

青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に
関するタスクフォース 第2回会合

スマホフィルタリングの課題と対応策

2016年05月23日

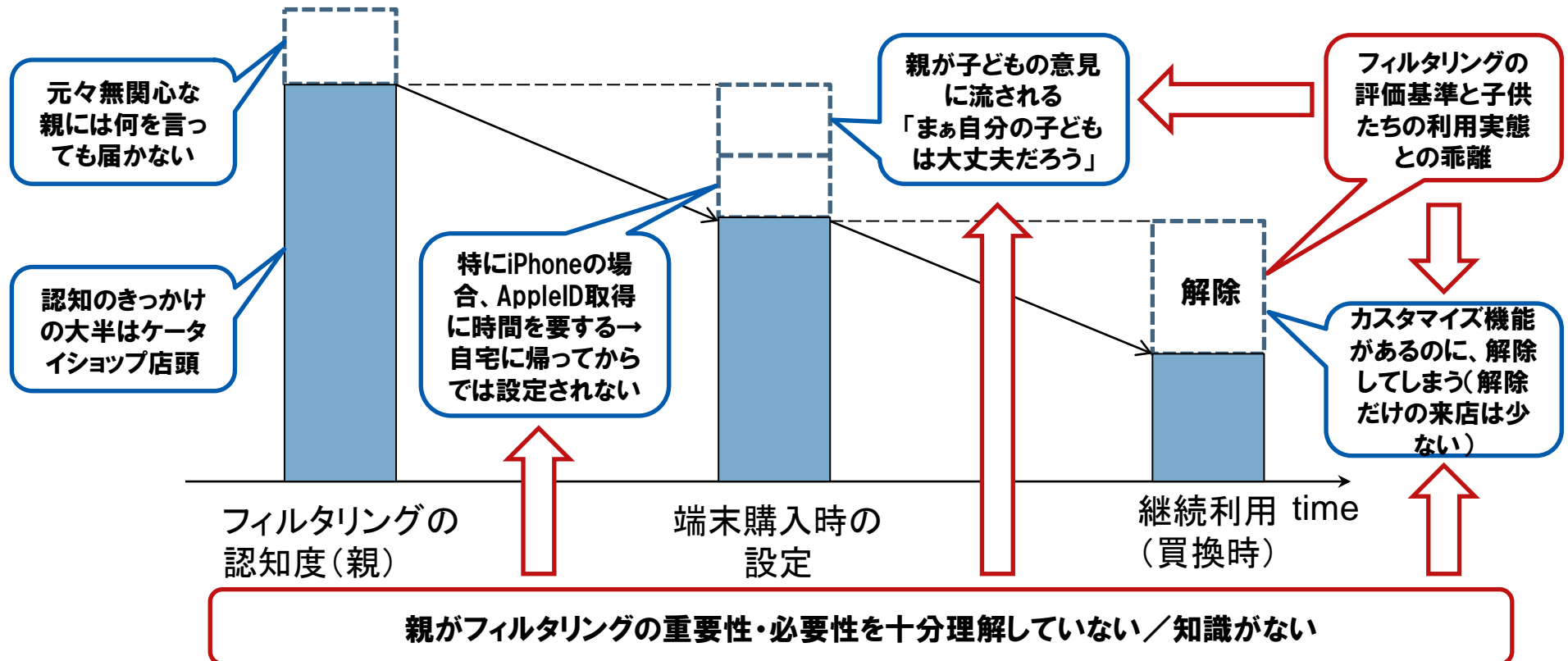
株式会社 野村総合研究所
プリンシパル

北 俊一 (Shun'ichi Kita)

スマホフィルタリングの課題

利用率低下の要因は、「親の理解不足・知識不足」と「アプリ・サイトの評価基準と利用実態との乖離」

- スマホにおけるフィルタリングの利用率低下には、様々な要因が絡み合っている
- フィルタリング義務化は、無関心な親、理解・知識不足の親に対して一定の効果はある
- しかし、今のままのフィルタリングを子どもに押しつけても、解除されたり、PCやタブレットなどにバイパスされるなど、結局使われない



