

【開催報告】
個人情報保護法シンポジウム
～暮らしの中の個人情報のこれからを考える～

「個人情報保護法シンポジウム～暮らしの中の個人情報のこれからを考える～」(個人情報保護委員会主催)が1月25日、東京都内で開催された。AI・IoT技術の発展やビッグデータ利用の動きが加速する中で、さらなるデータ活用が求められる中、個人情報の適切な保護、利活用などまだまだ課題が多く残されている。そうした中で、パネルディスカッションには個人情報利用に関わる各分野の識者が集まり、熱心な議論を繰り広げた。

1. 主催者挨拶

(個人情報保護委員会 委員長 嶋田 実名子)

日EU相互の個人データ移転の枠組みが、1月23日に発効しました。多くの皆様に協力を賜ったおかげであり、厚く御礼申し上げます。さて、委員会は、平成26年の発足から丸5年が経過し、2期目を迎えました。委員会の今後の活動方針から3点ご紹介させていただきます。1点目は個人情報保護法の見直しに関する検討です。改正法施行から1年半が経過し、この間、国際的なデータ流通の拡大やAIなどの技術の急速な進歩、不正アクセスによる大規模な漏えいの発生など、個人情報を巡る環境は変革期に差し掛かっています。国内外での様々な動きを踏まえ、改正法で規定された3年ごとの見直しへの対応を進めてまいります。2点目は国際協力です。委員会は、EUと米国をはじめとするアジア太平洋地域の双方と良好な関係を構築してきています。第2期では個人情報保護に関するグローバルスタンダードの構築に向け、主導的な役割を果たすべく活動を進めてまいります。3点目は広報・相談業務の強化です。第2期では事業者向けの広報のみならず、消費者の皆様に対する広報活動の充実に「現場主義」を取り入れて力を入れてまいります。

2. 講演「個人情報保護委員会の活動から見える最新動向」

(個人情報保護委員会 事務局長 其田 真理)

個人情報保護委員会は、マイナンバーを含む個人情報の有用性に配慮しつつ、適正な取り扱いを確保するために設置された独立性の高い機関です。個人情報保護法などに基づき、監視・監督や広報・啓発を含め多岐にわたる業務を行っています。

全国の中小企業に配布した小冊子「個人情報保護法シンプルレッスン」は、経営者の理解促進から新入社員研修まで幅広い用途に活用できるもので、ホームページでも公開し、たくさんのアクセスを集めています。子ども向けのプライバシーリテラシー教育としては、小学校での出前授業、標語募集などの取り組みを行っています。

また「現場主義」を重視し、全国でのタウンミーティングや講演会、研修会に職員を派遣し、啓発と同時に皆さまの声をじかに吸収する取り組みも行っています。また、広聴・相談窓口にAIを導入し、相談業務の迅速化やチャットボットによる24時間対応に取り組んでいきます。

認定個人情報保護団体制度は、当委員会が民間の団体を認定するもので、企業は情報漏えいなどの事故発生時、当委員会ではなく認定個人情報保護団体に報告を行うことができます。また認定個人情報保護団体は問題発生時の苦情処理の主体にもなります。さらに企業は、認定個人情報保護団体が行う実務的な研修、セミナーなどに参加できます。

一昨年の法改正では、ビッグデータ活用に関連して、匿名加工情報制度が導入されました。現在、公表ベースで約 350 社がこの制度を利用しており、ほぼ半分は健康・医療関連分野で活用されています。

当委員会は個人情報の適正な取り扱いに関する監視・監督の権限を持ち、指導・助言や勧告・命令、立入検査なども行います。不正アクセスで問題化した事案に共通するのは、個人情報を取り扱う上で企業の風土や経営者の意識が大きく関わっていることです。個人情報の事故は、事が起こってしまうと消費者からの信頼を失う、経営リスクであると認識していただきたいと思います。

今年 1 月 23 日、当委員会は日本・EU 間で相互に個人データを移転できる枠組みが正式に発効したことを発表しました。これにより個人データの安全かつ円滑な相互移転が可能になりました。企業の関心が高い GDPR (EU 一般データ保護規則) の日本語訳も当委員会のウェブサイトで情報提供しています。アジア太平洋地域では、アメリカ、APEC 諸国と連携し、事業者の APEC プライバシーフレームワークの適合性を認証する CBPR システムを構築しています。この認証により外国における第三者へのデータ提供が可能になります。国際連携としては今年 5 月にアジア太平洋プライバシー機関フォーラムを、6 月に G20 サイドイベントを日本で開催します。

インターネットで瞬時にデータが通信でき、グローバル規模で経済が動く世の中で、情報の移動は人やモノのように税関等で止めることはできません。EU、米国、アジア・太平洋諸国とは良い関係ができており、今後この立場を生かしながら、個人情報保護について世界規模での議論を進めていきたいと考えます。

