

マイナポータルの利用規約改正 ソーシャルペンタゴンで解決する社会課題

利用規約を視覚化することで、取引上のリスクをわかりやすく把握できるようにしたWebサイト「ソーシャルペンタゴン」を運営する、株式会社GiRAFFE&Co.のグループ会社のcake株式会社（本社：千代田区 代表者：與那嶺裕輔）は、2023年1月4日、マイナポータルの利用規約改正に際し、利用規約は一般的な知識だけでは把握しきれないものであることを再認識。これまで以上に「ソーシャルペンタゴン」の有用性の啓蒙と、消費者と企業にとって信頼度の指針となるAPIの開発・提供を加速することにより、利用規約における社会課題の早期解決を目指して参ります。

■ニュースなどになっていたマイナポータルの経緯

昨年10月以降、SNSなどインターネット上でマイナポータルの利用規約は法律違反であるとのバッシングが相次いだことから、多くのマイナポータルユーザーから『安心してマイナポータルを利用できない』等の不安の声が噴出しました。

10月28日に公開されたデジタル庁 河野大臣の会見動画では、マイナポータルの利用規約は一般的な利用規約となんら変わらない旨のコメントがありました。

11月30日の参議院予算委員会では、塩村あやか議員がマイナポータルの利用規約における免責事項について触れており、一般的な利用規約では「一切の責任を負わない」の文言はあるが「故意・過失または重過失」が事業者にある場合を除く旨が書かれているのに、マイナポータルの利用規約には書かれていない。安心して使えないという声が上がっている。安心して使っていただけるように規約を変更していくべきではないか、と投げかけました。

それに対しデジタル庁河野大臣の返答は、「デジタル庁に故意または重過失がない場合には免責されるということで、これは一般的な免責規定ですが、そうしたことを知らない方が読めば、全部免責されるように読めてしまう。既に修正するように指示をして文言は上がってきているが、もう少し分かりやすくしたいと思っている」と返答されていました。

2023年1月4日マイナポータルの利用規約は改正。
免責事項の項目は、下記のように変更されています。

※変更前 2022年3月22日改定

(免責事項)

第23条

デジタル庁は、本システムの利用及び利用できないことによりシステム利用者又は他の第三者が被った損害について一切の責任を負わないものとします。

2 デジタル庁は、本システムの利用の停止、休止、中断若しくは制限又は通信回線の障害等により発生したシステム利用者又は他の第三者が被った損害について一切の責任を負わないものとします。

3 デジタル庁は、本システムの利用に際しマルウェア感染等で生じた被害について、責任を負わないものとします。

※変更後 2023年1月4日改定

(免責事項)

第24条 マイナポータルの利用に当たり、利用者本人又は第三者が被った損害について、デジタル庁の故意又は重過失によるものである場合を除き、デジタル庁は責任を負わないものとします。

[マイナポータル利用規約差分20220322-20230104.pdf](#)(規約差分(左側が改定された規約))

■前述の経緯を踏まえた、現状の利用規約における社会課題

インターネットの普及によってこの10年の間で便利なサービスが爆発的に増えたと同時に、消費者センターへの相談件数も増加傾向にあります。弊社の実施した独自アンケート(期間:2021.08.24-8.26 / 回答数:228 / 対象:普段インターネットを利用している方)では78%の消費者が利用規約は必要だと回答しています。ですが、50%のユーザーが利用規約を全く読まずに同意をクリック(もしくはチェック)した事があると回答しています。また利用規約を読まずに後悔した経験のある消費者は約6%となっています。なぜ、利用規約を読まないのか?という質問に対しては、75%以上が「長い」、60%以上が「めんどくさい」と思っているという結果になりました。

これらの事から利用規約には、「長くて読む気にならない」「仮に読んだとしてもサービスの利用までにかかなりの時間がかかる」という“大きな壁”があるのです。

マイナポータルに限った事ではありませんが、免責規定などの法律の知識がない一般的な利用者からみた利用規約は、利用規約を制定している事業者が想定していないような間違った解釈をされてしまう事もあります。

サービス利用規約が一方的に事業者有利な利用規約になっている場合もあり、利用規約を読まずに利用してしまった消費者が知らない間に不利益を被ってしまう。

■この社会課題をどの様に解決していくのか

弊社は「利用規約が長く読まれない」「理解されない」ことで増える消費者と事業者とのトラブルや、「消費者が安心してサービス利用できないと思ってしまう利用規約」によって離脱してしまう事を解決する唯一のサービスであると自負しております。

マイナポータル
デジタル庁

国・自治体

後藤 大弁護士からの気をつけよう!

