

このハンドブックでも解決しないときは、お近くの総合通信局、または総務省電気通信消費者相談センターへ

**総務省 北海道総合通信局**  
〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1  
札幌第1合同庁舎  
電話番号 **011-709-3956**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 信越総合通信局**  
〒380-8795 長野市旭町1108  
長野第1合同庁舎  
電話番号 **026-234-9952**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 北陸総合通信局**  
〒920-8795 金沢市広坂2-2-60  
金沢広坂合同庁舎  
電話番号 **076-233-4429**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 中国総合通信局**  
〒730-8795 広島市中区東白島町19-36  
電話番号 **082-222-3376**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 四国総合通信局**  
〒790-8795 松山市宮田町8-5  
電話番号 **089-936-5042**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 九州総合通信局**  
〒860-8795 熊本市二の丸1-4  
電話番号 **096-326-7862**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 沖縄総合通信事務所**  
〒900-8795 那覇市東町26-29  
電話番号 **098-865-2302**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 東北総合通信局**  
〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23  
仙台第2合同庁舎  
電話番号 **022-221-0632**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 関東総合通信局**  
〒102-8795 千代田区九段南1-2-1  
九段第3合同庁舎  
電話番号 **03-6238-1935**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 東海総合通信局**  
〒461-8795 名古屋市中区白壁1-15-1  
名古屋合同庁舎第3号館  
電話番号 **052-971-9133**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 近畿総合通信局**  
〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44  
大阪合同庁舎第1号館  
電話番号 **06-6942-8519**  
受付時間/平日9:00~12:00、13:00~17:00

**総務省 電気通信消費者相談センター**  
〒100-8926 千代田区霞が関2-1-2  
中央合同庁舎第二号館  
電話番号 **03-5253-5900**  
受付時間/平日9:30~12:00、13:00~17:00

# 読んで納得、わかって安心 電気通信サービス

保存版 平成22年度版



# Q&A

わたしたち3人が、みなさんの「？」にお答えします！

**ケイちゃん**  
携帯電話・PHSを  
快適に利用するために

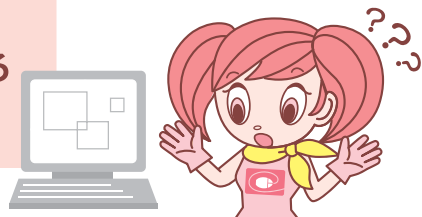
**アミちゃん**  
インターネットを  
楽しむために

**リンちゃん**  
電話サービスを  
安心・便利に利用するために



国内・国際電話、携帯電話・PHS、インターネット…  
電気通信サービスの発達によって、わたしたちの生活はとて便利になりました。

その一方で利用者みなさまが  
トラブルに巻き込まれる  
ことも少なくありません。



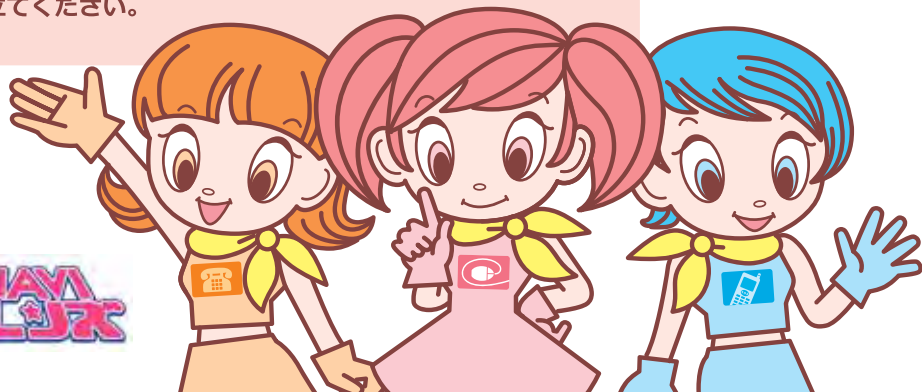
電話やインターネットを安心して  
利用するために必要なのは、  
事前のちょっとした知識！



このパンフレットでは、  
わたしたちE-NAVIフレンズがみなさんの疑問に  
Q&A方式でわかりやすくお答えします！  
ぜひお手元に保存していただき、電気通信サービスについて  
不安になったりお困りになったときはいつでも  
お役立てください。

※電気通信サービスって？

電気通信を利用して提供されるサービスのことをいい、国内電話、国際電話、携帯電話・PHS、インターネット、ADSL、マイライン等が対象になります。



文中に出てくる  
3つのマークに **注目!**



利用するために知っておきたい  
基礎知識です。



トラブルになる可能性があるので  
十分に注意しましょう。

## よくあるご質問

- 契約時の説明等に関するQ&A 03
- 架空請求・不当請求トラブルに関するQ&A 05
- 携帯電話の高額パケット請求に関するQ&A 07
- ユニバーサルサービス制度に関するQ&A 08

よくあるご質問

## 携帯電話・PHSを快適に利用するために

- 携帯電話不正利用防止法に関するQ&A 09
- 迷惑メールに関するQ&A 11
- 携帯電話の番号ポータビリティに関するQ&A 14
- 携帯電話利用時の注意点に関するQ&A 15
- フィルタリングに関するQ&A 17

携帯電話・PHS  
を快適に利用するために

## インターネットを楽しむために

- インターネット上の違法・有害情報に関するQ&A 19
- フィッシング詐欺に関するQ&A 21
- ネットセキュリティに関するQ&A 22
- インターネット上のマナーに関するQ&A 23

インターネット  
を楽しむために

## 電話サービスを安心・便利に利用するために

- IP電話に関するQ&A 24
- 災害用の伝言サービスに関するQ&A 25

電話サービス  
を安心・便利に利用するために

## 契約時の説明等に関するQ&A

**Q 01** 電気通信サービスを利用するためには、  
どんな点に注意が必要なの？



**A 01** 契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金等をよく確認しましょう。



●電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容等を十分に理解せず、あとでトラブルにならないように、電気通信事業者や代理店には、契約する前に基本的な契約内容等を説明することが義務付けられています。一方で、利用者側も電気通信事業者や代理店から、サービス内容、料金その他の支払が必要になる経費、契約の解除に伴う制限や違約金の有無を積極的に確認するよう心がけましょう。

