

電気通信サービスに係るトラブル、不安な思い、「どうすればいいの?」など

このハンドブックをご覧いただいても
不明な点がありましたら…

お近くの総合通信局等、

または総務省電気通信消費者相談センターへ!

ご相談はお電話で受け付けています。



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のみ平日9:30からとなります。



<p>1 北海道地区</p> <p>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 ☎011-709-3956</p>	<p>2 東北地区</p> <p>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</p>	<p>3 関東地区</p> <p>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 ☎03-6238-1935</p>	<p>4 信越地区</p> <p>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 ☎026-234-9952</p>
<p>5 北陸地区</p> <p>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 ☎076-233-4429</p>	<p>6 東海地区</p> <p>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 ☎052-971-9133</p>	<p>7 近畿地区</p> <p>総務省近畿総合通信局 〒540-8795 大阪府中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館 ☎06-6942-8519</p>	<p>8 中国地区</p> <p>総務省中国総合通信局 〒730-8795 広島市中区東白島町19-36 ☎082-222-3376</p>
<p>9 四国地区</p> <p>総務省四国総合通信局 〒790-8795 松山市味酒町2丁目14-4 ☎089-936-5042</p>	<p>10 九州地区</p> <p>総務省九州総合通信局 〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1 ☎096-326-7862</p>	<p>11 沖縄地区</p> <p>総務省沖縄総合通信事務所 〒900-8795 沖縄県那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎3号館 ☎098-865-2302</p>	<p>電気通信消費者 相談センター</p> <p>〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館 ☎03-5253-5900</p>

Web フォームによる情報提供も受け付けています!

電気通信サービスに係るトラブル等について、情報提供してください。

電気通信サービスに
関する
情報受付フォーム

総務省 消費者情報コーナー

検索



https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html

安全なサービスの利用方や

よくあるトラブル防止に、悩む前に見てみよう!

あなたのギモンはこれで解消

電気通信サービス



2026年度
総務省

はじめに

携帯電話、スマートフォン、インターネット、固定電話・・・

電気通信サービスの発達によって、わたしたちの生活はかなり便利になりました。その一方で利用者のみなさんがトラブルに巻き込まれることも少なくありません。そこで、電話やインターネットを安心して利用するために、事前のちょっとした知識をご紹介します。みなさんの「？」にQ&A方式でわかりやすくお答えしますので、不安になったり、困ったりしたときは、いつでもお役立てください！

「電気通信サービス」ってなんですか？

電気通信を利用して提供されるサービスのことをいい、**携帯電話、インターネット、固定電話等**が対象になります。

この「電気通信サービスQ&A」は右のURLからもダウンロード可能です！

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_faq/

電気通信サービスQ&A



特集！

迷惑電話対策相談に関する「でんわんセンター」の開設



でんわんセンター

迷惑電話対策相談センター
03-6162-1111

電話等を契機とした特殊詐欺の犯罪は増加しており、深刻な課題となっております。こうした状況を受けて、令和7年6月、総務省請負事業として、迷惑電話対策相談窓口「でんわんセンター」を開設しました。

迷惑電話対策相談センター（でんわんセンター）

☎ 03-6162-1111

平日10時～17時
(土日祝・年末年始を除く)



<https://denwan.jp/>

でんわんセンターは電話に関するみなさまの疑問や相談にお応えするための窓口です。特に、特殊詐欺やその予防など、電話を安心して利用していただくための相談所としてご利用いただけます。「電話」に不安を感じたら何でも、お気軽にご相談ください。

※犯罪が行われている場合、犯罪被害が発生した場合は、警察相談専用電話「#9110」又は最寄りの警察署（緊急の場合は110番）に直接ご連絡をお願いします。
※通信サービスに関して一般的な相談はお受けできませんが、通信サービスのお申込み・ご解約などの手続きは通信事業者にご連絡ください。

目次

契約編

電気通信サービスをトラブルなく契約するために

1：契約前に確認しましょう

Q01	電気通信サービスを契約するときの確認点は？	5
Q02	光回線サービスの乗換えで料金が安くなるって本当？	8
Q03	インターネット回線の勧誘を受けたときの注意点は？	10
Q04	NTT東西のメタル回線を利用した加入電話が廃止となっても固定電話は使い続けられるの？ Column	11
Q05	アナログ電話に戻すと料金が安くなると勧誘を受けたときの注意点は？ Column	11
Q06	格安スマホとは？どのようなサービスなの？ Column	12
Q07	携帯電話端末の販売価格が店舗ごとに異なっているのはなぜ？ Column	13
Q08	携帯電話の新規契約やレンタルをするためには、身分証明書を見せなければならないの？	15

2：契約後に確認することは？

Q09	契約内容を書面で確認したいけど、可能なの？	16
Q10	初期契約解除制度・確認措置って、どんな制度なの？	16
Q11	電気通信サービスの変更や解約をする場合は、違約金がかかるの？	20

3：携帯会社を乗換えるときは？

Q12	携帯会社を乗換えるときに引き継げるものは？	21
Q13	固定電話でも番号ポータビリティできるの？ Column	22



利用編

電気通信サービスを安心・安全・快適に利用するために

1：フィルタリングサービスについて

- Q14 フィルタリングってなに?法律ではどのように規定されているの?.....23
- Q15 フィルタリングを利用するには、どのような方法があるの?.....24

2：利用する前に確認しましょう

- Q16 こどもにスマートフォン等を持たせる場合には、どのような点に注意が必要なの?.....25
- Q17 インターネットや携帯電話の安心・安全な利用について、学校やPTAの会合で説明して欲しいときは?.....26
- Q18 携帯電話やスマートフォンのゲームサイトを利用するときの注意点は?.....27
- Q19 プライバシーやセキュリティ上の危険から自身を守るためには、どのような対策をすればいいの?.....28
- Q20 IoT機器を使用する際の注意点は?.....30
- Q21 個人情報を抜き取ったり、商品代金をだまし取り偽物の商品を送りつける偽サイトがあるって本当?注意点は? **Column**31
- Q22 ソーシャルメディア(SNS)を利用するとき気をつけることは?.....32

3：こんな場合、どうすればいいの?

- Q23 身に覚えのない料金請求のメールが何度も届いたら?.....33
- Q24 URLをクリックしただけで、いきなり「登録完了画面」になってしまったら?.....33
- Q25 「裁判所に訴える」、「強制執行する」など脅迫めいた請求が届いたら?.....33
- Q26 パソコンに請求画面が表示され続けた場合?.....34
- Q27 身に覚えのないメールやSMSを受信してしまった場合にはどうすればいいの?
そもそも迷惑メールを受信しないようにするには?.....34
- Q28 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は?.....36
- Q29 インターネット上で違法・有害情報を発見した場合は?.....39
- Q30 家族がオレオレ詐欺などに遭わないようにするためには?.....39
- Q31 インターネット上で偽・誤情報と思われるような情報を発見した場合には?.....40

4：地震・大雨・洪水など災害が起きたとき

- Q32 災害用伝言サービスって、どんなサービスなの?.....42
- Q33 緊急時の「速報」はすべての携帯電話やスマートフォンで受信できる? **Column**44
- Q34 災害や停電が起きたとき、どんな点に注意して利用すればいいの?.....45
- Q35 非常時事業者間ローミングって、どんなサービスなの? **Column**46

その他

電気通信サービスに関するその他のお役立ち情報

1：日ごろから、こんな点に注意しましょう

- Q36 SNSで紹介されたアルバイトで身分証明書の写しの送付が必要と言われました。信用して大丈夫?.....47
- Q37 中古の携帯電話端末やスマートフォンを売買するときの注意点は?.....48

2：ユニバーサルサービスについて

- Q38 ユニバーサルサービス料金を支払うのはなぜ?.....48
- Q39 ユニバーサルサービスって、どんなサービス? **Column**49

3：電話リレーサービスについて

- Q40 電話リレーサービス料ってなに?.....50
- Q41 電話リレーサービスはどうやって利用するの? **Column**51

4：チョイススクリーンについて

- Q42 チョイススクリーンってなに?.....52

5：関係団体の取組について

- Q43 関係団体の取組を教えてください!.....53

主な相談窓口は、
巻末(P.54)に掲載していますので、
ご覧ください。



契約編

電気通信サービスを
トラブルなく契約するために

1：契約前に確認しましょう

Q01 電気通信サービスを契約するときは、 どのような点を確認すればいいの？

A 契約時にはサービス内容、契約先となる事業者名、契約内容、利用料金、解約条件等をよく確認しましょう。トラブル等を避けるためにも、契約時に受けた説明を事後的に確認できるようにしておくことも重要です。

電気通信サービスの契約内容などが十分に理解されていないことから生じるトラブルを回避するため、電気通信事業者や販売代理店等には、契約する前に消費者が最低限理解すべき提供条件を説明することが義務付けられています。一方で、利用者においても、サービスの内容、契約先となる事業者名、料金その他の支払いが必要になる経費、解約の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。



契約時の注意点

- サービスの内容、契約先となる事業者名、料金等を、契約締結前によく確認しましょう。また、後日、確認ができるよう、契約締結時に交付された書面をしっかりと保存しましょう。
 - 契約内容等、サービスの内容に不明点があった場合に確認ができるよう、契約の相手方及び問い合わせ窓口を確認するようにしましょう。
 - 電気通信サービスの契約は、勧誘や説明の相手方が販売代理店であることが少なくありません。契約時には契約の相手方である電気通信事業者だけでなく販売代理店の名前や連絡先も確認しておきましょう。トラブルの際には電気通信事業者だけでなく販売代理店にも問い合わせが必要となる場合があります。なお、販売代理店には総務省への届出が義務付けられており、届出を行っている販売代理店かどうかは総務省HPで確認できます。
- ※ただし、販売代理店の届出に当たって、総務省として業務の適格性までを審査・判断しているものではない点に注意してください。
- フレジットカード払いや口座引き落としの場合は、毎月の支払い状況を確認しましょう。
 - 基本料金など、一定期間の契約継続を前提に料金が割引になる場合、期間途中で解約すると違約金が発生することがあります。また、一定期間終了後も、更新拒絶の意思表示がない場合、自動更新されることがあります。見た目の安さで判断せず、利用目的に合った料金プランを選択するよう、サービスの内容の説明を受けたり、カタログやホームページで十分に確認しましょう。また、いわゆる「2年縛り」契約等、自動更新後の契約に期間拘束があるサービスについては、事業者において、自動更新する際に利用者に対して事前通知することとされています。通知を受け取った際は、契約を更新するか十分検討し、更新の意思がない場合は事業者に連絡しましょう。

