

平成27年2月

携帯電話販売店に対する  
フィルタリング推奨状況等実態調査

警察庁生活安全局少年課  
警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課

## 第1 調査の目的等

### 1 調査目的

児童のフィルタリング利用率が減少する一方、スマートフォンの所有率は年々増加しており、コミュニティサイトに起因する犯罪被害児童の約8割がスマートフォンから当該サイトにアクセスしている現状にあるなど、スマートフォン等の普及を背景とした児童の犯罪被害が深刻化している。

また、スマートフォンは、携帯電話回線に加え、無線LAN回線が利用できるほか、アプリケーションによる様々な機能の拡張が可能であるなど、従来型の携帯電話より高機能となっているが、児童に安全に利用させるためのフィルタリングの設定方法も複雑になっている。

こうした状況を踏まえ、携帯電話販売店におけるスマートフォン用のフィルタリング推奨状況等に係る実態を調査し、有効な対策について検討するもの。

### 2 調査地域

全都道府県

### 3 調査対象

スマートフォンの加入契約を取り扱っている携帯電話専売店及び量販店1,202店舗

#### ・業態別

専売店850店舗（70.7%）、量販店352店舗（29.3%）

#### ・事業者系列別（専売店）

NTTドコモ250店舗（29.4%）、au（KDDI）251店舗（29.5%）、

ソフトバンクモバイル248店舗（29.2%）、ワイモバイル101店舗（11.9%）

### 4 調査方法

警察庁の委託を受けた業者の調査員が販売店を訪問し、調査員の身分や調査目的を明らかにすることなく、対面でフィルタリングの説明・推奨状況に関する調査を実施。その際、中学校2年生の女子児童にスマートフォンを持たせようとしている保護者がフィルタリング等に関する相談のため来店する状況を想定して実施。

また、調査終了後、調査員の身分を明かし、販売員へのアンケート調査を実施。

### 5 調査項目

#### (1) フィルタリングの説明・推奨状況に関する調査

- フィルタリングの必要性（利用しない場合の危険性）に関する説明
- スマートフォン用のフィルタリングに関する説明
- 学齢に応じた適切なフィルタリング強度の推奨
- iPhoneの機能制限（ペアレンタルコントロール）に関する説明
- フィルタリングの非加入の申出に対する推奨の状況

#### (2) 販売員へのアンケート調査

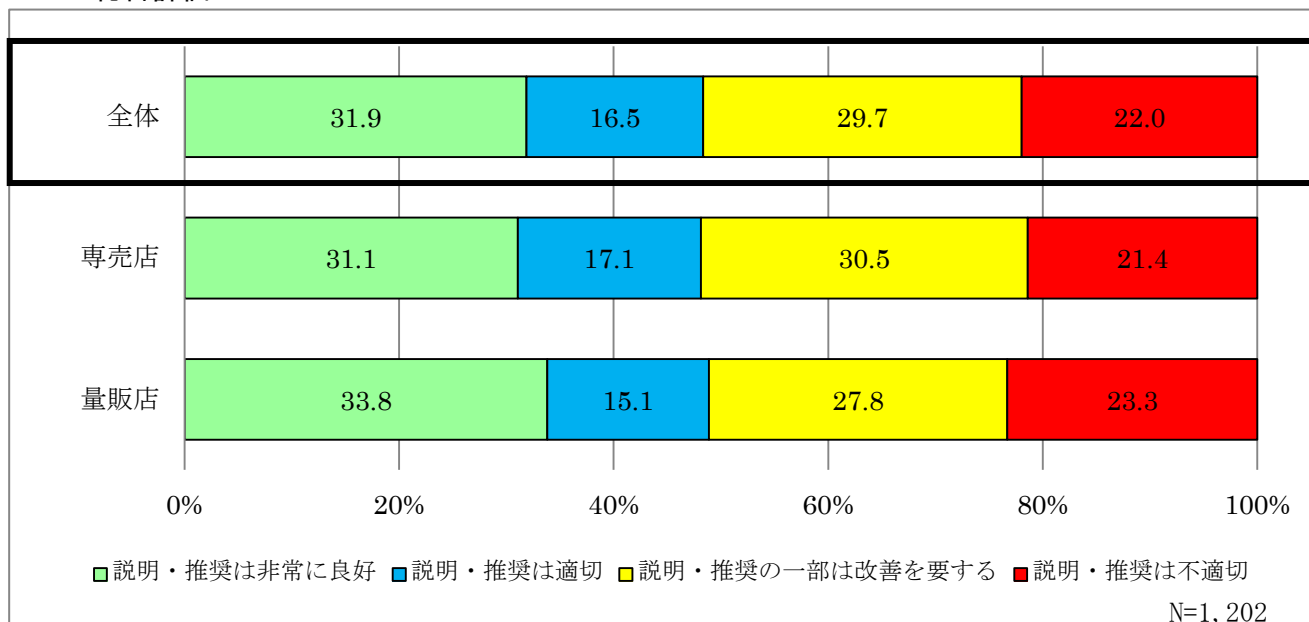
- スマートフォン用のフィルタリングを保護者に推奨する上での苦勞
- フィルタリングを推奨した際の保護者の主な反応
- フィルタリングを利用しない（又は解除する）場合に最も多い理由
- 子供が利用したいサイト又はアプリ