### 〈携帯電話・PHS〉

- 携帯電話・PHSやインターネット接続サービス等の電気通信サービスを選ぶときは、サービスを受けることができる地域か、通信環境によってサービスの品質が低下することがあるか等をよく確認しましょう。
- 携帯電話・PHSの契約を結ぶときは、本人確認書類が必要になります。必要な書類や手続については、各電気通信事業者にお問い合わせ下さい。
- 携帯電話を海外で利用する場合の通話料・パケット通信料は、日本の料金体系とは異なり、各種割引サービスの提供がされず、高額になることがあります。また、海外で盗難・紛失に遭う等して携帯電話が第三者に使われることにより、高額請求の被害にあうケースが発生していますので、ご注意ください。
- 携帯電話が第三者に使われることにより、高額請求の被害にあうケースが発生しています。盗難・紛失した場合には、速やかに契約している携帯電話会社に連絡しましょう。



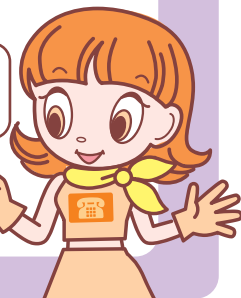
サービス内容の確認

契約内容の確認

利用料金の確認

積極的に確認しよう！

サービス内容



**Q 02** 未成年者が携帯電話やPHSの契約をする場合は、どんな注意が必要なの？



**A 02** 未成年者の契約には、親権者の同意が必要です。



- 未成年者が親権者の同意を得ないまま加入契約をして、料金の支払い等でトラブルになるケースがあります。
- 未成年者の加入契約の際に、親権者の同意を得ていない契約は取消しができる場合がありますが、未成年者が成人と偽って契約した場合等には取消しができないことがあります。
- 契約の際には、親権者の同意書類が必要になります。詳しい手続き等については各電気通信事業者にお問い合わせください。

- オプション加入やパソコンとのセットの契約で、低廉な価格で契約する場合、途中で契約を解約すると違約金が発生することがあります。見た目の安さで判断せず、契約内容をよく確認しましょう。

### 〈固定電話、IP電話、インターネットサービス〉

- 電話サービスを選ぶときには、サービスによっては110番、119番、0570等利用(接続)できないサービスの番号の有無をよく確認しましょう。
- 電話サービスやインターネット接続サービスを選ぶときは、サービス料金以外の工事費やモデムレンタル料の有無、サービス提供開始までの期間等をよく確認しましょう。
- インターネット接続サービスでは、契約時はプロバイダー側で回線事業者の契約の取り次ぎをする場合がありますが、サービスを解約する場合には、プロバイダーと回線事業者のそれぞれのサービスの解約手続きをしないと契約が継続されて、料金徴収が続くことになるので、注意が必要です。

携帯電話の盗難・紛失に注意！



## 架空請求・不当請求トラブルに関するQ&A

**Q 03** まったく身に覚えのない料金請求が届いたのですが、お金を支払う必要はあるの？



**A 03** 全く契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。



**!** アダルトサイト等の運営業者と関わりを持ちたくない等の理由で、利用料金や退会料等を払ってしまう方がいますが、一度でも支払うと業者は様々な理由をつけて、さらに料金請求をしてきます。執拗な請求があっても決して支払わないでください。

**Q 04** URLをクリックしたら、いきなり「登録完了画面」になってしまいました。どうしたらいいの？



**A 04** 契約した覚えがなければ無視しましょう。



**!** パソコンや携帯電話に「登録されました」や「入会ありがとうございます」と表示されても、そもそも契約が有効に成立しているとは限りません。契約した覚えがなければ無視しましょう。

**Q 05** 業者に連絡した方がいいの？



**A 05** あわてて業者へ連絡することは絶対にやめましょう。



**!** あわてて業者へ連絡することは、氏名や電話番号等の新たな個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。一般的に、インターネットではウェブページにアクセスした場合、メールアドレスや携帯電話事業者名が相手に伝わる場合があります。しかし、これらの情報だけでは、アクセスした人を特定することはできません。過度に不安になる必要はありません。

**Q 06** 「裁判所に訴える」、「強制執行する」等と  
言われていますが、どうしたらいいの？



**A 06** そうした文言に惑わされず、落ち着いて対処しましょう。



**!** 「裁判」、「強制執行」、「債権回収」等の法律用語等を持ち出してくる場合がありますが、そうした文言に惑わされることなく、落ち着いて対処しましょう。もしも、公的機関からの通知文書等が送付された場合には、その通知文書等の真偽について、直ちに無料法律相談等、最寄りの自治体の相談窓口にご相談しましょう。

**Q 07** 請求が脅迫めいています。どうしたらいいの？



**A 07** 最寄りの警察署に相談しましょう。



**!** 脅迫めいた請求や、常識的に考えて迷惑な時間帯に何度も執拗に連絡してくるような場合は、恐喝等の犯罪に該当する可能性があります。最寄りの警察署に相談しましょう。

**Q 08** 何度もメールの請求が届く場合には、どうしたらいいの？



**A 08** 迷惑請求メールをブロックしましょう。



**!** 契約しているプロバイダーや携帯電話会社の迷惑メール対策サービスを利用して、迷惑請求メールをブロックしましょう。設定の方法については、各電気通信事業者にご確認ください。

**Q 09** パソコンに請求画面が表示され続けてしまいます。  
どうしたらいいの？



**A 09** プログラム削除の方法を確認してください。



パソコンに請求画面が表示されて消えないのは、請求画面を表示させるプログラム(コンピューターウイルス)に感染しているためです。ウイルスを駆除するためには、パソコンメーカーや契約しているプロバイダーにプログラム削除の方法を確認してください。