総務省 販売代理店届出制度

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/135414.html

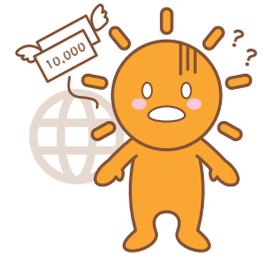


- 身に覚えのないオプションサービスに加入させられていた、お試し期間無料で契約したオプションサービスの解約をし忘れて料金を支払い続けたといったオプションサービスに係るトラブルも発生しています。自分に不要なオプションサービスを勧められた場合は、はっきりと断りましょう。オプションサービスに加入したり、他のサービスや電子機器等とセットで加入すると携帯端末や利用料金が割引される場合は、割引条件や加入したオプション等の内容をよく確認しましょう。また、加入したオプションサービス等が不要となった場合は利用者自身による解約が必要となる場合があります。加入したオプションサービス等を把握するとともに、解約方法についても確認しましょう。

- 電気通信サービスの契約は複雑な内容を含むため、上記のようなトラブルに見舞われる可能性があります。契約時の認識を明確にし、また、契約後のトラブルを効果的に解決するために、契約時に受けた説明内容を事後的に確認できるようにしておくことも重要です。

携帯電話、モバイルデータ通信等

- 携帯電話、モバイルデータ通信や無線LAN (Wi-Fi) など無線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などをよく確認しましょう。
- 携帯電話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ください。
- 携帯電話を海外で利用する場合の通話料・データ通信料は、日本の料金体系とは異なり、各種割引サービスが適用されず、高額なデータ通信料の請求が発生するおそれがあるので十分注意してください。
- 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。また、気軽なアルバイトのつもりで、携帯電話を契約して他人に渡しても、その料金や携帯電話端末の代金などは契約者に請求されます。このようなアルバイトには決して応募しないようにしましょう。▶P.47参照



固定電話、IP電話、インターネット接続サービス

- 電話サービスを選ぶときには、利用（接続）できない番号の有無をよく確認しましょう。
- サービス料金以外の工事費やモデムレンタル料の有無、工事完了の時期、サービス提供開始までの期間等をよく確認しましょう。特に光回線は契約時から数ヶ月経っても工事が完了しないといったトラブルが生じています。
- インターネット接続サービスでは、契約時はインターネットサービスプロバイダ (ISP) が回線事業者の契約の取次ぎをする場合がありますが、解約時には、ISPと回線事業者のそれぞれと解約手続きをすることが必要な場合もあるので注意が必要です。
- インターネット接続サービスでは、電話勧誘を受けてそのまま契約手続に進むことがありますので、契約内容を十分理解し納得した上で契約をしましょう。また、既に他のインターネット接続サービスに契約している場合には、その解約も忘れずにしましょう。解約には違約金を伴うこともあるので、新たな契約に先立ち、現在使っているサービスの違約金などの解約条件をよく確認してください。



未成年者の契約について

- 未成年者が携帯電話やインターネット等の契約を行う場合、親権者の同意が必要となります。
- 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。
- 2022年4月より、成年年齢が18歳に引き下げられました。消費者トラブルに巻き込まれないよう未成年のうちから、消費者としての知識を身につけていくことが重要です。



インターネット回線の通信速度について

- インターネット回線の広告において強調されている通信速度は、多くの場合、理論上の最大速度（ベストエフォート）です。インターネット回線の実際の通信速度である実効速度は、利用環境や回線の混雑状況などにより変化しますので、ご注意ください。
- 主要携帯電話事業者では、総務省の定めるガイドラインを踏まえて改正された業界の定める基準に基づき実効速度を計測し、その結果を公表しています。そちらも参考にしてください。



Q02

光回線サービスの乗換えによって料金が安くなると言われたけど本当なの？

A

光回線サービスの乗換えによって必ず料金が安くなるわけではありません。

光回線サービスの乗換えについて

- NTT東西から光回線サービスの卸売の提供を受けた電気通信事業者（光コラボレーション事業者）が、電話勧誘等により光回線サービスの営業活動を行っています。このサービスは、従来の工事等を伴うサービス乗換えとは異なり、「転用」や「事業者変更」という簡易な手続きによりサービス乗換えが可能（※）となります。サービス内容や契約条件は乗換え先の事業者により異なりますので、事業者の詳細を確認のうえ、十分に検討しましょう。

※転用:NTT東西が提供する光回線サービスから光コラボレーション事業者が提供する光回線サービスに乗り換える手続き

※事業者変更:光コラボレーション事業者が提供する光回線サービスから別の光コラボレーション事業者またはNTT東西が提供する光回線サービスに乗り換える手続き

- 光回線が整備されていない地域にお住まいの場合や自治体が光回線を整備し、NTT西日本が当該回線を借り上げて提供しているサービス（例:光マイタウン）をご契約されている場合など、転用できないケースがありますので十分確認しましょう。



- 転用・事業者変更（乗換え）にあたっては、特に以下の点に注意しましょう。

①契約先の事業者が変わります。

- ・乗換え元の事業者との契約が解約となり、新たに乗換え先事業者との契約になります（NTTからの代行請求となっている場合、事業者が変更になっていることに気づかない場合もあります。）。
- ・オプションサービスは、サービスによっては、引き続き乗換え元の事業者から提供されます。オプションサービスの扱いは乗換え先事業者により異なりますので、詳細は事業者を確認してください。

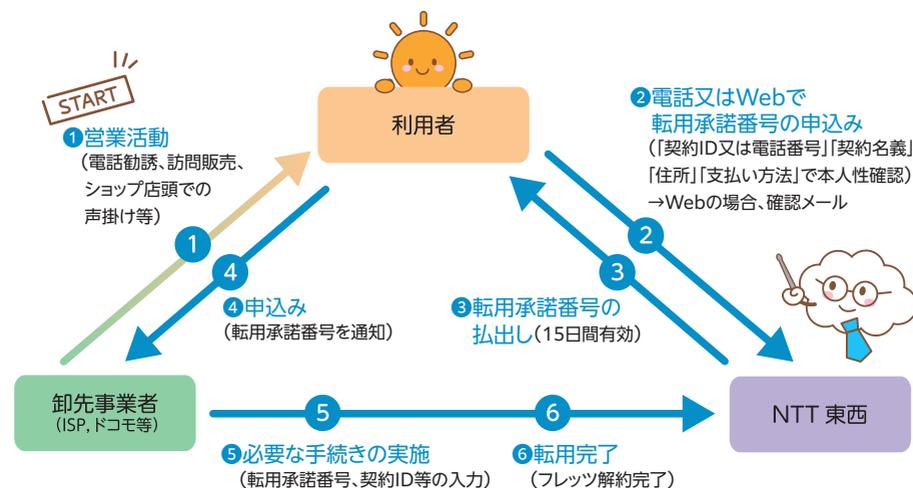
②今のプロバイダに解約の申込みが必要な場合があります。

- ・プロバイダを解約すると、通常、付与されているメールアドレスは使えなくなり、継続して使うには別途料金が必要です。また、プロバイダの解約料（違約金）が発生する場合があります。

③乗換時に手数料がかかることがあります。

- ・事業者によっては事業者変更の際に事業者変更手数料を請求される場合があります。

転用手続きの概要



- 不適切な電話勧誘等により、契約を巡るトラブルが発生しています。トラブルに遭わないために、以下の点に注意しましょう。

① 転用承諾番号や事業者変更承諾番号の取得をお願いする勧誘電話にご注意ください。

- ・ NTT東西から、転用や転用承諾番号の取得をお願いすることはありません。NTT東西関係の連絡を装って、転用承諾番号の取得をお願いする電話には注意してください。
- ・ 転用・事業者変更が完了すると、乗換え元の事業者との契約は解約になり、乗換え先の事業者との新たな契約になります。

② 解約料(違約金)の請求にご注意ください。

- ・ 「料金が上がった」などの理由で解約したいと思っても、解約料(違約金)を請求される場合があります(違約金については▶P.20をご参照ください。)
- ・ 内容が不明確で高額な分割払い契約を実質無料として契約させ、解約した場合に残債を一括請求しようとする事業者もいます。

③ 転用・事業者変更によって必ず料金が安くなるわけではありません。

- ・ 料金が変わらない、または高くなってしまいう場合もあり得ます。「安くなる」、「お得になる」といった勧誘を鵜呑みにせず、現在の契約内容や支払い状況を確認しましょう。
- ・ 既に契約してしまった場合でも、乗換え前までは無償で契約解除できる場合があります。不明な点があったら、すぐに事業者へ連絡しましょう。
- ・ 複数のオプションを付けられて高額な契約になることもあるので、契約内容をよく確認しましょう。

Q03

インターネット回線(光ファイバーやプロバイダ)などの勧誘を受けたときは、どんな点に注意が必要なの?

