

携帯電話における安全・安心系サービスの在り方について

平成23年1月27日
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

(※1)各社ごと

	NTTドコモ	au	SoftBank
迷惑メール対策	迷惑メール対策	迷惑メール対策	迷惑メール対策
フィルタリング	アクセス制限サービス	EZ安心アクセスサービス カスタマイズコース	ウェブ利用制限
緊急地震速報	緊急速報「エリアメール」	緊急地震速報	緊急地震速報
災害用伝言板	災害用伝言板	災害用伝言板	災害用伝言板
位置情報サービス (他の人(子ども・高齢者)の居場所確認を行う。)	・イマドコサーチ ・イマドコかんたんサーチ	安心ナビ	位置ナビ
携帯紛失時探索サービス	ケータイお探しサービス	ケータイ探せて安心サービス	位置ナビ(メニューの一つとして提供)
データバックアップサービス	ケータイデータお預かりサービス	au oneアドレス帳 au oneメール	S! 電話帳バックアップ
携帯電話遠隔ロックサービス	遠隔ロック	安心ロックサービス	安心遠隔ロック

(※2)
各サービスごと

検討の視点

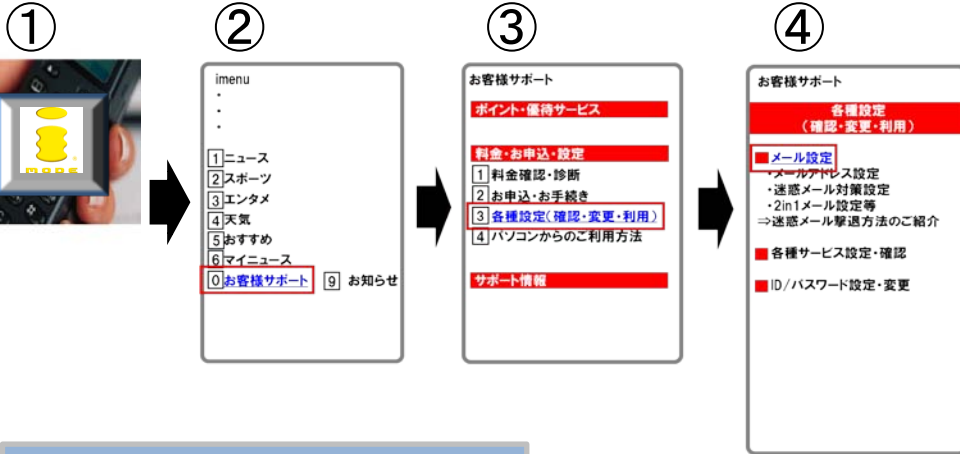
(※1)スライド2～7は、各社ごとに、「迷惑メール対策」「フィルタリング」「緊急地震速報」「災害用伝言板」の設定画面までの操作手順を比較。(赤枠はNTTドコモの例)

(※2)スライド8～11は、「迷惑メール対策」「フィルタリング」「緊急地震速報」「災害用伝言板」の各サービスごとに、各社の設定画面までの操作手順を比較。(赤枠は「迷惑メール対策」サービスの例)

迷惑メール対策設定

<画面遷移>

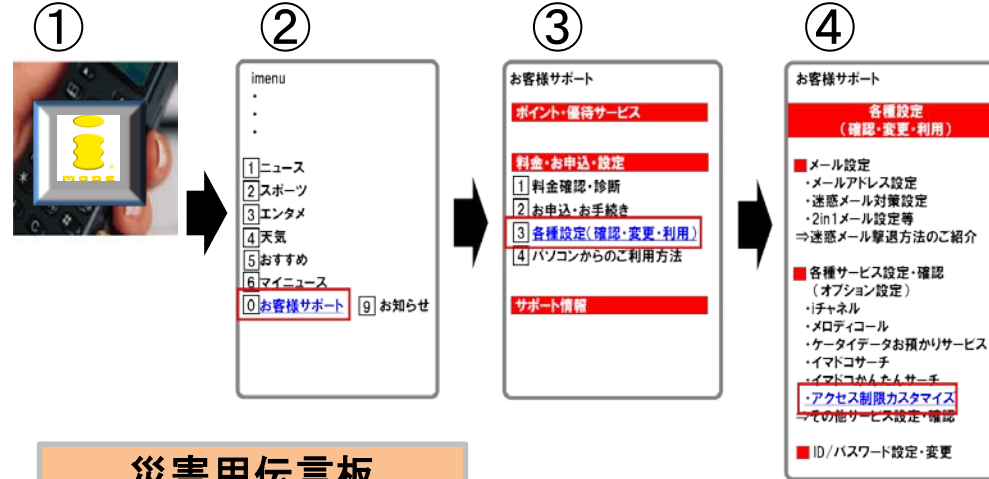
①iボタン押下→②「iMenu」→③「お客様サポート」→④「各種設定」の「メール設定」