架空請求・  
不当請求トラブル  
に関するQ&A

携帯電話・PHS  
を快適に利用するために

インターネット  
を楽しむために

電話サービス  
を安心・便利に利用するために

## 携帯電話の高額パケット請求に関するQ&A

**Q 10** 携帯電話のパケット通信料金が思いがけず高額となる理由として、どんなものがあるの？



**A 10** 携帯電話のパケット通信料金は、通信時間ではなくデータ量によって変わるので、注意が必要です。



携帯電話でウェブサイトを開覧したり、ウェブサイトから音楽ファイルをダウンロードしたり、電子メールを送受信する場合にはパケット通信料金が発生しますが、次のような場合に特に注意が必要です。

- 音楽ファイル、動画、ゲームソフト等データ量が多いアプリケーション等をダウンロードする場合
- 通常のパソコン向けのウェブページ(フルブラウザ)を開覧する場合
- パソコン等に携帯電話をつないでインターネット接続を行う場合
- 海外でインターネットへ接続する場合

**Q 11** パケット通信料金が高額となるのを防止するためには、どのような対策が必要なの？



**A 11** 契約時にパケット通信に関する説明を受けることや、携帯電話事業者のカタログやホームページで確認することが必要です。



次のような点について、確認することが必要です。

- 現在、各携帯電話事業者ともパケット通信料金が一定額で収まるプラン(定額制プラン)を提供しています。このプランに加入することによって、高額請求のトラブルを防ぐことができます。
- パケット定額制プランの対象外となるサービスを確認しましょう。
- パケット料金が一定額を超えた場合に、利用者に通知されるサービスや利用が制限されるサービスを利用しましょう。
- ファイルをダウンロードする場合に、ファイルのサイズ等を参考にして、パケット通信料金がどれくらいになるか確認しましょう。なお、ゲームサイト等では、ゲームのコンテンツ料金は無料でも、パケット通信料金は別途発生するので注意が必要です。

## ユニバーサルサービス制度に関するQ&A

**Q 12** ユニバーサルサービス(基礎的電気通信役務)とはどんなサービスなの？



**A 12** 電気通信事業法により、「日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです。



加入電話の基本料や、社会生活上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から設置されている第一種公衆電話、さらに特例料金となる離島通話及び緊急通報(110番、118番、119番)がこれに当たります。

**Q 13** ユニバーサルサービス制度とは、どんな制度なの？



**A 13** ユニバーサルサービスの提供に必要な費用を電話会社全体で負担していく制度です。



ユニバーサルサービス提供事業者であるNTT東日本・西日本が加入電話等のユニバーサルサービスの提供を確保するために必要な費用を、NTT東日本・西日本だけでなくNTT東日本・西日本のユニバーサルサービス提供設備と接続等することによって受益する固定電話、携帯電話、IP電話等の電話会社全体で応分に負担していく制度です。

**Q 14** ユニバーサルサービス制度が必要になったのはなぜ？



**A 14** ユニバーサルサービスの確保に必要な費用が不足しているからです。



携帯電話やIP電話の普及及び電話サービスの競争の進展等で、ユニバーサルサービスの確保に必要な費用が不足しています。このままでは、NTT東日本・西日本だけでユニバーサルサービスを維持することができなくなるため、主要な電話会社全体で支えていくことになりました。

総務省 ユニバーサルサービス制度  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/universalservice/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/universalservice/)

社団法人電気通信事業者協会 ユニバーサルサービス支援業務  
<http://www.tca.or.jp/universalservice/>

携帯電話の高額パケット請求  
ユニバーサルサービス制度  
に関するQ&A

携帯電話・PHS  
を快適に利用するために

インターネット  
を楽しむために

電話サービス  
を安心・便利に利用するために

## 携帯電話不正利用防止法に関するQ&A

**Q 15** 携帯電話不正利用防止法って、どんな法律なの？



**A 15** 携帯電話を契約するときの本人確認の義務付けや、携帯電話を無断で譲渡することを禁止する法律です。



携帯電話不正利用防止法(※1)は、いわゆる「振り込め詐欺」の犯罪の深刻化を受け、平成17年4月に成立しました。同法は、携帯電話事業者(※2)に対して契約時・譲渡時の本人確認等を義務付けるとともに、携帯電話の無断譲渡の禁止等

内容としています。確実な契約者確認の実現のため、携帯電話の契約をする際には店頭で本人確認を求められます。また、同法は平成20年6月に改正され、同年12月に改正法が施行されました。この改正により、携帯電話のレンタル業者による本人確認義務が厳格化されるとともに、SIMカードの無断譲渡が禁止されることとなりました。

(※1) 正式には「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」といいます。

(※2) PHS事業者も含みます。



契約者を特定できない携帯電話



契約時・譲渡時の  
本人確認等

### 主な内容

- 携帯電話事業者は、契約時・譲渡時に契約者及び譲受人の本人確認を行わなければなりません。
- 自己名義の携帯電話等を携帯電話事業者に無断で譲渡してはいけません。
- 他人名義の携帯電話等を譲渡したり、譲り受けたりしてはいけません。
- 携帯電話のレンタル業を営む場合は、契約者の本人確認を行わなければなりません。
- 警察から携帯電話等が犯罪に利用されている旨の通知を受けた場合、携帯電話事業者は契約者の確認を行うことができます。
- 携帯電話事業者は、契約者が確認に応じない場合には役務の提供を拒むことができます。

**Q 16** 携帯電話を購入したり借りたりするときの本人確認はどうやって行うの？



**A 16** 免許証やパスポート等、顔写真付きの公的身分証の提示が求められます。



本人確認の際は、原則として免許証、パスポートといった顔写真付きの公的身分証の提示を求められることになります。具体的には、各携帯電話事業者にお問い合わせください。

**Q 17** 携帯電話を数台持っているんだけど、これらの携帯電話を販売することは犯罪になるの？



**A 17** 親族等に譲渡するとき以外は、あらかじめ携帯電話事業者の承諾が必要です。



携帯電話を譲渡するときは、親族等に譲渡するときを除いて、あらかじめ携帯電話事業者の承諾を得なければなりません。携帯電話事業者の承諾を得ずに、業として有償で譲渡すると処罰されます。勧誘や広告行為についても、同様に処罰されますので、ご注意ください。



