

## 利用者情報に関するワーキンググループ（第4回）

令和6年5月24日

【山本主査】 本日もお忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。定刻となりましたので、利用者情報に関するワーキンググループ第4回会合を開催いたします。

本日の会議につきましては、ウェブ会議システムにより開催しております。議事に入る前に、事務局より、ウェブ会議による開催上の注意事項について御案内がございます。事務局、よろしく願いいたします。

【川野利用環境課課長補佐】 総務省総合通信基盤局利用環境課の川野でございます。

まず、事務局よりウェブ会議による開催上の注意事項について御案内いたします。

本日の会合の傍聴者につきましては、ウェブ会議システムによる音声及び資料投影のみでの傍聴とさせていただきます。事務局において傍聴者は発言ができない設定とさせていただきますので、音声設定を変更しないようお願いいたします。また、本日の会合につきましては、記録のため録画をさせていただきます。

次に、構成員におかれましては、ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュートにして映像もオフにさせていただきますようお願いいたします。御発言を希望される際には、事前にチャット欄に御発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを拝見いたしまして、山本主査から発言者を御指名いただくような方式で説明させていただきます。御発言する際にはマイクをオンにして、映像もオンにして御発言いただければと思います。発言が終わりましたら、いずれもオフにお戻しく下さい。接続に不具合がある場合は、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。その他チャット機能で随時事務局や主査宛てに連絡をいただければ対応させていただきます。

本日の資料は、本体資料として資料4-1、参考資料4-1を用意しております。

注意事項は以上になります。

それでは、これ以降の議事進行は山本主査にお願いしたいと存じます。山本主査、どうぞよろしくお願いいたします。

【山本主査】 承知いたしました。

本日は、利用者情報に関わるモニタリングに関しまして、前回までの会合での御議論を

踏まえて、事務局においてヒアリングシート案を作成いただきましたので、まず、事務局から御説明をいただき、その後、質疑、意見交換を行いたいと思います。

それでは、事務局より御説明をお願いいたします。

【川野利用環境課課長補佐】 事務局でございます。

まず、「利用者情報の取扱いに関するモニタリングについて」御説明させていただきます。こちらは、前回4月16日の利用者情報に関するワーキンググループで事務局より御説明させていただきました「利用者情報の取扱いに関するモニタリング」とも関連いたします。

1ページから6ページまでは、前回御説明と大部分重なっているかと存じますので、簡単に御説明させていただきたいと存じます。

1ページを御覧ください。

利用者情報のモニタリングにつきまして、枠内1ポツ目に記載させていただいておりますように、「電気通信事業分野における個人情報等の保護に関するガイドライン」において当ガイドラインの遵守状況及びその電気通信事業者による利用者情報の取扱いについて、定期的にモニタリングを行い現状を把握することとしております。昨年度は、「プラットフォームサービスに関する研究会」において、「デジタル広告市場の競争評価最終報告」で確認することとされておりました項目等を中心にヒアリングを実施いたしまして、各事業者の取組の確認を行ったところでございます。

2ページを御覧ください。

御参考までに、昨年度実施しましたモニタリングの資料となっております。繰り返しくなりますけれども、昨年度は「デジタル広告市場の競争評価最終報告」で確認するとされた項目等を中心に、各事業者の取組の確認を行っております。このシートが、要約にはなっておりますけれども、デジタル広告の観点における各社における取組について記載いただいた内容ということになっております。

3ページでございます。

これらのヒアリングシート及び研究会における事業者へのヒアリングを通じまして、「プラットフォームサービスに関する研究会」において取りまとめたいただきました内容となっております。1ポツ目から3ポツ目は枠組み的な話でございますけれども、先ほども1ページで御紹介したガイドラインに基づいて継続的にモニタリングを行うべきであると。また、前回は「プラットフォームサービスに関する研究会」の場で議論させていただ

いたのですけれども、もう少し実働的に総務省において安定的な枠組みをつくることが必要であると、そういった御意見や、ヒアリングを実際に行って事業者からの情報提供が十分に得られるようにできるだけ工夫を行うべきだといったような御意見を頂戴したところでございます。4点目、5点目に関しましては、こちらの内容は今年度のモニタリングに大きく関わってくる部分になりますけれども、こういったモニタリングを行うに当たっては、利用者保護の観点に立って、新たなターゲティング手法の登場等の業界の動向を踏まえながら、プラットフォーム事業者における情報取得の方法等、利用者情報の取扱いについて確認していく必要があるという御提言を頂戴しております。

次ページの項目1、2に関わりますが、モニタリング結果において要検討事項と指摘された事項がございまして、そちらについて検討を深めるということが必要と言われておりました。

具体的な内容ですけれども、プラットフォーム事業者が、アカウントを取得していない利用者やログインをせずに利用している利用者からも情報を取得しているということや、オンライン、オフライン両方あると思いますけれども、第三者や第三者等のウェブサイトを通じて情報を取得しているということ等を踏まえまして、これに関しまして、利用者保護の観点から対応を行うべき点がないかについて検討を行うことが必要であると、こういった御提言をいただいたところでございます。

4ページを御覧ください。

具体的なモニタリングの観点について御説明させていただきます。プラットフォーム事業者につきましては、昨年度のモニタリングを踏まえまして、「プラットフォームサービスに関する研究会」から受けた提言や、本ワーキンググループにおけるスマートフォン上のプライバシーの在り方の検討の中で、事業者における状況について確認することが必要とされたという論点を踏まえまして、以下の観点でモニタリングを実施することとしてはどうかということを考えております。左側は、昨年度の主な確認項目となっております、主に、昨年度はその4点でしたが、こちらのその他というところで項目をお示しいただいたところでございます。

昨年度のヒアリング項目は、先ほどのシートでご覧いただいたものですが、シートを具体的にその項目として少し要約したようなものですけれども、本年度の観点案ということであると、御提言頂戴したものをまとめる形でその右側に記載させていただいております。これは、前回会議でこういった内容について御議論いただければという

ことで御提案させていただいた内容になっております。

5 ページ目でございますけれども、こちらに関しましては、今年度初めてということになりますけれども、昨今電気通信事業者において、委託先からの情報漏えいのような具体的な事案が発生しているということを踏まえまして、こちらに対応する形で確認を、モニタリングをしていければということで観点案をお示しさせていただいたところでございます。項目案としましては、委託先の監督、安全管理措置、その他というふうにしておりまして、観点案としまして、どういったことで確認していくべきかということで前回御議論いただいたと承知しております。

6 ページ目が、この具体的な話が出てくるきっかけになった大きな事案ということでございますけれども、NTTドコモ様で2023年3月30日に発生した約600万件にもわたる情報漏えいです。資料にも記載しておりますけれども、ドコモ様がNTTネクシアに業務を委託していて、その元派遣社員の方が外部サーバーにその情報を不正に持ち出していたと。NTT西日本様の事案におきましては、これは約8年間ですけれども、発覚したのが昨年ということになります。こちらに関しまして、NTT西日本様がテレマーケティング業務を委託する過程において、その顧客情報の漏えいが発生したと、これに関しましては、テレマーケティング業務をNTTマーケティングアクトProCX（NTT西日本の子会社）に委託していたのですけれども、そこがシステム利用していたビジネスソリューションズ様（NTT西日本子会社）の元派遣社員の方が、NTT西日本様の顧客情報を不正に持ち出していたと、そういった事案になっております。こういった事案を踏まえまして、確認していければということで、前回御説明させていただいたところでございました。