A

その場ですぐ契約せず、十分に検討しましょう。契約(申込み)する意思がない場合ははっきりと断りましょう。特に光回線サービスの乗換えに係るトラブル(▶P.8参照)が目立ちます。注意しましょう。

- 申込手順を急かされる、契約(申込み)に疑問が残る、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐ契約(申込み)したり、曖昧な返事をしたりせずに、**契約内容を確認し、十分に検討を行う**ようにしてください。



勧誘を受けた際の注意点

- 契約(申込み)は口頭でも成立するので注意が必要です。申込手順や契約を急かされる、何となく疑問が残るといった場合は、その場ですぐ契約(申込み)せずに、本当に必要なサービスなのかをもう一度考えて、疑問点は納得するまで確認する、インターネット上の関連情報を参照する、家族に相談したりして決めるよう心がけてください。契約(申込み)する意思がない場合や、勧誘を希望しない場合は、曖昧な返事をせず、はっきりとお断りしましょう。また、電話勧誘や訪問販売では、勧誘に先立って「自己の氏名若しくは名称」や「勧誘である旨」を告げることが義務付けられています。**勧誘を受けた際は、相手の氏名・名称を正確に把握しましょう。**

※利用者が望まない度重なる勧誘は法律で禁止されています。

※NTT東西では、電話にて勧誘の停止登録を受け付けています。

- 電話勧誘時でも原則として書面を交付して説明することが必要とされています。
- 契約してしまった場合でも、一定の範囲の電気通信サービスにおいては、初期契約解除制度により、契約後、一定期間内であれば契約解除(キャンセル)が可能な場合がありますので、契約先の事業者を確認しましょう。制度の詳細については▶P.16をご参照ください。

契約を急かすような勧誘には気をつけましょう!



Column

Q04 NTT東西のメタル回線を利用した固定電話が廃止になるって本当？光回線への切り替えが必要なの？

A NTT東西のメタル回線を利用した固定電話サービスは順次廃止されますが、代替の固定電話サービスに移行でき、移行に係る初期費用は無償です。代替の固定電話サービスには、光回線を利用したもの以外にモバイル網を利用したサービスもあります。

●NTT東西では、2035年頃までに地域毎に段階的にメタル回線を利用した固定電話を廃止し、光回線・モバイル網を活用した代替の固定電話サービスへの移行を実施する予定です。移行には利用者からの申込み・工事が必要となりますが、一方で、移行に係る工事費などの初期費用は無償です。

●廃止される地域にお住まいの利用者には、NTT東西から移行に関する案内が順次届きますので、そちらをご確認ください。NTT東西を装った勧誘が行われる可能性がありますので、注意しましょう。



Column

Q05 インターネットを利用していないならNTT東西のアナログ電話に戻すと電話料金が安くなると言われたけど、どんな点に注意が必要なの？

A 「アナログ戻し」の電話勧誘の際、料金が安くなると説明されますが、高額の手数料や付帯サービスを付加される例があるので、気をつけましょう。

アナログ戻しとは

●アナログ電話サービスを提供しているのは、NTT東西ですが、いわゆる「アナログ戻し」サービスとは、このアナログ電話サービスに戻すよう誘導し、消費者の事務手続きを代行する等の行為（コンサルティング業務）を指します。

●光回線契約をアナログ電話に移行する手続は、第三者に依頼する必要はなく、ご自身で簡単にNTT東西に申し込むことができます。

●また、契約前には、必ず事業者名や料金を含む契約内容を確認しましょう。知らないうちに、不要なオプションサービスが付加されていたり、解約しようとする、違約金を請求されるケースも確認されています。不明な点が残る場合は、契約しないことが安全です。

●契約後は、すぐに契約書面を確認しましょう。契約後でも一定期間内であれば無条件で契約解除できる場合があります。

ココに注意
★手数料などとする悪質な勧誘に注意！
事業者名と料金、契約内容を確認しよう！

アナログ戻しの申込みは自分でできるよ！



Column

Q06 格安スマホとは、どのようなサービスなの？

A 携帯電話事業者のネットワークを利用して、比較的安価に提供されるスマートフォン向けサービスです。

いわゆる格安スマホを提供しているのは？

●いわゆる格安スマホを提供しているのは、主にMVNO（※）と呼ばれる、自らは電波の割当てを受けず、電波を割り当てられた携帯電話事業者からネットワークを借りて独自のサービスを提供する事業者です。

※MVNO（Mobile Virtual Network Operator）：仮想移動体通信事業者

MVNOとは？

●MVNOは、独自の料金プランで携帯電話サービスを提供しており、大手スーパーや家電量販店等においては、サービスと端末をセットで提供するケースもあります。

●MVNOによる通信サービスは、通信容量や通信速度に制限を設ける代わりに料金を抑えるなど、利用者のニーズを踏まえたさまざまな創意工夫がなされています。サービスの内容や契約条件は事業者によって異なりますので、契約の際は事業者に詳細を確認のうえ、十分に検討しましょう。



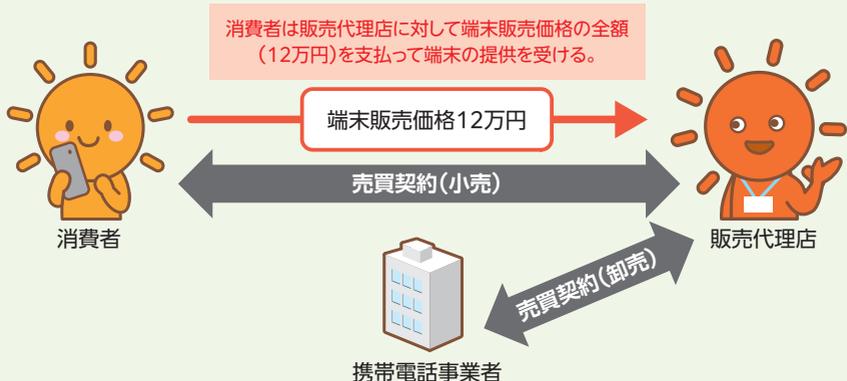
Q07 携帯電話端末の販売価格が店舗ごとに異なっているのはなぜ？

A スマートフォンなどの携帯電話の端末販売価格（各店舗における割引適用前価格。以下同じです。）は、個々の販売代理店が設定しているものだからです。

- 携帯電話は、主に、携帯電話事業者の直営店・オンラインショップのほか、携帯電話事業者から委託を受けた販売代理店が運営するキャリアショップ・家電量販店等で販売されています。
- 販売代理店が運営するショップでは、端末販売価格は、各販売代理店により①携帯電話事業者から販売代理店への端末卸価格と②販売代理店の利益相当額として上乗せする額の合計額として設定されています。①の卸価格については、携帯電話事業者ごとに異なっているため、同一機種であっても携帯電話事業者によって販売価格が異なっていることがあります。さらに②の上乗せする額については、販売代理店が独自で設定するものであるため、同一の事業者の看板を掲げた店舗であっても、店舗ごとに販売価格が異なっているということがあります（上乗せする額が0円である店舗もあります。）。
- 販売代理店の独自の判断により設定される上乗せする額（②）については、携帯電話業界において「頭金」と呼ばれています。多くの場合、住宅や自動車等の高額な財を購入する際に支払を割賦払いで行う場合において、契約の成立時に販売価格の一部として支払うまとまった金額のことを指すものとして使用されていますが、携帯電話業界では、この用法とは異なる用法として使用されていることに注意が必要です。
- 携帯電話端末の販売価格は店舗ごとに異なります。支払総額の多寡をよく確認した上で契約するようにしましょう。

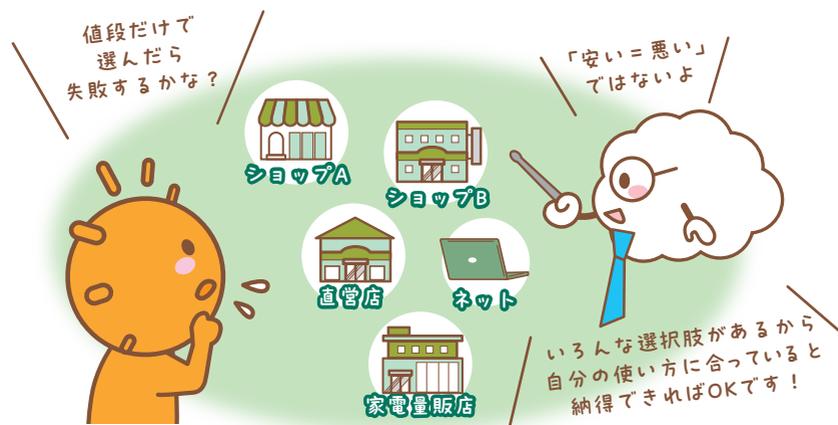
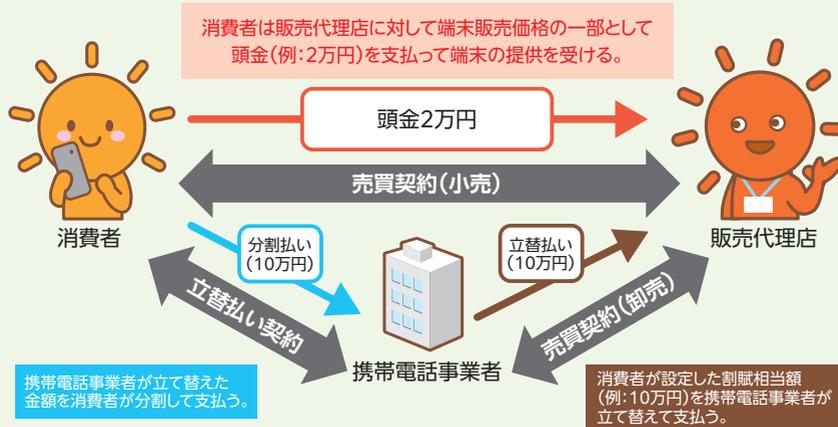
〈一括購入の場合〉

- 一括で端末を購入する場合は、販売代理店と売買契約を結び、端末代金を販売代理店に対してまとめて支払います。
 （例：端末販売価格（12万円）＝端末卸価格（10万円）＋代理店の利益相当額等（2万円）と想定）



〈分割購入の場合〉

- 一方、分割で端末を購入する場合は、販売代理店と売買契約を結ぶとともに、割賦払い額については携帯電話事業者と立替払い契約を結びます。
 （例：端末販売価格（12万円）＝端末卸価格（10万円）＋代理店の利益相当額等（2万円）と想定）