2023/01/13 更新

権利関係

解約解除

あなたの義務・責任

事業者の義務・責任

その他(プライバシー等)

後藤 大弁護士

同一カテゴリの平均

安心レベル

レビューの基準

国家と市民との関係には、国が市民に対して、国家権力の行使を行う場面と、国が国民と同じ立場で契約をする場面とがあります。
「マイナポータル」は、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（通称マイナンバー法）の附則6条5項に記載があった情報提供等記録開示システムの名称です。
マイナポータルは、行政手続きにおける様々な申請や届け出の各種情報提供と電子申請等のサービスを提供するウェブシステムであり（マイナポータル利用規約2条1号）、利用者は、本システムに関する法令に従う必要のある（利用規約3条2項）ことから、公権力の行使に関わるものと考えられます。

マイナポータル

項目1：権利関係
問題はありません。
知的財産に関する権利の制限等はありません。

項目2：解約解除
わかりにくいです。
利用規約内に、解約に関するインストラクションがなく、別途「よくあるご質問」内に記載があるため、わかりにくくなっています。

項目3：あなたの義務・責任
問題はありません。
特に問題のある内容は記載されていません。

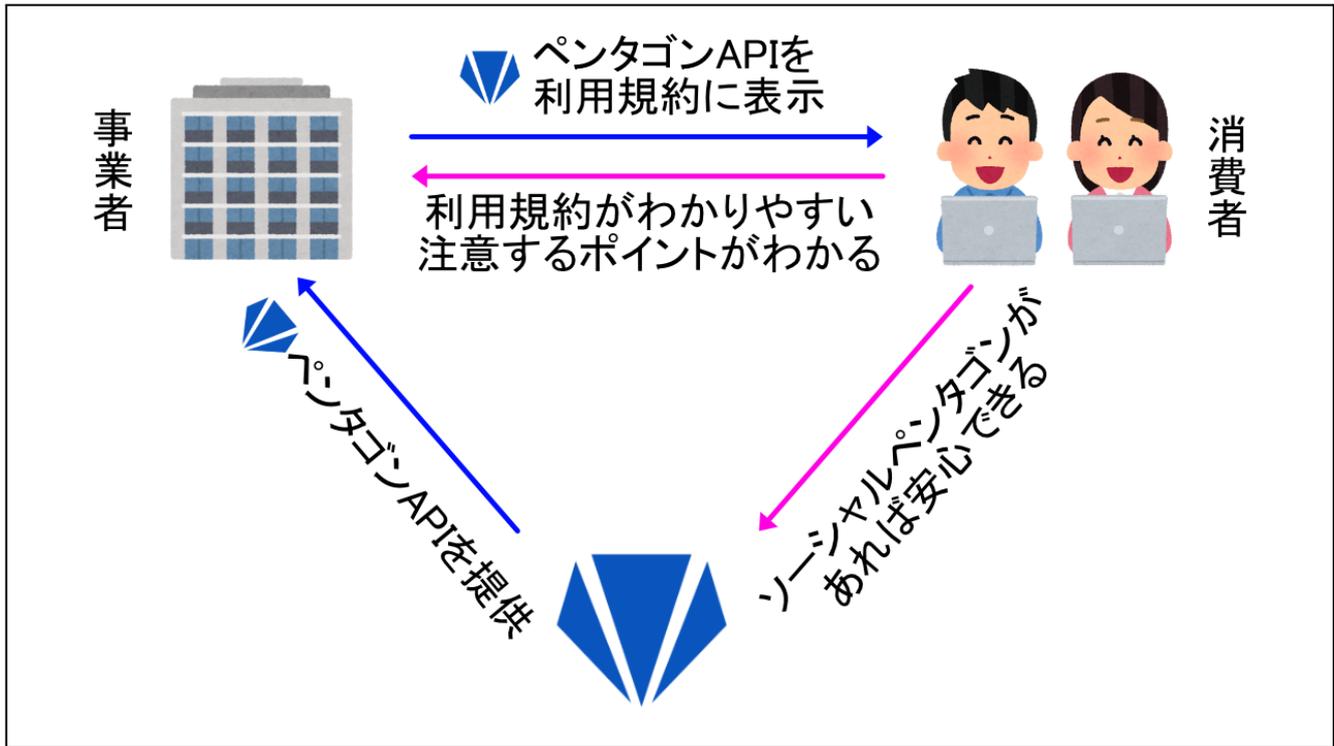
項目4：事業者の義務・責任
極めて危険です。
免責に関しては利用規約23条に定められていて、前提条件を問わず、責任を負わない旨の記載があります。国家賠償法という法律があり、国または公共団体の公権力の行使に当たる公務員が、その職務を行うについて、故意または過失によって違法に他人に損害を加えたとき、公の營造物の毀損または管理に瑕疵があつて他人の損害を生じたときの賠償責任を定めています。これは民法の不法行為法の特別であり、国家との関係で弱者である市民を保護するための法律ですから、強行法規と考えられると思います。そうすると、市民の同意があつたとしても、この規定を否定することはできません。この点で問題があります。

