意見書

令和４年８月２５日

総務省総合通信基盤局
事業政策課　御中

公益社団法人全国消費生活相談員協会
理事長　増田悦子

「特定利用者情報の適正な取扱いに関するワーキンググループ取りまとめ（案)」に関する意見

該当箇所	意見
報告書全体として	対応の方向性につきまして、概ね賛成いたします。利用者が安心して利用でき、また、通信事業者が信頼性の高い通信サービスの提供を確保していくことを期待します。
P11－P14 2.1 特定利用者情報を適正に取り扱うべき電気通信事業者	規律の対象となる事業者について ・無料の電気通信役務に関しては、利用者数 1,000 万人以上で、有料の電気通信役務に関しては、利用者数 500 万人以上を有する電気通信役務とされています。また、複数の電気通信役務を提供する電気通信事業者の場合、複数の電気通信役務の利用者数の合計ではなく、個々の電気通信役務ごとの利用者数で判断するとあります。しかし、役務ごとでは、一定規模の事業者でも対象とならないことも考えられるため、複数の電気通信役務を提供している電気通信事業者においては、合計で考えていただきたい。 ・「当該基準の対象外となる電気通信事業を営む者にも、ガイドライン等により特定利用者情

	報の適正な取扱いを推奨していくことが適当である。」との記載に賛成いたします。 国民が安心して電気通信サービスを利用するためには、本来であれば、すべての電気通信事業者を対象とすべきと考えますので、基準の対象外となった事業者においても利用者情報の適正な取扱いを行うようガイドライン等で推奨して頂きたい。
P25－P29 2.7 情報取扱方針	対応の方向性に賛成です。 利用者が安心して電気通信サービスを利用するためには、電気通信事業者による特定利用者情報の取り扱い状況についての公表が重要です。特に、列記された下記５項目については、利用者が確認すべきことと考えます。利用者が分かりやすい場所に分かりやすく記載していただきたい。できれば、各事業者とも同じような形式で同じような場所に記載して頂きたい。また、利用者に特定利用者情報の取扱いについて確認するよう総務省・事業者に広報をお願いいたします。 １.取得する特定利用者情報の内容に関する事項、２.特定利用者情報の利用の目的及び方法に関する事項（第三者提供を想定している場合は、その旨明確に記載する）、３.特定利用者情報の安全管理の方法に関する事項、４.利用者からの相談等に応ずる営業所等の連絡先、５.特定利用者情報の漏えいにかかる事案