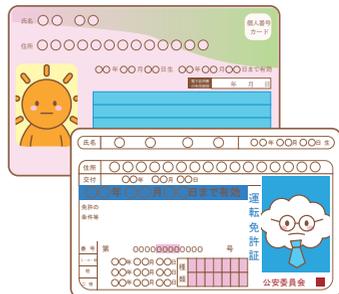
Q08

携帯電話の新規契約やレンタルをするためには、
身分証明書を見せなければならないの？

A

携帯電話不正利用防止法は、携帯電話を契約するときやレンタルするとき、本人確認を義務付けています。そのため、本人確認の手段として、マイナンバーカードや運転免許証といった顔写真付きの公的身分証明書の提示等をしなければなりません。なお、携帯電話不正利用防止法は、携帯電話を誰かに譲渡する場合についても、携帯電話事業者の承諾を受けた上で譲り渡す相手方の本人確認を行うことを義務付けています。

- 携帯電話不正利用防止法（※1）は、携帯電話事業者及び携帯電話のレンタル業者に対して契約時・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を内容としています。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（※2）。



本人確認の際は、原則としてマイナンバーカードや運転免許証といった顔写真付きの公的身分証明書の提示を求められることとなります。具体的には、各携帯電話事業者にお問い合わせください。

※1 「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」
 ※2 データ通信専用端末の場合を除きます。なお、携帯電話を用いて使用される、いわゆる「050アプリ電話」を提供する場合も、本人確認が必要となります。

携帯電話不正利用防止法の主な内容

- 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。
- 携帯電話等が犯罪に利用されている場合、警察からの求めに応じて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。



総務省 携帯電話不正利用防止法のページ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/050526_1.html



2：契約後に確認することは？

Q09

契約内容を書面で確認したいけど、可能なの？

A

電気通信事業者には、契約後の書面交付が義務付けられています。

- 電気通信事業者には、電気通信サービスの契約が成立したときは、遅滞なく、締結された契約の内容を明らかにする契約書面を作成し交付することが義務付けられています。
- 契約書面には、料金や解約方法、初期契約解除制度等の詳細が記載されています。契約内容がわからなくなった場合や、解約や初期契約解除したい場合には、まずはご自身の契約書面をチェックしましょう。
- 利用者が明示的な承諾をした場合には、電子メールやウェブサイト等により、契約書面が電子交付される場合があります。電子交付を希望しない、紙の契約書面が欲しい、という場合には、その旨を事業者にしっかり伝えましょう。

契約書面に記載される事項

- ①電気通信事業者の名称・連絡先等
- ②電気通信役務の内容（名称・種類・品質等）
- ③料金その他の経費
- ④割引の条件
- ⑤契約変更・解約の連絡先・方法・条件等
- ⑥契約特定事項（契約者番号等）
- ⑦料金支払いの時期・方法
- ⑧サービス提供開始の予定時期
- ⑨付随する有料オプションサービスの名称・料金・解約条件等
- ⑩初期契約解除制度の詳細（適用される場合）
- ⑪確認措置に関する事項（適用される場合）

Q10

初期契約解除・確認措置って、どんな制度なの？

A

「初期契約解除」は一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間（※）が経過するまでは、電気通信事業者との合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度、「確認措置」は総務大臣の認定を受けた役務について、電波状況が不十分と判明したことまたは説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に解除できる制度です。
 ※移動通信サービスでサービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間となります。

①初期契約解除

- いわゆるクーリング・オフに似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、制度が適用される契約であれば、店舗販売や通信販売を含めどのような方法で販売されても、書面を事業者に対して送付するなどの方法で契約解除ができます。



- 初期契約解除制度によって契約の解除をした場合、契約解除までに利用したサービスの利用料、SIMカード発行手数料、契約解除までに行われた工事の費用、事務手数料、初期契約解除に伴ってMNP転出をする場合の手数料は契約に基づき支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は契約に定められていても支払う必要がありません。また、このうち工事費用と事務手数料、MNP手数料については、法令で定められた上限額までしか支払う必要がありません。

※MNP（モバイルナンバーポータビリティ）とは、携帯会社を変更しても電話番号をそのまま使うことができる仕組みです。

- 初期契約解除制度の対象となる電気通信サービスは、次のとおりです。（2026年3月末時点）

固定通信	移動通信
<p>①光回線によるインターネットサービス 回線のみの場合も含む。また光回線の卸売サービス（詳細は▶P.8 参照）も含む</p> <p>②ケーブルテレビのインターネットサービス</p> <p>③光回線・DSL回線向けのインターネット接続サービス 回線サービスと分離している場合</p>	<p>①MNOの携帯電話端末サービス MNOが提供する主に携帯電話（ガラケー）・スマホ向けのサービス（音声付き・音声のみ）のことで。</p> <p>②MNOの無線インターネット専用サービス MNOが提供する主にルーター・タブレット向けのサービス（音声なし・データ通信専用）のことで。</p> <p>③MVNOの携帯電話端末サービス MVNOが提供する主に携帯電話（ガラケー）・スマホ向けのサービス（音声付き・音声のみ）のことで。</p> <p>④MVNOの期間拘束のある無線インターネット専用サービス MVNOが提供するルーター・タブレット向けのデータ通信専用サービス（格安スマホ）で、期間途中で変更・解約すると基本料金を超える違約金が生じるもののことで。</p>

プリペイド型は対象外

「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外

②確認措置

携帯電話等の移動通信サービスについて

- 初期契約解除制度では、電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの端末の契約までは解除されません。しかしながら、主要な移動通信サービスについては、端末まで契約解除できる「確認措置」を講じ、総務大臣の認定を受けており、初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合があります。

“確認措置”

- ★電波のつながりが不十分
- ★事業者の説明が不十分

初期契約解除に代わって適用される解約制度なんだね



- 確認措置の認定を受けている移動通信サービスは、次のとおりです。（2026年3月末日時点）

電気通信事業者の名称	電気通信役務の名称（サービス名）	電気通信役務の内容（※）	認定日
(株)NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> ●5Gサービス(ahamoを含む) ●Xiサービス ●FOMAサービス 	携帯電話端末サービス及び無線インターネット専用サービス	平成28年5月20日
KDDI(株)	<ul style="list-style-type: none"> ●au(LTE)通信サービス契約 ●au(5G)通信サービス契約 ●UQ mobile通信サービスII契約 	携帯電話端末サービス及び無線インターネット専用サービス	
沖縄セルラー電話(株)	●KDDI(株)と同様	KDDI(株)と同様	
ソフトバンク(株)	<ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク4G通信サービス ●5G通信サービス ●ワイモバイル通信サービス 	携帯電話端末サービス及び無線インターネット専用サービス	令和7年8月26日
	●ソフトバンクモバイル(E)データ通信サービス	無線インターネット専用サービス	
	●LINEMO通信サービス	携帯電話端末サービス	
UQコミュニケーションズ(株)	●UQ通信サービス契約	無線インターネット専用サービス	

※法人契約その他の電気通信事業法施行規則第22条の2の7第1項第1号から第4号までに掲げる契約により提供されるもの、プリペイドサービス及び特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売又は同条第3項に規定する電話勧誘販売を行うものを除きます。

- 端末に関する扱いのほか、確認措置は、初期契約解除制度と主に次の点が異なります。
 - ・初期契約解除制度では、理由にかかわらず契約解除ができますが、確認措置では、電波の状況が不十分と判明した場合や法令等の遵守状況（契約前の説明や書面交付の状況）が基準に達しなかったことが分かった場合に限り契約解除できます。
 - ・初期契約解除制度は利用者から書面を郵送等して行いますが、確認措置では、契約書面に記載された手順に沿って、電波状況が不十分であることや料金等の説明・書面交付に問題があったと考えられること等を事業者側にまず申し出て、対応を求めることになります。

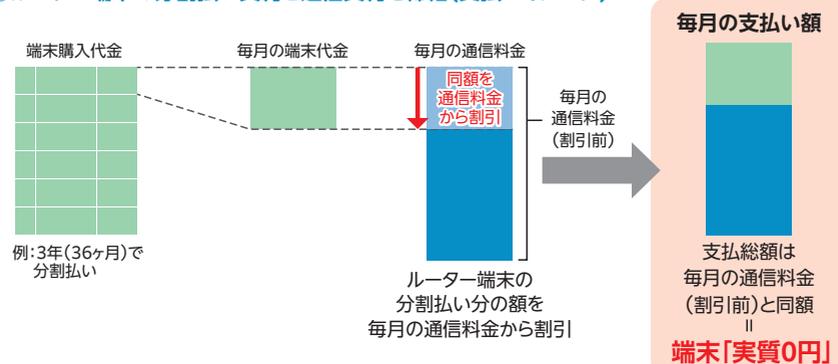
- 確認措置の認定を受けている移動通信サービスについては、初期契約解除制度は適用されません。そのため、確認措置による端末を含めた契約解除ができない場合でも、初期契約解除制度を利用した移動通信サービス部分のみの契約解除はできません。
- ご自分の契約した電気通信サービスについて初期契約解除制度・確認措置が適用されるかどうか、適用される場合の具体的な申出の方法等については、まず契約書面で確認しましょう（適用される場合、法律で契約書面での記載が義務付けられています。）。なお、確認措置の呼称は、事業者により異なります。



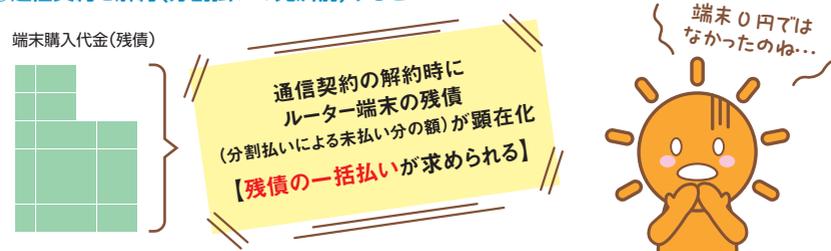
据置型Wi-Fiルーターについて

- 据置型Wi-Fiルーターとは、携帯電話ネットワークにつながったWi-Fiルーターであり、契約後、速やかに家庭内等に設置し、モバイルブロードバンドによる高速通信サービスを利用することができるものです。
- 据置型Wi-Fiサービスは、一定の契約期間のもと、当該契約期間を通じた分割払いによりルーターを購入し、その分割払いの額を毎月の通信費から割引する（ルーター購入による追加の費用が実質的には発生しない）形で契約するものがほとんどです。
- 特に、「実質0円」といった内容でキャンペーンを行っている場合など、利用者が高額な端末販売価格を認識しないまま契約しているケース（その後解約する際に高額の残債を請求されて発覚）も見受けられます。