6 ページ、7 ページでございます。

7 ページに関しましては、前回御議論いただいた内容を踏まえまして、事務局で内容を整理したものになっております。項目としましては、左側に書いておりますけれども、取得する情報の内容、取得・使用の条件の開示、ターゲティング広告を実施する旨及び事前の設定の機会やオプトアウト機会の提供についての開示、3 点目としまして、消費者がデータの取得・利用を拒否した場合の、サービスを利用するオプション提供の可否の開示。4 点目としてデータ・ポータビリティの可否・方法の開示ということで、こちら、左側にも書いてございますけれども、昨年度と項目は同じで、その他として書いておりますのは、提言案で出てきた技術動向や、そういったところを踏まえた形で項目を立てているところでございます。今年度の主なヒアリング項目案と、その右側のほうに、具体的に、これはど

うかということで、どういう設定をすればいいかというようなことで考えた結果、この右側のところに、いただきました御意見等も踏まえまして、項目案のほうを提示させていただいております。

詳しい内容は8ページにございますが、御説明させていただきます。

1につきましては、取得する利用者情報の内容を取得画面、利用目的と利用者情報の取扱いの状況を非ログイン・非アカウント保有時の取扱いの差異を含むというような形で確認していければと考えております。

2に関しましては、掲載場所や利用開始前の利用者への示し方等、プライバシーポリシーに関する事項。また、利用者への分かりやすい説明等、透明性確保のための工夫。オプトアウト機会の有無やオプトアウト方法について利用者が認知しやすくするための工夫。第三者や第三者のウェブサイト等を経由した情報収集の状況、こちらも確認していければというふうに考えているところでございます。

3に関しましては、オプトアウトした場合のサービス継続利用可否、これは昨年度も確認をした点にはなりますけれども、4点目としまして、データ・ポータビリティの可否、方法の開示につきましては、取組状況と事業者から直接取得した情報を基に生成した情報のポータビリティといったようなところを確認できればというふうに考えております。

その他としましては、サードパーティークッキーの代替手段による情報取得の動向に関する考え方、また、通常の利用者になじみのない情報取得の仕組みに関する説明、同意取得や通知等の工夫。また、利用者情報の取扱いに関する自己評価や改善に関わる取組といったようなところを確認していければというふうに考えております。

後ほど、ここがメインになって御議論いただくところかと思いますが、8ページにヒアリングシート案をお示しさせていただいております。

黒字は、昨年度と同様の項目で、赤字部分が主に差分（追加項目）となっておりますので、赤字部分を中心に御説明させていただければというふうに思います。

まず、1の利用者情報の取扱いの状況に関しましては、昨年度、1-1から1-5までは同じような形になりますけれども、これらにつきましては、非ログイン・非アカウント保有時の取扱いの差異についてお伺いしたいというふうに考えております。また、1-6としましては、その非ログイン時に取得した利用者情報のアカウントへの紐付けの有無、事業者への説明についてというものを追加しております。

また、2になりますけれども、利用規約・プライバシーポリシーにつきましても、こち

らも1と同様に非ログイン・非アカウント保有時の取扱いの差異についてお伺いしようと考えております。また、2-5としまして、非ログイン・非アカウント保有時のサービス利用可能範囲、こちらの差異について。また2-6-2としまして、通常の利用者になじみのない利用者情報の取得の仕組み、括弧で例を書かせていただいておりますけれども、ソーシャルプラグインやカスタムオーディエンス等、これらに対する御説明がされているのか。

また、(3)のオプトアウトに関しましては、前回も利用者視点に立ってどうかといったようなところで御意見頂戴したところでございますけれども、2-8-2としまして、オプトアウト設定に関する利用者に対する支援、簡便な設定手段等が設けられているか、2-9-2としまして、広告への利用をオプトアウトした場合の利用者情報の取扱い、2-11としまして、こちらも2-8-2のような形でございますけれども、オプトアウトに関する通知事項・導線等、利用者が認知しやすくなるような工夫をしているのかといったようなところを確認していければというふうに考えているところでございます。

また、昨年度いただきました提言案の5ポツ目に対応する部分になりますけれども、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状況としまして、3-1、第三者や第三者のウェブサイト等を経由した情報収集の状況。3-2、第三者や第三者のウェブサイト等への同意取得・通知を促しているか。3-3、第三者のウェブサイト等に対する情報収集モジュールに関する仕様の情報提供。3-4、第三者のウェブサイト等に対する情報収集モジュールに関する仕様変更に関する情報提供。3-5、複数の第三者や第三者のウェブサイト等から収集した情報の管理。3-6、データクリーンルーム等の影響の有無。3-7、データクリーンルーム等を提供する場合の利用者への説明や同意取得等を確認していければと考えているところでございます。

また、サードパーティークッキーの廃止等の技術動向を踏まえまして、5-1としまして、自社サービスにおける外部送信規律への対応状況といったようなものを追加させていただいているところでございます。

先ほど、少し内容を簡便化して書いていた前ページのところにもございましたけれども、6-4としまして、自社内監査でございますとか、または第三者監査における利用者情報の取扱い状況の評価・改善に係る取組状況、6-5としまして、6-4の評価・改善に用いる指標等といったようなところで確認していければというふうに考えているところでございます。こちら、後ほど御意見等頂戴できればというふうに考えております。

9ページでございますけれども、9ページに関しましては、5ページで説明した内容に加えまして、前回会合で御議論いただいた点として、ヒアリング項目案をお示ししております。

1は、委託先の監督としましては、委託先選定時の委託先における安全管理措置の確認方法、委託契約におけるその安全管理措置の実施、秘密保持等の定めの有無、委託先における個人データの取扱い状況の把握方法、個人データの取扱いを伴う外部サービス利用を行う場合について個人データの取扱いの委託として認識しているか。

2の安全管理措置としまして、外部からの不正アクセスによる漏えいを防ぐための安全管理措置、内部からの不正持ち出しによる漏えいを防ぐための安全管理措置といったことを確認できればというふうに考えております。

具体的には、ヒアリングシート案を10ページにお示しさせていただいております。また、後ほどこちらにつきましても、御議論と御意見等いただければと考えております。こういったモニタリングは初めてとなりますので、基本的なことも多く含むとは思っておりますけれども、次のような点を確認していければと考えております。

まず、1の委託先の監督についてでございますけれども、外部サービスの利用に関する認識といったようなところを確認していければというふうに考えております。1-1は、自社が個人データの取扱いを伴う外部サービス利用を行う場合、当該行為を個人情報保護法上の個人データの取扱いの委託として取り扱っているか。また、1-2としまして、取り扱っている場合は個人データの取扱いの委託先における安全管理措置の実施、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督等について、契約上どのように担保されているか。1-3としまして、また個人のデータの取扱いの委託先が、当該個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用を行う場合、当該行為を個人情報保護法上の再委託として扱っているか。1-4としまして、再委託として扱っている場合は、個人データの取扱いの委託先により、再委託先の監督や、貴社によるということでアンケート対象事業者によってございませけれども、それによる再委託先の監督について、契約上どのように担保されているか。

(2)としまして、その委託先の選定、1-5としまして、個人データの取扱いを委託する場合において、その委託先の選定に当たって個人データを適切に取り扱うための安全管理措置が講じられているか。確認を行っている場合は、具体的にどういった項目をどういう方法で確認しているのかと。1-6としましては、個人データの取扱いの委託先の選定に当たって、再委託先を含む委託先における教育体制、これらについてどのようなこと

を求めているか。

(3) としまして、委託契約の締結というところでございますけれども、1-7-1 としまして、個人データの取扱いに係る委託契約、こちらも再委託契約を含むのですが、安全管理措置の実施、秘密保持、再委託の条件、再委託先の監督等に関する事項を定めているか。1-7-2 としまして、自社の個人データの取扱いを委託している場合において、1-7-1 のとおり、委託契約に定めた事項について、契約書以外に、何かしら実行上、実運用上の縛り等、何かしら監督を行っているような措置は設けているか。1-8 としまして、個人データの取扱いの委託先が採択を行う場合に、委託先に対してどのような対応を行っているのか。こういったところを確認していければと考えております。

