

「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会  
ワーキンググループ（第4回）  
議事録

1. 開催日時：令和3年1月19日（火）17：00～18：50

2. 場 所：WEB会議形式にて開催

3. 出席者：（敬称略）

（構成員）

森川 博之 東京大学大学院工学系研究科 教授（主査）

栗飯原 理咲 アイランド株式会社 代表取締役

大谷 和子 （株）日本総合研究所 執行役員

熊谷 亮丸 （株）大和総研 専務取締役 調査本部長 チーフエコノミスト

宍戸 常寿 東京大学大学院法学政治学研究科 教授

田澤 由利 （株）テレワークマネジメント 代表取締役

長田 三紀 情報通信消費者ネットワーク

（総務省）

竹村 晃一 大臣官房総括審議官（情報通信担当）

辺見 聡 大臣官房審議官（情報流通行政担当）

豊嶋 基暢 情報流通行政局 情報通信政策課長

佐伯 宜昭 情報流通行政局 情報通信政策課 調査官

前田京太郎 情報流通行政局 情報通信政策課 統括補佐

岡本 健太 情報流通行政局 情報通信政策課 課長補佐

（オブザーバ）

一般社団法人日本経済団体連合会

一般社団法人電気通信事業者協会

一般社団法人日本IT団体連盟

#### 4. 議事

##### 4. 1 開会

###### ○森川主査

それでは、本日も先生方、本当にお忙しいところをお集まりいただきましてありがとうございます。第4回会合を開催いたします。

本日は、安念構成員と大橋構成員、越塚構成員は御都合により御欠席というふうに伺っております。また、大谷構成員と宍戸構成員は遅れての参加となります。遅れて参加される宍戸先生ですけれども、総務省の会議室にて参加されるということでございますので、このSkype for Businessでの名前に関しては別の名前表示になりますので、その点御承知おきいただければと思います。

それでは初めに事務局から、会議進行上の留意事項及び連絡事項について御説明をお願いいたします。

###### ○岡本課長補佐

事務局です。構成員の皆様へ、ウェブ会議の進行上の注意点を4点申し上げます。

1点目ですが、資料はウェブ会議の画面上に表示いたしますが、システム環境の問題等で資料共有ができない構成員の皆様には、PC等で別途開いていただいたファイルを御確認いただきますようお願いいたします。

2点目ですが、前回と同様に、議論の活性化のため、可能な限りカメラは常にオンをお願いいたします。なお、ハウリングの防止等のために、発言時以外はマイクをそれぞれOFFにさせていただくようお願いいたします。

3点目ですが、意見交換等で構成員の皆様が発言を希望される場合には、チャット欄にあらかじめその旨を書き込んでいただくようお願いいたします。

4点目ですが、発言希望者につきましては、森川主査から順次指名いただきますので、発言時にはマイクをONにし、最初にお名前をおっしゃっていただいてから御発言いただきますようお願いいたします。

続いて連絡事項ですが、昨年12月17日の第3回会合において事務局から説明いたしました中間整理が親会で取りまとめられ、昨年12月25日に総務省のホームページに公表されました。内容については参考資料を御参照ください。

連絡事項は以上になります。

## 4. 2 議事

### (1) 関係団体よりヒアリング 一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

#### ○森川主査

ありがとうございます。

それでは、議事のほうに入りたいと思います。本日は前回に引き続き、ヒアリングを実施いたします。本日は、日本ケーブルテレビ連盟と主婦連合会の2者からのヒアリングになります。

進め方としては、まず日本ケーブルテレビ連盟より御説明いただいて、その後質疑応答、そこでまた主婦連合会より御説明いただき、質疑応答といった形で、質疑応答を間に挟みながら進めていきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは初めに、日本ケーブルテレビ連盟の塩冶副会長から御説明をお願いできますでしょうか。

#### ○塩冶副会長

よろしく申し上げます。一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の副会長と基本運営委員会の委員長をしております、株式会社C C Jの塩冶と申します。本日は、「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会ワーキンググループにおいて説明の機会をいただき、ありがとうございます。

現在、日本ケーブルテレビ連盟においても、ポストコロナの地域社会でのデジタル技術の活用に関して、どのような貢献ができるのか、そのために、ケーブルテレビ連盟事業者がどのように変化しなければいけないのかといった議論を進めている最中でございます。後ほど要望事項を申し上げますが、総務省の皆様、有識者の皆様よりいろいろ御意見、アドバイスをいただきながら、我々の地域貢献を進めてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、1ページ目を御覧ください。まず冒頭、我々ケーブルテレビ業界の概要を説明させていただきます。ケーブルテレビは1955年に難視聴対策としてサービスを開始いたしました。その後、インターネットや電話など事業領域を拡大し、発展を続けてまいりました。ケーブルテレビは地域に密着した事業者であり、個々の事業規模は大きいものではありません。個々のものが対応することが困難な課題に対しては、日本ケーブルテレビ連盟が中心となり、業界が団結、連携して対応してまいりました。

続いて2ページ目を御覧ください。ケーブルテレビの加入世帯数の推移をまとめたもの

でございます。サービス提供エリアは全都道府県を網羅しており、我が国の総世帯数の約半数に相当する3,000万世帯が、ケーブルテレビを経由してテレビを視聴している状況にあります。

3ページ目を御覧ください。ケーブルテレビ事業者の提供するサービスの普及状況です。近年通信サービスが増加傾向にあり、通信サービスがケーブルテレビ事業者の主力商品となっています。通信サービスとしては、従来から取り組んでまいりました固定通信のブロードバンドに加え、最近では、地域BWA、MVNO事業、ローカル5Gなど、無線サービスの提供も進めています。本日の要望事項にも関連いたしますが、特に無線サービスを重点テーマとしており、業界として様々な取組を進めております。

5ページ目を御覧ください。ケーブルテレビ事業者によるスマートシティに関する取組事例の御紹介に入る前に、各事業者の取組を支える業界連携の概観を説明させていただきます。

この図は、ケーブルテレビ事業者の事業領域を概念的にまとめたものになります。一番下の青い部分が、加入者が利用する端末のイメージです。その上の緑の部分がインフラを示しております。インフラは有線のインフラと無線のインフラがあります。御存じのとおり、有線インフラにおいては総務省様の支援も得て、FTTHの整備も進めてまいりました。これに加え最近では、ローカル5G、地域BWAなど無線事業も広げつつあります。

無線の部分に赤枠で業界統一コアと記載しておりますが、これは無線サービスに必要なSIMカードを管理するコア設備です。導入には投資が必要であり、また運営に技術力が求められる設備ですので、業界として共同利用する仕組みを立ち上げています。小規模な事業者も含め、同料金で安価に基地局設備やコア設備の利用が可能となり、事業者の規模にかかわらず無線事業を始めることを可能としております。

その上の赤いレイヤーでは、これも業界連携でケーブルIDというID連携基盤を共同で運営しております。例えば、ケーブルテレビ事業者もネットフリックスやMVNOサービスをお客様に提供しています。これはそういった外部の事業者と連携してサービス提供の卸売や取次をするモデルとなっています。これを可能にしているのが、この赤い部分のケーブルID連携基盤です。外部事業者とのシステム連携を一本化、簡素化しております。この仕組みにより、従来の放送通信サービスだけでなく、様々な外部事業者との連携サービスの拡充が可能となっています。

上の黄色のレイヤーはコンテンツとサービスのレイヤーとなります。各事業者が制作し

たコミュニティチャンネル用の番組コンテンツを業界内で流通する仕組みも運用しています。業界内300社以上が利用して、月間のコンテンツ流通回数は常に8,000回から1万回程度と活発に利用されており、ケーブルテレビ事業者のコンテンツ拡充を支えています。このように時々のニーズに応じて様々なレイヤーで業界連携を進めております。

6ページ目を御覧ください。ケーブルテレビによるスマートシティに関する事例を紹介しております。

1点目は、富山県南砺市のとなみ衛星通信テレビの事例です。農業従事者の高齢化と後継者不足という課題に対し、生産性の向上や農業技術の伝承を狙う取組です。データ連携基盤のF I W A R E、センサー、A I などから成る農業管理プラットフォームを構築するというものです。地域のブドウ栽培農家と地域のケーブルテレビ事業者が密に連携し、育成状況の可視化から始め、段階的に高度な技術を活用して農業を効率化していくという取組でございます。

7ページ目をお願いします。こちらは、長野県伊那市の伊那ケーブルテレビジョンの事例です。人口減少社会における少子高齢化や地域機能の低下を技術で補う仕組みです。地域機能の低下により、交通弱者、買物弱者、医療弱者等が懸念され、その課題解決を目指す取組です。伊那ケーブルの提供するプラットフォームにより、簡便なりモコン操作で様々なサービスを利用可能とするという取組でございます。

例えば、テレビ上でリモコンで注文した商品がドローンで配送されたり、またリモコンから乗合タクシーの予約呼出しができるといったサービスです。実験的な要素も含まれた取組となりますが、地域機能の低下に対して、コストを抑えつつ技術活用で対応する取組として注目されています。