フィルタリングサービス設定

<画面遷移>

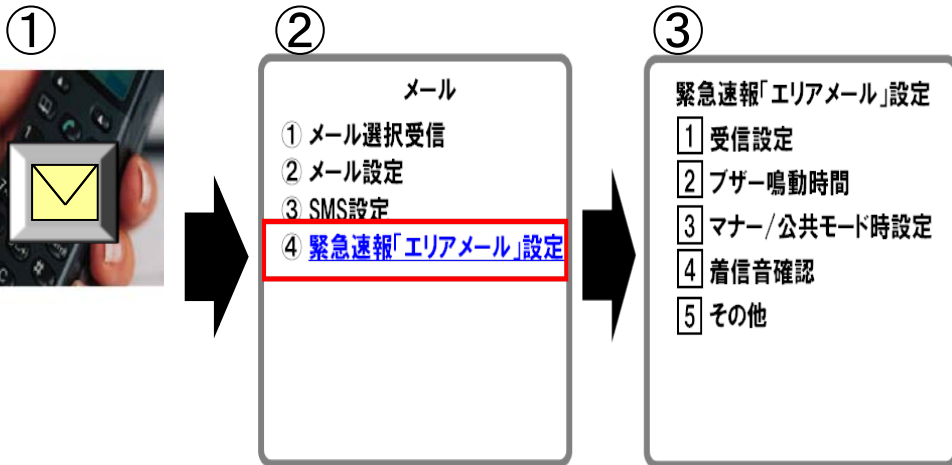
①iボタン押下→②「iMenu」→③「お客様サポート」→④「各種設定」の「アクセス制限カスタマイズ」



緊急速報(エリアメール)

<画面遷移>

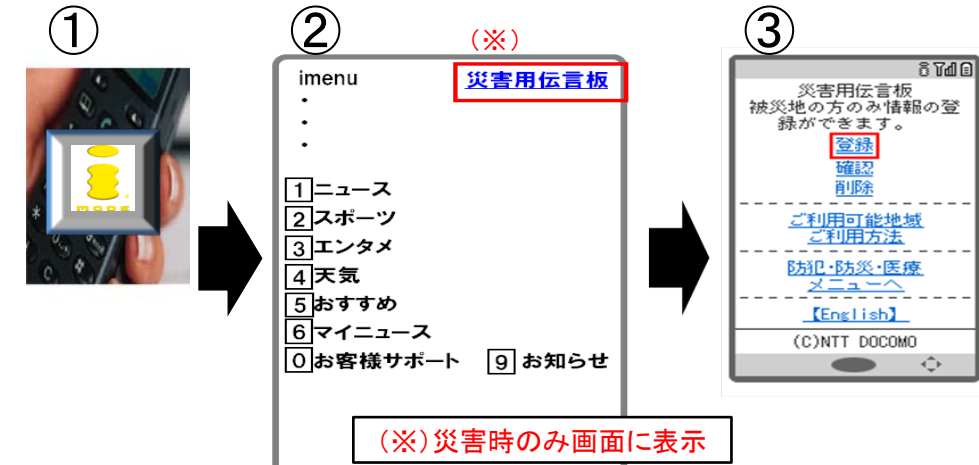
①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「緊急速報「エリアメール」設定」の「受信設定」

