



第12回会合における構成員からの主なご意見

2022年5月17日
事務局

1 利用者情報に関する技術動向及び業界団体による自主ルール等の状況

- 位置情報に関しては、GPS・ビーコン・基地局情報以外にも、例えばQRコード決済やBluetoothそのものを使うケース等様々な方法があるため、今後追加の調査を検討いただきたい。【佐藤構成員】
- Third Party Cookieの問題点は、人知れず自分の履歴が管理されて広告に使われているようなことだと思っている。その意味でも、世の中で色々進んでいる中で、かなり複雑なやり方や仕組みというものが、少しでも明るみに出たことは大きな成果だと思う。【高橋構成員】
- 利用者情報の保護という観点から、データ処理の適切性が問われる。技術内容やガバナンスを継続的に見ていく必要がある。総務省の定期的なモニタリングという姿勢は重要。【高橋構成員】
- Cookieの話でいうと、もちろん利用者情報の適切さということが狭義であるが、広い意味でいうと、結局ウェブ等々でどのようなエクスペリエンスが提供されるか、本人にどういう広告・コンテンツが見せられるのか、本人がどう関与できるか、目的は何か（ターゲティング・効果測定等）、個人として扱われるのか集団として扱われるのか、複雑な仕組みの中で誰が関与しているのか（ブラウザの情報を留めるのは本当に良いことなのか、データクリーンルームはどのような形でクリーンなのか）等、さらに明らかにすべき。【高橋構成員】
- 位置情報について、スマートフォンの中でとても複雑なことが行われていることが明らかになった。測位の手段が多岐にわたり、電池の持ちやデベロッパの使い勝手も踏まえてスマートフォンでよしなに処理している。検索サービスなどの基本的サービスにも使われている。AppleやGoogleに邪悪な点は見受けられないが、スマートフォンによる位置情報の管理がプラットフォーム事業者に委ねられているため技術内容とガバナンスの双方から見ていく必要があると思う。【高橋構成員】
- Google Analyticsの通知を行っているところはわずかということだが、十分な通知・公表を行っているベストプラクティスはあるのか。Googleサイドでウェブサイト管理者から通知・公表状況について報告を受けて改善につなげるなどの仕組みはあるのか。
【古谷構成員】
- ヨーロッパは常識的な範囲を超えて厳しいところがあるので、恐らく欧州司法裁判所までやると思われるので、最後まで見てから我が国も対応を考えたほうが良い、決定のレベルであまり振り回されないほうが良いと思う。【板倉構成員】

2 プライバシーポリシー等のベストプラクティス及び通知同意取得方法に関するユーザー調査結果

- 資料1 - 2の内容については、本当に素晴らしいもので、最近行動経済学を利用した分野では自己効力感を利用されているが、恐らくここまで丁寧に調べていただいた資料はなく、特に自己効力感をパラメーターにとった点と、説明することによって利用者の利用有無を判断するだけではなく、企業への信頼・信用についても調査をしていただいた点は高く評価をするところ。ぜひこの結果を、本ワーキンググループだけではなく、様々な方法で社会に伝えていただくことが世の中のためになると思う。【佐藤構成員】
- 素晴らしい調査であるため、情報通信白書への掲載なり情報処理学会などで論文にするなりして詳細を残してはどうか。事業者が懸命にやってきた努力を肯定するもの。効力感の高い人への効果とともに、自己効力感が高く、抵抗感が弱い人に工夫の効果が低かったので、どう対応していくべきかの示唆も得られた【高橋構成員】
- ユーザーのタイプを分けているところが画期的である。ベストプラクティスはいっぱいあるわけで、プライバシーポリシーとその周辺をどうするかについての工夫というのはいっぱいあるわけだが、その中からどういうものを積極的に採用して、どういうものを工夫していくかを考えるときに、自分のサービスやコンテンツがどのようなユーザーを獲得しているのかにより、どのような施策をとるべきか作戦を考えられる点で、資料1 - 2の調査は有意義である。【森構成員】
- タグと情報収集モジュールの認知度についての結果をお示しいただき、よく知っていると何となく知っていると合わせて全体で約3割ということだった。改めて低い認識。しかし、これはこういった調査の公表や法改正を通じてより広く知っていただき、議論をアップデートすべき。【森構成員】
- 認知度の3割を今後どの程度上げられるのかが問題である。【石井構成員】
- 実際に起こっていることと利用者が認識していることのギャップが大きい分野。事業者がどんなに工夫して説明しても利用者に判りにくいのは、主語が事業者だからではないか。利用者を起点にして、「あなたがWebサイトにアクセスすると、自分でアクセスしたと思っているWebサイト以外にも情報が行っている場合がある。それはどうすれば確認でき、止める方法はこう」など、利用者の身に起こっていることを理解してもらう工夫が必要であると思う。消費者庁が作成している「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー」のように、行政と業界とで協力し、本調査結果も活用して、利用者目線で、消費者相談員や学校の先生など相談を受ける立場の方が理解して説明できるようなレベル感の資料を作成してはどうか。【沢田構成員】