①ルーター端末の分割払い契約と通信契約を締結（支払いイメージ）



②通信契約を解約（分割払いの完済前）すると…



- なお、NTTドコモ及びKDDIで販売されている据置型Wi-Fiルーターは確認措置の対象ですが、それ以外のは対象外ですので、解約の際に端末まで無料でキャンセルができるとは限りません。
- キャンペーンの内容や解約時の規定（確認措置の対象であるか、残債はいくらか等）をしっかりと理解した上で購入するようにしましょう。

総務省HP 確認措置

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/kankei_hourei_guideline_00001.html



Q11 電気通信サービスの変更や解約をする場合は、違約金がかかるの？

A

電気通信サービスの料金プランによっては、一定期間の継続利用を条件に料金が安くなっている場合があります。更新月を含む無料解約期間以外の解約は、違約金が請求されることがあります。

- 電気通信サービスの料金プランは、一定期間の継続利用を条件とした割引が行われることにより、安い料金となっている場合があります。こうしたプランの中には、一定期間ごとに契約が自動更新され、更新月以外の解約には違約金が請求されるものがあります（いわゆる「2年縛り」契約等）。
- 違約金を支払うことなく解約するには、更新月を含む無料解約期間に解約の手続きを行う必要があります。更新月の前に事業者からメール等で通知が届きますので、更新期間や更新後の違約金等についてよく確認しましょう。
- 更新月に解約した場合でも、更新月の通信料金（日割りにならない場合があります。）や端末の残債が一括で請求され、思いがけず高額な請求となる場合がありますので、解約の条件については事前に確認しましょう。
- こうした料金プランの他にも、いつでも違約金なく解約できる料金プランや、一定期間経過後は違約金なく解約できる料金プランなど、様々な料金プランが提供されていますので、料金や違約金等の提供条件を十分に検討し、自分に必要な料金プランを選択しましょう。
- なお、大手携帯電話事業者（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）はいわゆる「2年縛り」プランを提供していましたが、原則として、違約金を支払わずに解約できるようになりました（ただし、「踏み台」行為（※1）の対策として、そのような行為を行う利用者に限定した違約金の請求を行っている場合があります。）。
- 2022年7月以降に締結された契約（法人契約を除く。）については、原則として、サービスの月額料金相当額が違約金の上限となりました。また、以下のとおり、解約時に利用者に請求できる金額が制限されます。



〈解約時に利用者に請求できる金額〉

1. 解約時まで提供された電気通信サービス及びオプションサービスの利用料
2. 電気通信サービス及びオプションサービスの違約金（サービスの月額料金が上限）
3. 電気通信サービス及びオプションサービスの開設工事費等の残債（※2）
4. 電気通信サービス及びオプションサービスの撤去工事費等（※3）
5. 事業者変更のための手続き費（利用者の便宜を図るためのオプション手続に限る。）
6. レンタル物品の使用料等

※1 専らMNPを行うことを目的としたサービス利用意思を伴わない乗換え行為

※2 例えば、24か月契約の電気通信サービスについて、10か月目にサービスが解約された場合、工事費等の（24-9）/24を請求できます。

※3 事業者都合によるもの：電気通信サービスの契約期間に応じて低減し、契約満了時にゼロとなる額
利用者都合によるもの：全額

総務省HP 消費者保護ルール

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm



3：携帯会社を乗換えるときは？

Q12 携帯会社を乗換えるときに引き継げるものは？

A

- ①MNPを使えば、電話番号を引き継げます。
- ②キャリアメールの持ち運びをすれば、メールアドレスも引き継げます。
- ③今お使いの携帯電話のまま、契約の携帯会社だけを変えることができます。
- ④電子マネーなど引き継げないものもあります。

①MNPは、携帯会社を変更しても、電話番号をそのまま使うことができる仕組みです（契約の状況によってはMNPができない場合や、手続きに時間がかかる場合があります。）。

・MNPの手続きに必要な費用は、ウェブでの手続きの場合は無料、対面や電話による方法による手続きの場合は、1,000円以下（消費税抜）の額となり携帯会社ごとに異なります。なお、乗換え先の携帯会社での契約のための手数料は別途かかります。

・2023年5月より、乗換え先の携帯会社のウェブサイトで申し込むだけでMNP手続きができるMNPワンストップが、一部の事業者で開始されました。

②キャリアメールを持ち運ぶことによって、今のメールアドレスをそのまま使うことができます。

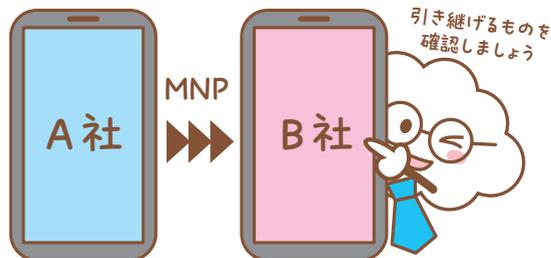
・2021年12月に、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの3社が、2022年8月に楽天モバイルが、携帯会社の乗換え後も乗換え前に利用していたキャリアメールのアドレスがそのまま使えるようにする「キャリアメールの持ち運び」サービスを開始しました。

・ただし、過去に送受信したメールのデータ移行や参照など、乗換え前と乗換え後では利用できる機能が異なる場合がありますので、詳細は、お使いのサービスを提供している携帯会社に確認してください。

③使用中の携帯電話が次のどちらにも当てはまる場合、携帯電話に「SIMロック」という制限がかかっている可能性があり、この場合は、「SIMロック解除」という手続きが必要になります。

・大手携帯会社3社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）から購入している。

・2021年9月30日以前に発売されている。



総務省
携帯電話ポータルサイト

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html

※お使いの携帯電話端末が乗換え先の携帯会社に対応しているか事前に確認しましょう。

Column

Q13 固定電話でも番号ポータビリティできるの？

A

番号ポータビリティができる場合もあります。

●令和7年1月から、原則、全ての固定電話サービスで番号ポータビリティができるようになりました。

・ただし、NTT東西の加入電話及び総合デジタル通信サービス（INSネット）への変更など、番号ポータビリティができない場合があります。番号ポータビリティができない場合については、総務省HPをご参照ください。

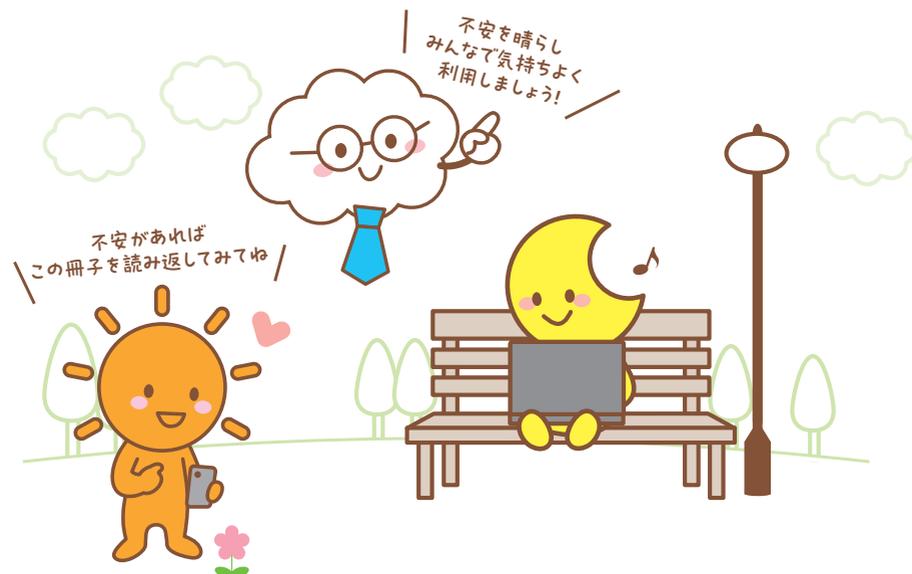
総務省HP 固定電話の番号ポータビリティ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/top/tel_number/kotei_portability.html



・050から始まるIP電話については、番号ポータビリティの対象外です。

・詳細は、各固定電話サービス提供事業者にご確認ください。



利用編

電気通信サービスを
安心・安全・快適に利用するために

1：フィルタリングサービスについて

Q14 フィルタリングってなに？法律ではどのように規定されているの？

フィルタリングとは、青少年を有害な情報との不用意な接触から守り、安心・安全にインターネットを利用するための手助けをするサービスです。

A 青少年インターネット環境整備法（※）において、携帯電話事業者等に対して説明義務等が定められています。

※「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」

フィルタリングとは？

●フィルタリングは、青少年がインターネットを利用する際、薬物などの違法な情報や出会い系・アダルト系のサイトなどの有害な情報の閲覧及び年齢区分に合わないサービスやコンテンツの利用の制限・調整ができる、青少年の安全を守るためのツールです。



携帯電話事業者等の義務

●携帯電話事業者等は、青少年インターネット環境整備法により、携帯電話・スマートフォン、タブレット（以下「スマートフォン等」という。）の契約をする場合、次のような義務が課せられています。

青少年確認

・契約の相手方又は端末の利用者が青少年（18歳未満。以下本QAにおいて同じ。）であるかを確認

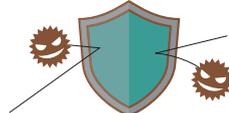


フィルタリングの説明

・契約の相手方又は端末の利用者が青少年である場合には、青少年が有害な情報を閲覧する危険性及びフィルタリングの必要性について説明
・保護者からフィルタリングを利用しない旨の申出がない限り、フィルタリングサービスを提供