(4) としまして記載させていただいておりますのが、個人データの取扱いの委託先における個人データの取扱い状況の把握をしているかということで記載させていただいております。1-9 としまして、個人データの取扱いの委託先における個人データの取扱い状況について、どのように把握して監督を行っているのか。また、1-10 としまして、個人データの取扱いの委託先における個人データの取扱いの監査・点検の内容、方法及び頻度及び2023年度の実施件数といったようなところです。具体的に実際に運用上どうしていいのかといったようなところを、データの扱い等難しい点はあるかと思っておりますので、そちらはまた別途御相談になるのかなとは思っているんですけども、そういった点についても確認していければというふうに考えているところでございます。

(5) としまして、個人データの取扱いの委託及び再委託の実施状況、電気通信事業に係る個人データの取扱いの委託及び再委託の件数。1-12 としまして、個人データの取扱いの委託先における個人データの取扱いに係る契約違反の件数。これも結構かなり幅広く、今回対象にしようとしている事業者さんが大手通信事業者さんということを想定しておりますので、恐らく件数も非常に多いのかなと思われまして、また、センシティブな内容も含まれるのかなと思うので、ここは扱いに気をつけながら聞いていければというふうに考えているところでございます。

2のその他としまして、2-1 でございますけれども、こちらもいろいろと不正事案が起きて、漏えい事案が起きてくるに当たって、やはり外部から、また内部からといったようなところで考えられるところかなと思っております。それに対応した対応状況ということを知りたいいければということなんですけれども、外部からの不正アクセスによる個人データの漏えいを防ぐため、2-1 でございますけれども、どのような安全管理措置を講じているの

か。特に個人データにアクセスする場合の従業員の認証等、技術的なその安全管理措置をどのように講じているのかというような点、2-2としまして、内部からの不正な持ち出しによる個人データの漏えいを防ぐために、どのような安全管理措置を講じているのか。特に、実際に不正の持ち出しを行おうとした場合に、それを意識だけではなく、物理的・技術的に防ぐような方法があるのかと。そういったようなところを確認していればと考えているところでございます。こちらが具体的なシート案でございますので、こちらも、先ほどの8ページと同様に、御議論を頂戴できればと考えているところでございます。

最後に、スケジュールを御説明させていただきます。スケジュールと今年度のモニタリングの進め方というところで両方入ってくるところでございますけれども、まずは、利用環境研究会というのは親会のことですけれども、まずは利用者情報ワーキンググループにおいて、4月16日に、今回御説明させていただいている資料の一部にもなっておりますけれども、モニタリングの進め方についてまず御議論いただいておりますので、本日、本ワーキンググループにおいてヒアリングシート案について御検討いただければと考えております。本日御議論いただきました内容は、可能でしたら、6月上旬には速やかに確定していければというふうに考えておりました、また、6月中旬頃に、ICTサービスの利用環境の整備に関する研究会、親会に御報告できればと考えているところでございます。また、今回報告を終えましたら、6月下旬に事業者に対してヒアリングシートをお送りして、実際にヒアリングシートをお送りした後に、またその内容とか拝見をしまして、7月以降にヒアリングを実施するというようなことで進めていければというふうに考えております。また、この点に関しましては、いただいた内容等にもよるかと思っておりますので、具体的な内容は追って御説明できればと考えております。

なお、対象事業者、モニタリング対象事業者でございますけれども、左側に8ページのシート案、7ページの観点に沿ったところの、この8ページのシート案をお送りする事業者さんということでございますけれども、プラットフォーム事業者ということで記載させていただいております。これも昨年同様になるんですけれども、LINEヤフー様、Meta様、Google様というところで考えているところでございます。大手通信事業者、こちら、今年度初ということになりますけれども、安全管理措置でございますとか委託先監督の関係ということで、先ほど御説明しました9ページの観点に沿った形で、10ページのヒアリングシートをこの大手通信事業者さんに送っていければと考えておりました、実際に先ほど漏えい事案として御紹介させていただいた事業者さん以外にも、NTT東日本様、KDDI様、ソフ

トバンク様、楽天モバイル様に、ヒアリングをさせていただければと考えているところでございます。

事務局案の説明は以上になります。主に8ページのプラットフォーム事業者向けヒアリングシート案と、10ページの大手通信事業者向けヒアリングシート案について、内容を固めていければ大変ありがたく存じますので、御意見等賜れましたら幸いです。どうぞよろしくお願いたします。

**【山本主査】** ありがとうございます。それでは、ただいまの御説明につきまして、構成員の皆様から御意見をいただければと思います。まず、プラットフォーム事業者分のヒアリングシート案について議論したいと思います。大体40分ぐらい、こちらのヒアリングシート案について御議論いただいて、その後、大手通信事業者分のヒアリングシート案について議論ができればと思います。

それでは、どこからでもよろしくお願いたします。早速ありがとうございます。太田さん、よろしくお願いたします。

**【太田構成員】** ありがとうございます。DataSignの太田です。

私からは、8ページ目について、大きく3点、申し上げられればと思います。

まず1点目、サードパーティークッキーの廃止等を踏まえた点について、今のヒアリングのところでは、クッキーの代替手段みたいなところの話が5番に入っていると思うんですが、そこだとちょっと分かりにくいかなという気がしております。まず、この1番の、自社が直接取得するような場合に、サードパーティー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であると。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、サードパーティー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かなと考えております。それが1点目です。

2点目は、ダークパターンに関連する質問を追加してはどうかなと思っております。具体的には、サービスを利用開始するときの同意のところで、同意の導線と、この大きい2の(1)の2-2のところです。そこで、同意取得の導線等と書いてあるんですけども、ステップ数とか、どれくらいで同意を取得しているのかというところをちゃんと聞いたほうがいいかなと。それに加えて、オプトアウトのところ、2-2のところでは同意の導線とかを聞いているんですけども、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、それもステップ数どれくらいなのかということを知ることによって、

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か、それが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うんですけども、そういったステップ数みたいなものをちゃんと聞いて、ダークパターンみたいになっていないかというところは確認したほうがいいかなと思います。

3点目なんですけれども、こちらは第三者を通じたデータ収集についてのところですが、3-2のところ、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いうところはあるんですけども、これ、昨年も僕、質問しているんですけども、促した結果はちゃんと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させていただいて、そこまで確認していないみたいなのが去年は多かったんですけども、ちゃんと促した結果、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ちゃ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。なので、それは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、ちゃんとそれを確認しているのかというところを確認したほうがいいかなと思っております。

私からは以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。3点いただいて、いずれも重要なところかなと思うんですが、すいません、1点私のほうからお伺いしたいのですが、ダークパターン問題というのは非常に重要なことだと思うんですけども、先ほど導線等のところについて、ステップ数という具体的な質問項目をつくったほうがいいんじゃないかというお話でしたけれども、逆に言うと、それで足りるかどうか。ステップ数だけで捉えられるのか、あるいはもうちょっとそれ以外の要素を付け足す必要があるかというところについて、太田さん、いかがでしょうか。ステップ数だけで、ダークパターン問題というのは捕捉できそうですか。

**【太田構成員】** いえ、ぜいたくを言うと、もっと細かいところまで聞いたほうがいいのかというのはあって、例えば、想定されるのは、同意をちゃんと取っていますかという質問をすると、ちゃん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もらっていますというような、そういう回答が返ってくると思うんですが、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と。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イケない

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うんですけども、そういった点に関して、例えば、Googleさんなんかは、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場所はオプトアウトできるようにしていたりするんですけども、対してMetaさんは、登録するときにオプトアウトできる場所があったとしても、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、そういった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いいのかなと思っております。

