

携帯電話フィルタリングサービスの内容等説明に関する販売店実態調査

## 店頭スタッフの応答の実例

保護者のためのフィルタリング研究会資料

ぐんま子どもセーフネット活動委員会 飯塚

平成 22 年 9 月 28 日

平成 22 年 7 月から 9 月にかけて、全国 8 地域において携帯電話フィルタリングサービスの内容等説明に関する販売店実態調査を行いました。調査担当者(保護者)が直接店頭に出向き、対面での聞き取り調査を実施したものです。本資料は、販売店スタッフとの具体的な応答の実例と、その時の調査担当者の感想を抜粋して列挙したものです。

## 1. フィルタリング設定と解除に対する基本的な姿勢(利用推奨の有無や度合い)

質問例「フィルタリングはつけたほうがいいですか?」「フィルタリングは無くても大丈夫ですか」

- ・ フィルタリングをかけることをおすすめしています。子どもは大人と同じように使い方が十分わかっていないからです。(奈良1)
- ・ 「未成年の方には保護者の許可がない限りはつけていただきます。付けていた方が安心だと思いますよ。」(青森1)
- ・ 保護者から申し出ないときでもフィルタリングをかけると安全ですと説明しています。その方があんぜんですから。(奈良2)
- ・ 子どもに使用させるのであればつけることを勧めます。来店されたときもみなさんに勧めています。(奈良3)
- ・ かけなくても大丈夫です。自己責任でしてもらえれば。(えっ!)(群馬1)
- ・ かけなくても大丈夫です。・・・言い切りました。(がっかりです。)(群馬2)
- ・ フィルタリングをかけても使用状況を親がチェックする必要があるという説明あり(奈良5)
- ・ フィルタリングをかける人もいるし、かけない人もいます。(奈良6)
- ・ フィルタリングをかける人もいるし、かけない人もいます。小中学生はかけた方がいいですが高校生はいやがる子どもが多いです。使い方がわからないのでかけた方がいいです。自分の妹も中学生なのですがかけています(奈良7)
- ・ 「どちらでもいいです。自由ですよ」との事。(奈良4)
- ・ フィルタリングをつけて渡すことを説明しているが、はずされる方がほとんどと回答。(奈良8)
- ・ フィルタリングをつけて渡すことを説明していると回答。(奈良9)
- ・ お子さんがお使いの場合は、フィルタリングの説明をします。(奈良10)
- ・ どちらでもいいです。つけない家庭が多いです。(奈良11)
- ・ 入ってもすぐに解約されるので・・・。(説明したくない様子)(静岡1)
- ・ フィルタリングはつけてもつけなくてもいいですよ。見れないサイトがあれば外しにきてください。(福岡2)

## 2. フィルタリングが必要な理由(対象となる利用リスク)について適切な説明の有無

質問例「ケータイからのインターネット利用のリスクって何ですか」「何が危険なのでしょうか」

- ・ ゲームサイト、買い物サイト。ゲームサイトは無料といってもポイントをためるために次々いろいろなサイトに無料の登録を促されます。そして迷惑メールがたくさん来ることになります(子どもが陥りやすい危険をよく知っていると感じた)(奈良1)
- ・ 問「どうしてフィルタリング付けた方がいいのでしょうか?」 答「ニュースでやってるような

出会い系の事件とか、あとエロサイトとかもいけなくなります。それに最近はブログでいじめとかもありますし、あと知らないサイトに行ってお金請求されて親に言えなくて相談に来る子もいるので・・・」(青森1)

- ・ アダルトサイト、不用意にクリックして高額な請求が来るときがあります。(奈良2)
- ・ 買い物で高額な商品を間違っちゃってしまふ。裏職業のサイト、自殺サイトなど。(奈良3)
- ・ 「出会い系サイトなどにつながります」との事。(奈良4)
- ・ 出会い系サイトのみの説明(奈良5、6、7)
- ・ 友達が作っているブログやプロフをみるできない。危険なことは、出会い系やコミュニティサイトから架空請求が来ることがあると回答。(奈良8)
- ・ 出会い系やコミュニティサイトから架空請求が来ることがあると回答。(奈良9)
- ・ 出会い系やギャンブルなどのサイトが有害とするも、具体的なリスクの説明はなし。(奈良10)
- ・ 出会い系などの有害サイトからメールがきて架空請求されることがあると回答(奈良11)
- ・ フィルタリング説明は無かったが、広告バナーについて危険な情報を結構知っていた。(この地域で講習会があったのかな？三島店と同じような話を説明受けた)(静岡1)