フィルタリングの有効化措置

・通信回線の契約とセットで販売されるスマートフォン等については、保護者からフィルタリングを利用しない旨の申出がない限り、フィルタリングサービスを有効化



●保護者のみなさまは、お子さまが使用するスマートフォン等を契約する時に、使用者が青少年であることを携帯電話事業者等に申し出なければなりません。フィルタリングの説明をよくご確認いただき、お子さまの発達段階に応じ、フィルタリングを利用するかどうかについて、よく考えて判断しましょう。



フィルタリング紹介サイト

総務省「上手にネットと付き合いよう!」内「フィルタリングサービス」特集ページ



https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/filtering/

総務省「インターネットトラブル事例集」内「知っていますか?」「ペアレンタルコントロール」



https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/reference/reference04.html

（一社）電気通信事業者協会ホームページ



「有害サイトアクセス制限サービス」

<https://www.tca.or.jp/mobile/filtering.html>

（一社）テレコムサービス協会ホームページ



「フィルタリングってなに?」

https://www.telesa.or.jp/committee/mvno_new/mvno-spaa-guide/2-1/index.html

Q15 フィルタリングを利用するには、どのような方法があるの？

A 携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスや、市販のフィルタリングソフト、OS事業者が提供するペアレンタルコントロール機能を利用するなどの方法があります。

●携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスや、市販のフィルタリングソフト、OS事業者が提供するペアレンタルコントロール機能などを利用することで、フィルタリングを行うことができます。

携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービス※1



あんしんフィルター
for docomo



あんしんフィルター
for au



あんしんフィルター
for Softbank



あんしんコントロール
〈楽天モバイル〉

※1 Android端末の一部の機種では、携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスではなく、OSの機能や他のアプリ（例:Googleが提供しているファミリーリンク）などを使用する必要があります。購入もしくは機種変更の際にご確認ください。

OS事業者が提供するペアレンタルコントロール機能



スクリーンタイム※2/ファミリー共有
(iPhone等)



Digital Wellbeing/ファミリーリンク
(Androidスマホ等)

※2 iPhoneやiPadでは、基本的にあんしんフィルターなどのフィルタリングアプリで制御できるのはWeb接続のみとなります。アプリに関するコントロールについては、Appleが提供しているスクリーンタイムなどを使用する必要があります。

- お子さまが安心・安全にインターネットを利用するためには、Webサイトとアプリの両方に対してフィルタリングが行われるよう、正しい設定を行うことが重要です。お子さまが使用するスマートフォン等のOSや機種、契約する携帯電話事業者に合ったフィルタリングを使いましょう。

2：利用する前に確認しましょう

Q16 こどもにスマートフォン等を持たせる場合には、どのような点に注意が必要なの？

A

フィルタリングの利用や、端末の利用時間やアプリの利用時間に関する家庭内ルールづくりといったペアレンタルコントロール（※）を行うことで、お子さまが安心・安全にスマートフォン等を利用できるようにしましょう。

※保護者がこどものライフサイクルを見通して、その発達に応じてインターネット利用を適切に管理すること。こどもの情報発信を契機とするトラブル防止の観点を含むものであり、管理の方法としては、技術的手段（フィルタリング、課金制限機能、時間管理機能等）と、非技術的手段（親子のルールづくり等）とに分かれる。

- スマートフォン等には、SNS、ゲームや動画など、お子さまが夢中になる要素がたくさんあるため、時間を忘れて没頭してしまう場合も少なくありません。また、お子さまにとって有害な情報が掲載されているWebサイトにうっかりアクセスする、SNSを通じて知らない人に会ったりするといったトラブルに遭うケースも多くあります。フィルタリング等の技術的手段と親子のルール作り等の非技術的手段を組み合わせ、お子さまがインターネットを安全に利用できるようにしよう。



- ①フィルタリングを利用し、有害な情報の閲覧制限、端末の利用時間の管理、アプリの起動制限等をししましょう。その際には、お子さまの年齢や発達段階に応じた設定を行いましょう。詳しくは、携帯電話事業者各社のフィルタリングサービスのホームページ等をご覧ください。

スマートフォン等の使いすぎを防ぐためには・・・

携帯電話事業者が提供するフィルタリングサービスや、市販のフィルタリングソフト、OS事業者が提供するペアレンタルコントロール機能などを利用し、端末の利用時間を管理することや、アプリの起動制限をすることなどが有効です。



- ②スマートフォン等の使用ルールを家族で話し合い、決めたルールを守って使うことを習慣としましょう。また、必要に応じてお子さまと一緒にルールを見直しましょう。

ルールの例

食事中、歩行中などは使わない、勉強中は保護者に預ける、一日の利用時間を決めるなど、お子さまがメリハリを付けてスマートフォン等を利用できるようなルールや、個人情報や投稿しない、トラブルに遭ったらすぐに周囲に相談する、正確性が判断できない情報については情報源を確認する、等



総務省「インターネットトラブル事例集」内「知っていますか?『ペアレンタルコントロール』」
https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/reference/reference04.html



Q17

インターネットや携帯電話の安心・安全な利用について、学校やPTAの会合で、説明して欲しいときは？

A

総務省では、文部科学省や通信事業者等と連携し、全国各地で行う無料の啓発講座（e-ネットキャラバン）を実施しています。

- 『e-ネットキャラバン』は児童・生徒および保護者・教職員等を対象として、インターネットの安心・安全な利用を促進するために実施する講座です。
- 実際の講座では、ネットの使い過ぎ、ネットいじめ、誘い出し・なりすまし、ネット上の偽・誤情報等における注意点等について、主にパワーポイントのスライドを用いて45分から60分程度お話しします。講座には、保護者・教職員向け、小学3・4年生向け、小学5・6年生向け、中学1年生～高校3年生向けがあります。また、子供をとりまくネット環境とスマホ利用ルール作りのポイントを解説した保護者等向け講座も用意しています（通常、60～90分程度）。
- 出前講座だけでなく、録画した講座をご視聴いただくビデオオンデマンド講座も実施しています。
- 講座のお申込みは、以下のe-ネットキャラバン公式ウェブサイトです。随時受付を行っておりますので、詳細はこちらをご覧ください。

e-ネットキャラバン 公式ウェブサイト
<https://www3.fmmc.or.jp/e-netcaravan/>



e-ネットキャラバン

Q18 携帯電話やスマートフォンのゲームサイト（ゲームアプリ）を利用するためには、どのような点に注意が必要なの？

A 料金や年齢区分についてきちんと確認するようにしましょう。位置情報連携型ゲームを利用する際は、交通マナーを守り、周囲にも配慮しましょう。

- 携帯電話のゲームサイトやスマートフォンのゲームアプリには、ゲーム自体は「無料」であっても、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。また、サイトの利用には通信料が発生することもあります。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、親権者に確認するようにしましょう。
- 有料のゲームサイトによっては、アイテム課金などの利用金額に上限を設定することが可能な場合があります。気が付かないうちに高額な利用料となることを防ぐために有効な手段です。
- また、ゲームソフトやアプリには、「〇歳以上」という年齢区分マークが表示されています。ゲームを購入する前に、内容や遊び方がお子さまの年齢に合っているか確認しましょう。
- 位置情報連携型ゲームの利用は、周辺に注意を払い、安全を確保しながら行いましょう。自分が事故やトラブルの被害に遭うだけでなく、周りの人々にも怪我をさせてしまったり、通行の妨げとなってしまう等の迷惑を掛ける可能性があります。また、危険な場所や私有地等の立入禁止区域には絶対に立ち入ってはいけません。ゲームに集中するあまり、そのような区域に知らないうちに立ち入ってしまわないよう注意しましょう。



総務省「インターネットトラブル事例集」内
「身近な人と一緒に考えよう「オンラインゲームを楽しむときの注意点は？」」

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/reference/reference05.html



- 総務省では、お子さまが、ルールを守って安全に賢くインターネットやスマートフォン等を使う力を育てるために、オンラインゲームのトラブルを含むインターネットトラブルの実例を挙げ、その予防法等を紹介する「インターネットトラブル事例集」を作成・公表しています。こちらもぜひ参考にしてください。

トラブル事例は
みんなで把握しようね



総務省「実際に起きていることでネットの使い方を考えよう！

インターネットトラブル事例集

総務省 インターネットトラブル事例集

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/



Q19 プライバシーやセキュリティ上の危険から自身を守るためには、どのような対策をすればいいの？

A セキュリティやプライバシー上の危険に注意し、利用者自身が情報セキュリティ対策をとることが必要です。基本となる対策は主に以下の3つのものがあります。

〈基本のセキュリティ対策〉

①不審なサイトへのアクセスやプログラムの実行に注意する

インターネット上には、有益な情報や便利なプログラムを装って利用者にサイトへのアクセスやプログラムの実行を促したり、偽の警告画面を出しユーザの恐怖をおおることによりコンピュータウイルスに感染させようとする悪意の活動が多くあります。インターネットを利用するにあたっては、アクセスしようとするURLや実行しようとするファイルの拡張子などに注意（例えば動画ファイルを装いながら、拡張子が.exe、マクロが含まれる文書ファイルになっているものなど）し、不審なもの、送られてくることを予期しなかったものについては偽装メールと仮定して実行せず、発信元への確認をしましょう。また、URLについては、短縮URLなどにより、実際にアクセスするURLとは異なるURLを表示することもできるため、表示されているURLだけで不審なサイトかどうか判断することが難しい場合があり、より注意が必要です。

また、利用しているショッピングサイト等を詐称してメールやSMSを送り、緊急の対処や確認（パスワード再設定や注文内容確認等）を促して、似せて作った偽サイトに誘導する例もあります。このようなメールを受信した場合、まず、公式のウェブサイトやSNSで正規の情報かどうか確認しましょう。



身に覚えのない内容は
詐欺だと思って対応しよう！

②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等のソフトウェアについて、メーカーから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定期、不定期を問わず提供されることがあります。これらの修正プログラムが提供された場合、内容を確認のうえ速やかに適用して、できる限り、ソフトウェアやOSを最新の状態に保つように心がける必要があります。