### 6 調査時点

平成26年9月から10月にかけて実施

## 第2 フィルタリングの説明・推奨状況に関する調査の結果

### 1 総合評価

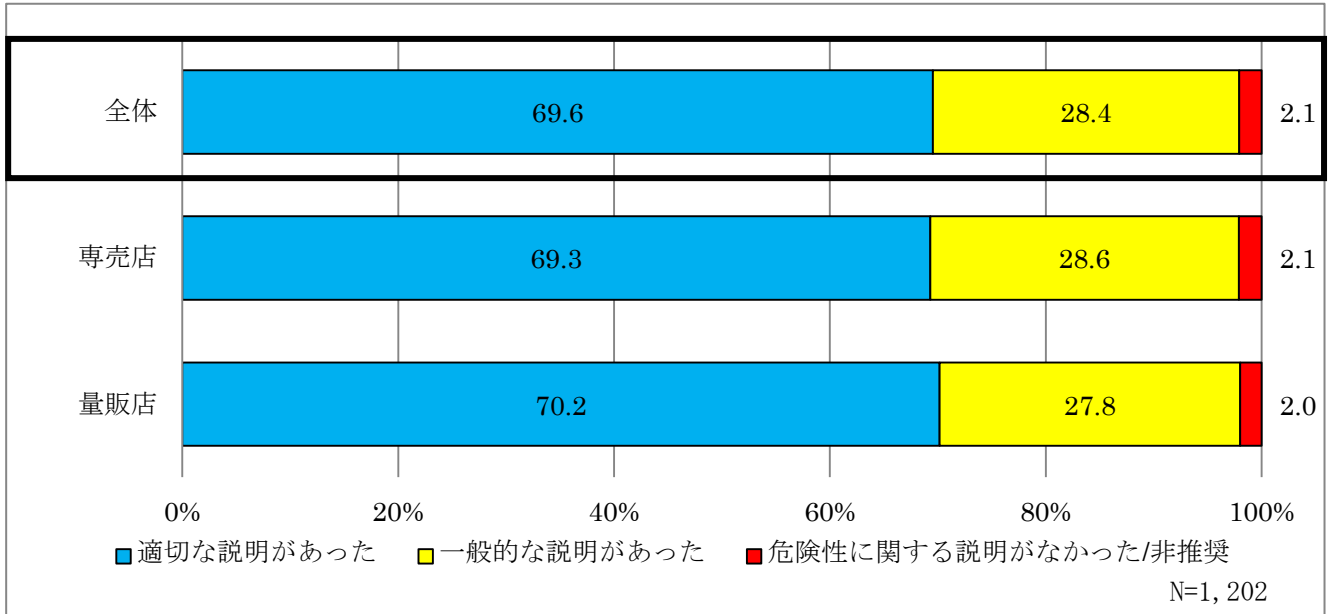


注：割合は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が必ずしも100%にはならない場合がある（以下同じ）。

### フィルタリングの説明・推奨状況に関する5項目を総合的に評価

- 全体の調査項目を通じて、説明・推奨に改善を要すると認められた店舗は51.7%（「説明・推奨の一部は改善を要する」と「説明・推奨は不適切」の合計）で、全体の半数以上を占めた。
- 調査項目を個別にみると、フィルタリングの必要性に関する調査項目（P3）は、おおむね良好な評価となっているが、スマートフォン用のフィルタリングの知識が要求される調査項目（P4～6）では総じて評価が低くなっており、スマートフォンの急速な普及に販売店の対応がいまだ追い付いていない状況が推測できる。