8ページをお願いします。こちらは三重県木曾岬町の事例で、私どもC C Jグループの企業である株式会社C T Yが参加しております。子供、高齢者の見守りや防犯カメラの設置、コミュニティバスの運行状況確認、水位観測など、安全・安心なまちづくりを推進するという取組です。木曾岬町は人口6,000人ほどで、例に漏れず少子高齢化が大きな課題です。これに対して地域B W Aの基地局4局で全域をカバーし、子供と高齢者にビーコンを配布し、見守りサービスを提供しています。運営費用に関しては、一定金額を各利用者にも負担いただき、コストを抑えて自走できる仕組みを目指しています。

9ページ目をお願いします。次は、愛媛県新居浜市の株式会社ハートネットワークの事例です。交通、地域経済、防災、高齢化など諸課題を解決するため、地域ポイント、防災シス

テム、交通などのシステム構築を進めています。各種データを共通プラットフォーム上で連携させるスマートシティの実現を目指しています。

スライド右下の事例として、災害対策があります。水位計データをデータ連携基盤、こちらもF I W A R Eで収集し、防災ダッシュボードとして分かりやすいユーザーインターフェースにまとめています。自治体職員の防災業務の効率化を実現しています。

では、11ページ目をお願いします。ここからはケーブルテレビによる無線サービスの取組と事例を説明させていただきます。2015年に無線利活用を進める戦略として、無線利活用戦略ロードマップを策定し、その後、順次MVNOサービス、地域BWAサービス、ローカル5Gサービスなどを推進してまいりました。また並行して地域の企業や自治体とも連携して、Wi-Fiアクセスポイントの設置や企業向けIoTビジネスの検討も進めています。

御存じのとおり無線市場は市場規模は大きいとはいえ、複数の周波数や技術力、資金力を駆使して激しく競い合う市場であります。規模の劣る地域のケーブルテレビ事業者がこの市場で存在感を出していくためには、業界連携の仕組みで補いつつ、地域密着の無線事業者としてきめ細かく丁寧にサービス提供し、顧客の信頼を得ていくことが必要となります。

12ページ目をお願いします。この図は、業界連携の説明で申し上げた、ケーブルテレビによるローカル5Gと地域BWAの導入を円滑にするための共同利用型コア設備のスキームを示したものです。グレープ・ワンが運営している業界統一コアについて、2020年から地域BWA、ミリ波のローカル5G向けにサービス提供を行っています。新たに周波数が追加されたSub 6帯についても、業界統一コアで対応準備を進めているところです。サービスの販売については、中段に記載されている地域ワイヤレスジャパンという会社が提供しています。この2社にはケーブルテレビ事業者からも出資し、業界一丸となって取り組む無線推進会社としての位置づけです。

13ページ目をお願いします。ローカル5Gの導入事例を幾つか御紹介いたします。

こちらは秋田ケーブルテレビの事例です。秋田駅前の官民複合施設である秋田拠点センターALVEにローカル5GやWi-Fi6などを設置し、テレワークオフィスを開設しています。秋田県内外の企業や大学などのオフィスを誘致し、産学官交流を発展させていくことも狙っています。

14ページ目をお願いいたします。次は秋田市立体育館内での事例です。ローカル5Gで、4Kカメラ、AIカメラの映像を遅延なく多数の観客のスマートフォンやモニターに映し

出します。会場の臨場感、一体感と高精細なマルチアングル映像の両方を楽しむことができる次世代アリーナを目指しています。

15ページをお願いいたします。また、秋田県大潟村におけるスマート農業に向けた事例です。大潟村にある秋田県立大学フィールド教育研究センター内に、ローカル5G、地域BWAなどの複数の無線システムを組み合わせた次世代ワイヤレス環境を構築しています。農業DXを軸に村全体のスマートシティ化を目指し、産官学の連携体制で、スマート農業の各種実証や雪の影響確認などを計画しています。

16ページをお願いします。栃木県栃木市での防災対策の事例です。栃木市は2019年度の台風19号で、全6万世帯のうち1万世帯が浸水し、大きな被害が出ました。このときに氾濫した巴波川・永野川の流域に4Kカメラや水位センサーを設置し、映像をローカル5Gで電送します。AIによる画像解析も活用し、防災業務の高度化と迅速な住民避難行動につなげていきます。これは、総務省様の今年度の地域課題解決型のローカル5G開発実証事業として採択いただいた案件でございます。

17ページをお願いします。こちらは滋賀県長浜市及び米原市のZTVの事例です。車通勤が大半を占める地方においては、道路の情報は生活に欠かせないものであり、交通量や降雪状況など4Kカメラで撮影した高精細映像を、ローカル5Gを用いてコミュニティチャンネルにリアルタイムに配信します。

18ページをお願いします。こちらにも前に出ましたとなみ衛星通信テレビの事例でございます。鳥獣対策やブドウ畑の農薬散布にドローンを活用するもので、農業の生産性向上に向けた取組です。

19ページをお願いいたします。これは、サイクリングの聖地として有名な瀬戸内のしまなみ海道での愛媛CATVの事例です。しまなみ海道のシンボリック的存在である来島海峡大橋で来訪者に特徴ある映像を提供し、SNSなどで拡散につなげ、観光需要を喚起するという取組です。しまなみ海道でのサイクリング時の映像を個別に自動生成して、即座に観光客に提供します。これにより、サイクリストの来場記念となると同時に、SNS等での拡散を促し、サイクリストの誘客につなげていくものです。

20ページをお願いします。愛媛CATVはケーブルテレビ業界の中でもローカル5Gに最も積極的で、スライドに記載の7か所で既にローカル5G基地局が稼働しています。

事例の紹介はここまでとなります。

21ページをお願いいたします。今後のケーブルテレビが目指す方向性について御説明

をいたします。ケーブルテレビは地域密着のメディアです。地域住民、地元企業、自治体と信頼関係を持ち、日々の生活圏のニュースからお祭りなどの地域コンテンツを発信しております。また、先ほど御説明させていただいたとおり、地域BWAやローカル5Gなどの無線サービスの積極的な展開を進めているところです。今後、コンテンツとICTインフラを併せ持つ事業者としての特徴を生かし、自治体とも連携しながら、スマートシティの実現を推進してまいりたいと考えています。

特に地方では、少子高齢化や人口・世帯の減少といった課題がさらに深刻となることは確実であり、また新たな日常の実現に対応するために、地域社会でのデジタル化が極めて重要テーマとなると考えています。このためケーブル業界としては、「CATVから『地域DXへ』」をキーワードに、積極的に貢献してまいりたいと考えております。

22ページをお願いいたします。この図は、昨年9月より業界内で議論を重ねている2030年のケーブルテレビビジョンのイメージ図です。スライド真ん中の赤枠内にケーブルテレビ事業者が取り組んできた内容として、コミュニティチャンネルや多チャンネルなどの放送事業、光やMVNOなどの通信事業、業界連携の取組としてケーブル4K、業界統一コア、コミュニティアプリなどを記載しています。

2030年に向けて、ケーブルテレビが保有しているインフラや技術力、地域密着のサポート力を基に、その外側にあるオレンジの枠内にあるDXビジネス、5Gビジネス、4K/8Kコンテンツビジネス、地域ビジネス、ネットビジネスといった領域に拡大していきたいと考えています。このような取組は、観光や教育、働き方、防災・減災など、様々な分野に波及していくものと考えています。従来のビジネスの枠にとらわれずに、新しいビジネスを展開していくことで、ケーブルテレビはCATVから地域DXへ変革することを目指しております。自社の事業拡大のみならず、地域貢献を積極的に進めていきたいと考えている次第です。

今回の要望事項の説明に入らせていただきます。左下の図は、スマートシティの実現に必要なリソースを簡易的に示しています。要望の1点目は、通信インフラとしてのローカル5Gに関するものです。2点目は、地域でのスマートシティ施策の検討の仕方、立ち上げ方に関するものです。3点目は、技術面でのスマートシティを支えていく、地域のICTソリューション人材の育成に関するものです。4点目は、地域の魅力発信とビジョンの共有に関するものです。

それでは、次のページから1つずつ説明させていただきます。



24ページをお願いいたします。要望の1つ目です。まだまだ実証に近い段階にあるスマートシティの取組を加速させるためには、地域の自由な発想に基づく事業に対し、ローカル5Gの柔軟な利用を認めていただくことが必要です。

具体的には、3点あり①から③として記載しております。①は、スマートシティとローカル5Gの一体的な取組を支援する施策です。現在のローカル5Gの制度は自己土地利用に着目した制度となっており、スマートシティの基盤として利用することが難しい状況です。このため、ローカル5Gを活用してどのようなスマートシティが実現できるのか、様々な実証を進め、ユースケースを確立していくことが重要と考えています。このため、比較的自由に実証を行うことができる実験試験局を活用してスマートシティ、ローカル5Gの実証を簡易な手続可能とする、実証局制度の創設を要望いたします。

②は、広域ローカル5G利用するための環境整備です。①とも関係いたしますが、スマートシティの基盤としてローカル5Gを活用するため、自己土地利用を前提とする免許制度の見直しを要望いたします。