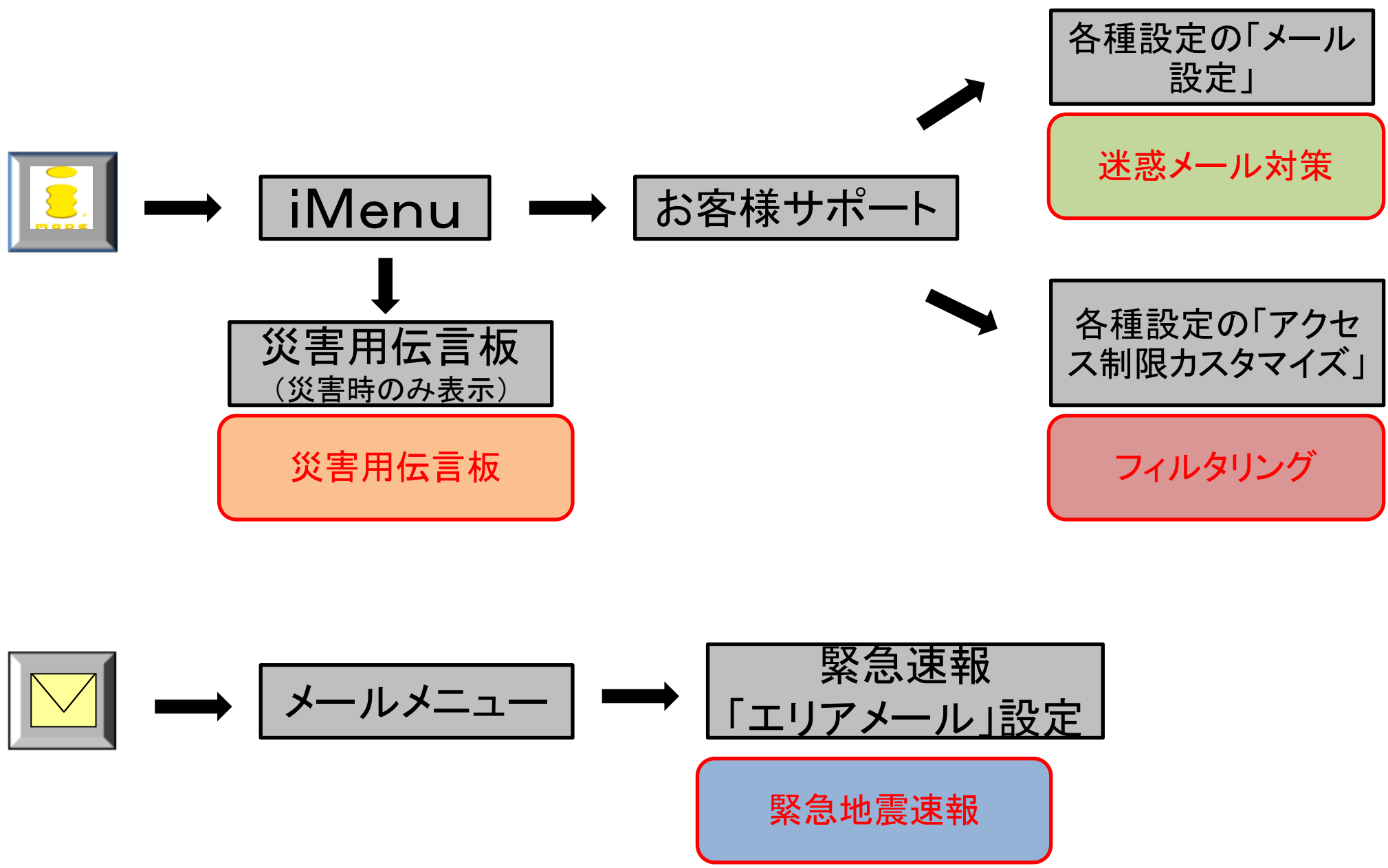


災害用伝言板

<画面遷移>

①iボタン押下→②「iMenu」→③「災害用伝言板」





迷惑メール対策設定

<画面遷移>

①メールボタン押下→②「Eメールメニュー」→③「迷惑メールフィルター」

①

② Eメールメニュー

- 1 新規作成
- 2 アドレス帳を作成
- 3 受信ボックス
- 4 送信ボックス
- 5 新着メールの目録
- 6 なかよしボックス
- 7 迷惑メール
- 8 au oneメールを確認
- 9 迷惑メールの管理
- 0 **迷惑メールフィルター**

③ 迷惑メール対策

初めて設定する方におすすめ
迷惑メールに多いなりすましメールを規制します。
お好みの設定内容は [こちら](#)

設定する

※PCメールを受信しない方は「お好み設定」から設定してください。

迷惑メール対策設定
「お好み設定」「詳細設定」「現在の設定確認」「PC設定用お好みワード発行」は [こちら](#) から。

設定・確認する

緊急地震速報

<画面遷移>

①メールボタン長押し→②「Cメールメニュー」→③「緊急地震速報」の「受信設定」

①

② Cメールメニュー

- 1 新規作成
- 2 受信BOX
- 3 送信BOX
- 4 **緊急地震速報**

③ 緊急地震速報

- 1 受信履歴
- 2 **受信設定**
- 3 受信音/ハイブ確認
- 4 マナー時の鳴動設定

フィルタリングサービス設定

<画面遷移>

①EZWebボタン押下→②「au oneトップ」→③「auお客様サポート」→④「申し込む/変更する」の「EZ安心アクセスサービスカスタマイズ設定」

①

② au one

auお客様サポート

③ お客様サポート

au向けのサポートメニュー

- ▼確認する
 - 通話料、請求金額、ご契約内容など
- ▼調べる
 - 料金プランなどのサービス概要、携帯電話
- ▼申し込む/変更する
 - 料金プラン、割引サービス、住所・連絡先

④ 申し込む/変更する

- ▼料金安心サービス
 - 申し込みや料金安心サービスに関する変更内容の確認
- ▼【利用者用】EZ安心アクセスサービスカスタマイズ設定
 - カスタマイズ内容の確認・管理者への設定変更依頼
- ▼【管理者用】EZ安心アクセスサービスカスタマイズ設定
 - カスタマイズの確認/設定・変更依頼の承認

災害用伝言板

<画面遷移>

①EZWebボタン押下→②「au oneトップ」→③「災害用伝言板」

①

② au one

災害用伝言板 運用中

③ 災害用伝言板

伝言板トップ

へサービス提供中へ
安否情報の登録・確認
ができます。

登録(登録可能地域は下
記のご利用地域情報を
ご確認ください)