## 2 フィルタリングの必要性（利用しない場合の危険性）に関する説明



調査目的：フィルタリングを利用しない場合に、具体的にどのような危険性があるのかを適切に説明できているか。

- 「適切な説明があった」店舗と「一般的な説明があった」店舗を合計すると 98.0%となり、多くの店舗において一定の説明がなされていることが認められる。

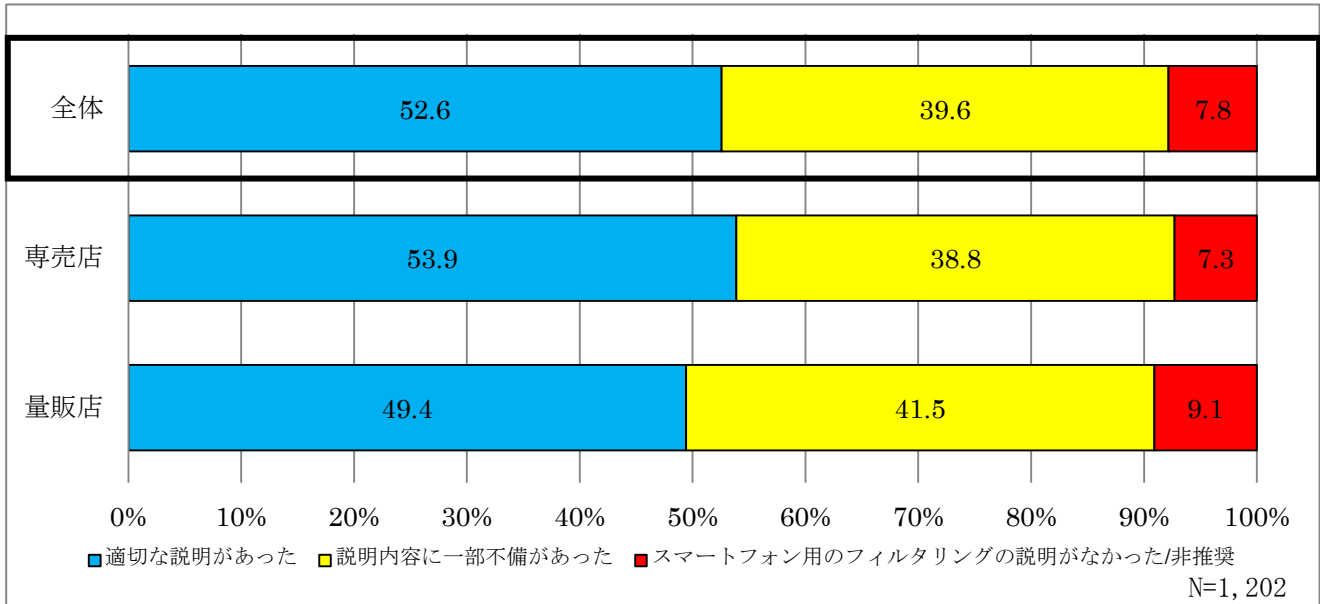
### 《適切と認められた例》

- ・ 販売員自身が学生時代にフィルタリングを利用して良かったと実感していると前置きした上、インターネット上の有害情報の氾濫や犯罪被害等の現状を説明し、フィルタリングの必要性について熱心な説明があった。（専売店）
- ・ 児童ポルノ等の犯罪被害や課金によるトラブルなど、フィルタリングを利用しない場合の危険性について、事例による具体的な説明があった。（量販店）

### 《不適切と認められた例》

- ・ 自分（販売員）はフィルタリングを利用していないが危険やトラブルは一度もない、利用者次第という説明があった。（専売店）
- ・ 有害サイトを見なければいいので利用しなくとも問題はないと言われた。（専売店）

### 3 スマートフォン用のフィルタリングに関する説明



調査目的：スマートフォン用のフィルタリングが適切に推奨されているか、また、その機能について一定程度の説明ができていないか。

- 「適切な説明があった」店舗は 52.6%と約半数であった。また、不適切（「スマートフォン用のフィルタリングの説明がなかった/非推奨」と認められた店舗は 7.8%であった。
- 不適切と認められた店舗の多くは、従来型の携帯電話用のフィルタリングの説明のみであった。
- 「説明内容に一部不備があった」店舗の多くは、スマートフォン用のフィルタリングの機能（無線LAN回線やアプリによるインターネット接続にも有効であること等）について説明できなかった。

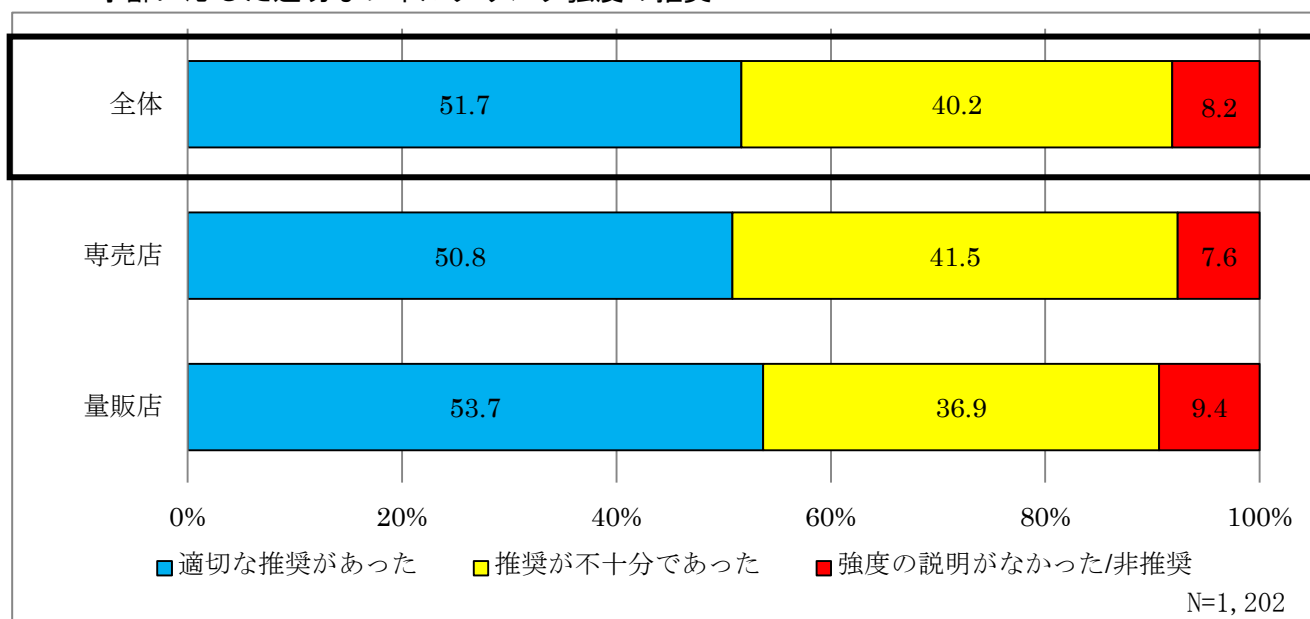
#### 《適切と認められた例》

- ・ アプリの特徴や、フィルタリングで制限される機能について、タブレットを使った具体的な説明があり、スマートフォンを初めて持つ人にも非常にわかりやすい内容だった。（専売店）
- ・ チラシを使いながら丁寧に説明した上、スマートフォンを使用して、有害サイトやアプリを見せてくれるなど、わかりやすい説明があった。（専売店）