③は、地域課題解決型ローカル5G等の実現に向けた開発実証などによる支援です。現在、複数のケーブルテレビ事業者がローカル5Gを活用した具体的な案件を検討しておりますので、実証内容がビジネスに乗るまでの間の立ち上げを支援していただきたく、引き続き実証事業などの支援策をお願いできればと思います。申し上げるまでもなく、地域の事業者が地域の課題解決のために利用できる5G周波数制度がローカル5Gです。スマートシティ推進のために、このローカル5Gを徹底的に活用するための施策をお願いいたします。

25ページをお願いします。要望の2つ目は、地域でのスマートシティの検討の仕方、立ち上げ方、進め方に関するものです。御存じのとおり、スマートシティで効果を上げていくためには、関係者が身の丈に合う予算や収益モデルを共有し、かつ技術的なことも理解してシステムを適切に導入し、また住民に利用を促していくという、ある意味複雑で多面的な取組が求められます。

規模の小さい自治体がスマートシティに取り組み、自走化を目指す場合、特に技術面のリソース不足が懸念されます。技術的な理解が進まないまま、地域のニーズとデータ活用施策のすり合わせが不十分な状態で、スケジュール優先でシステム導入が進められてしまうと、狙いどおりの効果が上がらず、費用負担だけが残ってしまうという事例になりかねません。

これを避けるためには、まず地域のICT事業者が自治体に寄り添って支える体制が必要不可欠となります。さらに地域のスマートシティ関係者で、何を実現するのか、どのよう

なシステムが必要となるのか、さらに実施体制、業務手順、役割分担、費用負担など、コストも踏まえて取捨選択をするという丁寧な取り組みが必要です。そのような観点で関係者が検証を重ねつつ段階的に計画の精度を上げていく、アジャイル型の開発手法で進めることが有効ではないかと考えます。よって、スマートシティの実現に向けてアジャイル型で検証を行いながら、自走可能なモデルの確立を目指す実証事業を要望いたします。

要望の3つ目(26ページ)は、ハッカソン型のICTソリューション人材の育成支援です。地域では、スマートシティの実現に必要なデータ基盤、アプリケーション開発に関する知見を有している人材が不足している状況です。よって実際のスマートシティ推進においては、地域課題解決の取組でありながら、往々にして東京などの大都市圏の事業者に頼らざるを得ないというのが実情となっております。多くのことを地域の外の外部リソースに依存してしまうとコストが高くなりがちで、自律的に取組を発展させることも困難になってしまいます。

残念ながら、本来の地域でやれることは地域でやるという取組や、身の丈に合った取組を行うということが難しくなっています。よって、地域の課題は地域で解決するという主体性を持ってスマートシティを推進するために、地域内でスマートシティハッカソンの開催や、地域が一体となってICTソリューション人材の確保、教育を積極的に行えるような支援施策を要望いたします。

要望の4つ目(27ページ)は、スマートシティに関するビジョンの共有と地域の魅力発信です。地域の特徴や魅力を生かしたスマートシティ像を誰にでも分かる映像にまとめ、放送やウェブ・SNSなど様々なメディアで発信することで、自治体・地元企業などの地域のスマートシティ関係者や住民がしっかりとビジョンを共有することができます。ビジョン共有はスマートシティ施策に住民参加を促す環境の醸成につながります。

これを地域のスマートシティ関係者、映像制作力を持つCATVと地元学生の共創プロジェクトとします。そして地域在住の日本人・外国人インフルエンサーともコラボして、全国・グローバルに発信することで、地域プロモーション、関係人口の創出につながります。地方大学などの魅力向上にも貢献することができます。また、地域のコンテンツクリエイターやデジタルマーケティング人材の育成機会ともなります。このようなことを狙い、学生、CATV、スマートシティ関係者による地域の魅力発信の支援施策を要望いたします。

以上がケーブルテレビ業界の要望事項でございます。

説明は以上となります。ありがとうございました。

## 4. 2 議事

### (2) 意見交換

#### ○森川主査

ありがとうございました。塩冶副会長、本日はお忙しいところありがとうございます。また非常に御丁寧に御説明いただきましてありがとうございました。

それでは、ただいまの塩冶副会長からの御説明につきまして質疑応答を行いたいと思います。御質問あるいは御意見等がおありの先生方は、画面左下のメッセージボタンでお知らせいただいても構いませんし、あるいは直接マイクをONにさせていただいて御発言いただいても構いません。いかがでしょうか。熊谷さん、お願いできますか。

#### ○熊谷構成員

ありがとうございます。お話を伺っていると、連盟としてローカル5Gの活用にかなり力を入れているという状況だと思うのですが、若干初歩的な質問かもしれないのですが、無線の活用については地域BWAの活用のほかに、携帯電話事業者の電波を借りてMVNOとして事業展開することも考えられると思うのですが、このローカル5G以降の活用に力を入れていらっしゃる理由を、せっかくなので少し御教示いただきたいと思います。よろしくをお願いします。

#### ○塩冶副会長

お答えさせていただきます。もちろん地域BWA同様に、MVNO事業もポテンシャルがあると考えています。しかしながら、MVNOというのは端末、回線が携帯キャリアのものであり、やはり我々が（主体性ともったサービスを展開するために）インフラや、プラットフォームを構築していくことを重要と考えています。それから、（ケーブルテレビ事業者も）今まで世帯を対象にしてきたサービスだけでなく、個人向けのサービスも拡大していくこととなります。そういった点を考えますと、ちょっと大げさな言い方になるかもしれませんが、携帯会社さんと同じレベルのところまでを目指しつつ、無線のネットワークを構築していきたいということが、多くのケーブル事業者の希望であるとは私は思っております。

ですから、MVNO事業も展開してまいります。が、（我々の業界としては）やはり地域BWAやローカル5Gへの期待は大きなものがあると思っております。

#### ○熊谷構成員

ありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの先生方、いかがでしょうか。

粟飯原さん、お願いいたします。

○粟飯原構成員

様々な具体的な事例と要望もすごく分かりやすく的確にまとめていただいて、非常に分かりやすい御説明だなと思ってお伺いしていました。ありがとうございました。

私自身があまりローカルで、本当に農業活用など、こんなにいろいろ展開されているというのを、まだまだ勉強不足で、非常に興味深く拝見していたのですけれども、挙げていただいた地域の中で、特に成功事例としてすごくお手本になれるような地域があれば教えていただけますでしょうか。どこをモデルにされているみたいなモデル事例って出ていらっしゃるのかなというのをお伺いしたいです。

○塩冶副会長

まだまだ農業利用に関しては着手したばかりというところもございます。これからがやはり本番ではないかなと思っております。これからこの分野というのはいっとも私たちも関係を密にしながら、もっと多くの事業者、特にケーブルテレビというのは、都市圏にもありますけれども、非常にローカルなところにもあります。今までは住宅の密集地だけにしかやってこなかったなど、事業的な環境でそういうことがあったのですけれども、やはりこの無線を使うことによってそうではない領域まで、ある意味今まで全然できなかった農業という分野も、私たちがもっともって関係を密にしていけるのではないかなと考えています。成功事例とおっしゃられるとなかなか難しいかもしれませんが、まだまだ着手したばかりという状況ではございます。

○粟飯原構成員

かしこまりました。では、御紹介いただいたような秋田の事例などが、トライアルとしては先進事例に当たるというようなイメージでよろしいですか。

○塩冶副会長

そうですね。

○粟飯原構成員

かしこまりました。ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございます。ほかはいかがでしょう。

それでは、森川からお伺いさせていただきます。私も今の栗飯原さんのコメントと似た感覚を持ちました。ケーブルテレビの方々は本当に頑張っていて、いろいろところでチャレンジしていただいているということに非常にうれしく感じました。今は成功事例の御質問だったのですけれども、これを例えばビジネスとして自走していくまでというのはすごく大変な感じがしています。

ローカル5Gも同じで、これはアプリケーションと申しますか、ユースケースによっては、やはり公がきちんとサポートするというのも必要なのかなという感じもして、公がやるところと、あるいは民がやるところ、全て民でやれといってもなかなかこれは自走しない場合もあって、この辺りはどうなのですか。非常に難しい、悩ましいなど僕自身も思っていて、いろんなテクノロジーはあって、いろんなことができるのですが、なかなか本当の意味で浸透しないです。

それはやはり顧客価値にまだ深入りできていないこともあるのかもしれませんが、あるいはそれを民でやれと言われても、なかなか民だけでは厳しいようなアプリケーションなのかもしれません。本来であれば公がやるところもあるのかもしれませんが、この辺りざっくりばらんに、どんな感覚なのかというのをちょっとお知らせいただければと思います。

○塩冶副会長

先生がおっしゃられるように、まさにそのとおりでございます、農業従事者それぞれおそらくものすごく個々に課題であったり悩みがあったりしまして、そのちょっと深いところまで手が届くというのは、もちろんさっきの公の力を十分に借りながらやる必要はあるのですけれども、やはりそこをうまくケーブルテレビ事業者も、あるいは農業に関わる地域の企業も一緒になってやっていく必要があるのかなと思います。

そういう意味で、今回それに関しては要望も少し出したりはしておるわけですので、公の方が十分にやっていないかという、全然そんなことはないのですけれども、その辺り少し事務局のほうからも何か説明があるかもしれません。

