみんなで共有しようみたいな動きがあったりするところも、結構通常の利用者にはなじみがないところなのかなと思っておりまして、それは、サードパーティーカッキー廃止に伴って利用者情報の1番のところで聞くというところと3番のところで聞くというところで、もう少しなじみのない物と絡めて、そういったタグだったり、ユニファイドIDやID5などサードパーティーカッキーに代替するような分からないところちゃんと説明してもらうことは必要と思いました。【太田構成員】
- 同意取得やオプトアウトについて、最初に利用者が「はい」または「いいえ」とした後に変更できるかできないかというところを聞いていただきたいです。2-8-2、オプトアウト設定に関する利用者に対する支援で、設定だけではなく、1回設定した後に変更できるかどうか、変更しづらい形になっていないか、場所が分かりにくい、表現が分かりにくいものではないかなど、もう少しヒアリングシートに書き込んでいただければと思っています。【木村構成員】
- 2-8-2について、括弧内にある簡単な設定手段等については、例えば2-7で挙げられているような括弧内のような記述のような形で、もう少しヒアリングする側で具体的な事例などがあると分かりやすいのかなというふうに思いました。【江藤構成員】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- 2-9-1でサービスを利用継続が可能かというところも、昨年度はサービスを使い続けることができますという形で回答がなされていました。そのことは、恐らく既に利用者であれば我々も認識していると思うんですけども、実際サービスをする上で、利用する上でどういう障壁が生じるのか、例えばグーグルマップでしたら、位置情報をオンにしていないとその都度情報を入力する必要があり、利用者側にかなり負担が増します。そこが利用者情報をできるだけ取りたいプラットフォーム側とのサービスの差別化ということになると思うんですけども、その辺りの情報を開示させるような質問内容になっていてもよいのかなというふうに思いました。【江藤構成員】
- 第三者を通じたデータ収集について、3-2において、第三者や第三者のウェブサイト等へ同意取得・通知を促しているかとありますが、促した結果、第三者のウェブサイト等が対応しているのかという質問を昨年したところ、そこまで確認していないみたいな回答が去年は多かった。促した結果、その第三者のウェブサイト・アプリ等が同意等を取得しているのかというのをきちんと確認しているのかというところを聞いたほうがいいかなと思っております。データクリーンルームのところも同様で、データクリーンルームを使うときに第三者のデータをアップロードするときにちゃんと第三者を通じて利用者から同意を取得しているのか、それを確認しているのか確認したほうがいいと思っております。【太田構成員】
- 3-2において、同意取得通知を促して、このままだとイエス、ノーという形になってしまふ気がするので、イエス、ノーではない回答になるよう、例えば、どのように分かりやすく促しているのか聞き取ることが重要と考えております。【木村構成員】
- 今回のヒアリング対象事業者さんは、いずれもソーシャルログインを提供されていたと思いますが、その際ログインするサービスにどういう情報を提供するか、また、そのサービスから情報を得ているかについて、必要に応じて情報のやり取りをされているということだと思うんですけども、お伺いしたいと思います。【森構成員】
- ソーシャルログインを使うサービスを提供している人、ソーシャルログインを導入している人が、どういう情報をプラットフォーマーに収集されているのかという点と、プラットフォーマー側が、そうしたソーシャル運用を使っている人にどういう情報を提供しているのか、その両方の観点からどういう情報を取得しているのか、ソーシャルログインを使うときにソーシャルログインの使っている人、ソーシャルログインを導入しているサービス提供者の審査をどうやって行っているかも、重要な観点なのかなと思いました。【太田構成員】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

1. プラットフォーム事業者向けヒアリングシートについて

- サードパーティクッキーの廃止等を踏まえた点について、5ではなく、1の自社が直接取得するような場合に、サードパーティクッキーの廃止等を踏まえて何か変わったことがあるのかというところを聞くべきだと思います。加えて、第三者や第三者の運営するウェブサイト・アプリを経由した情報収集のときに、その場合に、サードパーティクッキー廃止を踏まえて、どういう変更があったのかというところをそれぞれ聞くべきと思います。【太田構成員】
- サードパーティクッキーの取扱いが制限されていく中、企業側で新しい技術を導入する事例が増えていると認識しています。この機会に、そういった新しい技術の仕組みの部分と、データの取扱いをどのように整理していく、それを利用するウェブサイトの運営されている方たちに整理して伝えられているのかというところを明らかにして透明性を高めていければと思いました。【呂構成員】
- 4. 他者へのデータ提供、他者との連携の状況について、このまま読んでしまうと第三者への提供という意味に見えてしまいますが、実際には共同利用もここに含んでいなければいけないと思っています。ですので、明確に、共同利用の状況についてというのも追加していただくことが重要と思っています。【寺田構成員】
- 透明化法との関わりを改めて想起したときに、透明化法の趣旨として、事業者様が様々な取組をしていただく中で、広くステークホルダーとの対話を行い、それを改善につなげていくというところがあると思います。特にこの中ですと6番に様々関わってくると思うのですけれども、新規に加えていただいている状況の評価改善というのは特に重要でしょうし、また、利用者等とのような対話、あるいはそういったニーズですとか、それぞれの状況の把握というものをしっかりと行っているのかも改めて重要なかなと思いました。【生貝主査代理】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