以上です。

**【山本主査】** 分かりました。そうすると、ステップ数のようなかたちで伺って、その趣旨は事務局から伝えていただくような形ですか。それによって、より実態的なレビューができるのかなと思いましたが。

**【太田構成員】** はい。

**【山本主査】** 分かりました。ありがとうございます。よく理解できました。3点いただいたと思います。

それでは、寺田さんから、次、お願いいたします。

**【寺田構成員】** よろしく申し上げます。

私のほうからは、意見の前に、今の太田さんのステップ数というのに関して、私も、より詳細に見ていくためにはということと、評価する上においてやはりKPIということ考えると、1つの指標かなと思います。それ以外に、もちろん、実際に導線に行くためのリンクがどこに貼ってあるかであるとか、上のほうなのか、それとも最後まで行かないと分からないのかとか、そういったところというのも本当はあるんですけども、ここは、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、それ、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で評価していくということが必要になるのかなと思っています。

私のほうからは、今回非常に細部に至って見直していただいて、また重要な事項についてかなり追加していただいています。非常に充実したものになってきたなと思っていますが、少し足りないかなと思うところがありますので、2点ほど。

1つ目が、1-5です。ここのプロファイリングのところなんですけど、ここでの何を聞くかというところが、セグメントみたいな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のかなと思っています。不適切とか、あるいは好ましくない目的とか、それから、そういったための不適切あるいは好ましくない情報を使っていたりとかということが、なかなかそういうことはないとは思いますが、時代ごとにこの辺は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かなと思っています。

2つ目が、他者へのデータ提供、他者との連携の状況というところです。4番目ですか、ここ、このまま読んでしまうと第三者への提供というふうな意味に見えてしまうんですが、実際には共同利用というものもここに含んでいなければいけないのではないかなと思っています。ですので、明確に、聞くべき内容はほぼ一緒だと思いますが、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じゃないかなと思っています。

私のほうからは以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。1点目のダークパターン問題については、今、非常に重要な御指摘いただいたと思ひまして、文書としてエクセル表のような形なんでしょうか、回答が来て、ステップであるとかということが数字として示されるだけだと、なかなか実際の評価なりモニタリングというのは難しいというところで、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。その辺り、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ひました。

プロファイリングにつきましても、プロファイリングの目的、利用する情報等について項目に明示すべきなのではないかという御指摘だというふうに承りました。

それから、これは4ですか、共同利用の状況についても確認すべきという御指摘だったかと思ひます。いずれも重要な御指摘かと思ひました。ありがとうございます。

それでは、木村さんから、次、お願いいたします。

**【木村構成員】** 木村です。まず、このヒアリングシートで常々問題になっています、非ログインですとか非アカウントということに関してクリアになることを希望します。利用者が勝手にこうなんだと思ひ込んでいるところの実情を私としても知りたいと思ひます。

このヒアリングシートへの意見ですけれども、2点あります。

1点目は、同意取得とかオプトアウトについて、1回利用者が「はい」とか「いいえ」

と選択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。それは、場所と言うと、2-8-2になりますか、オプトアウト設定に関する利用者に対する支援というところで、初期設定だけではなくて、1回設定した後に変更できるかどうかですとか、変更しづらい形になっていないかとか、また、先ほど太田さんからもありましたけど、場所が分かりにくいとか、表現が分かりにくいものではないかというところを、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るのが1点目です。

2点目は、3-2になると思うのですがけれども、同意取得について、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うような気がするので、イエス、ノーではないような回答になるように、例えば、どのように分かりやすく促しているのかということ聞き取ることが重要ではないのかと考えております。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。2-8-2ですか、オプトアウト設定に関する利用者に対する支援ですがけれども、実際にユーザーからどう見えているのか。この辺はUIのつくり方によって、またデザインの在り方によって大分変わってくるところがあるかなど。特に近年言われているような、いわゆる認知バイアスをうまく利用した形のダークパターンみたいなものは、実際に見てみないと、また体験してみないと分からないところがある。ですので、モニタリングする上で数字や文字として回答があっても、実際の体験が分からないとあまり意味がない。そこをどういうふうにしっかりモニタリングできるのか、あるいはどういう項目が有効なのかという点が重要かなと思いました。非常に重要な論点をいただいたと。

**【木村構成員】** 最初の同意のときにはこうだと思っても、利用しているうちに変更したくなることもあるので、そこがきちんと分かりやすくあってほしいというのが私の要望です。

**【山本主査】** 分かりました。この辺も少し検討の必要があるかなと思いました。ありがとうございます。

2点目のところも、イエス、ノーというような回答にならないように、具体的な内容、これは3-2の辺りですね。御意見ありがとうございます。

**【木村構成員】** よろしくお願ひします。

**【山本主査】** それでは次に、呂さん、お願いいたします。

**【呂構成員】** ありがとうございます。呂です。

ヒアリングシート、このように漏れのないようにリストアップしていただいて、事務局の方におかれて本当に大変な作業だったと思います。ありがとうございます。また、さらにこのヒアリングシートに御対応していただく企業の御担当者様も、本当に御負担などころがあるかと思しますので、御協力に感謝したいと思います。

恐らくこれは項目案であって、具体的なヒアリングシートというのはまたさらに分かりやすい質問表にしていくものと理解しております。質問の内容が分かりづらいなどの理由で、誤解があったりすると、手戻りが生じるなどして、お互い負担になると思しますので、もしそういったところで、委員の方でも協力できることがあれば、ぜひ質問を具体化する場面でも協力できればと思っています。

質問の具体化と関連して、項目3、4、5辺りに関係する話だと思いますが、サードパーティークッキーの取扱いの制限が進んできているということで、企業側で新しい技術の導入事例が増えていると認識しております。例えばブラウザでのローカル処理をするとか、項目3で出てきている情報収集モジュールを埋め込むということだけでなく、第三者のウェブサイトのサーバーとAPI連携してそこからデータを流すといった色々な技術が生まれていますので、この機会に、ぜひそういった技術の仕組みの部分や、そういった場合のデータの取扱いをどのように整理していて、それを利用する側、ここでいえば第三者、すなわちウェブサイトの運営をされている方たちに伝えられているのか、という点を明らかにして、透明性を高めていければと思います。

私からは以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。大変重要な御指摘で、これは最初に太田さんからも御指摘いただいたところと関連するかなと思いますので、サードパーティークッキーが廃止された後の状況というものの透明性ですとか情報の整理というものを、しっかり見守る、あるいはモニタリングしていく必要があるのではないかという御指摘と承りました。ありがとうございます。

それでは、生貝さん、お願いいたします。

**【生貝主査代理】** ありがとうございます。私からも、このページについて、3点ほどなんですけれども、まず1つは、この中の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、実際にそれがどの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ことの1つの指標として、実際に使われている数ですとか比率というふうにいったようなものを教えていただくのが

1案なのかなというのが1つ目でございます。

それから2つ目として、これは大きく主に1、2、3などに関係するかもしれないかと思うんですけども、前回、プライバシーポリシーのことについて発言させていただいたこととも関係して、例えば、こうした実際のプラクティスというのが、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ということ、粒度は様々あると思うんですけども、教えていただけるのは有意義なのではないかなというふうに考えております。それは、特に、これは初回にもお話ししたとおり、ここ数年間で非常に利用者情報に関わる規律というものの、規範というものの、世界的に非常に大きく動いている。その中で、やはり我々が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、そういった観点からも様々参考になるのではないかなというふうに思うのが2点目でございます。

それから3点目といたしまして、やはり青少年ですとか、あるいはそれに限らない脆弱な個人、それは障害のある方ですとか高齢者ですとかは、利用者一律ではないわけである中で、特にそうした方々に対する配慮というのが、分けても情報提供ですとか透明性ですとか、あるいは場合によってはプロファイリングというふうな点も含めて、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いうふうに思いました。