○塩冶副会長

先生がおっしゃられるように、まさにそのとおりでございます。例えば農業分野であれば、農業従事者の方々はそれぞれ個々に課題であったり悩みがあったりすると思います。もちろん公の力を十分に借りながらやる必要はあるのですけれども、取組としては現場の深いところまで手が届くことが重要であり、やはりそこをうまくケーブルテレビ事業者も、あるいは農業に関わる地域の企業も一緒になってやっていく必要があるのかなと思います。

そういう意味で、今回それに関しては要望も少し出したりはしております。公の方が十分にやっていないかということ、全然そんなことはないのですけれども、その辺り少しケーブルテレビ連盟の事務局のほうからも補足してもらいます。

○熊谷様

ケーブルテレビ連盟事務局の熊谷でございます。

成功をどういうふうに捉えるかですけれども、きちんとシステムが動いて、住民の皆さんが便利に利用できるというところまでは、ケーブルテレビ事業者も今までいろいろ御支援いただきながらやれております。ただおっしゃられるように、お金が回る、自走化できるというところにハードルを置きますと、まだそこまで届いておらず、成功とは言えないと考えています。

実際に、今、森川先生からおっしゃられたような、では、どういった形がいいのかということについて申し上げます。1つには、御存じのように、例えば見守りにしましても防災関連にしましても、従来自治体さんが公共的なサービスとしてやっているところの延長で、いわゆる安心・安全の部分も、随分と領域が広がっている部分があります。住民からすると、何となくですけれども、公共サービスとして提供されるという期待感があるようなサービス領域が多く、そうすると、やはり住民からお金をいただくというよりは、公共的な自治体さんからお金をいただくような議論になりがちという状況があります。

また、ケーブルテレビ事業者も、例えば通信のインフラであったり、カメラであったりすると、今のケーブルテレビ事業とかなり親和性が高くケーブルテレビ事業者が持ち出しで協力するとかいろいろ柔軟にできたりします。しかしながら、スマートシティのデータ基盤の部分は、いろいろなデータを扱う標準化されたきちんとしたシステムを稼働させるということになりますので、ケーブルテレビ事業者が技術的にも協力しきれない部分があります。それもありと、自治体さんが保有して運用する形になるのですが、その場合、このスマートシティのデータ基盤のコストが課題になります。コスト的にそれなりにかかってしまうので、自治体さんのほうで、そこまで予算がつけられる、つけられないという話は何度か聞いております。

今回の要望にも書かせていただいておりますが、その辺りが地元でもできることによって、いろいろな意味で柔軟に安価に利用できるような形となり、成功までのハードルがぐっと下がる一つの大きな要素になるのでは、と考えております。

○森川主査

ありがとうございます。ぜひ頑張ってください。

あと1点お願いなのですが、今画面共有いただいているICTソリューション人材の育成支援、これもこれで重要だと思うのですが、人材としてソリューションをつくれる人材以外に、やはり顧客にぐっと入り込める人材、デジタルのことを何となく分かっている顧客にぐーんと入り込む人材が圧倒的に少ないような感じもしていますので、そういうことも要望をいただけるといいなと思います。ありがとうございます。

○塩冶副会長

ありがとうございます。分かりました。

○森川主査

それでは、宍戸先生、お願いいたします。

○宍戸構成員

東京大学の宍戸です。今日御報告ありがとうございました。私からは3点お伺いしたいと思います。

第1点目は、御要望の1番目の、自己土地利用に今のところローカル5Gが制限されていて、他者土地利用へというお話があるのですが、これはある意味で総務省にまづもってお伺いしなければいけないのかもしれませんが、何で自己土地利用に制限されているのか。趣旨によって、これが緩和できるかどうか変わってきておりますので、どういう辺りが論点になっているのか。そして他者土地利用することによって、何がより可能になってくるのか。もう少し具体的に御説明いただければ、あるいは総務省からも補足いただければありがたいということが1点目でございます。

2点目は、今、森川先生から顧客へというお話がありましたけれども、私からは、ケーブルさんがスマートシティなどに取り組んでいかれる場合に、これまでのケーブルの契約している普通のエンドユーザー、利用者、あるいは生活者、あるいは住民といった人との関係で、ケーブルにスマートシティなど新しい取組に非常に期待するといったことについての手応えをどういう形で把握されて、どう認識されているのか、あるいはどうつながりを持っていこうとされているのか。要望の4にも関わりますけれども、そこら辺を少し補足いただければと思います。

最後3点目は、やや大きな話かもしれませんが、御報告の中にもありましたように、ケーブルテレビ事業者の方はまさにテレビという形で、放送、それから特に動画、リッチなコンテンツでいろいろなサービスをされてきたという側面があり、さらに無線も今後お使

いになり、さらにスマートシティへとなってくると、今までのいろいろスマートシティに参入されている事業者の方々とは違って、特にテレビの経験を深く持っている業者の方がされることによるスマートシティのポテンシャルが、ずっとあるように思うのですけれども、その辺りについても少しお考えがあれば、資料に加えて補足いただければと思います。

以上ですがよろしく願いいたします。

○塩冶副会長

まず1番目のものは、専門の者または総務省様から補足をいただければと思います。2番目と3番目を私のほうからお答えさせていただきます。

先生からの2番目の質問でありましたように、私たちがスマートシティとケーブルから地域DXをやろうとしているときに、この中でずっと表示していました赤い真ん中の部分に、特に今までのケーブルテレビのユーザーさんがいるわけですが、その方たちもこの地域の中でいろんなプラットフォームそのものに参加してきている。

当然そのプラットフォームはその方にとっては、例えば携帯キャリアのプラットフォームであったり、あるいは海外IT事業者の巨大プラットフォームもあたりもします。けれども、特に地域に密着したプラットフォームそのものが地域DXとスマートシティにつながっていくことを、私たちはここに描いています。新たな時代に向けて、ケーブルテレビ事業者自身が変わることによって、ユーザーの皆様にはさらに利便性があがり、安全・安心なまちづくりに貢献できるのではないかなと思っております。

今現在も、例えば一番の我々の強みであるのは、すぐに駆けつけて、何かお困り事があつたら、フェース・トゥ・フェースでいろいろ物を直したりはしておるのですけれども、これからのポストコロナの時代というものは、なかなかそういうことがやりにくくなってきます。新しい技術や新しい仕組みを取りながら我々の強みを伸ばしていくということは、必要ではないかなとは思っています。

それから3番目の映像利用ですが、これもまさに今いろんなことを表現したり、いろんな人に直接いろいろ理解したりしていただくためには、やはり映像というものが一番早い。特に今はもう動画共有サイトなり、SNSなり、そういう映像を通して人々に浸透していくものは大きいです。新たな社会、スマートシティを構築していく上での映像利用は、まさに不可欠だとは思っております。

最初の5Gの自己土地利用に関しては、事務局のほうから少し御説明をさせていただければと思います。



○熊谷様

ローカル5Gの制度につきましては、総務省さんのほうからご説明があるかもしれませんが、端的に申しますと、いわゆる通常の無線免許と異なりまして、ある特定の土地（自己土地）に対しての周波数の利用を認めるというのが前提になっております。

詳細は総務省様からご説明あると思いますが、他者土地扱いになりますと、別の土地のオーナーの人が、電波が吹いているエリア内でローカル5Gを使いたいといったことになりまして、自己土地優先という原則がありますので、電波干渉しないように運営している基地局を調整しなければいけないことになります。

それにより、場合によってはサービスの継続が可能かどうか分からなくなる、そういったリスクを抱えてのローカル5Gの運用となります。よって、どうしても地域全体に何かサービスしようとした場合に、そういったリスクが一つハードルになっているといたしますか、懸念になっているのが実際のところです。

もし総務省さんのほうから補足とかがありましたらお願いいたします。

○森川主査

ありがとうございます。総務省、いかがですか、これは課が違うと思いますが。

○佐伯調査官

事務局でございます。森川主査御指摘のとおり、担当の課が違うので、正確じゃないところがあるかもしれませんが、ローカル5Gの制度整備自体は、たしか一昨年12月頃に行われたと思うんですが、こちらはもともと自営というところから検討がスタートしていたというように記憶しております。

つまり、恐らくケーブルテレビ事業者のような地域の通信事業者がサービスを提供するというよりも、一般の企業ですとか工場ですとか農場ですとかが自営でシステムを組むことを前提とされて、そういう意味では基本は自分の所有地ですとか、あるいは場合によっては他人から運営を任されたような敷地とかもあるのかもしれませんが、そういうところで使うことが想定された中での制度設計をされていたと記憶しております。

そういう意味では、現状このようにケーブルテレビ連盟様から具体的な要望を受けた上でどういうことにしていくのかというところが検討の対象になるのかなととらまえているところでございます。すみません、ちょっと私は直の担当ではございませんので、一応大まかな理解ということで御容赦いただければと存じます。