フィルタリングにかかる店頭スタッフへの負荷は高い 子どもにとって絶対見たいサイトや使いたいアプリが規制されている

- 「フィルタリングですが、**親が子供に流されて**というケースが一番多いです。子供がスマホを欲しがった際に、親はその危険性なども含めて検討し、購入を決断しているケースが多いです。その為フィルタリングをご案内しても子供の「**それじゃあスマホにする意味ないじゃん**」の一言で折れてしまいます。また、フィルタリングを設定することにより、制限がかかるアプリが多数あります。店頭スタッフは多数のアプリの一つ一つまでご案内することはできませんので、決められたサービス内容を簡潔にご説明をします。すると**かなりの割合**で、後日「これが出来ない」などと、**機種の不具合やキャリアのサービスの不具合を疑う問い合わせや来店があります**。サービス解除をする際は、親権者からの手続きが必要なため、**面倒がる親権者からの無理な要求も多い**です。電話一本で「いって言うてるんだから廃止手続きをやれ！」というような。。当然受付基準を満たしていないので出来ません。ただでさえ案内事項が多い業務の中で、このようなリスクがあり、どうしてもネガティブトークになりがちです。対策としては**法規制が一番良い**ように思います。これはどちらかと言うとユーザー側に理由があると思うのです。法規制されれば親も子供に対して「法できまっているのだから」と強く必要性を説くことができるようになると思います。本当に子供の安全を守るには規制しかないのかなと、残念ですが思っています。」(auショップ店長)

- 「利用者本人もそうですが、「**うちの子に限って危険なことには巻き込まれない**」と思っている方が多いです。子どもに流されているというより、むしろ親御さんの方が「付けないでいいな？」とお子さんに確認していました。また、**フィルタを付けると【まとめサイト】【2ちゃんねる】【twitter】などに規制がかかってしまう**。これは勿論、危険性があるので制限されているわけですが、それ以上にお子さんにとっては**絶対見たいサイト**な様です。これについては、「どうして見たいの～～？」と聞くと、クラスメイトとの会話についていけないと**仲間はずれにされる・学校からの周知などもその掲示板で見れる**とのことでした。ドコモとして**閲覧サイトをカスタマイズする機能もありますが、それもキリがなく面倒**だから、というご意見もありました。」(ドコモショップ副店長)

店頭での業務フローの見直しとともに、顧客接点で働くショップスタッフにも、フィルタリングの必要性をしっかりと理解してもらう必要がある

- 「フィルタリングをつけない人の特徴としては、**子供さんがいないと言って、親が「ならいっか！」**って感じになります。法令の話をして、「**うちの子供なら大丈夫やー**」、みたいな話をされます。ただ、フィルタリングをつけないなら承諾書を記入しないといけないとわかると、フィルタリングの重要性を再認識して、やっぱりつけよう、となることもあります。

