

内閣府消費者委員会
デジタル化に伴う消費者問題WG
資料

チャット機能について

2023年2月14日

坂下哲也

((一財) 日本情報経済社会推進協会)

- 本資料は、チャット機能についてご説明するものです。
 - チャット機能の仕組みはどうなっているのか。
 - チャット機能とメール機能、電話機能とはどう違うのか
 - チャット機能とSNSの投稿はどう違うのか。
 - チャット機能をどのように定義すべきか。

- なお、機能に関する解説を行うため、チャット機能を構成する技術的な詳しい部分の解説は極力、省いておりますことをご了承下さい。

■ チャットの定義

➤ 日本

- システムの定義の例

- ネットワークを介してリアルタイムにメッセージを交換すること。
(出典：IT用語辞典 BINARY)

- 消費者向けの説明の例

- インターネットにおいて、複数の利用者がリアルタイムにメッセージを送信するためのシステム
(出典：総務省「国民のためのサイバーセキュリティサイト」)
- はなれた場所にいる人同士がリアルタイムに短い文章のメッセージを送り合うことで、会話のようなやり取りを行うこと
(出典：総務省「暮らしを支えるインターネット」)

➤ 海外

- インターネットを介したメッセージのやり取り、またはメッセージ交換のプロセスを指す。チャット対応のサービスまたはソフトウェアを介して通信する2人以上の個人が関与する。

チャットは、チャット、オンラインチャット、インターネットチャットとも呼ばれている。

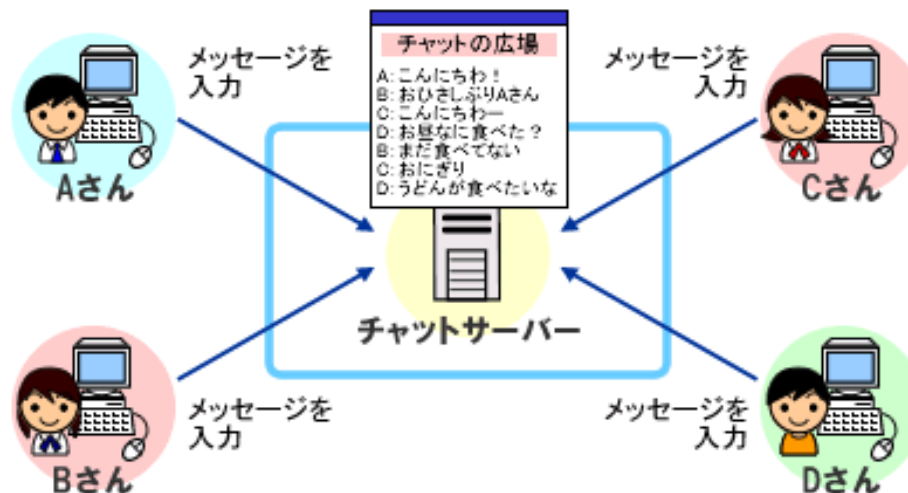
(Chat refers to the process of communicating, interacting and/or exchanging messages over the Internet. It involves two or more individuals that communicate through a chat-enabled service or software.

Chat is also known as chatting, online chat or Internet chat.)

(出典：Techopedia)

■ チャットの仕組み

- 送信されたメッセージが、受信者のデバイスにリアルタイムで表示される仕組み。
- チャット上で送ったメッセージは、チャットサーバに送信され、その後、複数のサーバで処理されるなどして、効率的にメッセージが届く。
- **チャットは同じアプリケーションを利用する事で、アプリケーションを提供する利用者IDを識別し、送受信を可能にしている。**
 - 例：一方がA社のメッセンジャーソフト、もう一方がB社のチャットソフトでは通信はできない。



(同じアプリケーション同士でつながるもの
図出典：総務省「国民のための情報セキュリティサイト」)

■ 特徴

- 定型文が不要であり、「TO」で相手を指定できるので、送信までの時間を短縮できる。
- 電子メールを1通作成するのにかかる平均時間は「5分」（36.92%）
（参考：アイ・コミュニケーション「ビジネスメール実態調査2018」）
- 複数人でのやりとりが可能な「グループチャット」を作ることによって、一度にメンバー全員にメッセージを送ることができる。
- 一度送信したメッセージを編集・削除することができるため、誤送信のリスクも減らすことができる。
- その他
 - 送られた者以外は閲覧できない、読んだかどうかを確認できる、送信時間がわかるなど。

■ プッシュ通知の仕組み

- プッシュ通知はアプリからスマホなどの端末に直接送信できるメッセージ機能のこと。
- 送信されたメッセージは、ユーザによって開封や消去されるまでの間、ロック画面や画面の上部（時間や電池残量などの表示部分）などに表示。
- 開封率・既読率が高まるため、チャット・アプリケーションはプッシュ通知機能を備えている場合が多い。

比較対象	概要
電話	・ 電話番号という宛先に電話局の交換機を介して接続する。 ・ 電話機の中にある“薄い鉄板と電磁石の炭素の粒”の振動を通じて、送る側は音を電気信号に変換して送り、受ける側は電気信号を音に戻して受けとる。 ・ 会話は録音などしなければ揮発する。
メール	・ 電子メールは、メールアドレスという宛先を用いて送受信される。 ・ メールアドレスは“（名前など）@（ドメイン）”で構成される。 ・ ドメインはサービスプロバイダなどのメールサーバの場所を示している。 ・ 電子メールが送信されると、契約しているサービスプロバイダや企業にあるメールサーバにデータが送信される。 ・ 電子メールを受け取ったサーバは、受取人が電子メールを取りにくるまで、サーバ内にデータを保管する。 ・ 利用者はサーバ内のメッセージを見に行く。
チャット	・ サービス事業者が提供したアプリケーション同士で送受信される。（アプリケーションを利用する利用者IDが宛先となる。） ・ リアルタイムでメッセージのやり取りが行われ、リアルタイムに表示されるので、メッセージを取りに行く必要はない。（一方、SNSの投稿や電子掲示板のようなサービスは、利用者自らが見に行かないとわからない。） ・ 利用人数は多人数でも良い。

- チャット機能は「特定商取引に関する法律施行規則」第11条の2の三号に該当するのではないか。
 - 一、二号以外で「受信する者を特定して情報を伝達する方法」に相当するのではないか。

特定商取引に関する法律施行規則	事例
電話番号を送受信のために用いて電磁的記録を相手方の使用に係る携帯して使用する通信端末機器に送信する方法	・ 電話番号をIDにしたショートメッセージを利用してURLなどを送信する。 ・ SMS決済を行うなど。
電子メールを送信する方法	電子メールを用いてPDFやURLなどを送信する。
前号に規定するもののほか、その受信をする者を特定して情報を伝達するために用いられる電気通信（電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第一号に規定する電気通信をいう。）を送信する方法	「受信する者を特定して情報を伝達する方法」 1. 同じプラットフォーム（アプリケーションサービスなどを含）を利用する者同士のIDを利用して情報を伝達するもの。 （例） Line、Facebook、Twitter、Slack、Teams、Tiktok、WhatsApp、Instagram、Discord、Paypay、LinkedIN、Eightなど