

販売店調査を終えての感想

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

【子どもねっと会議所】

代表 井島 信枝

今回新たにショップを回って各社共通して感じたのは、例えば「フィルタリングしたら部活の連絡掲示板が見れないのでは？」等、親がフィルタリングに難色を示すような態度を見せたら「フィルタリングはすぐに解除できますから」という対応が多く、子どもの安全より契約が優先なのだと思うざるを得なかったことです。

20代の販売員さんが多いからでしょうか。子どもがインターネットを介して被害に遭うことに高い関心や知識をお持ちの方は非常に少ないと思いました。「フィルタリングをしても、そう簡単に変なサイトに行くことはありませんよ」と言った販売員さんもおられました。ご自身の経験の中で話しをしてしまっている、社会経験が未熟な子ども達の行動を知らずに、親に変な安心感だけを残してしまっていると思いました。

第4回研究会ではTCA様から「フィルタリングについてマニュアルやツールを用いて適切な説明ができています」とありましたが、販売店にまで周知徹底されていないというのが実感です。

インターネットを使わない親に、その危険性や適切な使い方を説明するのは容易ではありません。顧客と販売員という立場だと尚更でしょう。

しかし啓発講演会を聞きに来れない、聞く必要性を持たない親も、携帯を買う時にはショップに訪れます。フィルタリングに対する正しい認識を普及させる重要なファクターになります。

出会い系サイト被害のほとんどが、携帯からサイトにアクセスしていたと報じられます。フィルタリングというシステムがどれだけ整備されようとも、十分な活用なくしては被害の減少に繋がりません。

子どもも安全に使えるインターネット環境を目指して、更にお力を貸して頂きたいと願います。

■販売店調査レビュー 奈良県インストラクター

	状況	感想
1	危険性に言及しているにもかかわらず、フィルタリングの積極的な勧めがない。	決断を購入者（保護者）にゆだねている感じがした。 （ひとごとのような感じ）
2	EMA を知らない。知らないことを聞かれると調べて答えようとする人と、この話題から離れようとする人と 2 通りいた。	EMA を知らないとは BL 方式を正確に語れない。
3	モバゲーなどのゲームサイトにはつながらんと答えた人が多い。プロフを知らない人がいた。	ゲームサイトが繋がらないと言われると、子どもの要求でフィルタリングを外してという保護者が出ると思われ、たいへん危険。
4	全体的にあいまいな説明が多い。	自社の商品内容を完全に理解していないのは、教育システムが行き届いていないから。
5	フィルタリングは購入者から申し出する（自分の携帯で自分であると答えた人も含む）と言った人も数人いた。	基本的には、販売店がフィルタリングをした商品を渡すことが浸透していない。

総括

自社の商品について完璧に説明できない、間違った情報を伝えることはもってのほか。
これは、私の職業が経営者ですから、特に強く販売店に改善を求めます。

友人 1 の感想

説明が販売店、人によってずいぶん違うことを実感。
販売店で間違った情報を断言されていても、正しい内容を知らない場合信じてしまうので怖い。
販売店は売ることばかり考えてないで、もっと社員教育を充実して欲しい。

友人 2 の感想

自分の子どもの携帯を買うときの判断材料にさせてもらう。
販売店も売ればいいという考えは変えて、もっと社会的な問題として取り組んでいかないと事件は減らない。
購入する側にもこの現実を知らせて、みんなが買う時によく考えて欲しい。
法律を作っても、売る側と買う側で認識が全く違うから。

■感想 奈良県インストラクター

調査の感想は・・・

一生懸命ケータイを売ろうとしてたなあ、単純に思いました。
(今日購入頂いたらコレ、付けます。って、よく言われました)

売るということで、料金プランの事はすごく勉強しててすごく流暢なんだけど、フィルタリングになると、パンフ棒読みの人が多かったかなと感じました。店舗ではこういう事には社員教育の時間を殆ど割いてないのかなあ。
(でもね、中にはパンフを見ずにスララという人もいたので「頑張れっ！」と心の中で応援してしまいました。)

「フィルタリングした方がいいですよ」と言った人が、
フィルタリングしてると見たいサイトが見れないとわかると
「フィルタリングを解除したら見れますよ。すぐ解除できますよ。」と、
簡単に180度変わった事にびっくり！やっぱりノルマのせいでしょうか？
・・・しかし、このフィルタリングのシステム、もっとなんとかならないんでしょうか？
かなり、じれったいですね。ウイルス対策ソフト勧めてるみたいですが
結局は、自分たちに返ってくるのに・・・怖い。。

■販売店調査感想 青森県 弘前大学ネットパトロール隊

○だいたい説明できていたが、深く聞かれるとあまり答えられなさそうな雰囲気であった。自分で説明が不十分だと思ったところについては、その場でパソコンを使って調べて、補足していた。基本的に、「保護者の方の判断に任せております。」というような、説明の締めくくりが多く、保護者目線だと「結局どうすればいいの？」と聞きたくなるのではないかと感じた。

○販売店調査をしてみて、店員さんがあまり説明できていないことに驚いた。特に、「フィルタリングを付けて見ることができないサイトがある場合どうすればよいか」という質問をしたとき、「フィルタリングを外すか、そのサイトを諦める」と答えられ、きちんと説明できていない現状に驚いた。

○保護者にフィルタリング設定を求める姿勢は考えていたよりもしっかりしていた。しかし勧める割にはフィルタリングそのものについての理解（閲覧できるサイトの範囲、認定サイトなど）が浅いと感じた。また、店頭においてある冊子の情報が古いことも気になっ

た。

○思っていたよりも、販売員のフィルタリング等に関する知識が豊富で安心した。コアな部分である EMA についても理解していた。私が調査した場所が携帯会社 4 店舗集まっている場所であったため、合同で学習していたと思われる。しかし、EMA がどんなサイトを承認しているかについてはあまり知っていなかったようで、その部分は私たち自身で調べるように求められた。なお、ソフトバンクはフィルタリングに関する専門の冊子を持っていた。

○私が行った量販店では、フィルタリングについての知識が少なく不安になった。「詳しくは、このカタログを見て下さい。」と言ってカタログを渡されたり、「EMA って何ですか？」という質問に対し「EMA！？何ですかそれ」という答えが返ってきたり、店員の知識が少なかった。携帯電話を売る側として、もっと多くの知識を持ってほしいと思った。

○以前のパト隊の調査では、販売員がどの程度知っているのか、という視点で調査しましたが、今回は、覆面調査であった分、販売員がどの程度フィルタリングを勧めているのかという点を調査することができました。私が行った店舗では、やはりフィルタリング設定に関しては押しが弱いと感じました。販売員自身が、危険性をきちんと理解していなければ、顧客にフィルタリングを絶対設定してもらおうという意識は生まれないと思います。また、ブラックリスト方式においても、EMA の認定したサイトは見ることもできるということを知らない販売員が未だにいることに驚きました（私たちが去年行った調査では、42.1%もの販売員が知りませんでした）。