確認
削除
安否お知らせメール設定

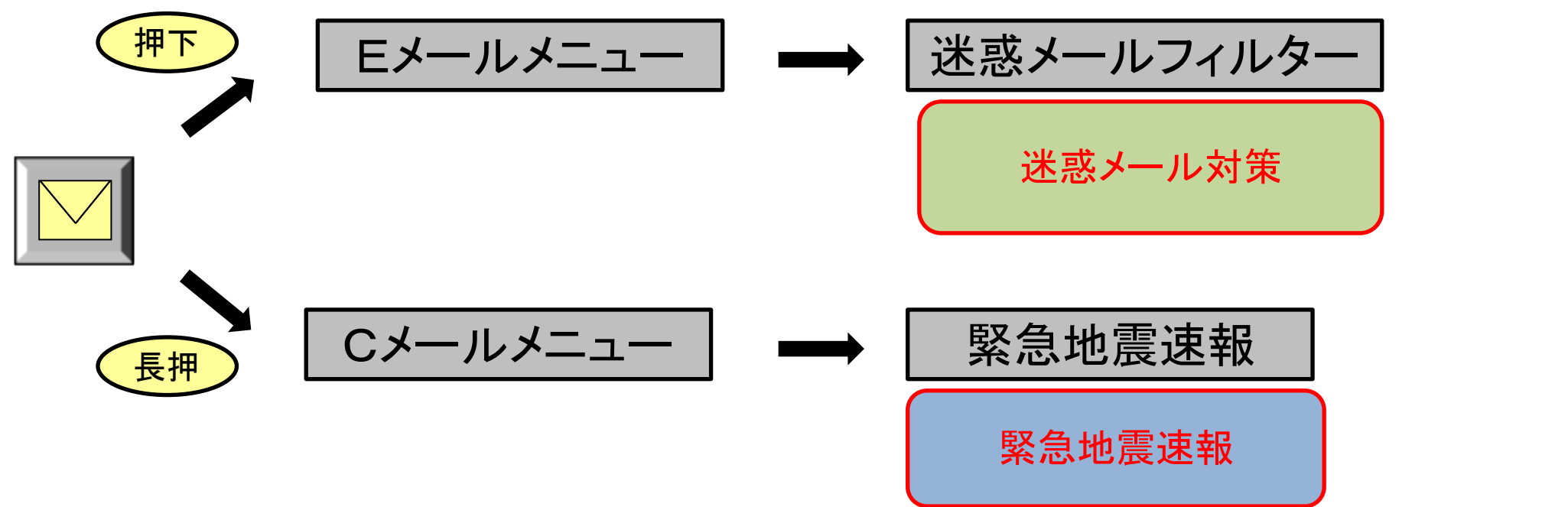
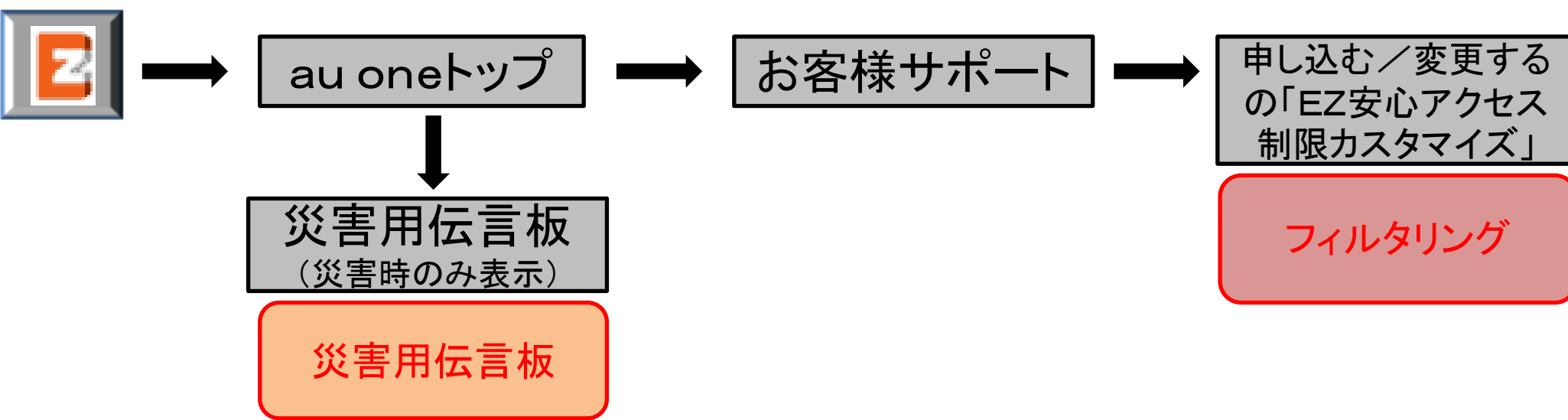
サービス概要
ご利用地域情報
お問合せ
災害対策への取り組み
災害関連情報

English

(C) KDDI

OK

(※) 災害時のみ画面に表示



迷惑メール対策設定

<画面遷移>
 ①Y!ボタン押下→②「Yahoo!ケータイトップ」→③「 My SoftBank設定・申込」→④「 My SoftBankメール設定」→⑤「メール設定」の「迷惑メールブロック設定」
 (Yahoo!きつつ契約の場合のみ④と⑤の間に暗証番号入力)

① Y!ボタン押下

② Yahoo!ケータイトップ画面

③ My SoftBank設定・申込画面

④ My SoftBankメール設定画面

⑤ メール設定画面

※ 画面はイメージです

設定・申込

フィルタリングサービス設定

<画面遷移>
 ①Y!ボタン押下→②「Yahoo!ケータイトップ」→③「 My SoftBank(設定・申込)」→④「各種変更手続き」(→利用規約同意→暗証番号入力)→⑤「メインメニュー」→⑥「オプションサービス変更」の「ウェブ利用制限」

① Y!ボタン押下

② Yahoo!ケータイトップ画面

③ My SoftBank(設定・申込)画面

④ My SoftBank画面

⑤ メインメニュー画面

⑥ オプションサービス変更画面

※ 画面はイメージです

設定・申込

緊急地震速報

<画面遷移>
 ①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「メール設定」→④「その他の設定」→⑤「緊急地震速報設定」の「受信設定」

