



DX時代の本格化とパーソナルデータ

～ ITの浸透で生活が変化する時代の個人情報 いま私たちに求められること～

理事・消費者志向推進委員長 奥原 早苗



昨今耳にすることが多くなった“DX”とは『デジタルトランスフォーメーション』の略で、ITやデジタル化の浸透が、生活をより良い方向に変化・変革させるという意味です。

ピンと来ないという方も、デジタル化の進展により生まれた新しいサービスや技術を利用することで、消費の流れやキャッシュレス化等決済方法に大きな変化が生まれているのを、身近なところで実感され始めているはず。例えば、これまでは電話でタクシーを予約していたものが、インターネットでの予約に変わり（デジタル化）、ネットを介して相乗り（ライドシェア）という新しいサービスにつながるようになりました。このようにデジタルトランスフォーメーションは、今や生活インフラの一部と言っても過言ではないほど私たちの生活に深く浸透しています。

しかしそれらは私たちの生活を便利で豊かなものにする一方で、提供するサービスの対価として様々なパーソナルデータ（個人情報）の提供が求められていることも事実です。

こうした背景を受けて、2019年7月、これまでの“工業標準化法”の名称が改正され、“産業標準化法”がスタートしました。産業標準化法は、鉱工業品、データ、サービスの品質の改善や、生産から流通、そして商品やサービスの使用又は消費について、合理化を図ること等を目的として、日本産業規格（JIS）の制定とJISマーク表示制度を定めている法律です。今回の主な改正点は、①JISの対象に、国際標準の範囲に合わせて、データ、サービス、経営管理等を追加、②JISの制定等の迅速化、③罰則の強化、④国際標準化の促進に関する規定の4点です。

特に③の罰則の強化では、法人等に対する罰金刑の上限が1億円に引き上げられました。また、「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し制度改正大綱」においても、ペナルティの在り方として法人処罰規定に重課導入の見直しが盛り込まれました。これらの改正は、

企業の責任と信頼性の確保という点で、データが非常に重要であることを示唆していると言えます。

多くの企業は、不正アクセスやサイバー攻撃等の外部からのリスクや、データの持ち出し等故意によるものや、その他故意によらない情報漏洩等の内部発生リスクに対して対策を講じていますが、それにもかかわらず、不適切な個人情報の取扱いや個人情報漏洩が後を絶ちません。プライバシーマークを取得している企業が不適切なデータの取扱いをし、社会問題となった事案は記憶に新しいところです。情報化が加速する現代において、情報セキュリティへの対応は欠かすことができませんが、その必要性を感じながらも十分な対策を講じることができていない企業も少なくないという問題も存在しています。

一方、消費者は、日常的に利用している商品やサービスを購入するとき、自分自身の様々なパーソナルデータ（個人情報）の提供を求められますが、その情報がどのように利用され、管理（保管）され、廃棄されているかを理解していない人が多いのではないのでしょうか。消費者が合理的な判断をするためには、企業の適切な情報開示が必要不可欠ではありますが、消費者自らも、安易に個人情報を提供しないために、ネット上に公開されている企業の個人情報保護方針を確認し、サービスや用途によっては「利用しない」という選択を持ち合わせることも必要です。

政府は、わが国が目指すべき未来の社会の姿として、“Society5.0”（サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society））を提唱しています。今後ますます、消費の対象がモノからサービスへ、そして、社会や産業全体のデジタル化（デジタイゼーション及びデジタライゼーション）が拡大すると予想されるなかで、行政や企業・業界団体等には、消費者が取り残されない取り組みを行うことを期待します。

誰も取り残されないICT社会を目指して

—NACSはシニア向けICTリテラシー啓発活動を展開します—

ICT社会が進展するなか、それに適応できないシニア層が取り残され、新たな消費者問題が生じるのではないかという問題意識から、NACSは2018年度に、シニア向けICTリテラシー啓発活動をスタートさせました。

インターネットの利用において、消費者は日常的に、個人情報の流出やフィッシング詐欺、悪質商法等による消費者被害のリスクにさらされています。しかしながら、



講座の形態は各人各様で…

シニアにとっての心配は、それだけに留まりません。最近では災害発生を伝えるテレビ報道画面にQRコードが表示され、詳細情報はネットで収集するよう促されます。またキャッシュレス化の波が押し寄せることで、いずれは日本もスマホ決済が日常的になることが予想されます。