以上、3点でございます。

**【山本主査】** ありがとうございます。最後の3点目は、どの辺りですか。特に関連しそうなところというのは。

**【生貝主査代理】** やはりこの透明性確保というふうな点のところですか、プライバシーポリシーは例えばあるのだろう。それが、例えば青少年が見て分かる、もし利用者であればちゃんと分かるようになっていっているのかでありますとか、プロファイリングについても、やはり青少年等に関しては、あまり行うべきではないというふうな議論が、これは様々な形で少なくとも国際的には出てきているところ、そういったところが、例えば特に挙げられるのかなと感じたところであります。

【山本主査】 なるほど。そうすると、プロファイリング、セグメント化の状況みたいなところとの関連で伺う余地があるのではないかと、そういう感じですか。

【生員主査代理】 そういった点もあるかなというふうに思いました。

【山本主査】 分かりました。ありがとうございます。

それでは、森さん、お願いいたします。

【森構成員】 ありがとうございます。全体としてすごい網羅的にちゃんとつくっていただいていると思います。今日的な問題に対応したアップデートされたものにしていただいています。ありがとうございました。

幾つか申し上げたいと思いますが、7ページ目なんですけれども、これは細かいことと申しますかお書きぶりみたいなことなんですけど、一番左の列で、1番が取得する情報の内容、取得・使用の条件の開示で、2番がターゲティング広告を実施する旨及び事前の設定の機会やオプトアウト機会の提供についてということで、2番がターゲティング広告になっています。一番右の列、対応する主なヒアリング項目案のところを見ますと、一番のところ、一番上の行と申しますか、2行目と申しますか、取得する利用情報の内容、取得場面、利用目的等と、これでいいと思うんですけども、その次の行です。3行目のところのポツが4つあって、これはターゲティング広告に固有な話ではないのかもしれないかと思っております。例えば4ポツだったら第三者や第三者のウェブサイト等を経由した情報収集の状況、利用者への説明というようなことは、これは別にデータベースをユーザーデータベース、DMPのデータベースをつくる際の問題でして、つくったものをターゲティング広告に使う、つくったものをデータグリーンルームのサービスに使うという、そういうことかなと思っておりますので、この1番、2番と線引きというか、細かいことなんですけれども、簡単に言ってしまうと、2番のほうに入っているヒアリング項目案は1番でいいんじゃないのかなと。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フォーカスしていただいたほうがいいのかということなんです。どちらにしる書きぶりのことで細かいことなんです。

8ページなんですけれども、すいません、これ、さっき思いついたのですが、全体的に外部送信にフォーカスをしていただいている、絶対にそうあるべきだと思うんですけども、可能であれば、最近ばらばら取り沙汰されているソーシャルログイン、これは外部送信とは全然違いますけれども、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んじゃないかと思っておりますし、グーグルログインとかフェイスブ

ックログインとかそういうのがあったと思いますし、その際のサービス、ログインするサービスにどういう情報を提供するかということもありますし、また、そのサービスから情報を得ている部分もある。シンプルに考えると、うちのユーザーは、グーグルログインをこのサービスで、このアプリで使おうとしているということは、このアプリを使おうとしているんだということが分かるわけですが、それ以外に何か分かったりするのかなという、ソーシャルログインのところの、よく分からない部分ですよね。それは恐らく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、それについて結構前から謎だったような気がしますので、もし、そこにカバーを及ぼしていいのであればお願いしたいと思います。それが2つ目です。

3つ目は、また書きぶりの細かいことなんですけども、2-6-2ですが、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、ソーシャルプラグインと書いていただいて、そのとおりだと思うんですけども、ソーシャルプラグインよりも、多分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のかなというふうにちょっと思いました。すいません、それはむしろ私ではなく太田さんとかに聞いていただいたほうが確かだと思います。

それから最後に、ヒアリング対象事業者なんですけれども、ごめんなさい、これも私、ちゃんと御説明を聞いていなかったのかもしれないですけども、Xはしなくていいんでしょうか。今、LINEヤフー、Meta、Googleとなっているんですけども、Xしたほうがいいというか、Xにしたことがあったような気がしますので、そう思いました。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。今、御指名というんですか、太田さんのお名前が挙がったところと、対象者のところは事務局からお答えいただくのがいいかなと思っているのですが、太田さん、いかがでしょうか。今タグのソーシャルプラグインという言葉の射程等について御意見があったんですけども、太田さん、何かこの辺、アイデアがあればと思いますが、いかがでしょうか。

**【太田構成員】** ありがとうございます。2-6-2の通常の利用者になじみのない情報の取得の仕組みというところで、確かに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の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しれない、なじみないだろうなというのと、今お話を伺いし

ていて思ったのが、サードパーティークッキー廃止に伴うところ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、サードパーティークッキー廃止に伴って利用者情報の1番のところでも聞くところと3番のところでも聞くところ、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とか、あとはユニファイドIDだったりとかID5とか、そういったサードパーティークッキー代替するような分からないところというのをちゃんと説明してもらうというのは必要かなと思いました。

もう1点、ちょっと追加で、森先生からお話のあったソーシャルログインのときにどういう情報を取得しているのかみたいなのところも、まさにおっしゃるとおり、あんまりよく分かっていないところだなというのはありまして、多分相互にソーシャルログインを使うサービスを提供している人たち、ソーシャルログインを導入している人たちが、どういう情報をプラットフォームに収集されているのかという点と、プラットフォーム側が、そうしたソーシャル運用を使っている人という情報を提供しているのかという、その両方の観点があると思っていて、その両方の観点からどういう情報を取得しているのかとか、あとは加えて、その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さんの審査とかをどうやって行っているのかみたいなのところも、ちょっと重要な観点なのかなと思って聞いておりました。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。森さん、いかがでしょう。今の太田さんのコメントを踏まえて何か追加であればと思いますけれど。

**【森構成員】** より正確な形にしていきたいと思います。ありがとうございます。

**【山本主査】** ありがとうございます。事業者様にはかなり御負担をおかけするところがあると思いますので、その限界をどこに引くかということもあろうかと思います。ただ、検討に値するお話、特にソーシャルログインのところについては、確かに分からないところもあるなというふうな私も印象を受けました。ありがとうございます。

事務局のほう、対象者の件、いかがでしょうか。

**【川野利用環境課課長補佐】** 事務局でございます。

昨年度の御説明のときと今回の御説明のときと、対象者はどのようにしているかといったようなところだったかなと思います。

昨年度は、この利用者情報に関するモニタリング、昨年の9月19日に御説明させていただいておりますけれども、そのときの対象として考えておりましたのが、デジタル広告の関係の透明化法の規律対象事業者として指定されている事業者さんということで考えていたところでございます。なので、最終的に、まだ実際ヒアリング項目、シート案なので、実際にヒアリングしていくときには、最後、御説明のときに追って御説明しますというふうに申し上げていたんですけれども、実際にこの7月以降のヒアリングのところというのは、それへの対応も含めたヒアリングというのをしていくことになるかなというふうに考えております。

そのため、端的に申し上げますと、その対象事業者さんを、ある意味枠組みがはまっている人に関しては対象にしているというところでございます。多分森先生の御意見というのは、その状況を把握しておくべきというようなところもあるかと思うので、前回たしか日本総研さんのほうに調査研究を、4月に、昨年度行っていただいた内容を御発表していただいた中で、非ログインとかアカウントを保有していない方にどういう情報を提供しているのかといったところではもう少し幅広く調べていただいたりとか、外から見える内容ということにはなりませんけれども、調べていただいたりしておりますので、そういった、ほかの事業者さんの部分というのは、そういった形でフォローしていければというふうに考えているところございました。