① メールボタン押下

② メールメニュー画面

③ メール設定画面

④ その他の設定画面

⑤ 緊急地震速報設定画面

1 受信BOX
2 送信BOX
3 保存BOX
4 新規メール作成
5 テロメールテンプレート
6 SMS作成
7 メール問い合わせ
8 **メール設定**

1 メールアドレス
2 メール読み上げ
3 音/画面設定
4 バイブレータ
5 イルミネーション
6 文字設定
7 入力補助設定
8 **その他の設定**

1 感情/キーワードお知らせ
2 S!メール設定
3 SMS設定
4 **緊急地震速報設定**
5 メール設定確認
6 メール設定リセット

1 受信設定
2 着信音鳴動時間
3 目ナーモード時設定

1 メールメニューから「メール設定」を選択
2 「その他の設定」を選択
3 「緊急地震速報設定」を選択
4 「受信設定」を選択

災害用伝言板

<画面遷移>
 ①Y!ボタン押下→②「Yahoo!ケータイトップ」→③「災害用伝言板」

① Y!ボタン押下

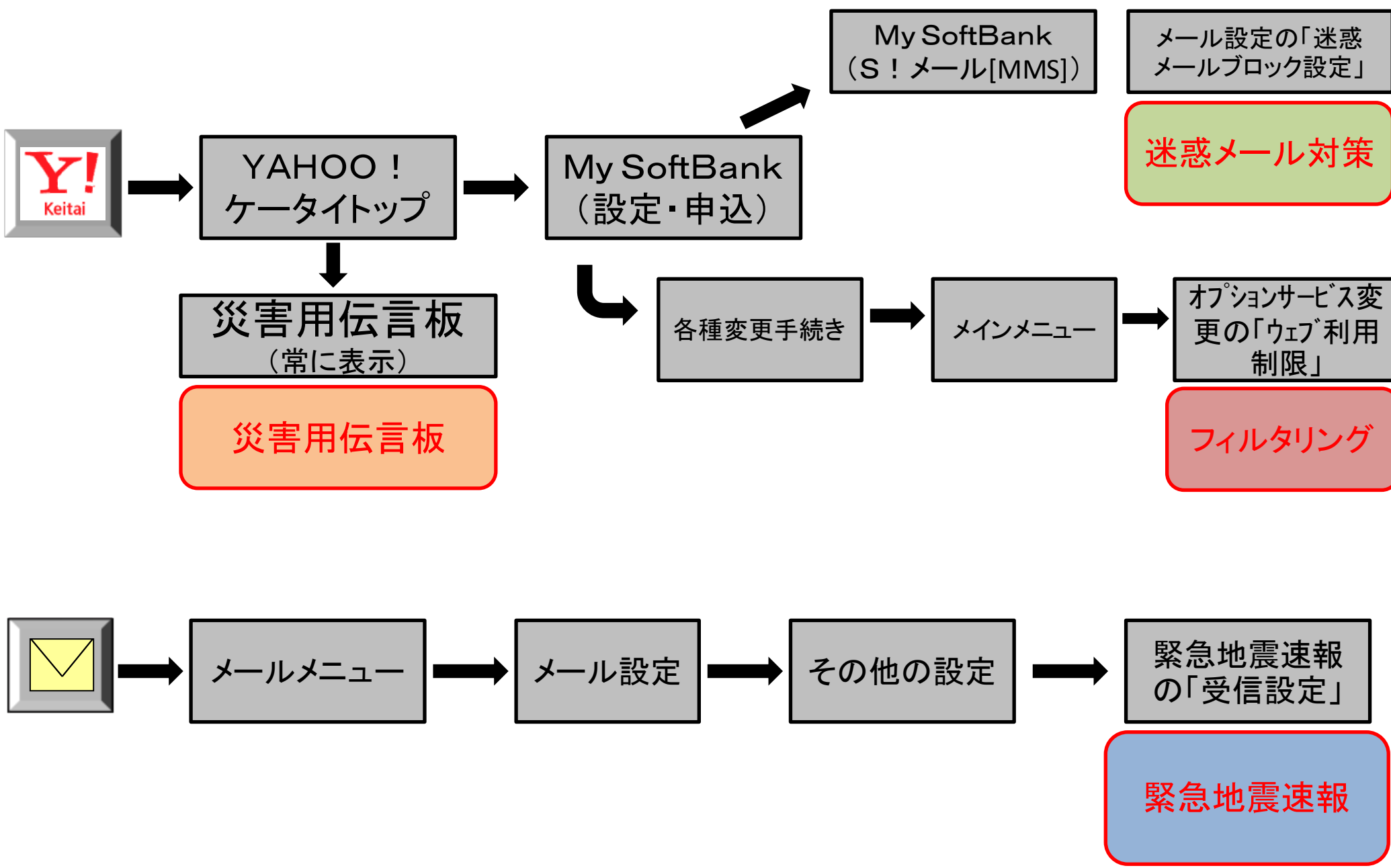