ICT社会においては、ネットを使いこなせない消費者は情報弱者となり、また日常生活にも支障がでるかもしれない。そうした危機感が、この活動の背景にあります。

よって啓発活動では、インターネットの安心・安全な利用を学ぶことは当然ながら、インターネットを楽しく利用し、シニアライフを充実させることを目的としています。

学ぶ方法も、従来型の教室での授業方式ではなくサロンのような場で、いつでもどこでも、気軽にインターネットについて学べる仕組みを取り入れました。専門家によるインターネット講座には気後れして足が向かないシニアも、自分と同年代の一步先を行く仲間から、近隣のカフェや自宅で学べるなら、躊躇なく何でも聞くことができます。完璧な知識を求めるのではなく、何かひとつでも役に立つことが習得できればよし、という考えです。

啓発活動を行うにあたり、この2年間、啓発講座を実施できる「ICTリーダー」の育成や、講座で使用する教材の開発(右ページ参照)に力を入れてきました。その結果、NACS会員のなかから全国に100名以上のリーダーが育ち、またバラエティに富んだ8テーマの教材が揃いました。活動3年目にあたる2020年度は、全国で啓発講座を展開することで、インターネットを楽しむシニアをひとりでも多く増やし、ひいてはシニアが取り残されないICT社会の実現を目指します。



ICTとは

Information and Communication Technologyの略で情報通信技術のこと。従来から使われていたIT(Information Technology)に替わり、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用されています。

(総務省「国民のための情報セキュリティサイト」(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/glossary/11.html#i)より)

茂原市で「シニアデジタル講座」を定期開催

消費生活アドバイザー 井上 豊
(NACS会員)



会員がシニア60人弱のパソコンクラブで講師をしています。

このクラブで2年間「初心者講座」で教えていました。PCの起動方法、文字入力、eメールやインターネットの使い方などの基本です。教えていて次のようなことを感じ、疑問を持ちました。

◆eメールやインターネットなどに漠然とした不安を持っているシニアが多いのではないかと？

◆PCを学ぶ喜びはあるものの実生活に何か役立ててもらえているだろうか？

そんな時にNACSの「ICTファシリテータ養成講座」を受講しました。

「シニアがICT機器やネットを安心・安全・楽しく使えるリテラシーの習得」ということを知り、これだ!!と思いました。

新しい講座を企画し教えています。PCのスキルから組立てる講座とは異なり、シニアにとって重要な生活シーンを設定しそのシーン毎にPCやスマホを安全に楽しくどう使うかを共に学ぶ講座です。受講生は22名。89歳の元気なおばちゃんも在籍しています。

＜生活シーンと講義例＞

- ①コミュニケーション (Line等)
- ②情報の入手(ネットショッピングやe-Tax)
- ③生活を豊かに(音楽・写真・動画)
- ④地域サポート(文書や会計報告)
- ⑤終活(次世代に繋ぐ・資産表やデジタル遺産)

テキストは自作しています。「わくわくインターネットライフ」のネットショッピング、決済、NETで旅行などの教材を活用させていただき助かっています。

Lineの講義ではスタンプを使い楽しそうにメッセージをやりとりしている姿に手ごたえを感じました。次年度も「シニアICT講座」として継続しようと考えています。

Grow with Google ラーニングセンターで、ICT 啓発講座を定期開催します

NACS は、東京・晴海の「CLT PARK HARUMI」にある Grow with Google ラーニングセンターにて、ICT 啓発講座を定期開催します。

Grow with Google は、グーグル合同会社が無料で提供するデジタルスキルトレーニングのためのプログラムです。これまでの経験や知見を活かし、デジタルリテラシーやオンラインマーケティングといった分野でトレーニングコンテンツを公開しており、Grow with Google ラーニングセンターは、同プログラムを受講する場の一つとして昨年開設されました。

今回 NACS では、グーグルの協力のもとに 2 年前から NACS の ICT 啓発事業において開発を進めてきた「シニアのためのネットリテラシー ワークショップ」のコンテンツをもとに、幅広い世代の方を対象に講座を提供します。