3. パネルディスカッション「個人情報の保護・利活用の今後について」

パネリスト

- 岡村 久道 氏 (弁護士法人英知法律事務所 弁護士)
- 坂下 哲也 氏 (一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 常務理事)
- 清水 健 氏 (株式会社セブン&アイ・ホールディングス 執行役員)
- 西本 逸郎 氏 (株式会社ラック 代表取締役社長)
- 福井 晶喜 氏 (独立行政法人 国民生活センター 相談情報部 相談第 2 課長)
- 其田 真理 (個人情報保護委員会事務局長)

モデレーター

- 大林 尚 氏 (日本経済新聞社 上級論説委員)

—— **グローバル化、デジタル化を背景に、個人情報保護を取り巻く状況が複雑になっています。現状や、それぞれの取り組みはいかがですか。**

岡村氏 個人情報保護法制定当時から啓発に関わり、省庁の委員も務めています。弁護士として相談を受けていますが、最近はGDPR（EU一般データ保護規則）対応など企業ニーズの高まりを感じます。また相次ぐ情報漏えい問題に対して、セキュリティ面で今後多様な攻撃から守らなければならないことを痛感しています。

坂下氏 日本情報経済社会推進協会はプライバシーマーク（Pマーク）の運営に当たっています。約1万6000社の会員企業・団体が個人情報をしっかり守っている証明になるものです。APECの行う国際的なCBPR認証の運営にも当たり、国内では3社が取得しています。

清水氏 セブン&アイは百貨店、スーパー、コンビニエンスストアの各種業態を展開しています。デジタルの力で店舗の利便性向上や、物流改善に努める中で、購買情報を含めたお客様の情報をどういう形でしっかり適切に管理したうえで活用していくかを常に考えています。

西本氏 ラックは24年ほどサイバーセキュリティ事業を営み、個人情報漏えい対策にも関わってきました。情報漏えい事案が発生すると、懲罰的試練が待っています。機密保持ではなくセキュリティ対策、事業継続の手段と捉えていただけるようお願いします。

福井氏 全国の消費生活センターでは、消費者と事業者の間の消費者トラブルについて、消費者相談を受け付けており、個人情報に関する相談も寄せられています。最近は大手サイトや裁判所を装った架空請求や、フィッシング詐欺、そしてSNSに関連したトラブル相談も目立つようになりました。

其田 経済界の取り組み等は大変興味深いですね。また国民生活センターと私どもは平時より連携していますが、相談事例の中に今後に生かすべき教訓や「宝」があると感じます。

—— **消費者からみた個人情報保護に関する悩みとは**

福井氏 相談は多様です。架空請求やフィッシング詐欺を経験すると、自分の知らない所で個人情報が悪用されているのではないかという強い不安を消費者は抱きます。一方で詐欺的な事業者が法のルールを守らせることは困難で、消費者の自衛も大切になってきます。SNS利用については、ユーザー本人による個人情報の誤投稿や、事業者側が消費者のアップした写真を無断使用するなど、消費者も事業者も、不用意さを感じるケースもあります。

岡村氏 フィッシング詐欺は有名企業などの偽サイトを立て、そこに偽メールなどで誘導をする手口です。そこでだまし取られた個人情報に戻ってきません。消費者はいったん立ち止まって大丈夫なのか判断しなければいけません。

坂下氏 私も詐欺的なメールを受け取ることがあります。ただ、記載された会社名が実在しない紛らわしいものになっているなど、知識があれば、一定程度は気付くことができます。

西本氏 ネット社会では無料でいろいろなサービスを受けられますが、本当は、自分の情報を売って利用しているわけです。使っているパソコンや見たサイトといったネット上の行動履歴から、サイトに入力した個人情報まで、膨大な情報を事業者は知ることができます。自分の情報を、この相手に売っていいか考える必要があるでしょう。逆に企業サイドは、「うちは怪しい連中とは違う」といかに証明するかが問われます。

清水氏 事業者としてはデータ利活用の前に、お客様からいただいた情報を守ることが最優先事項です。情報セキュリティの専門部署を設け、ルール作りとサイバー攻撃に対する監視を進めています。

福井氏 関係機関での連携も非常に大切かなと思います。

岡村氏 またパスワードを使い回すと、犯罪者はAというサイトから漏えいしたパスワードをB、Cというサイトにも打ち込んでいって被害が拡大していきます。転ばぬ先の杖としてパスワードの使い回しを避けてください。