#### 《不適切と認められた例》

- ・ フィルタリングについてほとんど知識がなく、回答を促しても答えられなかった。フィルタリングの推奨よりも商品の宣伝をしていた。（専売店）
- ・ 従来型の携帯電話用のフィルタリング（スマートフォンには不適切）を挙げ、これしか提供していないという説明があった。（専売店）

#### 4 学齢に応じた適切なフィルタリング強度の推奨



調査目的：学齢に応じたフィルタリング強度が適切に推奨されているか。

- 「適切な推奨があった」店舗は 51.7%と約半数であった。また、不適切（「強度の説明がなかった/非推奨」と認められた店舗は 8.2%であった。
- 強度については一定の説明が行われているものの、適切な強度を推奨した場合にカスタマイズ設定が必要となる無料通話アプリの使用を前提として調査しているため、学齢に応じた適切な推奨が徹底されていない。

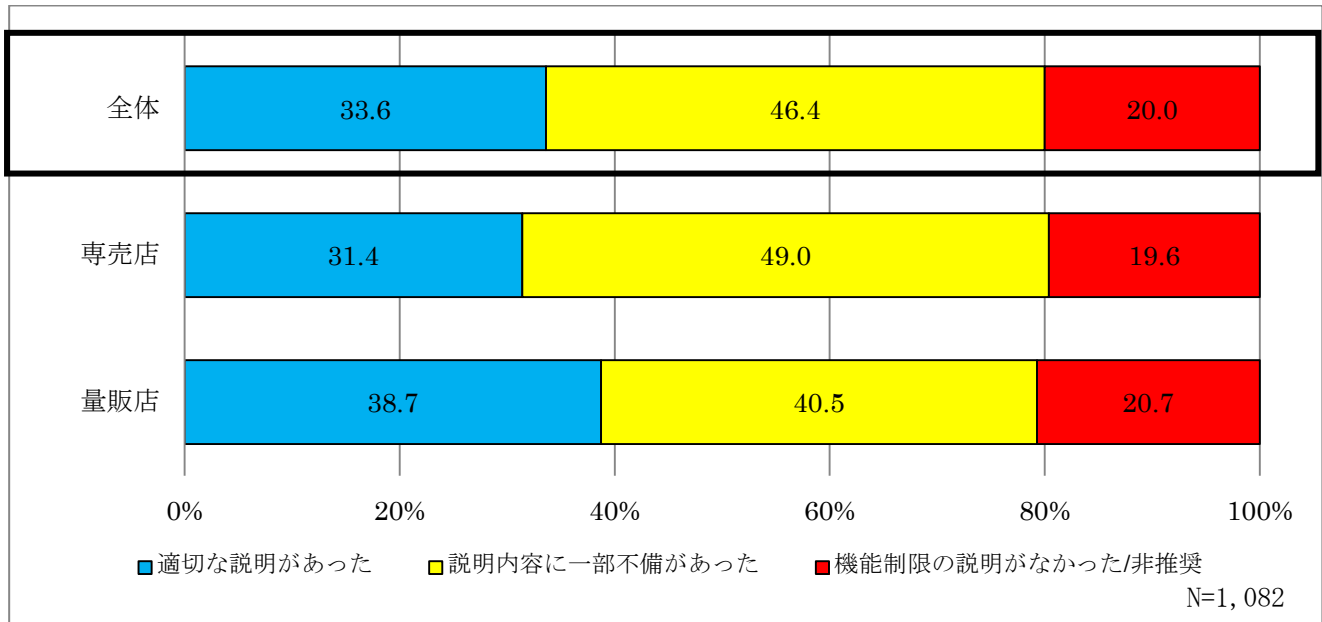
##### 《適切と認められた例》

- ・ 学齢に応じた適切なフィルタリング強度のほか、保護者がきちんと子供の利用状況を管理する必要があることについて説明があった。（専売店）
- ・ 学齢に応じた適切なフィルタリング強度を推奨した上、子供が希望するサイトが閲覧できない場合にはフィルタリングの解除ではなくフィルタリングの設定変更（カスタマイズ）を利用するよう勧められた。（量販店）

##### 《不適切と認められた例》

- ・ フィルタリングに強度は無いと言われた。（専売店）
- ・ 無料通話アプリを使いたいならフィルタリングを利用しない方がよいと言われた。（量販店）

## 5 iPhoneの機能制限（ペアレンタルコントロール）の説明



調査目的：アプリ用のフィルタリングがないiPhoneに関し、機能制限（ペアレンタルコントロール）の必要性や設定方法について、一定程度の説明ができていますか。

- 「適切な説明があった」店舗は33.6%と、各調査項目の中で最も低い評価となり、不適切（「機能制限の説明がなかった/非推奨」）と認められた店舗も20.0%になった。
- 不適切と認められた店舗の多くは、iPhoneを児童に安全に利用させるためには機能制限が必要であることを認識していなかった。
- 「説明内容に一部不備があった」店舗の多くは、機能制限が必要であることは知っているが、設定方法については不知であった。