② Yahoo!ケータイトップ画面

③ 災害用伝言板画面

※ 画面はイメージです

災害用伝言板

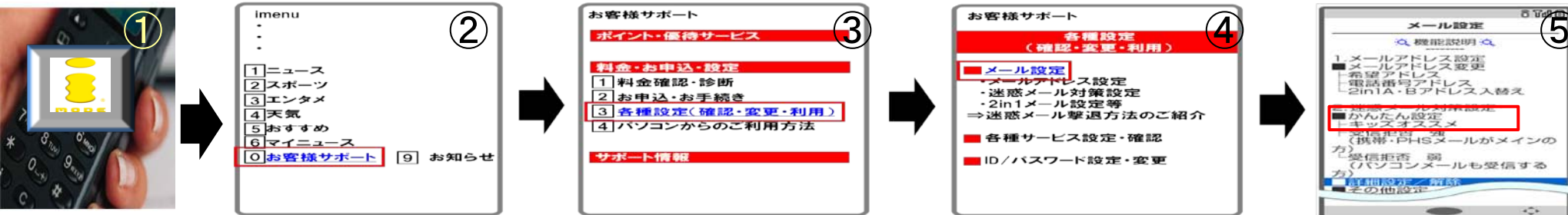
(※) 常に表示



各社の迷惑メール対策設定までの画面遷移

NTTドコモ

＜画面遷移手順＞①iボタン押下→②「iMenu」→③「お客様サポート」→④「各種設定」→⑤「メール設定」の「迷惑メール対策設定」



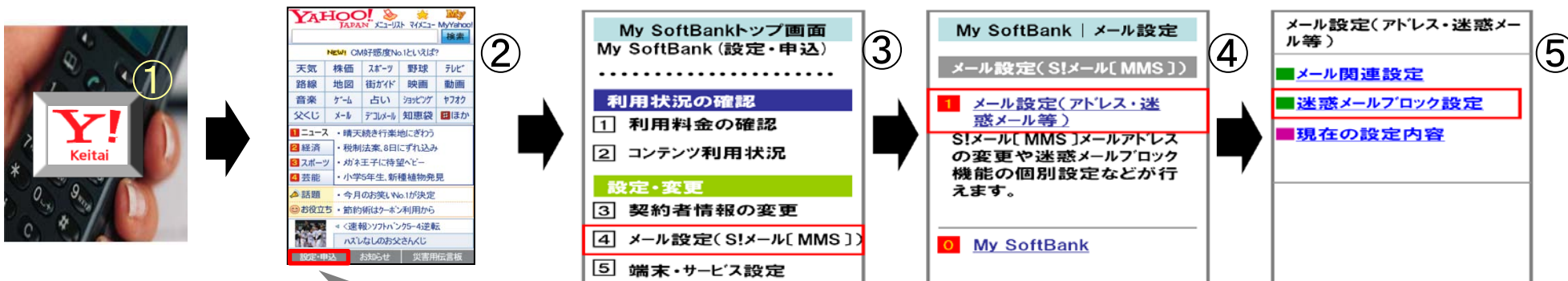
au by KDDI

＜画面遷移手順＞①メールボタン押下→②「Eメールメニュー」→③「迷惑メールフィルター」



SoftBank

＜画面遷移手順＞①Y!ボタン押下→②「YAHOO! ケータイトップ」→③「My SoftBank(設定・申込)」→④「メール設定(S!メール[MMS])」→⑤「メール設定(アドレス・迷惑メール等の「迷惑メールブロック設定」 (Yahoo! きっず契約の場合のみ④と⑤の間に暗証番号入力)