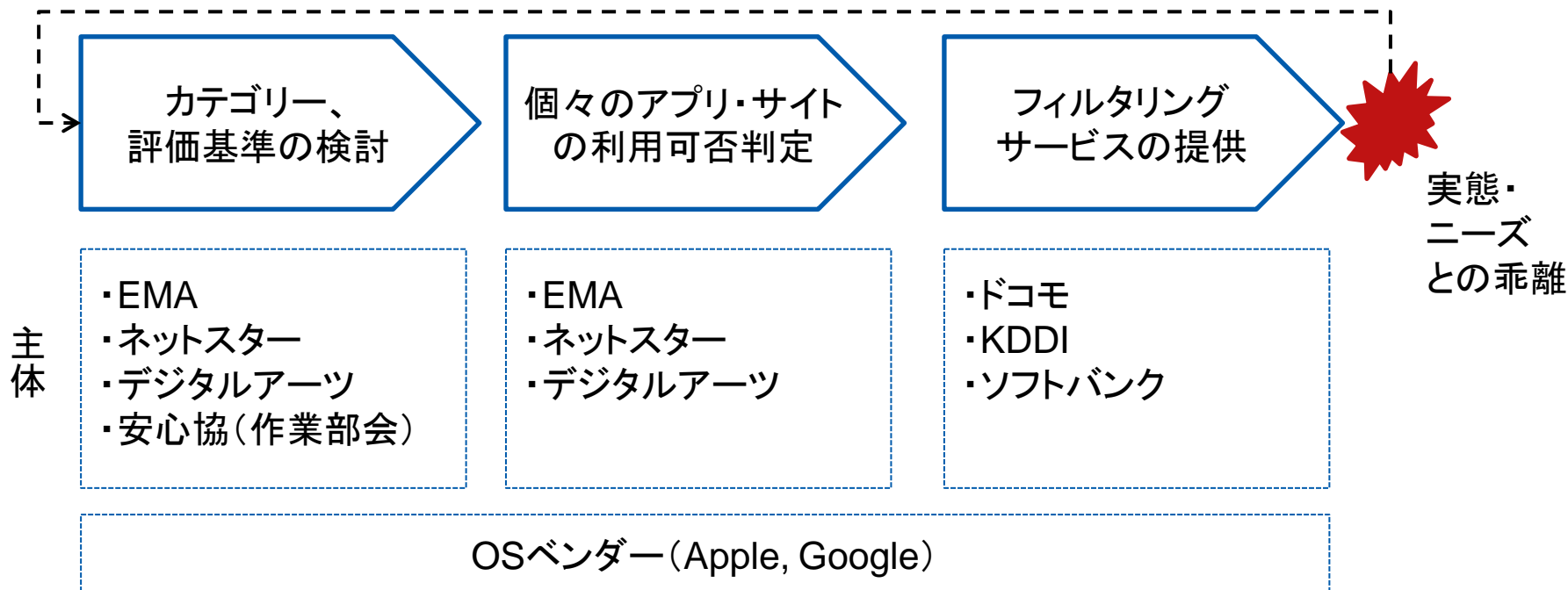
それでもフィルタリングの利用率が低い原因のひとつとして、手間がかかるという前に、**スタッフの意識も低いのかな**と感じます。子どもたちがフィルタリングをつけなかったため事件に巻き込まれてるというのが、**身近に感じにくい**のと、「フィルタリングを案内しても、つけないと判断したのはお客様だから、私達は関係ないしー」みたいな感覚があるのかなーと思います。なぜフィルタリングをつけないといけないか、**明確なきっかけが必要**かと思います。

実際、当店で本格的にフィルタリング強化をした際、みんなに「つけてー」って言うだけではなく、フィルタリングをつける理由、法令とはどんなものか、案内しないと罰としてお店が運営できなくなる場合もあること等、スタッフ一人ひとりに説明し、フィルタリングの重要性を再認識してもらったので、データはありませんが、お店全体でも、ほぼつけてると思います。総合指標にいれることは、やらないといけないというきっかけになると思いますが、**根本的な説明がぬけて、ただフィルタリングつけるだけというのは嫌だな**と思います。」(ドコモショップスタッフ)

- 「フィルタリングを解除するには、保護者からの不要届出が必要だが、不要届出の来店は少なく、ガラケーからスマホへの買換時やスマホの買換時の解除が多い。つまり**小学生→中学生、中学生→高校生**などのタイミングが多い。**AppleIDとpwdの取得**については、一旦カウンター外で実施してもらうことも考えられるが、**店舗の混雑時の実施は難しい**。どのように店頭で実施するか設計やオペレーションの検証が必要。待ち時間を活用して、啓発や初期段階の説明を行うなどの施策は有効。(ドコモショップスタッフ談)

アプリ・サイトのカテゴリーや評価基準が複数存在し、同じアプリ・サイトでも、利用可否が異なる

- 現在、スマホのアプリ・サイトは、フィルタリング事業者やOSベンダーごとに、カテゴリーや評価基準・強度設定、それに基づく個々のアプリ・サイトの利用可否が異なる
 - 例えば「ブログ」アプリは、ネットスターを採用するドコモとauでは「知らない人と交流するときの配慮レベル」により利用可否が異なるが、デジタルアーツを採用するソフトバンクでは利用可
→ 同じアプリでも使える子と使えない子が存在 →使えない子が困る
 - また、例えば「Twitter」アプリは、ネットスターでは小中高校生とも利用不可だが、元々iOS (App Store) でのレーティングは「4+」となっている。