○森川主査

ありがとうございます。佐伯調査官の回答に追加すると、宍戸構成員、これは多分他者土地利用まで認めてしまうと、みんなからも、俺はこの周波数を使いたいという申請が全部来てしまい、本当にその後使いたい人が使えなくなってしまうとか、多分そういうところの制度設計だと思って、非常に大切なポイントなのかなと思っていて、そこで多分非常に保守的に、まずは自己土地ということで、そういう問題が起こらないようにということかなと思っています。将来的に、周波数だけをまず獲得する人というのを排除できるような、そういうもっといい制度設計ができるのであれば、緩和はできるのかなんていうふうにも思っております。

宍戸構成員、よろしいですか。

○宍戸構成員

ありがとうございました。よく分かりました。

○塩冶副会長

宍戸構成員、それ以外の質問もよろしかったでしょうか。

○宍戸構成員

十二分にお答えいただきましてありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、長田さん、お願いいたします。

○長田構成員

ありがとうございます。ケーブルテレビ連盟さんが積極的に様々な取組をしていらっしゃるというお話を伺ってよかったですと思っています。いただいている資料の7ページで伊那ケーブルテレビジョンの例のところに書いてある、例えば商品をテレビ画面で注文して、ドローンで配達とか、タクシーの予約ができるとかというのは、本当にその地域の高齢者の皆さんもとても望んでいらっしゃるのだとは思っています。これは実証実験でなさって、今現在ももうずっと継続されているサービスなんではないでしょうか。

何かKDDIさんと御一緒の実証実験の例を前に見たことがあったような気がしたのですけれども、このサービスの狙いのところに、高齢者などを中心とした説明会や個別サポートというのが書いてあり、これができるのが、やっぱりケーブルテレビの会社の皆さんの強いところじゃないかなと思います。

自分の家にこれを引く場合にでも、いずれにしろ一度は家の中に来ていただいて、お世話

になるわけですし、ルーターとかいろんな問題でも家の中に入れていただくことがあるので、そういう関係の中で使い方とかも直接お知らせすることができるんじゃないかなと思っていて、先ほど塩冶副会長は、このコロナ禍でなかなかそういう直接な関係が難しくなってくる中でとおっしゃっていましたが、それでもやっぱりこういうサービスがきちんとされない、なかなか利用が進まないのではないかなという気もしたりしており、その辺のところでは何かお考えがあったら教えていただきたいと思います。

○塩冶副会長

伊那ケーブルさんの例はまだ実験的なところもございます。これからまだまだもっともっと実サービスに近づけるようにはしていきたいという状況です。長田構成員がおっしゃられたように、我々ケーブルテレビの強みは、テレビがちょっと調子悪いんだけど、というときに、何々ケーブルですと訪問し、お客様の家の中に上げていただける点です。地域の住民の皆様から本当に信頼を受けているというところで、みんな事業を進めております。

そういう意味では、この新しい社会のデジタル化のときに、何が私たちに本当にできるのかというのは、各社いろいろこれからもスマートシティの実証実験等を検討していく中で、やっぱり住民に一番寄り添っていくというところが、多分我々の一番の狙いどころであると思います。先生がおっしゃられたように、まさに我々ケーブルの強みと新しい社会を、どうスマートシティと地域DXで切り開いていくかというのを考えておるところでございます。

○長田構成員

期待していますので、ぜひよろしくお願いします。

○森川主査

ありがとうございます。ほかは先生方から何かございますか。それではよろしいですか。

それでは、ケーブルテレビ連盟の塩冶副会長並びに事務局の皆様方、本当にお忙しいところありがとうございます。

#### 4. 2 議事

##### (3) 関係団体よりヒアリング 主婦連合会

○森川主査

それでは議事を次に進めたいと思います。

続いて、主婦連の木村さん、お待たせいたしました。木村さんから話題提供をお願いでき

ますでしょうか。

○木村様

主婦連合会の木村でございます。このたびはこのような機会をいただきましてありがとうございます。「ポストコロナ時代」におけるデジタル化についてということで、消費者の立場から発言させていただきます。

まず、昨年から新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って、私たちの生活はいまだに大きな影響を受けております。1月、再度の緊急事態宣言が発令されまして、基本的な感染対策とともに、まだまだ外出自粛などの行動が制約されておりまして、非対面や非接触での生活様式を現在も求められているところでございます。

感染拡大を予防するための、いわゆる新しい生活様式を実践し、感染予防と経済活動との両立を図るために、非対面や非接触型のサービスを提供するデジタルについての期待が、企業にも、そしてそれを利用する消費者にも高まっているところです。今回は事例を含めながら御説明させていただきます。

まず2020年、私たちに起こったこととしまして、先ほどお話ししましたように、新型コロナウイルス、いわゆるコロナ禍に巻き込まれまして、感染の拡大による行動制限により、非接触の生活様式を強いられることになりました。コロナ禍では非接触の生活様式として、いや応なく消費者はデジタル化に巻き込まれてしまいました。これまで利用してこなかった人も、この機会にということで、通信販売やSNSなどの利用が増加しております。消費者には、今まで通信販売やSNSをかなり利用してきていた方、この際だから利用してみましようという方、いろいろ方がいらっしゃいます。

また新型コロナによる影響はこれまで誰も体験したことがありませんでしたので、消費者は不安を感じます。このため、昨年2月から3月にかけてトイレットペーパーなどが品薄になりました。これはSNSの投稿が大きく影響しているということで、やはり私たちはそういうことに影響されるのだなと実感しました。また、マスクや消毒液などのネットの高額転売が問題にもなっておりました。こうした消費者の不安に付け込んだネットトラブルも多発しました。

また、オンライン会議などについてはこれまでも利用することはできましたが、特に利用を急ぐ必要もなかったため、これまで、まあ、いいかと準備してこなかったこともありまして、私たちは本当に必要に迫られて、混乱しながら対応しなければなりませんでした。

このような急速なデジタル化において、私たち消費者は、デジタル技術に関する知識やデ

デジタルリテラシーの不足などにより、誰でも脆弱になることを実感しました。そして、消費者はこうしたデジタル社会と向き合うことが必要となりました。

次に、ネットトラブル、オンライン会議、ネット環境について説明いたします。

まず、コロナ禍で増加したネットトラブルについてですが、3密を避けるための非接触の生活様式として、ネット利用の時間が増加したことによりまして、ネットトラブルが増加しました。中でもフィッシングメールの増加、そしてネット通販のトラブルが増加しました。

フィッシングメールの増加としましては、今自分が利用している金融機関やプラットフォームの偽物のメールが届いているという報告がよく寄せられました。また利用していない場合であっても、NTTのドコモ口座の問題のように、利用していない方に限って起こるという被害もございました。またSNSやショートメールによるフィッシング行為、サポートを装うものなど、多種多彩なものがあります。

様々な内容のフィッシングメールが届くようになり、最近では本物と見間違えるほど巧妙なものも見られております。こちらについては慌てて添付ファイルを開いたり、メールのURLをクリックしたりしないよう、国民生活センターや消費者センターなどから注意喚起はされておりますが、まだまだ皆さんに行き渡っていないところもございます。今後ますます巧妙な手口になることが懸念されますので、より一層の周知が必要であると思います。

また、ネット通販は利用とともにトラブルも増加しています。健康食品などのお試し定期購入では、定期購入とは分からなかったなど、広告表示や解約時の返金規定などが問題となっています。また、去年はマスクや消毒液などの高額転売が問題となり、一時は転売禁止となりました。

返品については、返品の条件を購入時に確認することがトラブルを防ぐことになるのですが、やはり買いたい気持ちが先に立ってしまうこともあるのでしょうか、購入時に怠ってしまうことなどからトラブルになることが多くなっています。

また、マスクなどを勝手に送りつけてくる送り付け商法もございました。勝手に送りつけてきた場合は、原則として14日間保管すれば処分できるということが、まだ一般の消費者には知られていないこともあり、代金を支払ってしまったり、返送してしまったことにより、個人情報を知られてしまったといった被害がございました。

このようなことに対し、消費者に分かりやすい広告表示や規約表示、適切な消費者保護制度の周知が必要であり、これら消費者保護は、デジタル時代だからこそ確実に周知されて行われる必要があると考えております。

そして、コロナ禍における主婦連合会のオンライン会議についてお話しいたします。主婦連合会では、定例会や学習会などを会議室において開催してまいりました。しかしコロナ禍において、感染予防の観点から、会議室が密になることを避けるため、今までのようには開催できなくなってしまいました。

そこで、これまでやってこなかったオンライン会議の検討を行っていたのですが、対応できない会員も多くいることがあり、なかなか難航しました。やはりすぐオンライン会議といっても、端末がなかったり、使い方が分からないであったりという声もございましたので、オンラインで参加する方、またオンラインで参加できない方は会場参加という、いわゆるハイブリッド方式により開催することにいたしました。

ただこれもなかなか紆余曲折がございまして、何をどうすればいいのか全く分かりませんでした。機材やソフトはどうしたらいいのか、一体何を使えばいいのか、あるソフトを使えばいいという情報があっても、セキュリティが問題だからそれは駄目だなど、いろんな情報が飛び交いまして、本当に最初はどうすればいいのか全く分かりませんでした。