2 プライバシーポリシー等のベストプラクティス及び通知同意取得方法に関するユーザー調査結果（続き）

- 調査結果についてのコメントだが、見方によっては自己効力感が低く抵抗感が弱い人に関して注目をすると、開示請求できる画面があろうが、同意のダッシュボードが提供されようが、それに対する利用意向も低く、企業に対する信頼度も上がらないという結果に見えてしまい、例えばそこだけを見ると、「こういうものを提供したところで意味ない」みたいなことを言う人もあるのではないかと思います。それをそのまま受け取ってしまうのは良くないというのは御説明の中でもあったが、恐らく自己効力感も低く抵抗感が弱い人というのは、データ利用を自分ごとにできていないのではないかと。例えば、内定辞退問題の当事者になるといきなり抵抗感が強い人になるなど、対象者になった際にどう感じるかを踏まえておく必要がある。
ただ、自己効力感が強くて抵抗感が強い人は、開示やコントロール、信頼性向上に意味があるということを示すことができたことは重要な示唆かと思う。【太田構成員】
- 資料1 - 2の81ページ目について、外部サービスの名称を示すところで、外部サービスの名称を示すだけでは理解度や信頼度が上がらないという結果は、一覧で表示するだけではなく、オプトアウトの導線を示してコントロールビリティを持たせれば違う結果だったのではないかと。【太田構成員】
- 自己効力感が低く抵抗感が弱い方が、企業が工夫をすると結果的にはかえってマイナスになっている場合もあるということは、しっかりと原因を究明する必要があるのだろうと思う。
感覚的にはそういった方たちにとっては余計なもの、うざいもの、かえってだまされているのではないかとと思うとか、そういったことも想定されるような気はする。しかし、本当にそうなのかということもきちんと調べておく必要があるのではないかと。
その上で、ここでの議論は関心が高い方を対象とした検討が中心になっていた。自己効力感が低くて抵抗感の弱い方についても議論を続けたい。【寺田構成員】
- 資料1 - 2の63ページにあるとおり、皆さんが工夫してきたことというのは効果があるものと思われる。これらの工夫をすることは、信頼性に寄与し、やることはむだではないということはガイドラインに入れても良いと思う。【板倉構成員】
- どんな形で通知公表させるのか、並べるだけでは意味がないのではないかと。見てもほぼ分からない、知らない事業者ばかりにならないか。せっかく入れたわけだから、効果的なものとする必要がある。【板倉構成員】