日本のアプリフィルタリングの評価基準は、iOSとは元々異なっている EMA等を通じた日本基準との迅速かつ継続的な擦り合わせが不可欠

人気アプリ名	ネットスター(ドコモ・KDDI)			iOS	備考
	小学生 7-12	中学生 13-15	高校生 16-18		
LINE	○	○	○	4+	年齢認証あり
YouTube	×	×	○	17+	SNS
niconico	×	×	○	17+	ライブ動画配信
MixChannel	×	×	○	17+	SNS
Twitter				4+	SNS
Facebook	×	×	×	4+	
Instagram				12+	
ツイキャス・ビューワー	×	×	×	12+	ライブ動画配信
ツイキャス・ライブ				4+	
クラッシュ・オブ・クラン				9+	ゲーム
パズル&ドラゴンズ	×	×	×	4+	
ラブライブ				4+	
B612	×	×	×	4+	カメラ・写真加工
Camera360				12+	

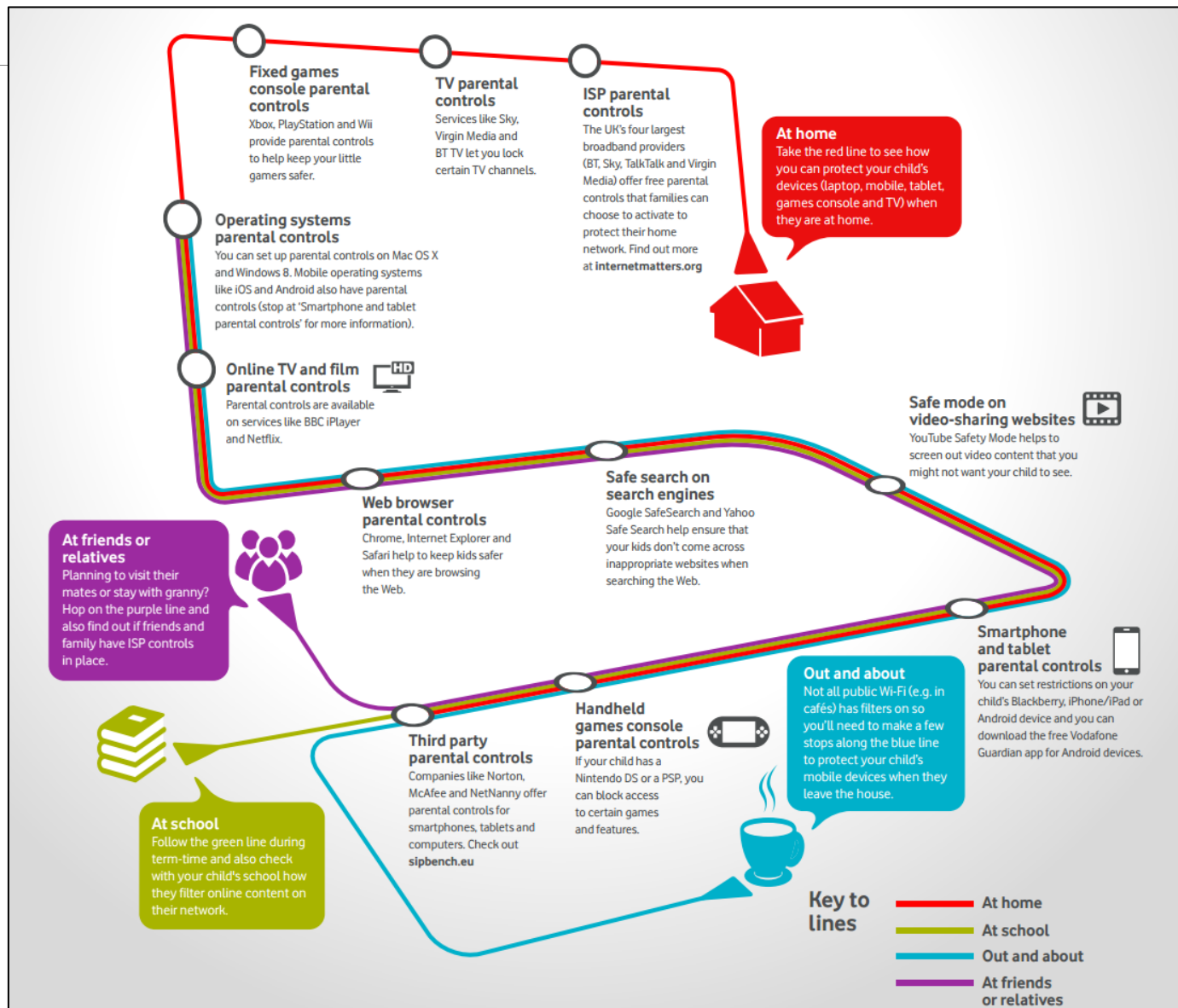
欧米におけるスマホフィルタリングについて

スマホへのフィルタリングの取り組みは日本の方が進んでいるが、青少年のインターネット利用環境をトータルで捉えるという考え方は参考になる

- 米欧(英独仏)では、第1回総務省資料にあるように、**スマホのフィルタリング義務規定はない**が、業界団体(CTIAやGSMA)がガイドラインを制定し、それに沿った自主規制が携帯電話事業者によって行われている
- 日本のような携帯電話事業者によるWi-Fi環境下のフィルタリング(専用のブラウザの提供等)までは提供されていないもよう
 - 日本は、青少年のケータイやスマホの安心・安全な利用については、ここまでは、先進的な取り組みを行っていると言える
- しかし、スマホの自宅のWi-Fiでの利用時については、固定ブロードバンドのISPにおけるフィルタリングを利用し、公衆Wi-Fiについては、携帯電話事業者が提供するホットスポットサービスにおけるアクセス規制や、公共施設・カフェなどにおけるアクセス規制を行うなど、**青少年のスマホ利用の導線をトータルで考えた対策**を行っている
- また、スマホだけでなく、タブレット、iPod Touch、PC、ゲーム機など、**青少年の使うあらゆるデバイスを対象とした対策**を行っている(次ページのVodafone資料参照)

欧米におけるスマホフィルタリングについて

参考) VodafoneにおけるParental Controlの考え方



83%