③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、不正なプログラムの実行やウイルスを配布するURLへのアクセスを通じて感染するものばかりではなく、ホームページを閲覧しただけで感染するものも存在しております。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・ソフトを導入し、常に最新の状態に保つことが有効です。

ただし、ウイルスの出現に対し、対策ソフトなどの対応が間に合わない場合があるので、①の対応も忘れないようにしましょう。

スマートフォンの情報セキュリティ対策

- スマートフォンは、従来の携帯電話端末（いわゆる「ガラケー」）と違い、ブラウザを使用したインターネットの利用やアプリケーションを通じて個人に関する情報の流出などのおそれがあります。利用者自身が情報セキュリティ対策としてOSを適切に更新（アップデート）することや信頼できるアプリケーション・マーケットから入手したアプリケーション利用し、常に最新の状態とするといった対策を取ることが必要です。
- 特に、スマートフォンのアプリケーションには、電話帳情報や位置情報等の利用者情報をアプリケーションの機能に使用するほか、広告表示等のために取得し、外部に送信するものがあります。また、通話やカメラの機能がアプリケーションによって制御される可能性があることを認識しておくことが必要です。
- アプリケーションを利用するには、そのダウンロードや利用（起動）時等に、プライバシーポリシーやアプリケーションの利用規約等を読み、取得される利用者情報の範囲等をよく確認し、アプリケーションに与える各種機能や情報の使用権限をチェックしたうえで同意・利用するように注意しましょう。また、定期的に設定画面から、不必要な権限がアプリケーションに与えられていないか確認しましょう。
- スマートフォンは、これまでの携帯電話端末と比較して、多くの個人に関する情報（電話帳、写真、メール、位置情報等）が保存されています。使用にあたってロックをかけていないと、スマートフォンを紛失したり目を離したりした際に盗み見られてしまいます。そのため、普段からパスワードロックを掛けておくなど、端末の紛失や盗難、盗み見への対策を講じておきましょう。
- 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、このほかにも利用の際の心構えなどご留意いただきたい事項があります。これらについては、右側のサイトをご覧ください。

総務省

【国民のためのサイバーセキュリティサイト】

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/cybersecurity/kokumin/



Q20 IoT機器を使用する際の注意点は？

A 留意すべきルールについて以下の5つがあります。

IoT機器に対するセキュリティ対策について

IoTとは・・・

“Internet of Things”の略で、「モノのインターネット」と呼ばれています。これまでインターネットに接続されてきたパソコンやスマートフォンに加えて、自動車や家電など様々なモノがインターネットにつながるようになってきています。IoT機器とは、そうしたインターネットにつながるモノを指します。

インターネットに接続するIoT機器が世の中に普及・増加し、一般利用者の方も日常生活の中でIoT機器を利用するようになってきています。

IoT機器を適切に取り扱わないと、IoT機器の利用に不都合が生じるだけでなく、不正利用されたり、プライバシー情報が漏れたり、犯罪に巻き込まれたりする可能性もあります。そういったリスクの多くは、IoT機器を利用する際に、簡単な注意を払うだけで回避することができます。



〈ルール〉

1. 問合せ窓口やサポートがない機器やサービスの購入・利用を控える。
2. 初期設定に気をつける（機器購入時のID、パスワードの変更など）。
3. ファームウェアをアップデートする。ファームウェアが提供されなくなった場合は買い換えを検討する。
4. 使用しなくなった機器や不具合が生じた機器はインターネットに接続しない、または電源を切る。
5. 機器を手放す時はデータを消す。

●なお、IoT機器のセキュリティ対策として、2020年4月から技術基準にセキュリティ基準（ID、パスワードの設定機能、ソフトウェア更新機能等最低限のセキュリティ対策をIoT機器に具備すること）が追加されました。

●対象となる機器は、2020年4月以降に技術基準の認定等を受けて製品化される電気通信事業者のネットワークに直接接続して使用されるルーターやウェブカメラ等です。PCやスマートフォン等、利用者が随時かつ容易に任意のソフトウェアを導入することが可能な機器や屋外で使用されることのないエアコン、冷蔵庫などの無線LANを内蔵する家電については本セキュリティ対策の対象外とされています。

なお、2020年3月以前に技術基準の認定等を受けて製品化されているIoT機器を同年4月以降に購入されても、使用することは可能であり、このために買い換える必要ありません。

総務省「電気通信事業法に基づく端末機器の基準認証に関するガイドライン（第3版）」

https://www.soumu.go.jp/main_content/001034595.pdf



Q21

個人情報を抜き取ったり、商品代金をだまし取り偽物の商品を送りつける偽サイトがあるって本当？注意点は？

A フィッシングやなりすましECサイトに注意することが必要です。

- フィッシング (Phishing) とは、銀行やクレジットカード会社、オンラインショッピング事業者、オークション事業者、配送事業者などを装った電子メールやSMS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、暗証番号、IDやパスワードといった個人に関する情報を巧みに詐取する行為です。
- 金融機関等が個人に関する情報をメールやSMSで尋ねるようなことはほとんどありませんが、もし、個人に関する情報を入力させるようなメールやSMSを受信した場合は、メールやSMSの本文にあるリンクはクリックせずに、金融機関等の正規のホームページでフィッシングに関する情報が提供されていないか、「金融機関名」+「フィッシング」や「詐欺」などをSNSや検索エンジンで検索し、類似のケースがないか確認するなど十分注意して対応してください。
- 近年、フィッシングの手口は多様化しています。偽のメールやSMSを送る、偽のホームページに誘導するだけでなく、端末をウイルスに感染させて、利用者は正規のホームページを見ているにもかかわらず、同時に不正なポップアップ画面を出して、個人情報の入力を求める手口なども出現しています。
- オンライン上で個人情報を入力する際に、通常の操作手順と異なる手続きを求められた場合には、サービス提供元に確認するなど、慎重な対応をしてください。



フィッシング対策に対する政府の取組

警察庁「フィッシング対策」

<https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/phishing.html>



フィッシング対策協議会

<https://www.antiphishing.jp>



- なりすましECサイトとは、実在する通販サイトの外観を模倣し、あたかも当該サイトであるかのように消費者を誤認させ、商品代金をだましとったり、注文したものと異なる模倣品を送りつけたりするサイトです。なりすましECサイトによるトラブルを避けるため、自身が利用するサイトが正しいものであるか、よく注意しましょう。

消費者庁「インターネット通販トラブル」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html



なりすましECサイト対策協議会

<https://www.saferinternet.or.jp/e-commerce/narisumashi/>



Q22

ソーシャルメディア (SNS) を利用するにあたって、気をつけなければいけないことはあるの？

A

現実社会で守るべき義務や心がけたい道徳、必要な思いやりがあるのと同様に、インターネット上におけるSNSの利用においても、ルールやモラル、マナーを守って利用をしないと、思いがけないトラブルに巻き込まれることもあります。

- SNS等を利用するにあたっては、以下のことを注意して利用しましょう。
 - ①インターネットは世界中の人が使う公共メディアであることを意識しましょう。
 - ②現実社会と同様に、ルール、マナー等を守りましょう。
 - ③自分はもちろん、友人・知人の個人情報に関する書き込みも行わないよう気をつけましょう。
 - ④自分以外の人の写った動画・写真や情報を発信する際は、あらかじめその人に許可を得ましょう。
 - ⑤他人になりすまして情報を発信してはいけません。
 - ⑥目にした情報をうのみにせず、ひと呼吸おいて、正確性が判断できない場合には、ファクトチェック団体による情報やテレビや新聞による情報を確認したり、安易に偽・誤情報を投稿・拡散しないことが大切です。
 - ⑦「友だち」の登録について知っている人から「友だち申請」が届いたとしても、本当に本人かどうかをしっかりと確かめましょう。
 - ⑧他人を中傷したり、侮辱したりするような投稿をしてはいけません。
 - ⑨SNS提供側が示す利用規約を必ず読み、対象年齢や禁止事項を正しく理解したうえで、利用しましょう。

(一社) 安心ネットづくり
促進協議会

<https://www.good-net.jp/>



(一社) ソーシャルメディア
利用環境整備機構

<https://smaj.or.jp/>



総務省HP 上手にネットと付き合おう!

～安心・安全なインターネット利用ガイド～

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/



3：こんな場合、どうすればいいの？

Q23 まったく身に覚えのない料金請求のメールが何度も届くのですが、支払う必要はあるの？

A まったく契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。身に覚えのない請求のメールは無視しましょう。

- 契約しているプロバイダ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することも有効です。設定の方法については、契約しているプロバイダや携帯電話会社にご確認ください。
- また、子供が携帯電話やパソコンを利用してトラブルに巻き込まれた場合には、保護者の方にすぐに連絡するよう、日頃から子供に注意しておくことが重要です（▶P.25～P.27も参照）。



Q24 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。業者に連絡した方がいいの？

A 契約が有効に成立しているとは限りません。あわてて業者に連絡することは、絶対にやめましょう。

- 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。請求されても安易に支払うことはやめましょう。
- あわてて業者へ連絡することは、氏名や電話番号など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、インターネット上のウェブサイトへアクセスした場合、IPアドレスや接続地域、ブラウザ名称等を相手側が把握できることがあります。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。



Q25 「裁判所に訴える」、「強制執行する」などと言われています。また、請求が脅迫めいています。どうしたらいいの？

A 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。

- 「裁判」、「強制執行」、「債権回収」等の法律用語など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、すぐに無料法律相談等、最寄りの自治体の相談窓口にご相談しましょう。
- 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。



Q26

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

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場合、請求画面を表示させるプログラム（コンピュータウイルス）に感染している可能性があります。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、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）「情報セキュリティ安心相談窓口」にプログラム削除の方法を確認してください。