**【森構成員】** 分かりました。ありがとうございました。私、すいません、透明化の枠が左側ではまっているのを完全に失念しておりましたが。

**【川野利用環境課課長補佐】** まだはっきりそれとの関連性というのが、透明化法の枠組みの中でのヒアリングというののスケジュール感というのが、我々のほうでもまだ見えていないところでしたので、それが明らかになりましたら、ここのスケジュールのところの7月以降にヒアリングを実施、追って説明しますといったところでも、そのスケジュールと併せて御説明できればというふうに考えております。

**【森構成員】** なるほど、ありがとうございました。非常にシンプルに、透明化法の中での、こちらでやろうと思っていることはできない、特に利用者情報との関係ですね。やはり取引透明化法というのは、取引のプラットフォームで、かつプラットフォーム事業者と競争関係にある事業者、ここでは広告事業者の保護のためのものなので、そういう意味では法律の限界を明らかにしている、露呈しているということが1点と、あと今回のことについて言いますと、委託の関係で、右の集団が入ってきていますので、そういう

意味では透明化法に縛られることなく、必要ベースで左側も拡大していただいて、Xも入れていただくのがいいかなというふうには思います。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。それでは次に、江藤さん、お願いいたします。

【江藤構成員】 どうもありがとうございます。

私からは、抽象的で大ざっぱなコメントなのですが、2点ございます。

このヒアリングシート、網羅的で大変よいなと思っているんですけども、昨年度と同様の項目も多いということで、かなり同じ回答が予想されるのではないかなという感じがしています。昨年度開かれた第48回のプラットフォームサービスに関する研究会のMetaさんとGoogleさんの回答のほうも拝見したのですけれども、ホームページを見ればある程度分かるような言及にとどめているようなものも多かったので、そうだとすると、せっかくヒアリングしていることの意味というのが半減してしまいますので、聞き方についてはいろいろ工夫をしたほうがよいのかなと思うところが散見されました。

先ほど木村構成員もおっしゃっていただいたとおり、イエス、ノーという書き方はかなり避けるべきだというふうにも思っているんですけども、もう一つ、こちら側がかなり欲しいと思っている情報については、何か詳細な回答を促すような聞き方ができないのかなということ、このヒアリングシートを拝見して常々思いました。もちろん、どの項目についても重要なんですけども、今般いろいろ話題に上がっている、赤字の点はもちろんのこと、前回と引き続きの項目についても、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いうふうに我々が考えるところがあるので、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というふうに思いました。

また、こちら、定期的モニタリングになるということですので、毎年毎年同じ項目になると、どうしても向こう側も機械的作業になってしまいますので、その点でも、今後同じような聞き方をしていくのか、それとも年度年度、ちょっと事務局の負担は増しますけども、いろいろ工夫をしていく必要があるのかというのは、やはり強制力のない、こういったヒアリングにおいてはかなり重要かなというふうに思いました。

以上が抽象的な1つ目のコメントです。

2つ目は少し具体的なんですけども、先ほどから出ている、例えば2-8-2のオプト

アウト設定に関する利用者に対する支援ということとして、こちらのほうは、例えば2-8-1のオプトアウト機会を設けているかという問いだけでは十分ではないということ、恐らく2-8-2が入ったということ、とてもいい追加だとは思いますが、例えば昨年のグーグルさんの回答を見ますと、グーグルのユーザーはアカウントダッシュボードにアクセスして、特定の設定ボタンをオン、またはオフにすることができます。括弧オプトアウトとオプトインだけの基本的に回答になっていました。これは、ある意味では周知の事実として、だからこそ、こういった、どのぐらいそれがオプトアウト設定において利用者側に利用しやすい仕組みなのかということを知りたいということで、この2-8-2が入っていると思うんですが、もしそうだとすると、この括弧内にある簡便な設定手段等ということについては、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。この点は、2-11の利用者が認知しやすくする工夫のところでも、なかなかモニタリングする側が例示を出すというのは難しいんですが、聞き方を工夫すると出てくる回答も随分異なってくるのではないかなというふうに思いました。

次に2-9-1です。2-9-1でサービスを利用継続が可能かということも、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が、しかし、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くてその都度情報を入力しなきゃいけなくて、利用者側はかなり負担が増すと。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が、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。

あともう一つ、具体例で恐縮なんですけども、1-4の利用状況で、広告ビジネスモデルという、パーソナライズ広告については、かなりいろいろと議論もあるところと思うんですが、こちらについても、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、もう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ぬので、ここも具体的な案がなくて恐縮なんですけども、箇条書よりももう少し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ってもいいのかなというふうに思いました。

最後は、生貝構成員がおっしゃられた、未成年者の利用者情報の件については、私もかなり気にしております。この点についても、1-5、プロファイリング・セグメント化の際で利用者情報、未成年者の情報をどういうふうに聞いているかという、用いているかという、集めているかというところも知りたいところですし、また、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大変よいのではないかというふうに思いました。

私からは以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。私も全体を通して今おっしゃっていただいた江藤さんのコメントには同じような感覚を持っています。先ほどからもやはり形式的、機械的なやり取りになってしまうと、なかなか実質的なモニタリングができない、ヒアリングができないということもありますので、やはりビジュアル化というんですか、さっきのデータパターンの話についてとか、特に文字だけだとなかなかヒアリングが有意義に実現できないところもあるんじゃないかなということもある。ですので、やはり聞き方についてですとか、その辺りはかなり工夫が必要になってくるのかなというふうに感じました。どのように工夫すればよいのかということについては、いろいろと議論、考え方があると思いますが、いずれにせよ、文字でわーっと回答が来ても、我々もそれに圧倒されてしまって、実質的な検討が難しいということもあるでしょうし、また、趣旨がなかなか伝わらない形でこちらが聞いても、かえって事業者にとっても、何を聞かれているのかというか、どういうポイントで聞かれているのか分からないということになる。結果、非常にルーティンになってしまって、かえって過剰な負担にもなってしまうということにもなりかねないと思いますので、その辺のところも今後工夫が必要かなというふうに私も思っております。江藤さんがおっしゃるところについては、やはり検討が必要だろうというふうに私も思いました。

それから、未成年者の問題については、先ほど生貝さんから同様の指摘があったと思います。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ので、1-5の辺り、これはまだどこにはめ込むかというのは検討の余地があるかもしれませんが、積極的に検討する必要があるかなというふうに思いました。ありがとうございます。

生貝さん、お願いいたします。

【生貝主査代理】 ありがとうございます。

2点ほど手短かに。

まず1つは、今、江藤先生からありました、前回との差分というところは特に重要な  
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、やはり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  
どん変わっていつてしまうから、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  
るとよいだろうというのが1点目で、それから2点目としまして、先ほど森先生のやり取り  
で、まさに透明化法との関わりというものを改めて想起したときに、例えば透明化法の趣  
旨というところに、事業者様、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のだというふうに思います。  
そのことというのは、特にこの中ですと6番のところの様々関わってくるというふうに思  
うのですけれども、こういった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、利用者等とどのような対話、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行っているのかというふうにいったよう  
なところも改めて重要なことというふうに思いました。

以上でございます。

【山本主査】 ありがとうございます。寺田さん、お願いいたします。

【寺田構成員】 ごく簡単に、先ほどから出ているダークパターンというところ  
です。  
質問の中で簡便にとか分かりやすくといったところで聞き出そうとしていますが、ここは  
もう、例えば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  
語をもう入れてしまう。それから、プロファイリングとか利用者情報の取得の部分の  
ところ  
で、明確に子供のデータを取得していますかとか、子供のデータに対してどう考えてい  
ますかというような形で、子供という単語を入れてしまうと、事業者からしても回答がし  
やすいのではないかなというふうに思いました。ちょっと細かくなりますけれども、具体的  
なそういう、ぱっと分かる言葉というのを入れておくというのがいいんじゃないかなとい  
うふうに感じました。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。文言については、いろいろと検討の余地があるかなと思いますが、おっしゃるとおり、事業者さんには非常に御負担をかけるところでもありますので、とにかくポイントというんですか、要点と申しますか、聞きたい趣旨が分かるようなワーディングですとか、あるいは補足的な説明等々、工夫が必要なところはあるように思いました。寺田さんからも貴重な御発言いただいたと思います。ありがとうございます。