of 4 to 11-year-olds have to follow online and mobile rules.
(Source: Vodafone/YouGov, October 2013)

72%
of teachers have never been formally trained in internet safety.
(Source: AVG, July 2014)

78%
of people who use Wi-Fi outside the home use a free Wi-Fi connection.
(Source: Ofcom Communications Market Report, August 2014)

71%
of parents have never spoken to their child's grandparents about online safety.
(Source: Vodafone/YouGov, October 2012)

青少年はフィルタリングを使うのがあたり前、という世界を作りましょう

■ ケータイショップでのフィルタリング設定の徹底

ただし、以下の条件が揃って初めて実効性をもつ

- 現行のフィルタリングのカテゴリー基準の**統一化・精査**(実態との乖離を縮める)
※単に強度を緩めるだけでは、危険性が増すだけ
- 現行のフィルタリングの**アプリ改善**(より分かりやすく、シンプルな仕組み):特に**カスタマイズ機能**
- ショップにおける**オペレーションの見直しと負荷軽減のための仕組み**の導入(例:親が事前にWebサイト等のビデオを見て学習してから来店すれば説明不要、店頭での待ち時間にタブレット等で学習すればカウンターでの説明不要)
- (キャリア、代理店による)**ショップスタッフへのフィルタリングに関する研修**の強化
- ケータイ教室の推進(電波利用料等による支援)、ショップスタッフのケータイ教室への積極的参加
- 家庭(ISP)や、公共施設、カフェなどの**公衆Wi-Fiにおけるアクセス制限**
- **学校教育**における(PCやゲーム機などを含む)インターネット・リテラシーやモラルに係る教育の推進
- 青少年のインターネット利用に対する社会的な関心を高めるための啓発活動

■ iOSの「端末機能制限」の徹底活用 → Wi-Fiフィルタリングにも適用

- ケータイショップの負荷軽減、設定の容易さ、子ども専用ブラウザは使われないといった観点から有効
- アップル社を含む関係者間の継続的な協議の場が必要(総務省がオブザーブ)

NRI

未来創発

Dream up the future.