「NACS 様が蓄積されてきた知見が、Grow with Google ラーニングセンターでのワークショップ

を開催を通じ、一人でも多くの方々に届くことを期待しています。」とグーグルの担当者はコメントしています。

NACS の ICT リーダーが順次登壇し、「ネットショッピングを安全に楽しむ方法」「ネットで旅行を予約する際に気をつける点」などのトピックで、インターネット初心者向けのプログラムを展開します。詳細は確定次第以下のページでご案内予定です。

Grow with Google 公式サイト：

https://grow.google/intl/ALL_jp/harumi/



岡山県真庭市から提供された CLT 材で建設された「CLT PARK HARUMI」の外観。サステナブルな構造システムを実現しており、約 1 年後には解体され、岡山県に移築される



ICT 啓発講座が開催される「Grow with Google ラーニングセンター」

シニア向け ICT リテラシー 啓発活動の教材 — 「すみれさんのわくわくインターネットライフ」のご紹介 —

シニア対象の講座用に NACS が作成した教材は、シニアの夏久すみれさんがインターネットについて学ぶという設定で、テーマ毎に 8 教材を作成しています。1 テーマ 30 分ほどの講座を想定したもので、次のとおり 3 点セットの構成としています。

- ① 教材（講座の際に実際に使用するテキスト）
- ② レジューメ（受講者が持ち帰り、復習に使用するためのお土産用ペーパー）
- ③ 講師用原稿

教材は、NACS のホームページに掲載しており、ダウンロードも可能です。（以下の URL、もしくは QR コードからアクセスし、ご確認ください）



http://nacs.or.jp/kyoiku/kyoiku_gaiyo/easyinternet/

教材例（しくみ編）

教材例（しくみ編）

しくみ編
インターネットを楽しく安全に利用するために知っておきたい基本の経路

サークルについて
インターネットから必要なサービスや、内容は全てサークルで提供されています

設定画面のチェック方法

受講者用教材
（プロジェクターで投影等）

クイズ

受講者への
お土産
（家での復習用）

7. ファミリー用教材
（台本付き）

「すみれさんのわくわくインターネットライフ」教材一覧

- ★スタート編（※） ①しくみ編 ②決済編 ③検索編
④ネットショッピング編 ⑤旅行編 ⑥SNS 編
⑦動画配信編 ⑧架空請求編

※「スタート編」はすべてのワークショップの導入時に使用する簡単な教材であり、お土産用のレジューメは作成されていません。

出前講座の申込みについて

出前講座は誰でも申込みができます。申込みをいただくと、NACS 会員である ICT リーダーが、この教材を使用した出前講座を実施します。詳細は NACS ICT 啓発グループ (ict-otoiwase@nacs.or.jp) までお問合せください。（地域により講師を派遣できない場合もあります）

「ベストチョイス」に向けて主体的な消費者になろう! NACS消費生活研究所 正木 桂

現在消費者行政新未来創造オフィス(消費者庁 平成29年7月24日開設)では、徳島県において「健康と生活に関する社会実験」を実施している。これは行政が提供する情報が消費に及ぼす影響を行動経済学(人の経済活動を分析するにあたり心理学的要素を取り入れた学問)の知見を利用して分析し、効果的・効率的な情報提供の方法を模索するものである。そして、その成果が今年の3月に発表される予定(本コラム掲載時には発表済予定)となっているが、今後はこのような実験データがAIによる分析の対象ともなり社会で活用されていくことになる。他方で、このような手法については、行政によるある種の「消費者誘導」に当たるのではないかと、このような議論もありえ、消費者にとって何がベストチョイスなのか、またその選択に行政はどこまで関与すべきかといった消費に関連するより本質的な問題も孕んでいるように思われる。

いずれにしても、消費者は多様な情報の中で自ら考え判断し、その結果に対して責任を負っていかねばならないことに変わりはなく、様々な角度から提供される膨大な情報に流されないために、より一層自覚や自立が求められていくことは確かであろう。

そして、消費者にもっとも身近な消費生活の専門家であるNACS会員が、その点において果たすべき役割が非常に大きいこともまた言うまでもないことである。

北から南から ~消費生活相談・活動の現場より~

楯 郁代(福井県)