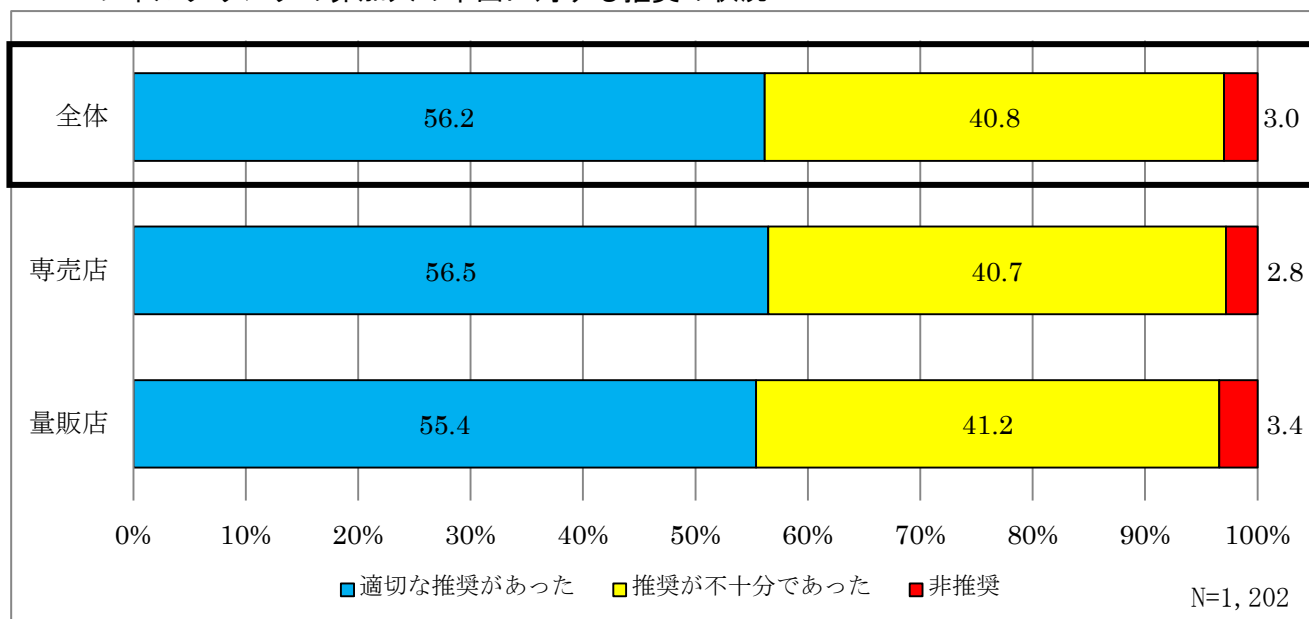
### 《適切と認められた例》

- ・ 実際にiPhoneを操作しながら、具体的にどの項目をどのようにして制限するのか、わかりやすい説明があった。（専売店）
- ・ 機能制限をしない場合の危険性について、具体的な事例を多数挙げた上、その必要性和設定方法について丁寧な説明があった。（量販店）

### 《不適切と認められた例》

- ・ 機能制限とは何かと逆に質問されるなど、販売員が全く理解していなかった。（専売店）
- ・ 当店では説明できないと言われた。（専売店）

## 6 フィルタリングの非加入の申出に対する推奨の状況



調査目的：フィルタリングを利用しない意思を示した場合に、フィルタリングが適切に推奨されているか。

- 「適切な推奨があった」店舗は56.2%であったが、不適切（「非推奨」）と認められた店舗も3.0%にとどまった。
- 「推奨が不十分であった」店舗の多くは、『保護者の判断』を重視した説明にとどまり、推奨のレベルに到達していないものと思われる。