また電気屋さんに行くのですけれども、皆がオンライン会議をしようと同じことを考えているので、機材が購入できなくなってしまいました。例えば集音マイクを買おうと思ったのですけれども、本当に適切な価格のものがなくて、かなり高額なものしか残っていない事態もございました。少し時間を待って、購入はいたしましたけれども、やはり機材が不足したことを体験いたしました。

そしてまた皆さん、私も含めてオンライン会議については素人ですので、マニュアルを作成いたしました。マニュアルを作成するに当たっても、本当にもう何をどうしていいか分からないという状態からネット検索しまして、先にそういうマニュアルを作成しているところを参考にしながら使い方を考えました。

そして会員の皆さんと事前テストを繰り返し、開催いたしました。この事前テストもなかなか難航しまして、これはどちらの方も皆さん御体験済みだと思うのですけれども、音が聞こえないのは何が悪いのか分からない。本当に機材の悪いのか、電波が悪いのか、そういうところが本当に分からなかったです。

またオンラインのコミュニケーションの課題もありまして、私も今発表していますけれども、周りの音が全く聞こえなくて大変孤独に感じます。そういったコミュニケーションが本当にできないという体験や、あとは発言の際などにはどうすればいいのかが、なかなか最初は分からなかったことが多くございました。

そして機材の性能の限界もありまして、例えばカメラを導入したいと思っても、やはりいい性能のものは高額であったりとか、あとはなかなか使いこなせないであったりということもありまして、いまだに完璧には難しいことになっています。

様々な課題がありまして、現在もオンラインと会場参加のハイブリッド方式で行っていただけますけれども、今回よかったなと思うことは、例えば介護などで家を空けられないという方や、あとは地方の方なども、こうした会議に参加できるというよい面もございました。ただ、急に音や画像が乱れるなどの問題も起こることがまだありまして、機材も十分とは言えないという問題もございます。とはいいいながらも、これからは会場で全てということにはもうならないと思います。今後機材や会議ソフトがさらに使いやすく改良されて、私たちがもっと手軽にオンライン会議を開けるようになることを期待したいと思っております。

また、ネット環境についてなのですけれども、今回のコロナ禍で、私たちのネット環境が大変脆弱であることを実感いたしました。光ファイバーや携帯電話などのインフラについては、日本は世界最高水準にあると言われておりましたが、実際には、例えば資料のテレワークのところなのですけれども、オンラインなどで急に通信回線の利用が多くなったため、マンションなどでインターネット速度が遅くなったり、つながらなくなったりしたという声がありました。

また、勤務先が端末を用意してくれなかったり、自宅で仕事をしようと思っても仕事場がなかったりなどもあります。自宅の端末からの接続は、やはりセキュリティが不十分の場合もございます。そしてテレワークで、これはなかなか難しいのですが、オンオフのメリハリがつけづらいということもございました。

またオンライン学習については、家庭での通信環境に差があるということで、端末や光回線のある家庭ばかりではないことへの対応や、子供の学習意欲の継続などの、家庭での対応をどうしていくのかという問題もあります。さらに教育ソフトの開発やその利用についても、今後の検討が急務だと思っております。

デジタル化と言われましても、急に対応できない人もおります。特に高齢者にとっては、今日も実はある会員の方とオンライン会議のテストをしていたのですけれども、その方がおっしゃるには、分からないということが分からないのですとおっしゃるのです。つまり自分が何が分からないか分からないということで、急に対応できない、主に高齢者なのですけれども、操作が分からない、文字が小さくて読みにくい、例えば御家族の方と離れて独り暮らしの場合などは、コロナ禍では、そばに行ってフォローしてあげることがなかなか難しい

ということでございます。

これらに共通することとして、デジタル化で脆弱になった消費者が困ったときや、よりよい方法を知りたいときに、どこに助けをどのように求めたらいいのかが分からないことが課題だと思っております。これは苦情相談ではなく、気軽に相談できる環境が欲しいと思っているところでございます。

事例はこのくらいにいたしまして、今後デジタル化で期待されることについてお話ししたいと思います。今後デジタル化が進むことによって、家庭やまちのシステムなどがデジタルプラットフォームなどにより、様々なサービスがシームレスにつなげることが期待されます。そしてそれは国内だけではなくて、海外にも期待されることです。

例えばビッグデータによる情報提供、各種手続の簡素化、そしてその場にいなくても体験が可能であること、これは現在でも一部地域で行われておりますが、オンラインによる遠隔地域との交流ということで、産地のものを自宅で味わうなど、地方の方と交流しているということ聞いております。

また現実とのハイブリッドにより、両方のいいところ取りが可能ということで、オンラインありきではなくて、アナログとデジタルがお互い補完することで、利用者がいかに利用しやすいかという視点で行われることが期待されております。

では、そのような期待のために配慮していただきたいことを説明いたします。まず、コロナ禍においてデジタル化が急速に加速しました。しかし人間の感覚はそう簡単には変わりません。急速に進んだとはいえ、拙速なデジタル化は消費生活の混乱を招くことになりかねません。デジタル化ありきで進めるのではなく、まずはここで浮き出てきた現状の問題点を踏まえて、それらを改善していくことが求められます。これから説明する内容は、これまでも幾度も課題として出てきたことがほとんどです。しかしあまり改善されていないということが問題ではないかと思えます。この機会に見直し、ぜひ改善されるようにしていただければと思います。

まず通信回線などインフラの整備です。在宅での通信利用が増加したため、速度が遅くなるなどの苦情がございます。また広告などにより5Gにかなり期待が大きいのですが、実際にはまだ利用できる場所が少ないのが現状です。ぜひ通信回線のインフラの整備が求められるところです。またデジタル格差の是正ということで、地域格差もございますし、あとはシステムの違いや、用語が分かりにくいなどのことがございます。

そしてデジタル化とともに行政改革ということで、ぜひこれまでの慣例を打ち破って、省



序間の連携や、オンライン教育の機材やソフトの開発などをしていただきたいと思います。

そしてセキュリティ、プライバシーなどの安全性。これは利用者としては、一度情報が流出してしまった場合、その行き先は大変気になるところで、重要な課題だと思います。ぜひこれは緊急に対応していただきたいと思います。

そして、機器のユーザビリティ。現在のデジタル化はいろいろな側面があると思うのですが、利用者から見た場合に、スマホありきというパターンが大変多く感じられます。まずスマホありきというものではなくて、複雑な操作が不要なものが求められていると思われれます。

そして通信料金。高額ではないこと、分かりやすい料金プラン、そして利用目的によって選択が容易なプランが求められております。具体例で申しますと、ある方は、ゲームをしているときに上りの回線が多いものを求めていると聞きます。やはりそういう具体的な利用の場合に、それを選べるような簡単なものがあるといいなと思っております。

そして健康への影響。目の酷使や、ブルーライト、そしてどうしてもパソコンやスマホに向かっていると、姿勢が悪くなるということがございます。そしてSNSやゲームなどの依存症という問題があります。これらは今、消費者庁などにおいても対策が進められているところではございますが、今後も問題になってくると思われれます。

さらに同意の取得。デジタルで様々なところで同意ということが必要になっていますが、やはり利用に対する同意は、利用者が何に同意しているのか、分かりやすく工夫することが求められております。

そしてネットリテラシーの向上。利用者が一方的な被害者ではなく、故意ではなくても加害者になってしまうということがあると思いますので、ネットリテラシーの向上は、若者から高齢者、全ての世代に必要だと思っております。

そして偽情報や誹謗中傷への対応ということで、総務省でも対策が進められているところですが、引き続きこれは対応が求められております。

また苦情ではなくて、よりよい利用についてと先ほども申し上げましたけれども、やはりそういう情報や相談の発信などが望まれていると思います。そういうところで利用・相談窓口の充実、そしてデジタル化による新しい消費者トラブルが発生することが懸念されております。そういうトラブルを予測し、未然防止と、あとは起こってしまった場合の迅速な対応が求められます。

また、行政から相談員などへの情報提供や、利用者への情報提供、そして相談員などの人

材の育成、成人年齢引下げによる若年層への啓発が求められるところです。

さらにデータの保存として、災害時のバックアップなど、重要な書面などをどのように保存するかというところも具体的に検討が必要だと思われます。

そしてデジタル弱者を取り残さない。新しいものに対しては、誰もが脆弱になってしまう可能性がございます。また、これまでのやり方に思い込みがあるということでトラブルも発生しがちです。そのようなことに対して対応が必要だと思われます。

そして高齢者・障害者など配慮が必要な方でも、誰もが通信を利用できる環境づくりがデジタル化には重要だと思われます。例えば電話リレーサービスというものがございすけれども、これは聴覚障害者の方が一般の方と同じように通信を利用するために、手話などを通じてデジタルで通訳してもらうサービスなのですけれども、やはりこれはデジタルならではのサービスでございます。そしていろいろな方が、本当にシームレスに通信を利用することができるということが求められていると思います。

これは具体例になるのですが、ここでデジタル化の例ということで、e-taxについて少しお話をさせていただきたいと思います。e-taxは御存じのように確定申告の電子申請システムなのですが、私は住基ネットを利用していた頃からe-taxを利用しております。最初は本当に使いにくくて、システムの不具合があるなどして、毎年もうやめたいと正直思うほどでした。しかし毎年申請用のソフトが改善され、ポータルサイトの案内なども分かりやすくなり、パソコンなどのハードも改善されたことにより、今まではスマホでも申請できるようになりました。