※画面はイメージです

設定・申込

各社のフィルタリングサービス設定までの画面遷移

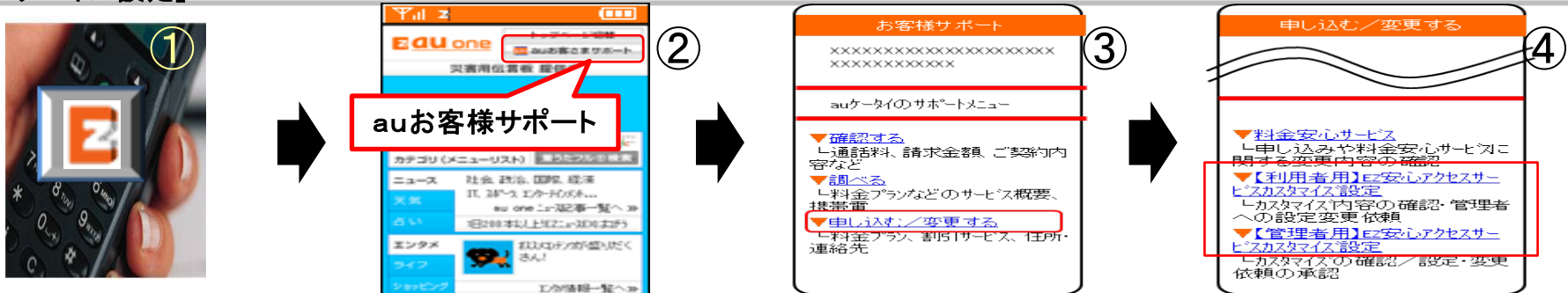
NTTドコモ

＜画面遷移手順＞①iボタン押下→②「iMenu」→③「お客様サポート」→④「各種設定」の「アクセス制限カスタマイズ」



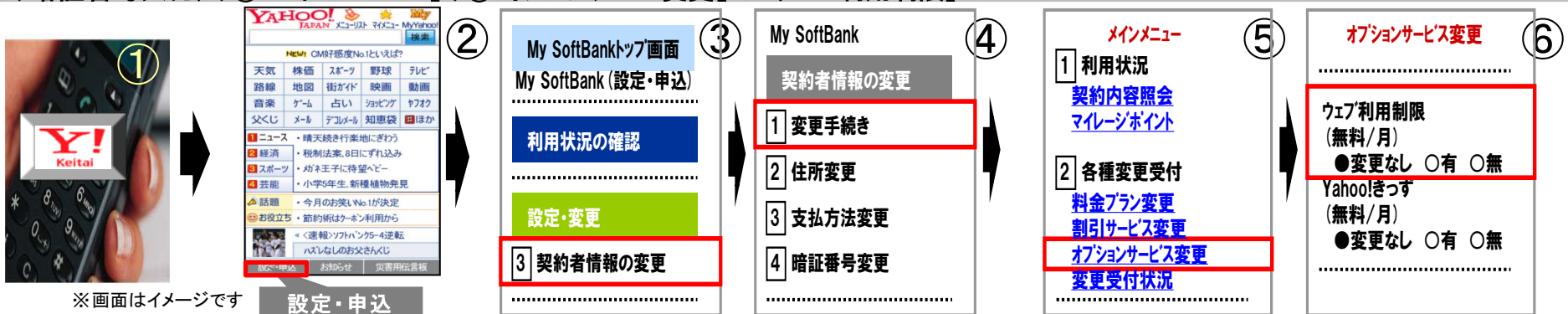
au by KDDI

＜画面遷移手順＞①EZWebボタン押下→②「au oneトップ」→③「auお客様サポート」→④「申し込む／変更する」の「EZ安心アクセスサービスカスタマイズ設定」



SoftBank

＜画面遷移手順＞①Y! ボタン押下→②「YAHOO! ケータイトップ」→③「My SoftBank(設定・申込)」→④「各種変更手続き」(→利用規約同意→暗証番号入力)→⑤「メインメニュー」→⑥「オプションサービス変更」の「ウェブ利用制限」



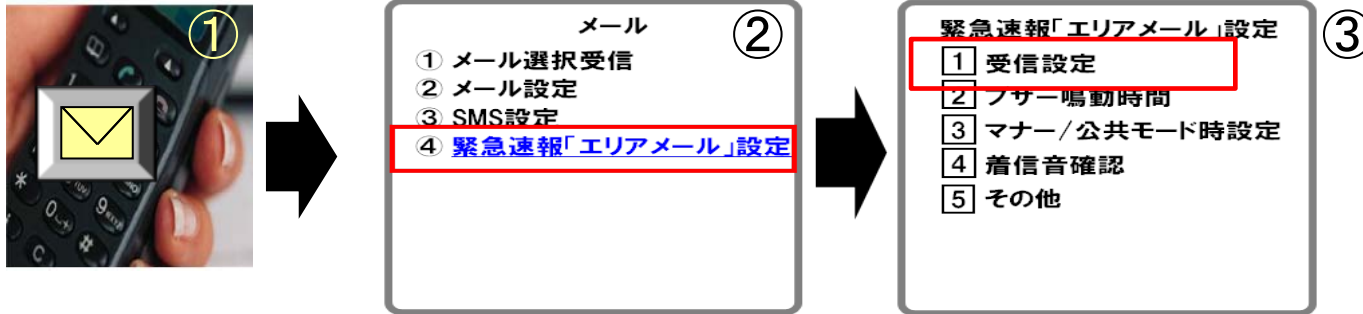
※画面はイメージです

設定・申込

各社の緊急地震速報設定までの画面遷移

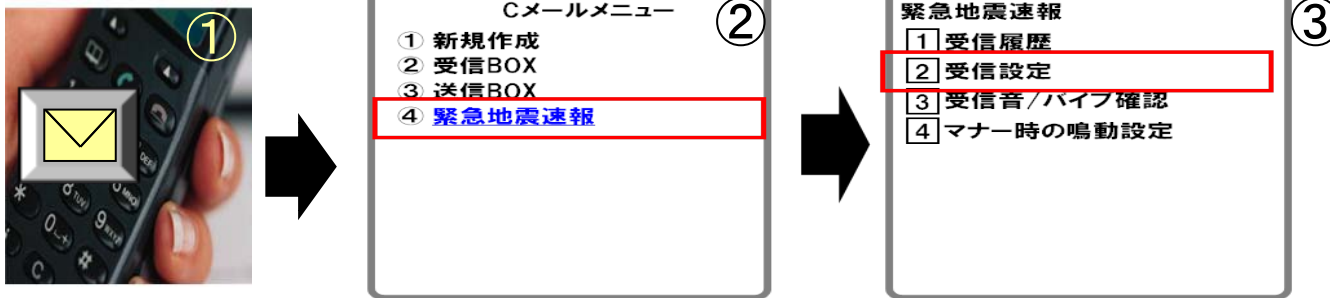
NTTドコモ

＜画面遷移手順＞①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「緊急速報「エリアメール」設定」の「受信設定」