### 《適切と認められた例》

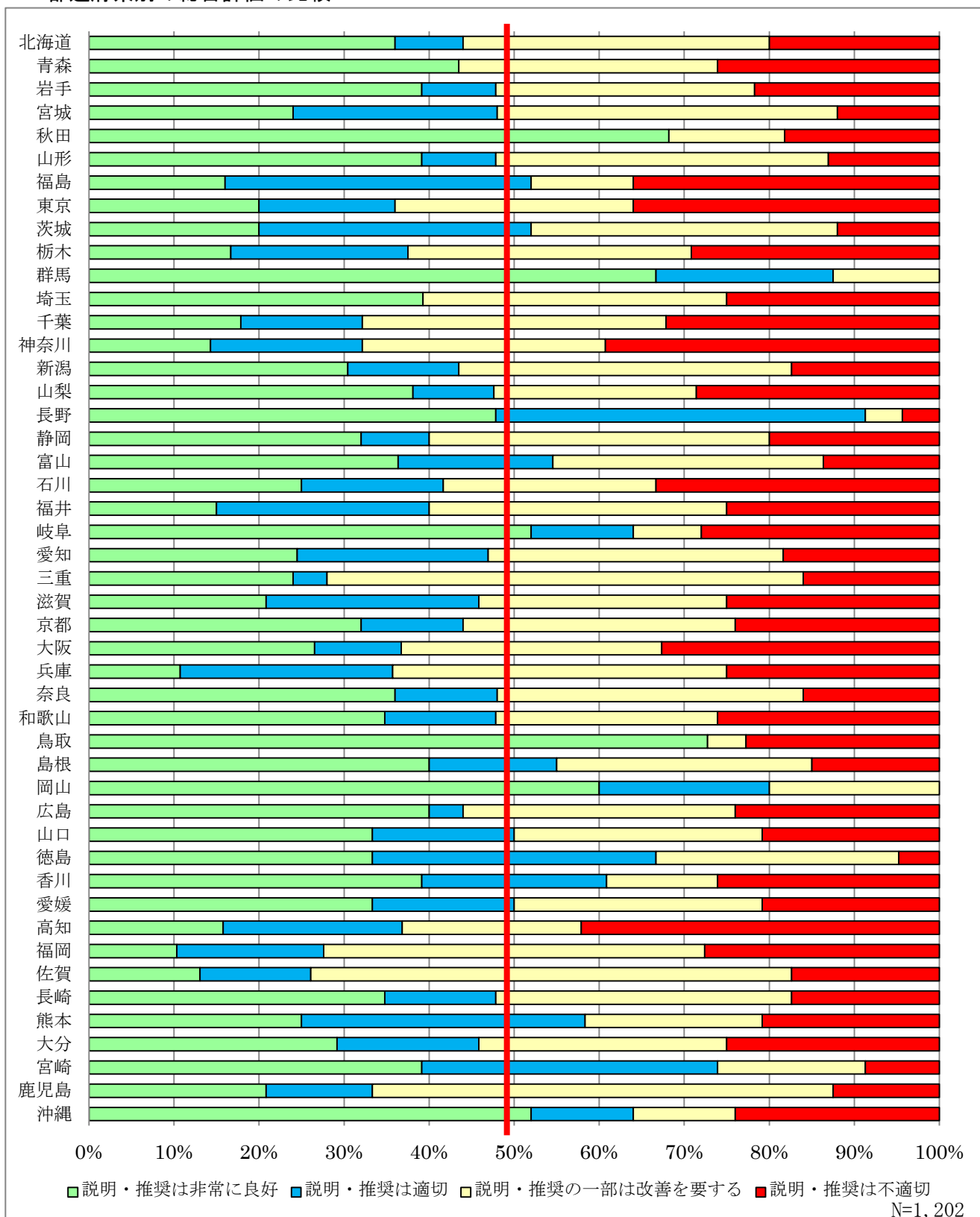
- ・ フィルタリングを利用して不自由なことがあれば、いつでも相談に乗るので、絶対に利用するように何度も熱心に推奨された。（専売店）
- ・ 最終的には保護者の判断にはなるが、利用するのが基本であり、フィルタリングを利用することを条件に子供にスマートフォンを持たせるようにしてほしいと推奨された。（量販店）

### 《不適切と認められた例》

- ・ フィルタリングを利用するとサイトやアプリが自由に使えず、スマートフォンの意味がなくなると説明するなど、フィルタリングを推奨する姿勢が全く認められなかった。（量販店）
- ・ 子供がフィルタリングを利用したくないなら、親がスマートフォンを使用することにして契約すればフィルタリングを利用しなくともよいという説明があった。（量販店）



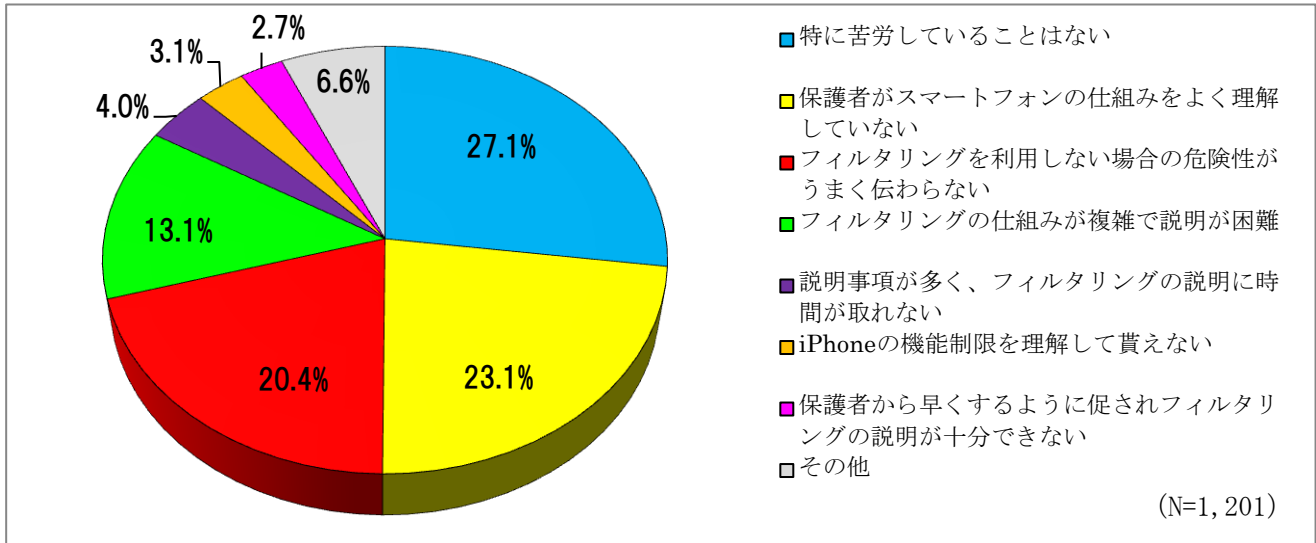
## 7 都道府県別の総合評価の比較



- 「説明・推奨は非常に良好」及び「説明・推奨は適切」であった店舗の割合の平均値は、49.3%（赤線で図示）であり、多くの都道府県において平均値を下回っている。「説明・推奨は非常に良好」であった店舗が最も多かったのは鳥取県の72.7%であり、最も少なかった福岡県の10.3%と大きな差がみられる。

