

別紙様式

意見書

令和4年 2月 4日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部電気通信技術システム課

御中

102-0071

とうきょうとちよだくふじみ たから

東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2 階

こうえきしゃだんほうじん  
公益社団法人

にほんしょうひせいかつ そうだんいんきょうかい  
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
しょうひしゃていげんいんかい  
消費者提言委員会

電話番号：03-6434-1125

e-mail: nacs-teigen@nacs.or.jp

「電気通信事業ガバナンス検討会 報告書（案）」に関し、別紙のとおり意見を提出  
します。

## 要旨

当協会は、「消費者の権利利益の保護」並びに「誰一人取り残さない」という基本的な考え方に基づき、電気通信事業ガバナンスが時代に即して適正に整備されるよう、「今回の改正提案の方向性を支持し、改正自体は進めるべきである」として、次の通り賛成の理由及び要望等を取りまとめ、意見書として提出するものとする。

別紙様式別紙

意見対象項目（該当箇所）		ご意見
該当ページ	該当する記載	
P20	2.1.7 今後の方向性	<p>「電気通信事業者、特に情報の漏えい・不適正な取扱い、電気通信サービスの停止等により利用者の利益に及ぼす影響が甚大なものとなることを見込まれる者に対しては、機密性、完全性及び可用性の視点を踏まえた情報の適正な取扱いを通じて、利用者が安心して利用でき、高い信頼性を有する電気通信サービスを提供することが求められる。」としている点を、高く評価したい。</p> <p>社会的なインフラとして、また、消費者の生活に欠かすことのできないサービスとなりつつある現状を踏まえ、「個人の権利利益の保護」及び「誰一人取り残さない」という真の意味を考慮した施策としていただきたい。</p>
P43	3.1.3 電気通信事業ガバナンスの在り方の検討 (i) 電気通信事業ガバナンスの強化	<p>「電気通信事業ガバナンスの強化」を支持する。</p> <p>電気通信事業ガバナンスの強化が必要であるとする問題意識は、次の3点である。</p> <p>①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か、②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</p>

		が担保できるか、③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 <sup>1)</sup> 」ため、複雑化する事業分野のサービスを網羅するには限界がある。
p.44	3.1.3 (ii) 講じるべき対策及びその対象	賛同する。
p.44	3.1.3(iii)①事業者の内部統制によるガバナンスの強化に向けた取組	消費者の苦情等が多いこと、苦情等の解決が困難な事例が多いこと等から、「内部統制の強化を通じた事業者自らによる取組の向上を基本とすべき」ことに加え、最小限の法令によるガバナンス確保を検討すべきである。
p.44	3.1.3(iii)②社会全体の仕組みによるガバナンスの強化に向けた取組	「政府も関与する共同規制等の仕組みによって、①の事業者自らによる取組を促進していくという方向を目指すべきである。」に賛同する。 また、共同規制等を検討する際には、消費者代表等の広いステークホルダーの意見を聞く必要がある。
p.45	3.1.3(iv)利用者等への情報提供	「情報の取扱い、電気通信サービスの提供等に係る問題が生じた際」の事業者の対応として「適時に適切な方法で情報提供」を行うことに加えて、事業者に消費生活相談員等の国家資格有資格者を配備した相談窓口等の設置を設けるような方策を検討いただきたい。
P47	3.2.1.1 適正な取扱いを行うべき情報	対象となる情報について、通信の秘密に該当する情報に加え、「電気通信役務利用者情報」も適正な取扱いを行うべき情報として位置付けることを支持する。サービス形態によるリスク範囲の拡大から、個人情報に当たらない利用者情報

<sup>1)</sup> 個人情報保護委員会 HP「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（認定個人情報保護団体編）」

		つまり、「特定の個人を識別することなく利用者を区別する」サービスの利用者の情報までも、適正な取扱いを行うべき利用者の権利として保護されるべきと考える。
P47	3.2.1.2 (1) 利用者情報の適正な取扱いに係る対象	<p>事業規模が及ぼすガバナンスの影響を鑑み、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信事業者に限定して規律を適用することを支持したい。</p> <p>令和2年(2020年)12月、欧州委員会は「デジタルサービス法」と「デジタル市場法」の新たな規則案を、欧州議会とEU理事会に提出した。これは、両規則の核心となる、仲介的なプラットフォーム(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)の規制を推進するものであり、日本もこれらの世界的な動きにあわせ、規制のハーモナイゼーションという観点からも妥当であると考ええる。</p>
P49	3.2.1.2 (2) 利用者情報の適正な取扱いに係る規律の具体的な在り方	<p>規程の策定には、概ね賛成である。</p> <p>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、透明性が高まる。また、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と考える。</p>
P49	3.2.1.2 (2) ①利用者情報の適正な取扱いに関する情報取扱規程の策定等 注 <sup>67</sup>	<p>「マニュアル等を整備すべきではないか」という意見に賛成である。</p> <p>事業者がわかりやすいよう、マニュアルやガイドラインへの事例を多用する等、運用が円滑になるための工夫が必要であると考ええる。</p> <p>なお、委託先の監督は、再委託や再々委託時の留意点や監督スキームの適正化に向けて、前掲マニュアルやガイドラ</p>

		インへ、委託先の選定における基準や様式等も検討していただきたい。
P50	(3) 規律の対象に関する配慮事項	利用者への影響が大きい大規模なサービスを提供する第三号事業を営む者の規律対象に加えることに賛成である。規律対象の条件や内容については検討中とあるが注 73, 74 で対象外と考えている者も含め、一般利用者においては規模の大小や事業内容は関係なく、76 にあるように社会的責任の一つである利用者情報の適正な取り扱いに関する情報を公表すること等は、利用者からの信頼を高め企業価値を上げることになると考える。
P51～52	3.2.1.2 (3) 規律の対象に関する配慮事項	「一定の要件を満たす場合」に、事業法の規律の対象とすることは望ましい。特に、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。 一方、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分かりやすい。
P54	3.2.1.3 利用者に関する情報の外部送信の際に講じるべき措置	「利用者に対して確認の機会を与えることが必要である」との指摘は、消費者にとって確認の機会を得ることが情報の透明性確保につながるため、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は、知らされる権利の確保として是非実施していただきたい。
P54	3.2.1.3 利用者に関する情報の外部送信の際に講じるべき措	他方、“利用者が理解できるように”は、実効性が担保されるよう努力いただきたい。

	置	<p>利用者に確認の機会を与えると共に、“取得や外部送信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、情報を提供した場合或いはしない場合のリスクインパクトが何かを想定でき、かつリスクに備える」ことが出来るよう、丁寧な解説やツールを準備していただく事が望ましい。</p>
P56	3.2.2.1 設備の多様化に対応した規律の見直し	<p>技術基準が適用される規律の見直しに賛成である。</p> <p>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。</p>
P58～59	3.2.2.2 事業者間連携によるサイバー攻撃対策	<p>事業者間が連携協力する仕組みは必要と考える。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。</p> <p>「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。</p>
P59～60	3.2.2.3 重大事故等のおそれのある事態の報告制度	<p>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</p>

		<p>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。</p> <p>実施する場合の留意事項を以下に挙げる。</p> <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p>
P62	3.2.3 利用者への情報提供	<p>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。</p> <p>また、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実施していただきたい。</p>