其田 悪意に対しては企業も個人も一致団結して、みんなのネットワークで対抗していくことが非常に重要だと再認識しました。

—— **最近、企業や官公庁へのサイバー攻撃が増加し、個人情報第三者に不当に抜き取られるリスクが増えています。**

西本氏 セキュリティ三原則は可用性、完全性、機密性。そこに攻撃者の視点を織り込むことが重要で、可用性の面は「休まない・止めない」ではなく「破壊・邪魔されない」、完全性は「間違わない」ではなく「汚染・邪魔されない」、機密性は「漏えいさせない」より「盗られない」対策に観点を定める必要があります。

岡村氏 例えば、カルテ情報が改ざんされて別の患者に取り違えられた場合、命に関わりますね。そうした情報の完全性も個人情報保護法の趣旨には含まれています。

- 坂下氏 インフルエンザ流行時、満員電車ではマスクをつけるように、個人でできるのは自衛です。セキュリティ対策ソフトを入れる、OS をアップデートするなどこまめな対策が欠かせません。
- 福井氏 最近気になっている手口が、携帯電話事業者を騙ってメールが届き、信じた消費者は、自分の ID、パスワードを打ち込んでしまうというものです。その情報をもとにキャリア決済され、電話料金と一緒に高額請求されるのです。
- 西本氏 銀行のサイトなど、端末が変わると秘密の質問など、認証レベルを変える多要素認証を導入する企業が増えています。なるべく利便性を損なわず認証レベルを高められる技術の一例です。
購買履歴の分析などによって消費者に便利なサービスを提供する取り組みが多くなっています。このような個人情報の利活用の現状や課題について。
- 清水氏 大前提としては、お客様の情報をきっちり守りつつ、バランスを取った利活用を考えています。お客様が気持ち悪い、うるさいと感じられるようなあり方というものはいけないと考えます。目指すのは、昔で言うところの三河屋さんのような商売です。「そろそろおしょうゆがなくなりませんか」「おにぎりをいつも買ってくれるから、きょうは 10 円引いておきますよ」。昔のなじみのお店がやっていたことを、データを集めて分析して、お客様に返すという中で、ストレスを感じさせない流れをつくりたいと思っています。
- 坂下氏 三河屋さんが気軽に「しょうゆが足りませんね」と言えるのは、顔が見える関係だからです。その関係をデジタルの世界でどう作るのが最初の課題ではないでしょうか。
- 岡村氏 今後のキーワードはオプトイン、つまり本人同意です。個人情報をどんな目的で、どう使うのが消費者に分かりやすい形を、もう一度検討しなければなりません。
- 福井氏 説明がなく勧誘されて、どこまで個人情報が知られているか分からないとなると、消費者は不信感を抱きます。分かりやすい説明が消費者の安心につながって、利活用も発展するのでは。
- 其田 個人情報保護法では、利用目的を特定し、お知らせすることを求めています。事業者はその範囲の特定の仕方や、解釈の仕方を、普通の消費者が聞いて分かるような形にし、伝えていっていただきたいと思います。消費者コミュニケーションは経営リスクの低減にもつながります。

—— **今までの議論を踏まえ、個人情報保護や利活用に向けたメッセージを。**

岡村氏 国際的な協力と調和が重要です。複雑化する国際情勢の中で、調和できるところはできるだけ調和をしてわが国がイニシアチブを取ってやっていくことを期待します。

坂下氏 事業者の方々が個人データを使う際には紛らわしい同意の取り方ではなく、「ハッキリ」説明を。個人は、自分の情報を守るために「シッカリ」理解を。基礎的な知識だけで十分ですので、スマホやセキュリティ、インターネットの仕組みを理解して使うよう心掛けましょう。

清水氏 データ保護、それから利活用のあり方の両者を、しっかりとバランスを取って考えていくことで、今後、日本全体としてもデータを生かしていける状況になるでしょう。セキュリティと利便性の両立も含め、いろいろな面でバランスを取って考えていきます。

西本氏 個人情報は「自分そのもの」。デジタル時代を生きていくためには、SNSの一つひとつの振る舞いから、デジタルデータの取り扱いをしっかりとしていくのが重要です。最近はフィンテック、アドテックが進歩していますが、消費者は一部の不心得な企業やサービスを見抜く目を持つことも重要だと思います。

福井氏 個人情報の相談は、事業者の不注意や認識不足によるものが多く、もう少しの工夫、気遣いで防げそうな事例が多くあります。一方、消費者はすこし調べれば詐欺に気付いたケースでの被害も少なくありません。金銭的な被害はともかく、ネット社会では出してしまった個人情報を取り戻すということは非常に難しいものです。事業者も消費者も、少しの工夫をお互いに続けていくことで個人情報が保護されて、消費者が安心できる環境となつて、個人情報の利活用につながっていくと良いのではないのでしょうか。