3 スマートフォン上のアプリケーションにおける利用者情報の取扱いに係る調査・分析

- アプリケーションのプライバシーポリシーについて、まだ低いレベルのところがある。ベストプラクティスの紹介だけではなく、底辺を上げる仕組みを検討する必要がある。国として指針を示す部分と、プラットフォーム事業者がアプリ事業者に指導する部分がある。プラットフォーム事業者はどう協力を求めるかも議論する必要がある。【佐藤構成員】
- GoogleとAppleで、例えばアプリの事業者に対して、規制ではないが方針を示すことによって改善されていった、またそのアプリの先を先行していたというお話があったが、国として指針を示す部分と、プラットフォーム事業者がアプリ事業者なり、ほかのそこに関わるエコシステム上に指導していくところもあり得るため、我々がプラットフォーム事業者に対してどう改善を求めていくのか、規制する対象というよりは、ある意味規制を行う手段としてプラットフォームを捉えることも当然できるわけで、そのプラットフォームに対する我々に対する要望というものも、今後議論していかなければいけないと非常に痛感したところ。【佐藤構成員】
- 実際にアプリ事業者が見ている拘束力があるのはGoogleやAppleのデベロッパーガイドラインである。実際に何が動いているのかということは、消費者と事業者との間でギャップがあるが、プラットフォーム事業者は通知公表などをアプリ提供者に任せている。国として、アプリ事業者とともに、プラットフォーム事業者にも働きかけていく必要がある。【小林構成員】
- 小林構成員からもあったように、それぞれ独自にチェックがある。弁護士が見たプライバシーポリシーをGoogleやAppleに出すと、謎の直され方をしたりする。言うことを聞かないと絶対通らないので直すわけだが、そこがどうなっているのかというのはよく分からないため、次年度以降もし定性的に聞ける機会があったら、GoogleやAppleとどのようなやり取りがあったかであったり、どんなことをどんなふうに直したかが情報として集積されると良いのではないかと。

別にすごく理不尽なことを言われるわけではないが、「それ、直すの？」みたいなものも入ったりして、よく分からない。全体的に見ると厳しくはなっていて、調べていただいたとおり様々な項目を書けということになっているとともに、ポケモンGOのようなものも、御説明には出なかったが、資金決済法や特定商取引法もできたところ、恐らくそれはGoogleやAppleが出せと言ったのだと思う。

そういう意味では、来年以降プラットフォーム事業者からどのような修正が入ったか調査できると良いのではないかと。【板倉構成員】

3 スマートフォン上のアプリケーションにおける利用者情報の取扱いに係る調査・分析（続き）

- 最初からチェックマークがついているのは問題であり、日本語以外の言語のプライバシーポリシーは掲載していないのと同じになると思う。プラットフォーム事業者はこれらを問題として認識しており対応しているのか。プラットフォーム側でできないのであれば何らかのルール化が必要ではないか。【古谷構成員】
- 2012年のSPIから10年に渡ってやっている重要な定点調査。アプリプラポリの掲載率は上がってきているが、自己申告と実態の乖離もあるという話だったので、今後もSPOとして定点調査してほしい。2012年より、総務省として、アプリの外部送信についてウェブの外部送信に先行して取り組んできた。SPOは拘束力のないガイドラインであったため、プラットフォーム事業者に先んじられてしまったところがあるが、10年越しでようやく電気通信事業法改正で法制化される。【森構成員】
- 今後もこの調査はずっと続けただければと思う。今後次の段階としてはダークパターンの調査が必要になると思われるが、そのためにはダークパターンの定義を日本でも明確にする必要がある。ボタンの場所、あらかじめのチェックマークなどダークパターンは何かという議論が日本ではほとんどまだ行われていない。【寺田構成員】
- 第一段階としてスマホアプリを意識した記載をすることをルール化する、何のために、どんな情報を取得し、どこに外部送信しているのか、止めたい人は止められるようにするといったことが必要ではないか。【太田構成員】
- 新しく電気通信事業法の法改正案も出ていることもあり、それも含めて1度、両OS事業者と、「このようにSPOを進めてきたけれども、そこでこのような数字が出ているが、どう思うか」などについて、事務局とやり方を相談しながらコミュニケーションをさせていただくと有意義なことになるのかと思った。【宍戸主査】