### 3. フィルタリング設定(ブラックリスト方式・初期設定)で接続できる範囲の正確な理解

質問例「ゲームサイトなどに接続できますか？」

- ・ BL方式ならゲームサイトにつながってしまいます。(奈良1)
- ・ 問「モバゲーとかGREEにはいけますか？」答「いけません。auの公式サイトとか、学校が作った学校の掲示板にはいけますが、子供が作ったブログとかプロフとかURLの載ったサイトにはいけません。」(青森1)
- ・ ゲームサイトにつながるものもあるかもしれませんが、どれがつながるかはここですぐにはこたえられませんが。(奈良2)
- ・ グリーはダメだったとおもいます。モバゲーはつながってしまいます。(奈良3)
- ・ グリーや、モバゲーは知らない人とメールのやりとりが出来てしまうので、つながりません。(ハッキリ言い切りました。)(群馬1)
- ・ グリー、モバゲーはコミュニティサイトなのでつながらない。(群馬2)
- ・ 「つながらないです」との事。問「プロフにはつながりますか？」答「つながりません」との事。(奈良4)
- ・ ゲームサイトにはつながりません(奈良5)
- ・ ゲームサイトにはつながりません。auの公式サイトだけです。(奈良6)
- ・ ゲームサイトにはつながりません。無料の着メロもダメです。(奈良7)

- ・ BL 方式でモバゲーなどのゲームサイトにはつながらないと回答。カスタマイズでサイト設定すればつながると回答。(奈良8)
- ・ BL 方式でモバゲーなどのゲームサイトにはつながらないと回答。ソフトバンクにはカスタマイズはないと回答。(奈良9)
- ・ ウェブ利用制限とウェブ利用制限(弱)ではゲームサイトに接続できないと回答。プロフという言葉も知らないようで(ブログと言いなおして)コミュニティに該当するサイトになるので接続できないと回答。(奈良10)
- ・ ドコモ、au、ソフトバンクのいずれもが、BL 方式でモバゲーなどのゲームサイトにはつながらないと回答(奈良11)
- ・ 自信を持って『繋がりません』・・・。リスクについては細かかったけど・・・。(静岡1)

#### 4. カスタマイズ機能に関して適切な説明

質問例「塾の掲示板だけ見られるようにしたいのですが」

- ・ 有料ではあるができるという説明あり。(奈良1)
- ・ 問「塾の掲示板なども見られないんですか？」答「そうですね。そういうURLの載ったサイトは使えなくなります。」問「どうしても見たい場合はフィルタリング外すしかないんでしょうか？」答「そうですね。」(青森1)
- ・ 有料ではあるができるという説明あり。パンフレットでも説明。(奈良2)
- ・ 担当者は知らないようで TEL で確認。その上で特定のサイトを選んで閲覧できる機能はないと言われた。ソフトバンクはできないが他社ではできるなどの説明はなし。(奈良3)
- ・ 「できません。フィルタリングしなければ見れますよ」との事。(奈良4)
- ・ 有料ではあるができるという説明あり(奈良5)
- ・ 有料ではあるができるという説明あり。パンフレットの説明を一緒に読んでいった。(奈良6)
- ・ 有料で可能という説明あり。最近できるようになりました。暗証番号を入れて登録していきます(奈良7)
- ・ 塾の掲示板はカスタマイズのサイト設定すればつながると説明、月額 105 円も説明。(奈良8)
- ・ 塾の掲示板はカスタマイズのサイト設定すればつながると説明。(奈良9)
- ・ ソフトバンクはカスタマイズ機能はないと回答。(奈良10)
- ・ 塾の掲示板やゲームサイトはカスタマイズのサイト設定すればつながる、au はカスタマイズに月額 100 円かかることを説明。ソフトバンクにはカスタマイズはないことも説明。(奈良11)