無許可

総務省 携帯電話不正利用防止法のページ

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/050526\\_1.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/050526_1.html)

## 迷惑メールに関するQ&A

携帯電話やパソコンで電子メールを利用しているのですが、毎日迷惑メールが送信されてきます。何かいい対策はないの？



Q  
18

A  
18

迷惑メールを受信しないような対策を講じることが重要です。



迷惑メールについては、これまで、総務省、携帯電話事業者、プロバイダー等官民双方が様々な対策をとってきたところですが、利用者側でも迷惑メールを受信しないような対策を講じることが重要です。利用者が講じることができる対策としては、以下のようなものが考えられます。(利用しているサービス、機種によっては対応できないものもあります。)

### ① 必要以上に自分のアドレスを他人に漏らさない。

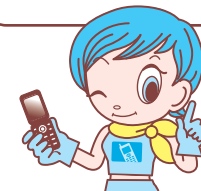
自分のアドレスを、無料サイトに気軽に登録したり、ホームページ上に掲載したりする等して、必要以上に他人に漏らすと、迷惑メール送信業者のリストに掲載され、迷惑メールを受信する可能性が高まりますので、気を付けましょう。



なお、最近は、知らないうちにスパイウェア※をインストールしてしまい、アドレス等の個人情報を意識せずに漏らしてしまうこともありますので、インターネット上のソフトをインストールする際は、利用規約をよく読む等、十分な注意が必要です。また、バナーをクリックしただけで、メールアドレスやパスワードを漏えいさせるウイルス等に感染してしまうこともありますので、不用意にアダルトサイト等を閲覧しないことや、ウイルス対策をしっかり行うことも重要です。

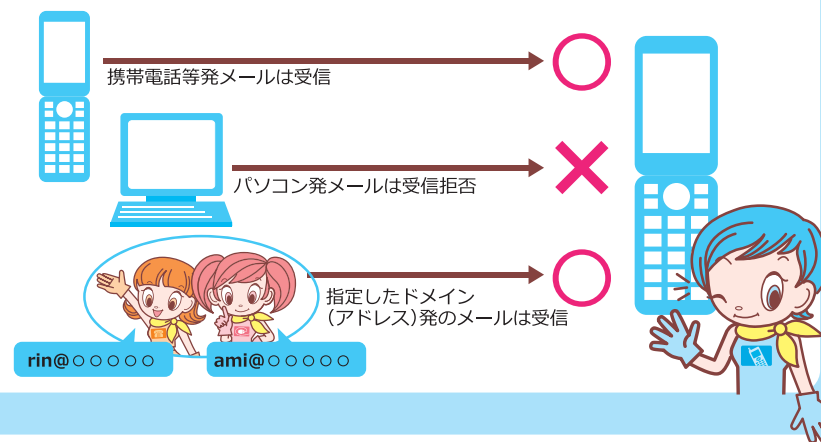
※「スパイウェア」とは、パソコン内にある個人情報等をインターネット経由で流すソフトやプログラムのことをいい、ネット上でクレジットカード番号を打ち込んだため、スパイウェアにより信用情報を盗まれてしまったという事件も発生しています。他のフリーソフト等とセットで配布され、インストール時にはそのソフトと一緒に利用条件の承諾等を求められることがありますが、利用条件の細かいところまで読む人はほとんどいないため、スパイウェアに気づかず、スパイウェアごとソフトをインストールしている場合が多いといわれています。ソフトをインストールするときは、利用条件等をよく読んで十分確認するようにしましょう。最近では、スパイウェア対策ソフトもありますので、それらのソフトを利用してもよいでしょう。

ウイルス対策は  
しっかりと！



### ② 指定したドメインやアドレスからのメールのみ受信するように設定する。

迷惑メール送信業者は、パソコンから大量に送信するのが通例です。そこで、携帯電話を利用している場合は、パソコン発の迷惑メールをブロックするため、携帯電話事業者のドメインから送信されるメールのみ受信する等の「ドメイン指定受信」機能を活用するのが有効な対策となります。(この場合、パソコン発のメールであっても、事前にそのドメイン(若しくは特定のアドレス)を受信するよう設定しておけば、受信することが可能です。)

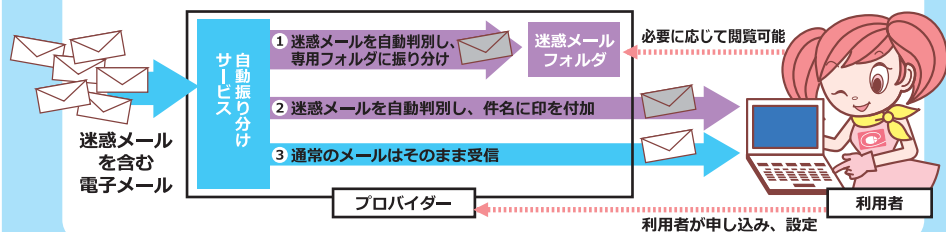


## 迷惑メールに関するQ&A(つづき)

### ③自動振り分け(フィルタリング)サービスを利用する。

プロバイダーでは、迷惑メールと思われる受信メールを自動的に判別して振り分けたり、件名に迷惑メールと分かる印を付ける等のサービス(フィルタリングサービス)を提供したりしていることがあります。パソコンで電子メールを受信している場合は、そういったサービスを利用することが有効な対策の1つです。

フィルタリングサービスは、基本的に利用する側が設定して初めて有効になるようになっています。利用している事業者の提供するサービスを確認して、自分で設定を行うことが大切です。



身に覚えのない広告宣伝メールや、本文中に氏名・住所等の記載のない広告メールを受信した場合は、どうすればいいの？

Q 19

A 19

(財)日本データ通信協会に設置された迷惑メール相談センターに情報提供をお願いします。

迷惑メール相談センター 電話: 03-5974-0068  
<http://www.dekyo.or.jp/soudan/> (平日 10:00~17:00)