【寺田構成員】 ありがとうございます。

【山本主査】 ほかの構成員の方、いかがでしょうか。もう少しだけ、プラットフォーム事業者向けのヒアリングについてはお時間があるかと思いますが、よろしいでしょうか。

事務局から、何かこれまでの御議論で確認しておきたい点等があればと思いますが、事務局のほう、いかがですか。

【川野利用環境課課長補佐】 いただいている点、様々あったと思ひまして、既存項目に反映するような形、または、項目自体をもう少し分かりやすい形に修正したほうがいいんじゃないかというような様々な御意見を頂戴したところと思ひます。

1点、補足でございますけれども、先ほど呂先生の御発言の中にも少し出てきたかもしれませんが、これ自体がヒアリングシートということで、これに対して書き込んでいただくというわけではないので、項目をお示ししつつ、実際のヒアリングシートの中ではもう少し文章等を補足する面があるかと思ひますので、そちらで御確認いただくというような方法もあるかなとも思ひつつ、いただいた情報を整理できればというふうに考えているところでございました。

【山本主査】 ありがとうございます。

それでは、一旦、プラットフォーム事業者分のヒアリングシート案についての検討はここまでとさせていただきます。続いて、大手通信事業者分のヒアリングシートについての議論に入っていきたいと思ひます。この点はいかがでしょう。では、太田さん、お願いいたします。

【太田構成員】 ありがとうございます。

私からは、取りあえず1点だけ申し上げますと、委託先の監督のところでは自社が個人データの取扱いを伴う外部サービス云々というところが書いてあるんですけども、僕は、この取扱いというところが事業者によって結構捉え方が違うんじゃないかというところが

気になっておりました、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知っているのかということ、結構事業者によっても受け取り方が違うのかなと思うので、そういったところを明確化する必要があるのかなと感じました。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。それでは、寺田さん、お願いいたします。

【寺田構成員】 こちら、いわゆる個人データの安全管理措置に関する内容がほとんど含まれていると思うんですが、1点だけちょっと気になったところがあります。多分その他のところに書くようなものになるのかなと思うんですが、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ことだけを聞いているという形なんです。透明性の確保という観点で委託があるのかなのかとか、どういった内容について委託しているのかといった、そういったことを利用者に対して説明を行うということもされているのかどうかということは聞く必要があるんじゃないかなと思っています。これは、個人情報保護法でも、電気通信事業法でも、委託の透明性を確保しましょうという方向性を言われていますので、実際にそういったことをされているのかということをお聞きするというのは必要かなと思っています。

もう1点なんですが、こちらは、今回ではなくて今後の課題ということになってしまうので、後ほどでもいいのかなと思うんですが、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はいますが、必ずしも特定の個人を識別できない利用者情報、クッキーとか履歴情報であったりとか、こういったものに関しても、不適切とか、あるいは好ましくない目的であったりとか、例えば違法有害情報とかフェイクニュースとか配信とかにこういったものが使われてしまうということもあり得るので、このうち、利用者情報のうちでも、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。こちら、今後の課題、今回間に合わないと思いますので、しかも検討しなくちゃいけない内容が結構ありそうなので、後日ということになりますが、私のほうからは以上になります。

【山本主査】 ありがとうございます。漏えい以外のところについてのお話というのは今後の論点になり得るのではないかと、これは重要な御指摘だと思います。今回はなかなか

か厳しいかもしれませんが、まさに今後の課題として重要な御指摘をいただいたと思います。太田さんからは、事業者によって理解がずれないようにワーディングをというところで、この辺りは少し言葉の使い方等々気をつけていくべきところかなと思いました。

それから、寺田さんの最初の点は、委託に関する利用者への説明というところをどういうふうに、今現状どうなっているのかということについての追加ということかなと思いましたけれども、この辺りも前向きに検討する余地があるかなというふうに私自身も感じました。ありがとうございます。

それでは、呂さん、お願いいたします。

【呂構成員】 呂です。ありがとうございます。

今回は、委託についてヒアリングするのは初めてであって、基本的な項目から始めていくと理解していますので、これに特段追加ということではないのですが、個人的には質問内容に非常に興味があります。というのは、委託先の監督というのは実務上本当に難しい問題だなと思っておりまして、さすがに、特に大手の会社であれば委託先と委託契約を締結するといったことは通常行われているという理解ですけれども、今回問題にもなっていた再委託に関しては、間接的な関係になるので意識しづらい、監督しづらいというところがどうしてもございます。取扱いを監督するというところも、やはり法務部なりプライバシー室なりのリソースの問題もあります。もちろん、リソース不足を言い訳に、監督しないことが許されるというわけではないですが、實際上、何十、あるいは100を超えるような委託先がある場合に、書面報告を全部させるのか、ましてや立入調査ができるのかというところ、なかなか実務上難しいところもあります。あとは、プラットフォームなどの定型契約などにおいて、そういった監督に関する条項、例えば書面報告を求める条項を入れるような修正がなかなか受け入れてもらえないとか、そういった事情もありますし、あるいは、海外の事業者相手だと、言語の壁や物理的な距離があって、それこそ実査は難しいといった問題もあります。事業者においては、そういった様々な困難がある中で委託先の監督をされていると理解しておりますので、今回のヒアリングでは、「あれもできていない、これもできてない」と指摘するというよりは、今、事業者におかれて現実になさっていることを共有いただいて、そこを出発点として、どういう監督ができるのか、どういう監督が望ましいのかということを建設的に議論していけると良いのではないかと思います。

私からは以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。最後の点も本当に重要なところだろうと思います。建設的な対話、議論ができる場を、やはり考えていく必要があるかなと思いますので、その難しさですとか、そういう困難な状況みたいなことも共有いただければ、その課題の解決に向けてどういう考え方があり得るのかといったような議論ができるかなと思います。大変重要な御指摘いただいたと思います。ありがとうございます。

ほかの方はいかがでしょうか。では、太田さん、お願いいたします。

【太田構成員】 ありがとうございます。

これはジャストアイデアになるかもしれないんですけど、今回委託先の話ということで、先ほどのプラットフォームに対する質問のところと、せっかくなので絡めたところも、両面で聞けるといいのかなと思ってまして、例えばプラットフォーム側で第三者から情報を取得するときどういう説明していますか、促していますか、ちゃんと確認していますかみたいな質問を思うんですけども、逆に、プラットフォームに対してデータを提供する際に、委託というふうに整理しているケースもあると思うんです。そうしたら、委託というふうに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ムに対して監督をしているのかみたいなところが聞けると、プラットフォームに対する質問と、こちらの別々なかもしれないですけども、両面から確認ができるのかなと思いました。今回、少し趣旨が違うかもしれないので、ジャストアイデアなんですけれども、そういったこともできるといいのかなと思いました。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。この射程との関係で少し議論が必要なところかなと思いましたけれども、事務局とそこの辺りは検討の上で、また改めて御相談をさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

ほかの方はいかがでしょうか。この大手通信事業者向けのヒアリングシートについては、まだ御発言いただけていない構成員の方もいらっしゃると思うんですが、特に今のところ御意見がないということでよろしいでしょうか。では、木村さん、お願いいたします。

【木村構成員】 項目自体の意見ではないですけど、先ほど呂さんがおっしゃったように、これでどういう課題が浮かんでくるのかというのは、大変興味深く感じております。

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すべがないんですね。だから、どういう問題点があるのかということクリアにさせていただいて、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行ってほしいというのが1点