ということで、やはりこれまでの改善がされているということで、消費者による電子申請のノウハウの宝庫であると思います。自宅から申請が可能であること、そしてデジタル化でここは本当にいいなと思ったのは、領収書などの書類提出が軽減されます。そして現在はマイナンバーで申請することが原則なのですが、納税者番号でも申請が可能ということで、もしそれでも駄目な場合は紙でも提出ということで、よく分からない理由でe-taxのパスワードが使いえなくなることが時々あるのですが、やはりアナログとの併用という意味で大変心強いことだと思っています。

私の不満としましては、まだまだシステムの不具合で利用できないところや、あとは私も主婦連でも確定申告の相談会をやっているのですが、マイナンバーでの申請のため、確定申告相談会の会場からe-taxの利用ができないのです。そういった不具合がございます。書類提出と比較してセキュリティが大変厳しいことも、少しハードルが高いかな

と思っています。

また、現在は分からないのですけれども、以前住基ネットの時代に、証明の期限や自治体によってはe-taxを使うための住基カードの取扱いが異なったことにより、大変不便な思いをしました。このように自治体での取扱いが違うことが、こういったデジタル化を阻んでいることも実感しております。

もう一つなのですけれども、表示についてです。表示というのは本当に小さなことかもしれませんが、以前JRの券売機では、Suicaカードしかチャージできないと思う利用者が多かったのです。実はJRに乗車利用できるPASMOカードもチャージができるのですけれども、券売機に表示がなかったのです。ですから消費者は、PASMOしかチャージできないのではないかと考えている方が大変多かったのです。そのため、そこにJRの改札口があるのだけれども、わざわざPASMOのチャージのために、私鉄の券売機まで行ってチャージをしていたということがございました。

せっかく利便性があったのですけれども、損なわれてしまっています。その後、PASMOカードでもチャージができるという表示がされるようになって、この問題は解決しました。

ここで私が言いたいのは、事業者は、同じ非接触型のカードなのだからチャージできると当たり前になっているかもしれないのですけれども、利用者からはそうでないことごとございます。やはり表示や利用方法などは利用者目線の対応が必要ですし、デジタル化についてはなおさらだと思います。先ほど申し上げましたお試し定期購入についても、表示してあっても、購入したいという気持ちが勝っている消費者には分かりにくい表示であったり、文字の大きさであったり、気がつきにくいということが言えます。消費者が理解しやすい、分かりやすい表示について、デジタルだからこそ考えていく必要があると思っています。

最後に、来るべきデジタル社会に寄せてということで、デジタル化は脆弱な消費者を支援し、誰も取り残さないことが重要と考えます。そのためには、繰り返しになってしまいますけれども、透明性や説明責任、セキュリティ、プライバシーが重要だと思います。

これらについて、恐らく今後また問題が起こると思います。でも何か問題が起こっても、それを隠さずに解決しながら進めていくことが、私たち消費者に対する信用となると思います。また利用者目線で誰も取り残さないことも重要です。誰にでも分かりやすい、使いやすいということ、そして取り残される可能性のある利用者向けの施策が必要だと思います。先ほども申し上げましたけれども、何が分からないのか分からないという声にも耳を傾け

ていただき、相談できる仕組みが望まれます。

そしてデジタルありきではなくて、アナログとデジタルがお互いを補完するシステムが求められていると思います。デジタルにはデジタルのよさ、アナログにはアナログのよさ、そしてこれらを進めるためには、行政・事業者・利用者の協力が必要であると思います。

今後デジタル庁が創設されることになりまして、これからデジタル化はますます進んでいくこととなります。総務省や消費者庁、経産省などの関係省庁との連携がさらに重要となってまいります。デジタル化により、私たちの生活が利活用することによって、グローバル化されたり、豊かになったりすることが期待されます。しかし反面、デジタル化による新しい消費者トラブルが発生することも懸念されます。私たちは何をすればいいのかということも含め、リテラシーの向上も必要ですけれども、私たちが安全・安心な暮らしを送ることができるよう、デジタル化が推進されるように希望して、今回の発表を終わらせていただきます。御清聴ありがとうございました。

#### 4. 2 議事

##### (4) 意見交換

###### ○森川主査

木村さん、非常に幅の広い視点からのいろいろな御意見、ありがとうございました。

それでは、先生方から御意見等ございましたらお受けしたいと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、まず田澤さん、お願いできますか。

###### ○田澤構成員

ありがとうございます。生活者、あるいは消費者の視点としてのお話をいただきまして、非常に勉強になりました。

今お話を聞いていて一番重要なのは、やはりデジタル格差の是正。やはりデジタル化に脆弱な消費者をちゃんとサポートしていかないといけないことは、本当に心から思います。

自分の先週ぐらいの事例で、私は今、北海道の北見市に住んでいるのですけれども、親を病院に連れていくための整理券を取るのに、6時45分から並ばなければいけないのです。夏はまだ気持ちよく並んでいたのですが、先日はマイナス17度の中、45分並んでいたのです。もう私は凍死するかと思ったのですけれども、私以外に並んでいる人たちがみんな御高齢の方だったのです。

つまりいろんな人は、ネットで予約するサイトを作ればいいと言うのですけれども、そういう人たちは結局それが利用できないから、マイナス17度で危険を冒して並ばなければいけないという事実。やはり今日のお話を聞きながら、そののところをどうするのか、デジタル格差のあるところをどう是正していくのかということがすごく重要だと感じました。

今お話を聞いた中で、生活ベースで気軽にITのことやオンライン会議のこと、教育のことなどを相談できる窓口というお話がございました。それはすごく重要かと思っていて、全部答えられる窓口は恐らく作れないと思うのです。ただ、一次窓口的なもの、電話でもメールでもSNSでも、一時的に、デジタル化に関してこういう悩みがあるという話が来たときに、ここに聞けばいい、こういう検索をしてみればいい、ここに電話したら分かるかもしれないなどの示唆をするような、詳しくなくても検索方法を知っているなど、そういうところのサポートする人がいたらいいなと思いました。そういう対応する人は、恐らくテレワークでできるのではないかと思います。

先ほどリレーサービスの件がありましたけれども、リレーサービスで対応されている方は、テレワークといいますか、在宅でもできるのではないかなど、このように考えていって、何とかこのデジタル格差の間をつなぐ人がテレワークで、ITにたけた御高齢の方もいっぱいいらっしゃると思いますので、そういう世界が今回いただいたお話の中で、ポストコロナはデジタル化ではなくて、デジタル化とどうつなげていくのかという視点で、もっともっと議論ができればいいなと思いました。

私はテレワークの専門なのであれなのですけれども、先ほどテレワークだと張りがないという話やセキュリティの問題の話もいただきましたが、恐らくといいますか、確実に答えはあるのです。ただやはりそういったことが正しく、全部の人に伝わりにくい。いろんなICTツールができていて解決できるということが、恐らくテレワークを導入しようという企業さんは検索して調べているかもしれないのですけれども、やはりそうじゃない人たちが突然導入するというと、なかなか難しいなということを感じています。

ですから、今のほうで総務省さんはじめ、テレワークに対していろいろな施策をやっただけではない。それは継続していくべきですが、プラスアルファで、プッシュ型で、生活者の方たち、消費者の方たちにもテレワークといったものをしっかり正しく知ってもらおう。

教育の面でも、私は大学生に教えている講座で、1年前にテレワークを知っていますかと言ったら、半分以上が言葉も知らないと言われたのです。それが今はみんな知っているの

すけど、意味は言えないという、そんなイコール在宅勤務みたいなことになってしまっているんで、ぜひ今日の話も踏まえた上で、働くということ、いろんな人がこれから働けるということも含めて、また新しい仕事を生むということも含めて、今回この懇談会の中でも、しっかりその辺り、アナログの接点や、それから今まで知らなかった人、デジタルに詳しくない人へいかに新しいことを伝えていくかということ、もう少し深く検討いただけたらなと思いました。

具体的な質問にはなっていないのですが、主婦連の皆様や、そういったところに参加されている方々は、テレワークで御自身自らが仕事をしたいという希望などは、実はあるのでしょうか。その辺はもし一言だけでもお伺いできればうれしいです。

以上でございます。

○木村様

ありがとうございます。テレワークは主婦連の会員さんも例えば介護をしていらっしゃるからなかなか勤めに行けないなど、様々な事情でテレワークを希望したいという方もいらっしゃると思います。私自身も実は以前テレワークをしていたことがございまして、こういったコロナ禍ではありませんでしたけれども、いろいろなことを感じているところはあります。

ただ今回こういうコロナ禍になりまして、今までテレワークというと何か少し違う目で見られていたことが、やはりそういう働き方もあるのだなとクローズアップされてきたことは、大変いいことだと思っておりますし、各自の事情に合わせて働き方を変えていくところ、大変望ましいことではないかと思っております。答えになっていますでしょうか。