- 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(特定電子メール法)では、広告宣伝メールについて、事前の同意のない者に対する送信の原則禁止(オプトイン規制)、送信者等の氏名・名称等の表示義務、受信拒否をした場合の再送信の禁止、送信者情報(送信に用いたメールアドレス等)を偽った電子メールの送信の禁止等が定められています。
- 不審な広告宣伝メールを受け取ったときは、メールの中に記載されているURL(リンク先)を不用意にクリックしないようにしましょう。クリックするだけで不当に料金を請求するワンクリック詐欺の被害に遭うことがあります。また、出会い系サイト等のトラブルに巻き込まれることもありますので、リンク先が信頼できるサイトかどうかチェックする等の注意が必要です。

#### 【電子メールに関するその他の注意点】

広告宣伝メールに限らず身に覚えのない不審なメールを受け取ったときは、ウイルスに感染してしまう場合もありますので、開封せずに削除してしまうことも安全面からは必要です。また、不審なメールにファイルが添付されている場合は、絶対に開いてはいけません。

## 携帯電話の番号ポータビリティに関するQ&A

Q 20

携帯電話の番号ポータビリティとはどのようなサービスなの？

A 20

携帯電話の利用者が携帯電話会社を変更した場合に、電話番号はそのままで変更後の携帯電話会社のサービスを利用できるサービスです。

Q 21

090・080の電話番号であれば番号ポータビリティが利用できるの？

A 21

利用できない場合があります。

090・080の電話番号であっても、以下のサービスについては携帯電話の番号ポータビリティが利用できない場合があります。

- ①衛星船舶電話サービス及び衛星携帯電話サービス
- ②データ通信専用サービス
- ③新規契約の受付を停止しているか、受付停止の予定を公表しているサービスに契約を変更する場合。(ただし、当該サービスから番号ポータビリティを利用して他社の携帯電話サービスに契約を変更する場合は利用可能です。)

Q 22

利用の際の注意点はあるの？

A 22

携帯電話の番号ポータビリティを実施すると、変更前の携帯電話会社との契約は解除(解約)となり、変更後の携帯電話会社と新たに契約(新規契約)することとなります。

以下のような点に気をつけましょう。

- ①現在契約している携帯電話会社が発行したメールアドレスは引継ぎできません。
- ②現在契約している携帯電話会社が提供しているサービス(料金プラン・割引サービス等)は解約とともに終了となります。
- ③コンテンツプロバイダーが提供しているコンテンツや電子マネー等は引継ぎできない場合があります。
- ④年間契約等の割引サービスを契約している場合は、解約に伴い、別途費用が発生する場合があります。
- ⑤変更後の携帯電話会社から発売されている携帯電話端末が必要になります。

総務省 携帯電話の番号ポータビリティ広報サイト

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/mnp/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/mnp/index.html)

## 携帯電話利用時の注意点に関するQ&A

**Q 23** 一部の携帯電話が使用できなくなると聞きましたが、本当なの？



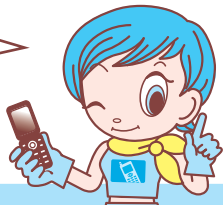
**A 23** 携帯電話事業者各社では高機能な携帯電話システムへの移行を進めています。



携帯電話については、従来使用されてきた第2世代(2G)から、周波数利用効率がより高く、高機能なシステムである第3世代(3G)への移行が進められており、携帯電話事業者では第3世代携帯の普及に取り組んでいます。

現在、一部の携帯電話事業者で提供している第2世代携帯電話はサービスが終了する予定です。携帯電話事業者から第3世代携帯への移行の通知がされていますので、携帯電話事業者にお問い合わせください。

詳しくは  
携帯電話事業者へ！



**Q 24** 携帯電話が故障したので修理に出したところ、水濡れが原因だと言われました。水に濡らした覚えはないのですが。



**A 24** 携帯電話は精密機器です。取扱いには注意しましょう。



携帯電話は、精密機器なので湿気に敏感です。携帯電話を胸ポケット等に入れている場合には、汗や体温による湿気が発生し、故障することがあります。取扱いには十分注意しましょう。

**Q 25** 携帯電話のゲームサイトを利用するためには、どんな点に注意が必要なの？



**A 25** 料金についてきちんと確認するようにしましょう。



携帯電話のゲームサイトには、ゲーム自体は「無料」のものが多くありますが、ゲーム内の自分の分身を飾るアイテムやゲームを有利に進めるための特別なアイテムは、「有料」となっている場合があります。結果として数万円の請求になってしまうことがあります。また、サイトの利用にはパケット通信料金が発生します。利用の際には、これらについてきちんと確認するようにしましょう。また、未成年者が利用する際には、親権者が利用規約を確認するようにしましょう。

**Q 26** 中古の携帯電話端末を購入したいのですが、何か注意する点はあるの？



**A 26** 一部の携帯電話事業者では、通話・通信サービスが利用できないように接続制限をかけることがあります。



盗難や契約時における本人確認書類の偽造等により不正に入手された携帯電話端末の一部が、中古市場に流通している事実があります。このため、一部の携帯電話事業者では、購入者としては中古市場等で不正な方法で入手していない携帯電話端末であっても、盗難や本人確認書類の偽造等により不正に入手された携帯電話端末であることが明らかになった場合、通話・通信サービスが利用できないように接続制限をかけることがあります。このため、携帯電話事業者等の販売店以外(ネットオークション等)で、携帯電話端末を購入する場合には、接続制限対象の端末かどうかを携帯電話会社が開設している確認サイトで確認してから購入しましょう。