あります。

あともう一つは、本当に漏えいしてしまうともうどうしようもないけれども、自分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かなり消費者が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。

以上です。

【山本主査】 ありがとうございます。それでは、江藤さん、お願いいたします。

【江藤構成員】 どうもありがとうございます。今回は初めてのこの件に関する大手通信事業者に対するヒアリングということですので、ヒアリングシートの内容も基本的な内容にとどまっているというふうに理解しております。

その上でなんですけれども、この問題、2つの事案に端を発していて、1つがNTT西日本の案件で、もう一つがNTTドコモの案件ですか。NTTドコモの案件のほうはネットワーク監視によってこの不正を確認したということで、NTT西日本のほうはどのように不正が確認したかということをおまじょと資料から読み取れなかったのですけれども、例えばNTT西日本がその際にシステムの緊急総点検を行ったというときに、具体的には443システム、NTT西日本グループの顧客情報を共有していたということでしたので、大手通信事業者の方が、実際にこの内容を確認するとなると、かなりの作業量が発生するかなというふうに思っています。実際にこのとき、システム緊急総点検をした際にはかなりの期間を要して、その際には全ての内容を行っているので時間が要したのは当たり前なんですけれども、今回も、実際1か月ぐらいしか回答期間がない中で、どれぐらいの情報が取れるかなというのは少し不安もございます。

なので、もし可能であれば、もう少し点検項目のようなものを詳細にお示ししてもよいのかなというふうに思っております。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いうふうに思っております。

私からは以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。事業者の負担と、この後の建設的な議論にどのようにつながっていくのかということをよく考えた上で、御質問項目あるいは補足的な説明をしていくべきかということだと思います。恐らくこの項目、先ほどのプラットフォーム事業者向けのヒアリングシートも、これをそのまま事業者様にお送りするという事ではないというふうにお伺いしましたので、これはあくまでも項目だろうと思います。各項目に関して、もう少し補足的に御説明していく中で、今の江藤さんのお考えについても少し御検討いただくというんですか、分かりやすく、またポイントというものを明確に示していくといったようなことも必要かなというふうに感じました。ありがとうございます。

それでは、生貝さん、お願いいたします。

**【生貝主査代理】** ありがとうございます。

僕からは1点だけなんですけれども、今回やっぱり端緒になっている事案というのが、かなり一般的な情報漏えいということ、形態としては、そしてそういうこともあって、ヒアリングの内容というのやはり一般的な委託の論点というところが多くなっているというふうに思うのですけれども、やはり特に、今回主体が大手通信事業者様である、そのことによる特別な要素ということが、例えば扱う情報ですとか、あるいはビジネスフローでありますとか、委託先の種類でありますとか、そういったようなことがもし顕著にあるのであれば、その点が分かるの特によりかなと感じたところでございます。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。恐らく先ほどの江藤さんの御質問とも関わっている話かなと。つまり、今ここでは非常に一般的な項目立てになっているわけなんですけれども、やはりポイントというか、これを行うに至った背景ということ踏まえた形でどういうふうに聞きたいことを聞けるかということだと思います。その辺りは多少補足的な説明等々が必要かなというふうに私も感じました。ありがとうございます。

それでは、森さん、お願いいたします。

**【森構成員】** ありがとうございます。

先ほど太田さんがおっしゃったことと関係するんですけども、この10ページの1番、委託先の監督についてで始まっていて、外部サービス利用に対する認識ということで、1-1、個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用を行う場合、当該行為をちゃんと委託として扱っているかという御質問から始まっていて、大きな1番、委託先の監督というこ

とで全部来るわけなんですけれども、その1-1のところ、個人データの取扱いを伴う外部サービスの利用じゃない場合、外部サービスを利用しますけれども、外部サービスあるいは個人データを取り扱わないこととなっている場合、クラウド例外の場合なんですけど、その場合、委託先ではなくなるわけなんですけれども、そこから漏えいすれば当然漏えいすると。クラウドから漏えいすれば漏えいします。その場合の法的な仕切りとしては、委託先ではなくなって、では、何になるのかということ、それは自分の安全管理措置になるわけですね。ですので、今回は立法事実というか、今回の端緒としてはどっちも委託のケースでしたから、あんまり重要ではないかとは思いますが、そのところも含めて考えるのであれば、その他のところに2-3として、その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と。その場合、恐らくは、外部サービスの選択ですね。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。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。ほかの方はいかがでしょうか。大分いろんな御意見をいただいたのではないかなというふうに思います。いかがでしょうか。寺田さん、書いていただきましたけれども、できれば口頭で御説明いただくのがいいかなと思います。が、いかがでしょう。

**【寺田構成員】** なかなか具体的なところ、システムのところ、そういったところがどうなっているのかというのを非常に分かりにくいかなというのを危惧しています。どうしても契約であつたりとかそういったお話になってしまうんですけども、事後的なものに対して対策ができていくかという部分も必要な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、持ち出しで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であつたりとか、こういったものも実際には存在しているので、そういうものとか、実際に中で作業されている方、これら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、そう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。

以上です。

**【山本主査】** ありがとうございます。いかがでしょう。一応一通り御意見、コメント

いただいたかなというふうに思います。

事務局のほうは確認することございますでしょうか。

【川野利用環境課課長補佐】 幾つか御意見いただいた趣旨のほうは理解いたしましたので、先ほど山本先生もおっしゃっていただいたような、今回考えた射程の部分とどうかといったようなところも改めて検討、御意見踏まえて検討したいかなとは思っております。

【山本主査】 ありがとうございます。どれぐらい御意見いただくかなというふうに思っていたところなんですけれども、今事務局からお話があったように、射程の問題も含めてかなり大きな視点と申しますか、そういったこともいただいたかなと思います。今日は少し時間が早く終わるかなと思うんですが、今回ヒアリングシートについていろいろいただいたわけなんですけれども、こういった御指摘等を踏まえて、事務局と私のほうで少し検討させていただいて、今日いただいたコメントを踏まえての修正案をつくらせていただき、この会合あるいは書面開催の可能性も含めてということなんですけれども、皆様に御確認いただいて議論を深めていただければなというふうに思います。この段階でヒアリングシートの内容について主査一任というのは難しいかなと思いますので、少し意見を集約して検討させていただければというふうに思います。

追加で何かございますでしょうか、そういった方向性でよろしいでしょうか。特に御意見ないようですので、一旦事務局と少し検討させていただければと思います。

事務局のほうから何か連絡事項等ございますでしょうか。

【川野利用環境課課長補佐】 事務局でございます。

山本主査からいただきましたように、まず事務局において、ヒアリングシートにつきましていただきました御意見等を踏まえまして修正させていただいて、山本主査にもその御相談の上、今後の対応につきまして御連絡させていただきたいというふうに考えております。また、次回会合につきましては、別途事務局から御案内をさせていただきます。

事務局からは以上になります。

【山本主査】 ありがとうございます。今日は、積極的な御意見、御発言いただきまして、本当にありがとうございます。いずれにせよ、こういうヒアリングですとかというのは、ともすると非常に形式的なものになってしまって、建設的な議論ができなくなるということもないではないですので、やはり貴重な機会ですし、せっかく事業者様にも御負担をいただいてということですので、実りあるものにしていきたいというふうに私自身も思っております。そういった観点から、少しこちらのほうでも、事務局のほうにまず検討い

ただいて、これを確認をさせていただいて、また議論の場を、書面かもしれませんけれども、つくらせていただければというふうに思います。

予定していた時間よりも早めではありますけれども、特に今ここでという御発言がなければ、今回、第4回の会合を終了したいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、第4回の会合を終了させていただきます。本日も皆様、お忙しい中御出席いただきまして、ありがとうございました。