○田澤構成員

ありがとうございます。本当に、もちろん企業さんのほうも大事なのですが、こういう形で働けるということが広がるのは、すごく次の社会に向けて重要なことと思っております。過剰労働になったりしないような形、なかなかこういう主婦の方々などが、親の介護をしながら働くのに大変になり過ぎないような制度を、国のほうでちゃんと見ていただければとは思いました。ありがとうございました。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの先生方からいかがですか。

では、森川から質問をします。深い質問ではなくて表面的な質問なのですが、いろ

いろな観点を取り上げていただいているのですが、これはお近くの方でいろいろ吸い上げのプレゼンなのでしょうか、それとも木村さん御自身お一人で幅広く内容をつくっておられるのでしょうか。

○木村様

やはり私だけではなくて、周りの会員の方など、いろいろ話を聞きまして。

○森川主査

そういう何か吸い上げる仕組みみたいなものはあるのですか。こういうのはすごく貴重だと思ったのですけれども、そういう吸い上げる場みたいなものといいますか、吸い上げる仕組みです。

○木村様

先ほどオンライン会議の話がありましたけれども、定期的に主婦連合会では会合を開いておりまして、そういった場で意見をいただいております。

○森川主査

なるほど。そういう吸い上げるといいますか、現場のいろいろな多角的な御意見、それが非常に重要だと思いますので、ぜひそういうものがいろいろなところで出てくるといいなと思いました。

○木村様

そうですね。利用者がどう考えているかというところが、苦情という形だと割と簡単に出てくると思うのですけれども、苦情にならない部分、例えばこうだったらいいのになであったり、あとは簡単な不満であったり、そういったところを吸い上げるような仕組みが本来はあるべきではないかと思います。苦情になってしまいますと、それを克服するのは大変困難だと思います。

私自身も苦情の前の未然防止がすごく重要だと思っておりますので、やはりそこは今後どのように吸い上げていくかというのは、行政なり、こういった会議なり、いろんなところで検討していただく必要もあると考えております。また、私たち消費者も情報発信していく必要性があるとも思います。

○森川主査

ありがとうございます。こういうのはなかなか気づかないところにそういうニーズがあるような感じもしています。何か言われてみると、ああ、そうだよねとなるのですけれども、結構言われるまで気づかなかつたりもするので、ぜひやはり多くの方々から上げてい

ただけるといいなと思いました。本当にありがとうございます。

○木村様

そういったことは、SNSなどには、きっとたくさんあるのだろうと思います。

○森川主査

ありがとうございます。

それでは、宍戸先生、お願いいたします。

○宍戸構成員

木村さん、どうもありがとうございました。私からお伺いしたいのは、家庭でのデジタル化の影響みたいところです。私は大学でオンライン授業をされていてやはり気になりますのは、例えば学生とそれから保護者といいますか、家族の方が、一方では仕事でオンラインに入っている、一方ではもちろん授業を聞こうとすることをリアルタイムでやろうとすると、例えば通信を食ってしまう、あるいはパソコンの端末が御家庭によって1台しかないというようなことでの不便さです。

これはまさにデジタルの世界といいますか、通信の世界ですけれども、さらに進んで言うと、一家の物理的なスペースとして、通信ないしワーク、あるいは授業などに適した場所、部屋が、そもそも限られているなどといった問題はあります。

また、例えば高齢者の方がおられる家庭の中で、オンラインでずっとやっているとうるさいといったような問題点もいろいろあるだろう。1人世帯、独居世帯だけではなくて、家庭の中でデジタル化についてどういうトラブルが起きて、そういうところにどういう手を打っていったらいいか、あるいは政府の側で手を打つべきかということについても、何かお考えがあれば教えていただきたいのですが、いかがでしょうか。

○木村様

そうですね。やはり家庭で例えばお父さんが仕事をやっている横で子供がオンラインで何かやる、もしくは休憩している横で何かやっていたら落ち着かない、オンライン飲み会をやっている夫の横で妻はどうするのかなど、いろんな問題があると思います。そういったことはやはり日本の住宅事情が狭いということもありますし、最近四谷駅などで、ちょっとしたスペースを何十分か借りるような、電話ボックスみたいなものがあって、そこで通信するなど、何かそういうふうに、やはり皆さん通信するスペースを求められているのかなというのを少し感じたところなのですが、デジタルを使うために、例えば近くに公民館みたいなものがあって、端末を持って行って、そこだったら通信が自由に利用できるといった家



庭の中だけではなくて、もう少し地域という形で何か支援できるシステムがあればいいのかなと、私は最近思うようになりました。

○宍戸構成員

ありがとうございます。

○木村様

どうしても家の中が狭いということもありますし、音の問題もありますし、本当にこれは重要な問題だと思います。それはテレワークにも言えることだと思いますし、これは今後考えていく必要がどうしてもあるのかなと思います。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの先生方から何か御意見等いかがでしょうか。

今の木村さんのお答えをお伺いして、なるほどと思ったのが、今後図書館とかの機能も少し変わっていくといいですか、追加されていくかもしれないなというふうにも思いました。

○木村様

そうですね。地域を巻き込んでのデジタル化という観点も必要なかと思います。今回の資料にはありませんけれども、何も家庭の中や仕事場だけで孤立する必要はなくて、先ほどのケーブルテレビさんのお話にもありましたけれども、地域や、そういうもう少し大きなユニットで考えてもいいのかなというところは私も思います。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの先生方からいかがでしょうか。栗飯原さん、お願いします。

○栗飯原構成員

お話をお伺いして、少し感想に近いことになってしまうかもしれないのですが、プレゼンテーションの途中で、デジタルに弱い方は分からないことが分からないとおっしゃったのが非常に印象的で、多分そこが我々が今後支えていくべきところなのだろうなというのを非常に感じましたので、御活動の中で、分からないことが分からない方の、ここが分からなかったということを引き出されるために、どういう工夫をされていらっしゃるのかということをお伺いできると、非常に示唆があるのではないかと思ったのですが、そこはいかがでしょうか。

○木村様

そうですね。本当にやはりその方の気持ちに寄り添っていくしかもうないのかなという

ところなのですけれども、それには原因を一つ一つ潰していったらどうですか、これならどうですかと、アナログ的なことなのですけれども、一つずつやっていくところです。

○粟飯原構成員

そこはやはり寄り添っていくサポーターの存在があつてということですか。

○木村様

分からない方も、何が分からないのかとパニックになっていらっしゃるので、ちょっと落ち着いていただいてサポートするということが必要だと思います。

○粟飯原構成員

そうですね。そこでこういう分からないことがあつてこのように解決されたみたいなの、今の御知見が蓄積されてデータベース的なものになると非常に参考になるのかなというのは、伺っていて私なりに思いました。

○木村様

そうです。それは苦情じゃないのです。苦情まで行ってしまうと、もう被害ということになってしまうのですけれども、そうではなくて、より使いやすくするためにどうしていったらいいのか、自分がどうしたらいいのかということが、本当にデジタル化の中で分からない。正直私も、もっとこう工夫すればよかったのにと後から思うことはすごくあります。ですから、やはりそういったことに寄り添っていただくためにも、情報提供というのは非常に重要だと思います。また情報だけがあつても仕方がないので、それをどうその人ために利用するか、使ってあげるかというサポーターの存在は、今後必要なのだと思います。

○粟飯原構成員

ありがとうございます。

○森川主査

ありがとうございます。ほかの先生方からいかがですか。それではよろしいですか、先生方。

では、今日はお忙しいところ、主婦連の木村さん、貴重なプレゼンテーションをいただきまして、本当にありがとうございます。

本日、ケーブルテレビ連盟の方々、木村さんからいろいろな御視点をいただきました。ちょっと僕の感想なのですけれども、どちらもやはりアナログの人間力が必要なのかなというふうに思います。

ケーブルテレビ連盟の方がいろいろとやられている事柄も、結局顧客に深入りしてい

ないといけないので、そこでやはりアナログの人間力が必要になりますし、あとは今の木村さんの最後の粟飯原さんからのコメントで、どう分からないことを引き出していくのかというところもアナログの人間力が必要になりますので、どうしたらそういう人間力が鍛えられるのか、共感力というものを鍛えられるのか、何か鍛えられ方みたいなものがあれば、デジタル時代に向けて、ぜひ「共感力を高める」みたいな総務省の施策、そういうのもあってもいいのかなと感想ですけれども思いました。本当にありがとうございます。

構成員の先生方からも、何か追加の御質問あるいは御意見等ございましたら、ぜひ御遠慮なく事務局のほうに御連絡いただければと思っております。

#### 4. 2 議事

##### (5) その他

○森川主査

それでは、最後に事務局から連絡事項をお願いできますか。

○岡本課長補佐

事務局です。先ほど森川先生からございましたように、追加の御質問がある場合には、今週中をめどに事務局まで御連絡いただけますようお願いいたします。

次回会合の開催日時や方法などの御案内については、別途御連絡を差し上げます。

以上でございます。

#### 4. 3 閉会

○森川主査

ありがとうございました。

それでは、先生方、何か全体を通してございますか。よろしいですか。

それでは以上をもちまして、「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会のワーキンググループの第4回会合を閉会とさせていただきます。ありがとうございました。