## フィルタリングに関するQ&A

### Q 27 フィルタリングって何？



**出会い系サイト、アダルトサイト等、青少年に見せたくないサイトの閲覧を制限する機能のことです。**



フィルタリングとは、インターネット上の出会い系サイト、アダルトサイト等の青少年に見せたくないサイトの閲覧を制限する機能のことです。この機能は、違法・有害なサイトを見ることができないようにするばかりでなく、悪質・違法なサイトにアクセスすることによって発生するトラブル(不当な高額請求、迷惑メールの受信等)からの回避効果もあるため、子供たちをインターネットを通じたトラブルから保護する有効な手段でもあります。フィルタリングの方式としては、①ホワイトリスト方式、②ブラックリスト方式、③時間制限等があり、お子さんの成長にあわせて適切な方式を選択することが重要です。

- ①**ホワイトリスト方式**:子どもにとって安全で有益と思われる、一定の基準を満たしたサイトのみアクセス可能で、それ以外のサイトへのアクセスを制限する方式
- ②**ブラックリスト方式**:原則すべてのサイトにアクセス可能ですが、出会い系やギャンブル等、子供に有害と思われる特定のサイトへのアクセスだけを制限する方式
- ③**時間制限**:子どもが一人で夜中にインターネットにアクセスすることができないよう夜間から早朝にかけてすべてのサイトへのアクセスを停止する方式

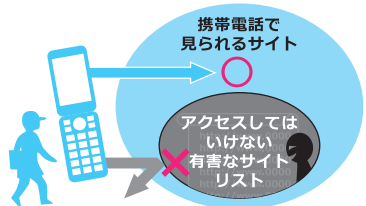
#### ホワイトリスト方式

健全なサイトのみをリスト化し、それ以外は見られないようにする方式



#### ブラックリスト方式

有害なサイトをリスト化し、それらを見せないようにする方式



### Q 28 フィルタリングを利用するには、どんな方法があるの？



**市販のフィルタリングソフトをインストールする方法や、フィルタリングサービスを利用する方法があります。**



パソコンの場合は、市販のフィルタリングソフト(家電量販店等で販売されています)をインストールする方法や、プロバイダーが提供しているフィルタリングサービスを利用する方法があります。また、携帯電話・PHSの場合は、携帯電話各社がフィルタリングサービス(iモードフィルタ、EZ安心アクセスサービス、ウェブ利用制限、有害サイトアクセス制限サービス等)を提供(無料)しています。なお、既に携帯電話・PHSをお持ちの場合でも親権者からフィルタリングサービスを申し込むことが可能です。

- 青少年が使用する携帯電話・PHSの契約時には、親権者からフィルタリングサービスの不要の申出がない限り、フィルタリングサービスが設定されます。
- 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(平成21年4月1日施行)によって、親権者は、青少年(18歳未満の者)に使用させる携帯電話の契約時に、使用者が青少年であることを携帯電話各社に申告する必要があります。

#### フィルタリング紹介サイト

〈総務省 ホームページ〉 [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/filtering.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/filtering.html)  
 〈電気通信事業者協会 ホームページ〉 <http://www.tca.or.jp/mobile/filtering.html>  
 〈財団法人インターネット協会 ホームページ〉 <http://www.iajapan.org/rating/>

#### 携帯電話各社におけるフィルタリングサービスのお問い合わせ先 <2009年12月現在>

NTTドコモ	【ドコモの携帯電話から】局番なし151(無料) 【一般電話から】0120-800-000(無料)	ウィルコム	【ウィルコムのPHSから】局番なし116(無料) 【一般電話から】0120-921-156(無料)
a u	【auの携帯電話から】局番なし157(無料) 【一般電話から】0077-7-111(無料)	イーモバイル	【イーモバイルの携帯電話から】局番なし157(無料) 【一般電話から】0120-736-157(無料)
ソフトバンクモバイル	【ソフトバンクの携帯電話から】局番なし157(無料) 【一般電話から】0088-21-2000(無料)		

### Q 29 携帯電話のフィルタリングサービスを設定すると、コミュニティサイト\*等へ一律アクセスできなくなり、使いにくいって聞いたけど。



**第三者機関\*が認定したサイトについては、現在、閲覧することが可能となっています。**

一部の携帯電話事業者では、閲覧制限の対象となっているサイトについて、保護者が閲覧可能なサイトを個別に設定できる機能(いわゆる「カスタマイズ機能」)を提供しております。この機能を利用すれば、お子さんの成長やご家庭の方針に合わせて閲覧可能な範囲を設定することができます。

\*モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)

青少年を違法・有害情報から保護し、健全なモバイルコンテンツの発展を促進することを目的として設立された第三者機関です。現在の認定サイトについては、こちらをご覧ください。

〈P C〉 <http://www.ema.or.jp/ema.html> 〈モバイル〉 <http://www.ema.or.jp/m/>

## インターネット上の違法・有害情報に関するQ & A

**Q 30** インターネット上で違法・有害情報を発見した場合には、どうしたらいいの？



**A 30** 「インターネット・ホットラインセンター」か、警察に通報してください。



インターネット上で違法な情報を発見した場合には、「インターネット・ホットラインセンター」か、警察に通報してください。公序良俗に反するような有害な情報を見つけた場合には、「インターネット・ホットラインセンター」へ情報提供してください。

なお、違法・有害な情報が掲載されているサーバや電子掲示板の管理者に情報提供する方法も考えられます。

●インターネット・ホットラインセンターは、インターネット利用者から違法・有害情報に関する情報提供を受け付け、一定の基準に従って情報を選別した上で、警察への情報提供、電子掲示板の管理者等への送信防止措置依頼等を行う民間団体です。詳しくは、ホームページをご覧ください。

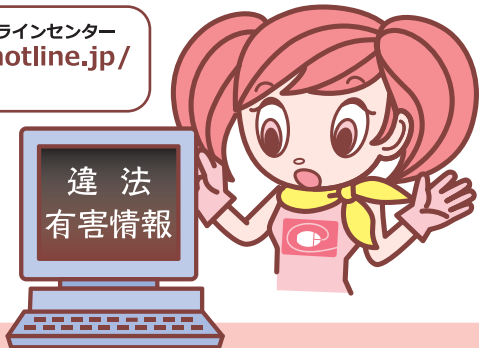
<インターネット・ホットラインセンター> <http://www.internethotline.jp/>