### 第3 販売員へのアンケート調査の結果

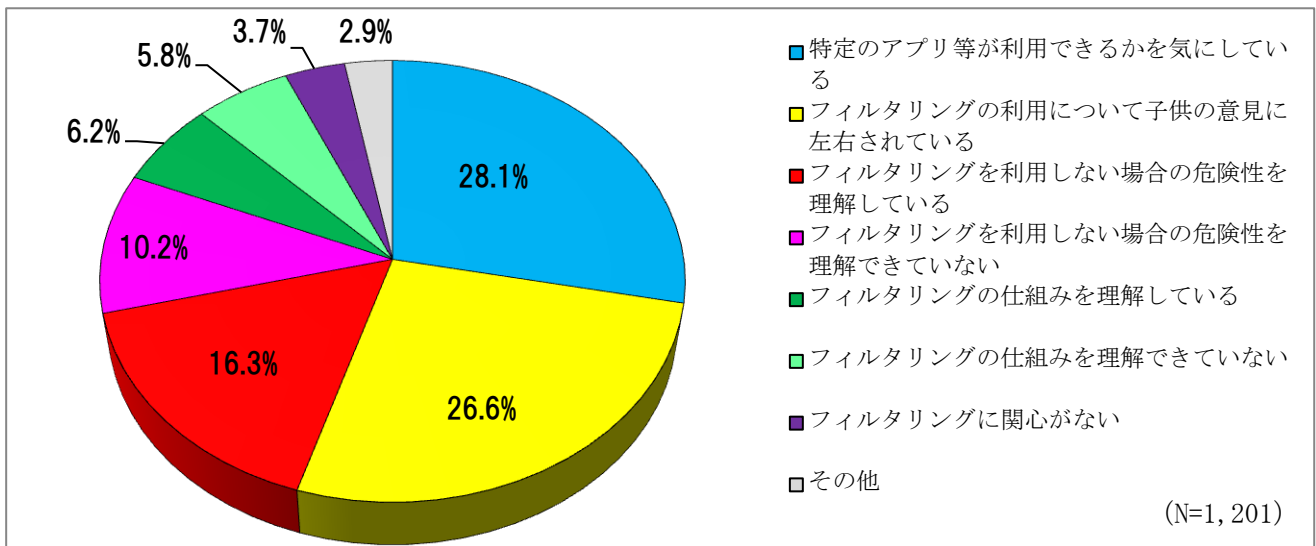
#### 1 スマートフォン用のフィルタリングを保護者に推奨する上での苦勞



○ 「特に苦勞していることはない」(27.1%)が最も多く、次いで「保護者がスマートフォンの仕組みをよく理解していない」(23.1%)、「フィルタリングを利用しない場合の危険性がうまく伝わらない」(20.4%)、「フィルタリングの仕組みが複雑で説明が困難」(13.1%)の順となっており、7割以上の販売員が何らかの苦勞を感じていることがわかる。