平成5年から、福井県消費生活センターで消費生活相談員として勤務しています。

消費生活相談を受けていると、「契約の成立時期」について、勘違いしている方が多くみられます。そこで、出前講座の際には「契約成立時期」についてのクイズをしています。2年前、大学生を対象に、電話でピザの宅配を注文した場合、いつ契約が成立するのか三択クイズをしました。①電話で注文し相手が承諾したとき ②ピザの代金を支払ったとき ③ピザを受け取ったときです。①を選択した学生さんは少数でした。そこで、民法が改正され、契約は口約束でも成立することが明文化されたので曖昧な返事をしないことや、消滅時効期間が5年になったので、高額な契約をしたときには領収書を5年間保管することなど消費者にとって注意が必要な改正点を説明しました。すると、「わかりやすい民法の本があったら読みたい」との声がありました。



そのとき、民法に馴染みの薄い若者にも理解してもらえるように「民法って何?」「なぜ改正されたの?」から説明し、改正内容を身近な事例とイラストをもとにQ&A式にまとめ、消費者目線のわかりやすい冊子を作成できたと思います。

しかし、わかりやすい冊子を作成するのは容易ではなく、まず「債権」をどう説明したらよいかという問題に直面しました。思いあぐねて河上正二会長にご相談させていただきました。「『債権』の『債』は、『人』という字と『責』という字から成り立っている」とのお話を伺い、学問の奥深さを改めて感じました。債権についての説明は、2ページに「債権って何?」というタイトルで記載しました。ぜひお読みいただきたいです。

「これだけは知っておきたい民法改正」の発刊にあたり、監修の伊藤陽児弁護士をはじめ、多くの方々にご指導・ご支援をいただき感謝しております。そして、何よりもみなさまにご活用いただけることを願っております。

「これだけは知っておきたい民法改正」は、NACSホームページからもダウンロードできます。



中学生を対象に契約成立クイズをする筆者

競輪補助事業



- ◆2019年度「この話、信用しているの? もうけ話、怪しい勧誘・広告 なんでも110番 ~マルチ商法、情報商材、副業紹介などなど~」(10月19日~20日)の報告書を1月に発行しました。
- ◆2019年度「消費者取引裁判外紛争解決手続(Consumer ADR)報告書を3月に発行しました。

2019年10月19日・20日の2日間にわたり実施した110番事業の報告書では、問題点を分析し、現在の法規制の不備などを指摘して、消費者庁はじめ関係省庁、関係機関に提言しています。

この報告書は、各地の消費生活センター、関連消費者団体、法曹関係者に配付しました。

報告書のPDF版は、NACSホームページに掲載しています。なお、報告書の編集や転載などの2次仕様はお断りしております。

インフォメーション

消費者ホットライン188「いやんバッジ」を普及しよう!

令和元年版消費者白書によると「番号188(いやん!)」の認知度は全体で9.2%、年齢層別では20歳代が最も低く3.3%です。一方で、消費者被害に遭うかもしれないと不安を抱える若者が6割を超えているとのこと。

こうした状況を受けてNACSでは、若者の消費者被害拡大防止のため、「いやん」バッジを通じて「消費者ホットライン(188)」の周知活動を支援する事といたしました。今後は、ホームページ等で周知活動の輪をお届けしたいと考えております。ご希望の場合は、原価(1個300円)+送料でお分けいたしますので、件名に「188/バッジの件」とご記入いただき、メールでご連絡ください。

メール送付先: nacs_koho@nacs.or.jp (NACS広報委員会)

「消費者ホットライン(188)」については、費者庁ホームページをご参照ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/

編集後記

コンビニのチキンが目がなく、週2で買っていますが、キャッシュレス決済するたびに、自分は「チキン好き」としてプロファイリングされつつあるのかしらと気になっています。(永沢)

この度新しく参加させて頂きました。以前に「いーすと」の編集に関わっておりましたが、「News」のスピード感と取り扱う範囲の広さに驚き、かつ先輩方のご指導に感謝の毎日です。(児島)

週末、娘夫婦の家に。AIスピーカーとしりとりで遊び、ストーンズの曲もかけてもらいました。老後にAIに面倒をみてもらうためにも、ICTを学んでおかななくてはと実感しました。(河嶋)