●なお、サーバや電子掲示板の管理者が誰かわからないときは、.jpドメインの場合には(株)日本レジストリサービス、.comや.netドメインの場合には国際組織INTERNICの提供するWhoisサービスを利用することで、連絡先を調べることができます。

<(株)日本レジストリサービスWhois> <http://whois.jp.rs.jp/>

<INTERNIC Whois> <http://www.internic.net/whois.html>

違法な情報はインターネット・ホットラインセンター  
<http://www.internethotline.jp/>  
もしくは警察へ！



**Q 31** インターネット上で自分の権利を侵害するような書き込みを発見した場合には、どうしたらいいの？



**A 31** サイトの管理者等に対して削除要求できます。



ご自身の権利を侵害するような書き込みがあった場合には、プロバイダー責任制限法(※)や名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン等に基づき、本人からサイトの管理者等に対して削除の要求をすることが可能です。

※「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報開示に関する法律」

●具体的な手続き等については、「プロバイダー責任制限法 関連情報Webサイト」をご覧ください。

<http://www.isplaw.jp/>

**Q 32** 携帯電話やパソコンに楽曲をインターネットでダウンロードするとき何に気をつければいいの？



**A 32** 歌手やレコード会社の許可をもらって配信しているサイトかどうかを確認しましょう。



平成22年1月の改正著作権法の施行により違法なサイトと知りながら楽曲をダウンロードすることは私的利用目的でも違法になりました。

歌手やレコード会社の許可をもらっているサイトかどうかを確認しましょう。

## フィッシング詐欺に関するQ & A

**Q 33** フィッシングって何？



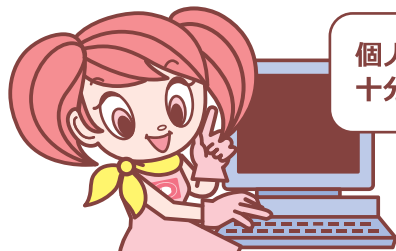
**A 33** 金融機関等を装い、銀行口座番号、クレジットカード番号、ID、暗証番号やパスワードといった個人情報を巧みに詐取する行為です。



フィッシング (Phishing) とは、クレジットカード会社や銀行、オンラインショッピング事業者、オークション事業者等を装った電子メールを不特定多数に送り、偽のホームページにアクセスするよう仕向け、銀行口座番号、クレジットカード番号、ID、暗証番号やパスワードといった個人情報を巧みに詐取する行為です。

金融機関等が個人情報をメールで尋ねるようなことはほとんどありませんが、もし、個人情報を入力させるようなメールを受信した場合は、メール本文にあるリンクはクリックせずに、送信元のホームページ等を確認する等十分注意して対応してください。

また、最近ではセキュリティの脆弱性を利用し、正しいホームページアドレスを入力しても偽のホームページに自動的につながるようにして、個人情報を入力させようとするファームング (Pharming) と呼ばれる新たな手口も出現していますので、注意が必要です。



個人情報を入力する時は十分に注意しましょう

● フィッシング対策に対する政府の取組み

各都道府県警察の「フィッシング110番」ホームページ  
<http://www.npa.go.jp/cyber/policy/phishing/phishing110.htm>

フィッシング対策協議会ホームページ  
<http://www.antiphishing.jp/>

## ネットセキュリティに関するQ & A

**Q 34** コンピュータウイルスへの感染や第三者の不正な侵入 (不正アクセス) といった、インターネット上の危険からコンピュータを守るためには、どんな対策をすればいい？



**A 34** 基本となる情報セキュリティ対策には、以下の3つがあります。

- ① **ソフトウェアの更新 (最新のセキュリティパッチの適用)**  
 Webブラウザや電子メールソフト、OSでは、情報セキュリティ上の問題を解決するための修正プログラムが、メーカーから提供されることがあります。これらの修正プログラムを定期的に適用して、できる限りソフトウェアを最新の状態に保つように心がける必要があります。
- ② **ウイルス対策サービス・ソフトの導入**  
 最近のコンピュータウイルスは、電子メールやホームページを見ただけで感染するウイルスばかりではなく、勝手にインターネットを通じて感染するタイプのウイルスも出現してきています。ウイルスに感染しないようにするためには、ウイルス対策サービス・ソフトを導入することが必要です。
- ③ **パーソナルファイアウォール・ブロードバンドルータの利用**  
 コンピュータを不正アクセスから防ぐためには、パーソナルファイアウォールというソフトウェアの導入が効果的です。パーソナルファイアウォールを導入すると、ハッカーの不正侵入やウイルスの侵入を防いだり、自分のコンピュータを外部から見えなくしたりすることが可能になります。また、ブロードバンドルーターにはファイアウォール機能が内蔵されているため、ブロードバンドルーターを設置することでパーソナルファイアウォールを導入した場合と同じ効果を得ることができます。

● インターネットを利用する際の情報セキュリティ対策については、この他にも利用の際の心構え等のご留意いただきたい事項があります。これらについては、以下のサイトをご覧ください。

総務省「国民のための情報セキュリティサイト」  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/security/index.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/index.htm)

総務省・経済産業省連携ポット対策プロジェクト「Cyber Clean Center」  
<https://www.ccc.go.jp/>

## インターネット上のマナーに関するQ&A

Q 35

**チェーンメールが送られてきました。**  
同じ内容のメールを他人にも送るように書いてあるけれど、どうしたらいい？



A 35



**受信しても転送せずに削除し、後は気にしないようにしましょう。**

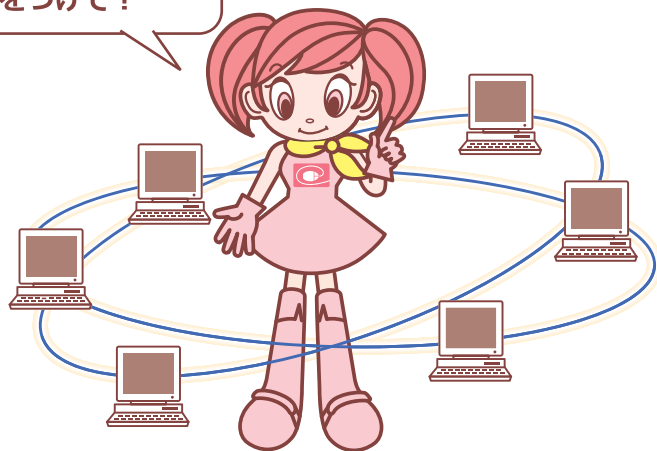
チェーンメールとは、一般的に同じ内容を不特定多数の人に転送するように求める迷惑メールのことです。