項目5：その他(プライバシー等)
要注意です。
①個人情報保護の3.(1)の第三者提供について、「その他特別の理由のある場合」と第三者への開示の目的が明記されておらず、第三者提供先等が明記されていません。
②また、2.収集する情報の範囲について、例えば、メールフォームでは名前、メールアドレスの記入をお願いすることがあるとしながら、5.自己に関する情報の開示では、個人を識別できる情報は収集しておりませんとの記載があり、メールフォームで記入した個人情報に関する取扱いについて記載がありません。
③その上で、7.で個人情報保護方針の改定について、お知らせしますとだけ記載があり、同意取得のプロセスについて記載がない点も問題です。

※ソーシャルペンタゴン-マイナポータル-

「ソーシャルペンタゴン」は利用規約を【権利関係】【解約解除】【あなたの義務・責任】【事業者の義務・責任】【その他(プライバシー等)】の、5つの項目に分けてソーシャルペンタゴン所属の弁護士が解析・要約・レビューを行います。さらにリスクのレベルを0～4の五段階(数字が高いほど注意が必要)に区分し、5角形のペンタグラフで表示することにより、類似サービスとの比較ができます。
ペンタグラフによって直感的にサービスの気を付けるべきポイントを意識でき、法律の専門家である弁護士がレビューする事で、法律などの知識のない一般の消費者でも利用規約を簡単に理解することができるようになりました。(例：※ソーシャルペンタゴン-マイナポータル-)

現段階ではWebサイトにて各サービスのペンタグラフや、弁護士によるレビューを見て頂いていますが、只今ソーシャルペンタゴンをAPI連携で各サービスの利用規約の同意画面に表示できるシステムを開発しています。このAPI連携することでサービス利用規約の同意の前に簡単に確認することができるようになります。またAPIを提供する事業者には「ソーシャルペンタゴン」に掲載されているサービスの中で、平均以上の評価に該当するサービスから提供を開始していく予定です。安心できる利用規約のサービスから「ソーシャルペンタゴン」のAPIが表示されていくことで安心できるサービスとしての証明ともなり、利用規約の不安を取り除くことで消費者の離脱を防ぎます。



■今後の展望

弊社は「ソーシャルペンタゴン」が健全なweb上の取引のシンボルとして消費者と事業者を繋ぎ、より良い社会へと共に成長していけるように、利用規約における社会課題の解決を目指していきます。

【会社概要】

会社名:株式会社GiRAFFE&Co.

代表者:代表取締役 吉澤宏充

所在地:東京都千代田区神田須田町1丁目17 -4F

TEL:03-6811-6933

URL:<https://giraffe-co.jp/>

【グループ会社】

会社名:cake株式会社

サービス名:ソーシャルペンタゴン

代表者:代表取締役 與那嶺裕輔

所在地:東京都千代田区神田小川町3丁目28-5axle 御茶ノ水

URL:<https://pentagon.social/about/>

E-Mail:info@cake.social

担当者:村元