au by KDDI

＜画面遷移手順＞①メールボタン長押→②「Cメールメニュー」→③緊急地震速報」の「受信設定」



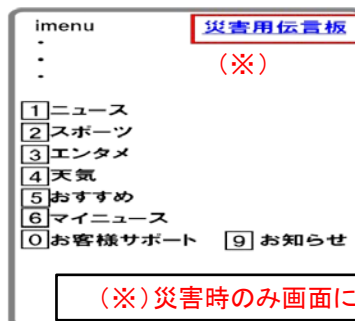
SoftBank

＜画面遷移手順＞①メールボタン押下→②「メールメニュー」→③「メール設定」→④「その他の設定」→⑤「緊急地震速報設定」の「受信設定」



NTTドコモ

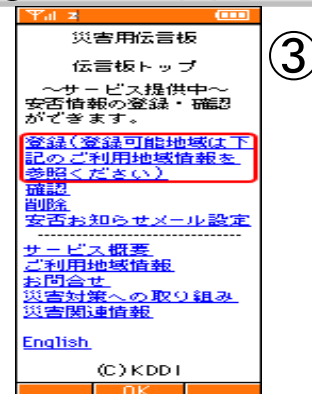
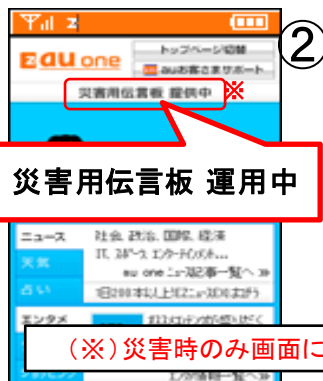
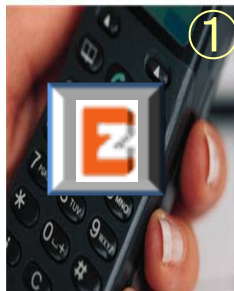
＜画面遷移手順＞①iボタン押下→②「iMenu」→③「災害用伝言板」



(*) 災害時のみ画面に表示

au by KDDI

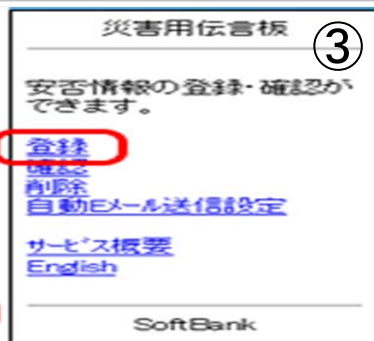
＜画面遷移手順＞①EZWebボタン押下→②「au oneトップ」→③「災害用伝言板」



(*) 災害時のみ画面に表示

SoftBank

＜画面遷移手順＞①Y!ボタン押下→②「YAHOO!ケータイトップ」→③「災害用伝言板」



(*) 常に表示

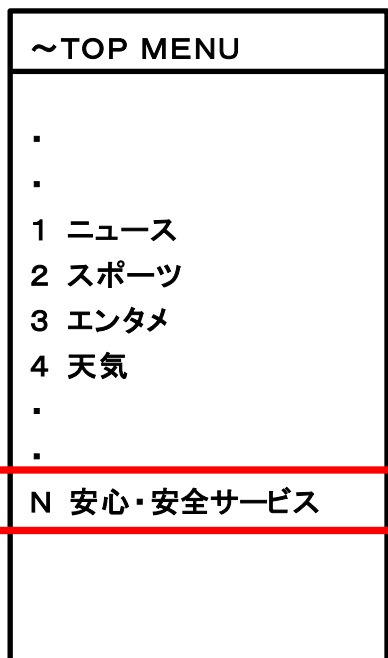
(参考)通常時は「自動Eメール送信設定」のみ操作可能

「トップメニュー」の中に、「安全・安心系サービス」に関する項目があり、そのリンク先に、「安全・安心系サービス」の一覧があると利用者にとって分かりやすいのではないか。

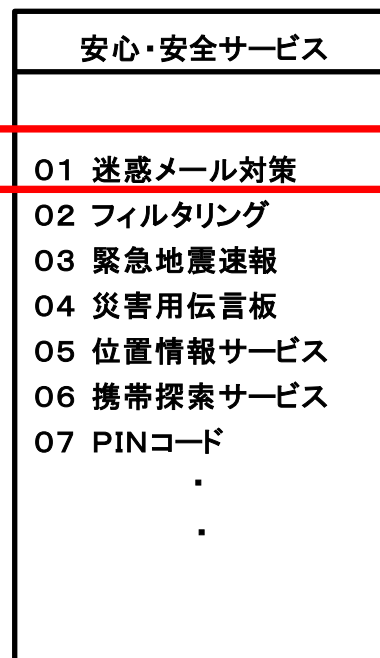
①ボタン押下



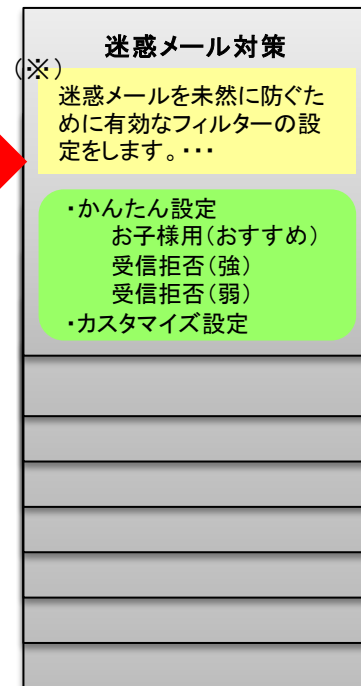
②トップメニュー



③安心・安全サービス一覧



④各サービスのページ



(※)当該サービスの目的等が簡潔に記載していると利用者にとって分かりやすいのではないか。

消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

- サービスの存在や内容について、相談員は理解、評価しているが、一般消費者に浸透しているか疑問
- 災害時の情報提供サービスについては、周知、啓発に努めることが必要
- 利活用促進のために取り組むべきこと
 - ①安全系サービスのサービスメニューをトップページに配置、確認画面のパターン化・統一化による操作性向上
 - ②災害時の情報提供サービスについては、待ち受け画面への表示など統一した基準の作成、契約時等における周知