チェーンメールは転送されることを目的としているため、「転送すると幸せになる」、「転送しないと不幸になる」等、さまざまな内容で転送させようとします。

チェーンメールは、ただのいたずらの場合もありますが、メールに記載されているURLをクリックすると、登録料を払えと要求するいわゆる「ワンクリック詐欺」のようなものもあります。

チェーンメールは受信しても転送せずに削除し、後は気にしないようにしましょう。

チェーンメールに  
気をつけて！



## IP電話に関するQ&A

Q 36

**IP電話って、どのようなものなの？**



A 36



**IP(Internet Protocol)技術を利用した音声電話サービスのことです。**



IP電話とは、インターネットでも用いられているIP(Internet Protocol)技術を利用した音声電話サービスのことで、次の2種類があります。

- ①0AB～J型IP電話: アナログ電話と同様の電話番号(東京03等)を用い、高品質な通話や緊急通報の利用が可能です。
  - ②050型IP電話: 050で始まる電話番号を用い、柔軟な料金設定が可能ですが、緊急通報が利用できない場合やアナログ電話に比べ通話品質が低い場合があります。
- ※個別の料金等詳しくは、IP電話サービスを提供する電気通信事業者にお問い合わせください。

Q 37

**IP電話を利用する際、注意することは何？**



A 37



**サービス内容をよく確認して契約しましょう。**



IP電話サービスには多様な種類があるので、契約をする際はよくサービス内容を確認して契約しましょう。  
具体的には、次のような点に注意してください。

- ①通話先によっては、通話料金が異なる場合があります。
- ②IP電話サービスによっては、通話先が限定されるものがあります。
- ③IP電話サービスによっては、アナログ電話と同等のサービスが受けられないものがあります。  
例) 警察、消防機関等への緊急通報(110番、119番等)、0120サービス等
- ④ネットワークの状態によっては、通話品質が劣化する場合があります。
- ⑤停電の際は、ルータ等の関連機器が使えなくなることにより、通話ができない場合があります。

## 災害用の伝言サービスに関するQ&A

Q 38

災害用伝言サービス(「災害用伝言ダイヤル」・「災害用 伝言板」・「災害用ブロードバンド伝言板」)とはどんなサービスなの?



A 38

家族や知人との間での安否確認や避難場所の連絡等を行えるよう、電気通信事業者が提供しているサービスです。



地震や大雨・洪水等の大規模災害が発生すると、大量の電話が被災地に集中するため電話がつながりにくくなることがあります。このような場合でも、家族や知人との間での安否確認や避難場所の連絡等を行えるよう電気通信事業者が提供しているサービスです。

### 災害用伝言ダイヤル

自宅や勤務先の固定電話、公衆電話、携帯電話・PHSや一部のIP電話から「171」番に電話することで、伝言を録音・再生することができます。

#### 操作手順

1 7 1 をダイヤル

録音の場合 1 をダイヤル

再生の場合 2 をダイヤル

被災地の方の電話番号をダイヤル

伝言を録音します

伝言が再生されます

◆災害用伝言ダイヤルでは、災害発生に備えて利用方法を体験利用できる機会を設けています。

体験利用提供日 毎月1日、正月3が日、防災週間(8/30~9/5)、  
防災とボランティア週間(1/15~1/21)

### 災害用伝言板

携帯電話・PHSによるインターネット接続サービスのトップ画面に表示されるリンクからアクセスすることで、伝言を登録・確認できます。

#### 操作手順

##### アクセス方法

パソコン等から利用する場合は、下記のURLをご利用ください。

docomo <http://dengon.docomo.ne.jp/top.cgi>  
 au <http://dengon.ezweb.ne.jp/>  
 SoftBank <http://dengon.softbank.ne.jp/>  
 willcom <http://dengon.willcom-inc.com/>  
 em <http://dengon.emnet.ne.jp/>



1 トップメニューから災害用伝言板を選びます。

▶ 災害用伝言板



##### 伝言を登録するとき

※各社で表示方法が若干異なります。

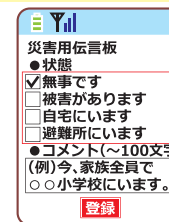
1 「災害用伝言板」メニューから登録を選択

▶ 登録

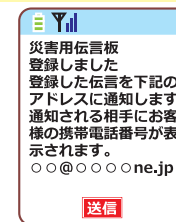


2 伝言を選択

(各社100字前後のコメントが書き込めます)



3 伝言板登録完了

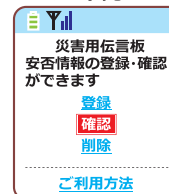


##### 伝言を確認するとき

※各社で表示方法が若干異なります。

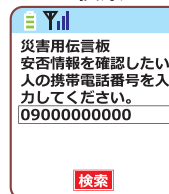
1 「災害用伝言板」メニューから確認を選択

▶ 確認



2 伝言板確認

▶ 検索

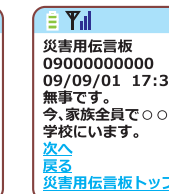


3 伝言板登録結果表示

▶ 結果表示



4 伝言表示



### 災害用ブロードバンド伝言板

「<https://www.web171.jp/>」にアクセスすることで、音声や映像を登録・確認できます。