○ 全体的にみると、スマートフォンやフィルタリングの仕組みが複雑であるため、保護者への説明に苦勞を感じている販売員が多いことがうかがえる。

#### 2 フィルタリングを推奨した際の保護者の主な反応



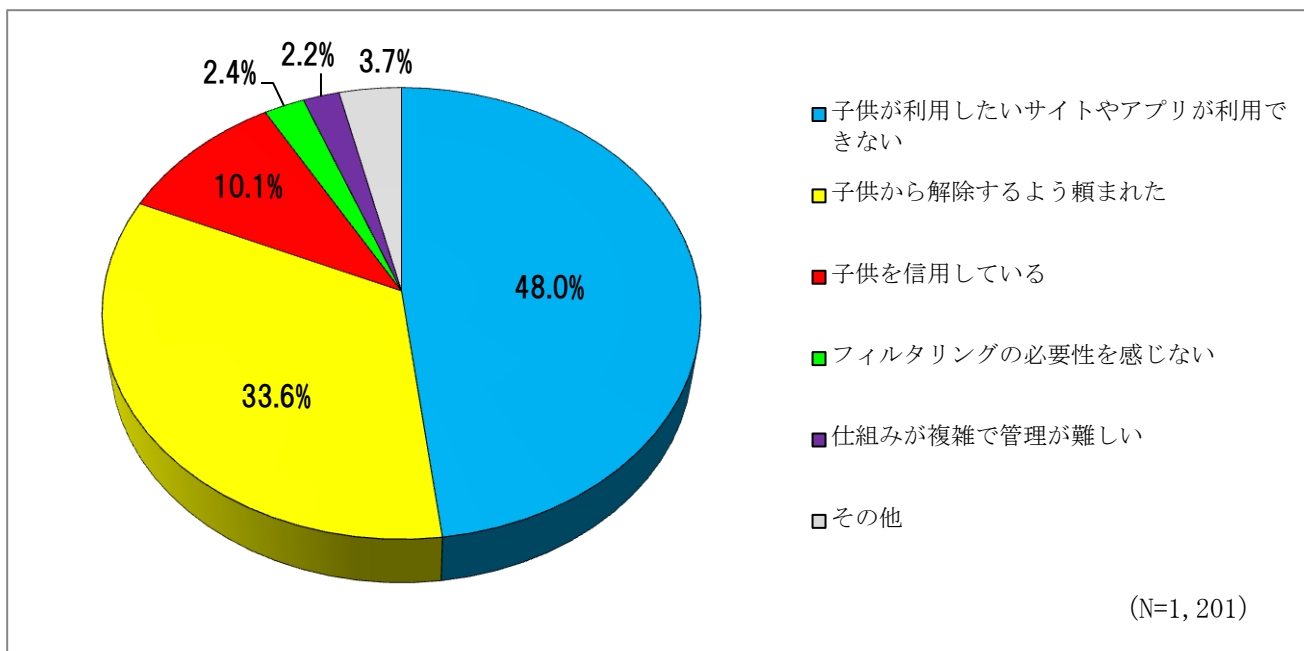
○ 「特定のアプリが利用できるかを気にしている」(28.1%)が最も多く、次いで「子供の意見に左右されている」(26.6%)となっており、子供の意向を重視する保護者が多いことがうかがえる。

#### 《特に印象に残っている保護者の例》

- ・ 子供の方が詳しいため、子供任せになっている。
- ・ 無料通話アプリができないので、子供から外すように頼まれて来店する。

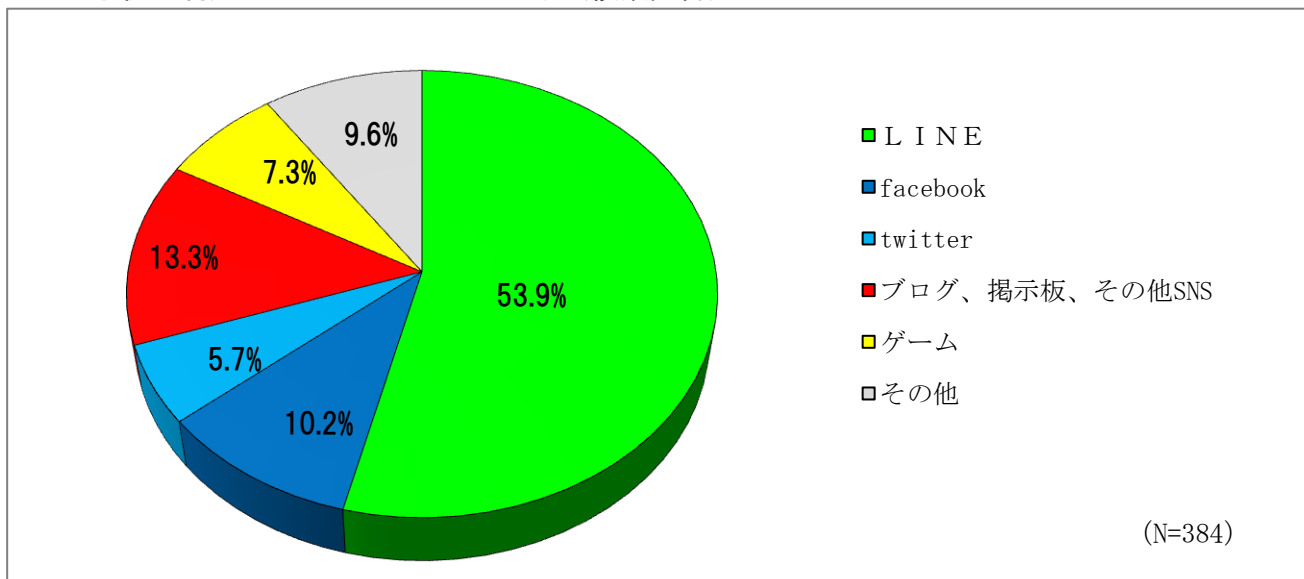
- ・ 危険性を感じておらず、うちの子は大丈夫と思っている。
- ・ フィルタリングの説明を聞いてもらえず、早くしろと急かされた。
- ・ 小学校入学前の子供だったが、保護者がフィルタリングは必要ないと怒ってしまった。

### 3 フィルタリングを利用しない（又は解除する）場合に最も多い理由



- 「子供が利用したいサイトやアプリが利用できない」（48.0%）が最も多く、次いで「子供から解除するよう頼まれた」（33.6%）となった。子供の意向に左右されてフィルタリングを利用しない（解除する）保護者が多いという意見が全体の8割以上を占めている。

### 4 子供が利用したいサイト又はアプリ（複数回答）



- 前記3の「フィルタリングを利用しない（又は解除する）場合に最も多い理由」において「子供が利用したいサイトやアプリが利用できない」とした回答のうち、具体的な回答があったものを集計した。

「L I N E」が半数以上を占め最も多く、次いで「facebook」、「twitter」となっており、コミュニケーション機能を持つものが大半を占めている。