2. 大手通信事業者向けヒアリングシートについて

- 利用者から考えると、今回、漏えいが大手事業者だったということで、大手事業者の前に利用者はなすべきがない。だから、どういう問題点があるのかということをクリアにしていただいて、今後よりよい方向に向かっていくように課題を解決していってほしい【木村構成員】
- 自己の情報がどうなっているのかということがすごく不安で、それが実はデジタル化に対して消費者が大きく不安を持っているということにつながっていると思いますので、これをきっかけに、きちんとクリアに透明なものになるようにと思っています。【木村構成員】
- 点検項目のようなものをもう少し詳細にお示ししてもよいのかと思っており、例えば、情報持ち出しについては、よくあるような、会社が許可している以外の記録媒体や端末に接続しているようなことがないだろうか、あるいはメールやクラウド等で漏えいするような環境ないだろうか、こういったところもし聞けるのであれば、この際聞いてしまったほうがかえって先方の作業も減るのかなという気がしておりますので、今回は、完全にこういうオープンクエスチョン方式の現状を軽く把握するだけでよいということでしたらそれでも構わないと思いますが、もし、もうこの際、もう少し突っ込んだことも聞いても構わないということでしたら、そちらも検討に値するかなと思っております。【江藤構成員】
- 今回主体が大手通信事業者様であることによる特別な要素ということが、例えば扱う情報、あるいはビジネスフロー、委託先の種類、そういったようなことがもし顕著にあるのであれば、その点が分かると特によいかなと感じました。【生貝主査代理】
- 委託先の監督のところで自社が個人データの取扱いを伴う外部サービスと書いてありますが、この取扱いが事業者によって捉え方が違うのではというところが気になっておりまして、クラウド例外のところでも問題となっていたように、取り扱っているのか取り扱っていないのか、この質問が個人情報保護法上の取扱いを指しているのか、単に取り扱っているということを聞いているのかというところで、事業者によっても受け取り方が違うと思うので、そういったところを明確化する必要があると感じました。【太田構成員】
- その他のところに2 – 3として、外部サービスを利用してクラウド例外で委託ではない場合についての安全管理措置についてはどう考えているか、その場合、恐らくは、安全な外部サービスを選択するということが求められている、自身の安全管理措置として求められているということになると思うんですけども、そういうことを2 – 3とかで書いていただいてもいいのかなというふうには思いました。【森構成員】

第4回会合における構成員等からの主なご意見

2. 大手通信事業者向けヒアリングシートについて

- その他のところに書くようなものになると思いますが、今回の内容というのは、あくまでも事業者の中でどう対応していますかというところだけを聞いているという形なんですが、透明性の確保という観点で委託があるのかないのか、どういった内容について委託しているのか、そういったことを利用者に対して説明を行っているのかどうか聞く必要があると思っています。個人情報保護法、電気通信事業法でも、委託の透明性を確保しましょうと言われていますので、実際にそういうことをされているのかお聞きするというのは必要と思っています。【寺田構成員】
- 今回、個人データの漏えいという部分に関して、ある程度限定しての委託先のお話になっていますが、必ずしも特定の個人を識別できない利用者情報、クッキー、履歴情報などに関しても、不適切あるいは好ましくない目的、例えば違法有害情報やフェイクニュース、配信にこういったものが使われることもあり得るので、利用者情報でも、利用方法に関して気をつけなければいけないものというのをもう少し検討あるいは特定して、次回以降、その辺りについても追加していくということを考えなければいけないんじゃないかなと思いました。【寺田構成員】
- 委託先の監督は実務上難しい問題と認識しているので、今回のヒアリングでは、今、事業者が現実に行っていることを共有していただいて、そこを出発点として、どのような監督ができるのか、どのような監督が望ましいのかということを議論していきたいと思いました。【呂構成員】
- 今回委託先の話について、プラットフォーマーに対する質問と絡めて、両面で聞けるといいと思っていますし、例えばプラットフォーマー側で第三者から情報を取得するときにどういう説明していますか、促していますか、確認していますかと質問をすると思いますが、逆に、プラットフォーマーに対してデータを提供する際に、委託と整理しているケースもあると思うんです。そうしたら、委託と整理しているケースのときに、どうやってプラットフォーマーに対して監督をしているのか聞けると、プラットフォーマーに対する質問と別々なのかもしれないですけれども、両面から確認ができるのかなと思いました。【太田構成員】
- どうしても契約とかといったお話になってしまふんですけども、事後的なものに対して対策ができているかという部分も必要なのかなと思っています。例えば漏えいの検知システムであるとか、ハッキングに関しては大丈夫だと思うんですけども、持ち出して外で流通していますよみたいなものを検知するシステムや、実際に中で作業されている方の記録というのをちゃんと全て保存していますかみたいな、といったところの整備状況というのをお聞きするというのも、1つ手かなと思いました。【寺田構成員】