## 5. EMA(モバイルコンテンツ審査・運用監視機構)の役割と認識

### 質問例「EMAってなんですか？」

- EMAは知らなかったがすぐに携帯で調べ、パンフレットに書いている小さい字の「EMA」を見つけ「ここで審査されたら見るこのことができますね」とBL方式のフィルタリングの表を指し示す(奈良1)
- 問「フィルタリングでも見られるのはauが認めたサイトなんですか？」答「そうですね。」問「このEMAっていうのもauでやってるんですか？」答「えーっと、『モバイルコンテンツ』ってあるので、auのっていうよりは色々なサイトとかみたいなそういうコンテンツですね。」(青森1)
- EMA・・・初めて聞きました。(奈良2)
- 適切なサイトを審査する第三者機構でソフトバンクもそこに依頼しています。BL方式だったらEMAの認定サイトは閲覧できます。(奈良3)
- 知らない。聞いたこと無いですね。(群馬2)
- 問「EMAに認定されてるサイトってどんなのがあるんですか？」答「殆どの一般サイトは認定されてません。つながらなくなります」との事。(奈良4)
- EMA・・・聞いたことないですね～(奈良5)
- EMA・・・それは何でしょうか(奈良6)
- EMA・・・それは何でしょうか。携帯とは関係ないのでは？(奈良7)
- EMAは知らない。パンフレットを指して「ここに書いている」と聞くと「それは気にしなくていい」とペンで隠した。(奈良8)
- EMAは知らない。パンフレットを指して「ここに書いている」と聞くとわからないと言って調べることもなし。(奈良9)
- EMAは国が認定した機関で、子供の利用にふさわしいサイトを決めていると回答。
- ゲームサイトやプロフ(ブログと言い直して)サイトは、EMAで認定されていないと回答。(奈良10)
- EMAは知らない。パンフレットを見て子どもが見てもいいサイトを決めているところと回答するも、ゲームサイトは認定されていないと回答。(奈良11)
- EMAって何ですかね～。(静岡1)

## 6. 調査担当者の所感等

- 研修生の名札をつけた女性。サイトの危険性についても具体的に「安心して使用するためにフィルタリングが必要」という意識が感じられた。(奈良1)
- カタログと『ケータイあんしんマニュアル』を見ながら説明を聞きました。Dではカスタマイズのことが太字で書かれたページを目の前にしながら「外すしかありません」と言われて

驚きました。マニュアルは2008年9月版でした。(青森1)

- ・ 小学生の子どもがいる販売員。フィルタリングについて説明用のシート(A3 サイズ)をすぐに持ってきて説明。そこに記載していることをすべて把握していなかったのが残念。EMAについても説明用シートに記載があるのは認知していたようである(奈良3)
- ・ 中学生には共働きの家や、学校が遠い子に持たせるのは賛成。逆に小学生の低学年は人通りの少ないところを通るのが心配な子もいるので、持たせて、中学になったらとりあげる。高校生になるとまた、必要ですから、中3の冬に持たせるのがいいと思います。持たせても家での約束ですよー(群馬1)
- ・ フィルタリングのことについて聞きたいのですがといったら、「フィルタリングのことですか?」とちょっと意外という顔をされました。(群馬2)
- ・ 説明だけを求めていると思ったようで、途中からかなり面倒な様子で対応された。(奈良6)
- ・ 22歳の男性店員。「使い方を十分知らない子どもにはつけることで安全になる」という説明もあり(奈良7)
- ・ パンフレットも出さず、全体的にいい加減な説明(奈良10)
- ・ ウイルコムもあったので、フィルタリングについて尋ねると、ウイルコムは高校生の所有する2台めのケータイとして人気があり、1台めは家族間通話、メールが無料のドコモやauを家族との連絡専用にして、よく通話通信する友達との連絡用にウイルコムとする利用が多いと回答。その場合、通話とメールのみなので、インターネット機能があるにもかかわらずフィルタリングはしないのがほとんどと回答。(奈良11)
- ・ 料金プランの説明は、ばっちりOK(静岡1)
- ・ WLとBLの用語をしらなかった。モバゲー、GREEはBLだと見れないと言い切った。フィルタリングでブロックするかどうかを審査しているのはauだと言った。(福岡1)

以上