情報セキュリティ安心相談窓口

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>



Q27

身に覚えのないメールやSMSを受信してしまった場合には、どうすればいいの？そもそも迷惑メールを受信しないようにするには？

A

迷惑メールやSMSを受信した場合の基本の対処法及び受信しないための基本の対処法は以下のとおりです。

〈迷惑メールやSMSを受信した場合の対処法〉

- 迷惑メールやSMSを受信しないように注意していても、さまざまなきっかけで、あなたのメールアドレスや電話番号が送信者に渡ってしまう可能性があります。迷惑メールフィルタを使用しても、迷惑メールがすり抜けてくることもあります。迷惑メール等を受信した場合における次の基本の対処法を守り、迷惑メール等からつながる第2、第3のトラブルを未然に防ぐことが大切です。

①メール等を開かない

迷惑メールや迷惑メールに添付されているファイルを開いてしまうと、ウイルス感染や望まない画像などが表示される恐れがあります。心当たりのないメールアドレスから送信されたメールは開かずそのまま削除しましょう。

②メール等に記載されたURLをタップ（クリック）しない

迷惑メールに記載されているURL（リンク先）をタップ（クリック）しないようにしましょう。安易にURLをタップ（クリック）すると、サイトの運営者からサイトの閲覧料や利用料と称して不当な料金請求などを受けるきっかけになります。

③個人情報を入力しない

迷惑メールの中には、有名企業を装った偽サイトへ誘導し、IDやパスワードなどの個人情報の入力を要求する、いわゆる「フィッシングメール」もあります。個人情報を要求する怪しいメールを受け取った場合は、安易に個人情報を入力するのではなく、直接利用会社に問い合わせを行うなどの確認をしましょう。

●迷惑メール等に記載されたURLをタップ（クリック）したり、フィッシングメールから個人情報を入力した結果、不正アプリがインストールされる等して、自分のスマホ等から身に覚えのない電話やメール、SMSが送信発信されてしまう場合があります。そのような時は、インストールされたアプリを削除する、パスワードを変更する等を行ってください。

●迷惑メール相談センターでは、迷惑メールに関する情報提供を受け付けています。もし、特定電子メール法（※）に違反していると思われるメール（受信者の同意を得ずに送信される広告宣伝メール等）を受け取られた場合は、以下のサイトに書かれている方法で情報提供をお願いします。

迷惑メール相談センター「情報提供方法」

<https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/ihan/howto.html>

☎03-5974-0068



※「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」

〈迷惑メールを受信しないための対処法〉

●迷惑メール送信者は、様々な手段を講じてあなたの大切なメールアドレスや電話番号を入手しようとしています。迷惑メールを受信しないようにするために次の基本の対処法を守り、メールアドレス・電話番号を知られないようにしましょう。

①メールアドレス・電話番号を安易に公表しない

あなたのメールアドレス・電話番号をホームページ、ブログ、SNSなどインターネット上に安易に公表すると、メールアドレス収集ソフト等により迷惑メール送信者にメールアドレス・電話番号を収集される危険があります。メールアドレス・電話番号の公表には十分に注意しましょう。

②不用意に同意（登録）しない

インターネット上には、メールアドレス・電話番号の収集を目的とするいわゆる「おとりサイト」があります。懸賞サイト、占いサイトなど、様々なサービスの無償提供を装って利用登録時にメールアドレス・電話番号を入力させる手口です。サイト運営者がよく分からないなど、少しでもサイトの利用に不安を感じた場合は、サイトの利用に同意（登録）しないようにしましょう。

③推測されにくいメールアドレスを使う

迷惑メール送信者は、メールアドレスに使われそうな文字を推測してメールを送信することがあります。短くて分かりやすいメールアドレスは、友人に教えたりする際に楽ですが、その分迷惑メール送信者にメールアドレスを推測される危険が高まります。英字と数字を組み合わせ、さらに文字数も多くするなど推測されにくいメールアドレスを使いましょう。

指定したドメインやメールアドレスからのメールのみ受信するように設定する。

●予め、メールのやりとりが必要となる知り合いや事業者が使用するドメインから送信されるメールのみ受信などの「ドメイン指定受信」機能を活用することも有効な対策となります（なお、指定したドメイン以外から送信されるメールであっても、受信したいメールがある場合は、事前に特定のメールアドレス等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。）。

迷惑メールフィルタサービスなどを利用する。

●携帯電話事業者やプロバイダでは、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などのサービス（迷惑メールフィルタサービス）を提供したりしていることがあります。迷惑メールを受信しないためには、そういったサービスを利用することも有効な対策の一つです。

●迷惑メールフィルタサービスは、基本的に利用する側が設定して初めて有効化されています。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。

●また、携帯電話事業者やプロバイダにより「なりすましメール対策サービス」も提供されており、このようなサービスを活用することにより、自分のメールアドレスが送信者のメールアドレスになっているメールや、知り合い、有名企業などになりましたメールのブロックにも有効です。



Q28

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

本人もしくは代理人からサイトの管理者等に対して削除の依頼をすることが可能です。

●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、「情報流通プラットフォーム対処法名誉毀損・プライバシー関係ガイドライン」等に基づき、本人もしくは代理人からサイトの管理者等に対して削除の依頼をすることが可能です。2025年4月からは、大規模なプラットフォーム事業者に対して、投稿の削除申出窓口・手続の整備公表や削除申出に対する一定期間内の判断・通知等の義務が課されるようになりました。

●サイト管理者等への削除依頼の方法については、「違法・有害情報相談センター」において相談を受け付けています（連絡先は次ページの案内図をご覧ください）。

●また、インターネットの書き込みにより、誹謗中傷などの被害に遭われた場合における相談窓口の案内図は次のページのとおりです。ご自身の希望に添った相談窓口にお問い合わせください。

●なお、書き込みをした人（発信者）に対して損害賠償請求等を行うために必要がある場合には、サイトの管理者等に対して、発信者の名前や住所等の情報の開示を請求することが可能です。

●また、2022年10月からは、発信者の情報を開示するための裁判手続が簡略化されました。

●投稿の削除や発信者情報開示に関する具体的な手続等については、以下のサイトをご覧ください。

情報流通プラットフォーム
対処法関連情報Webサイト
<http://www.isplaw.jp/>



総務省HP
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/ihoyugai.html



●また、法務局でも、インターネットによる人権侵害のほか、様々な人権問題について相談を受け付けています。

▼子どもの人権110番（フリーダイヤル）
0120-007-110
（ぜろぜろななのひゃくとおぼん）



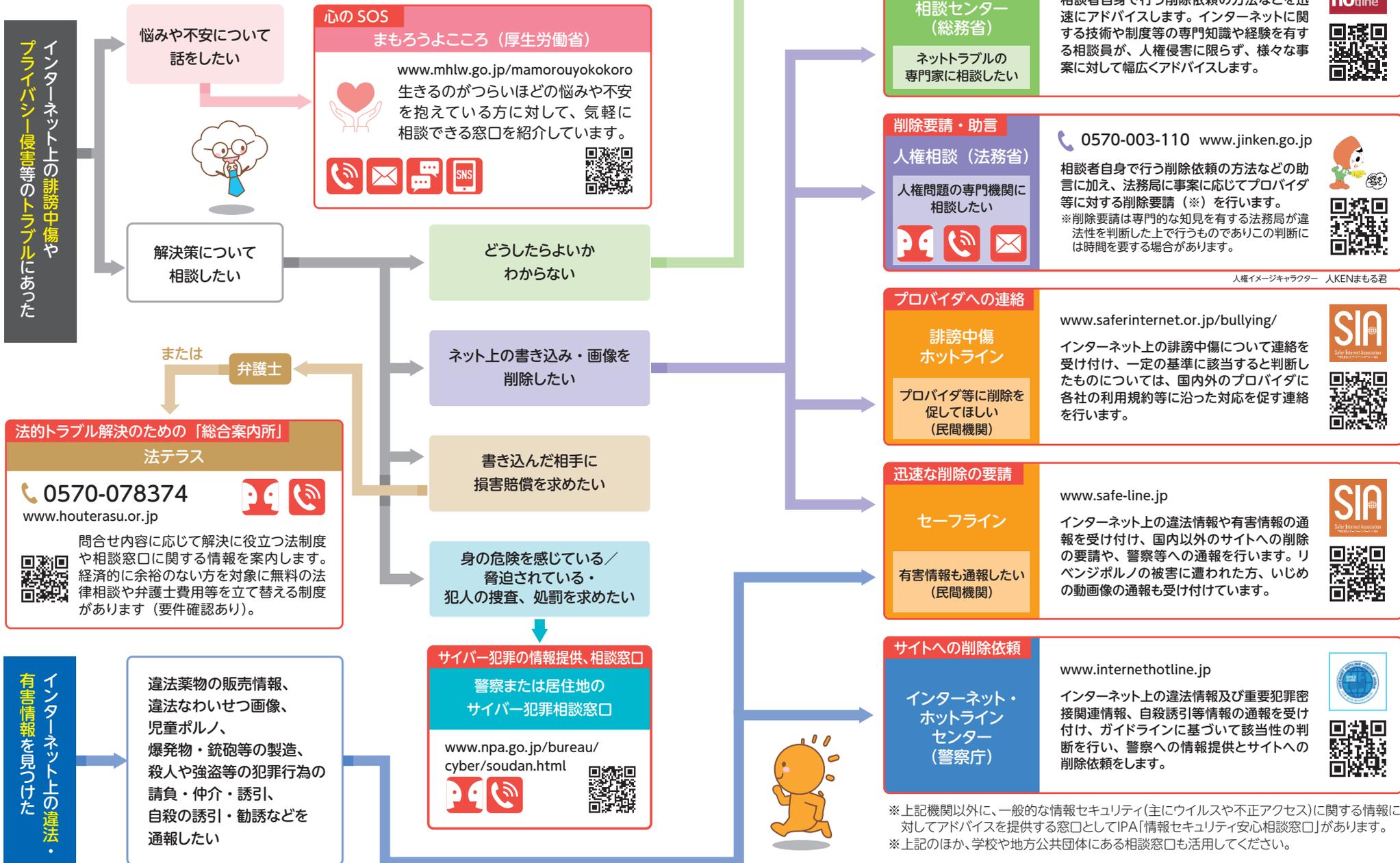
▼女性の人権ホットライン
0570-070-810
（ゼロナナゼロのハートライン）



インターネットの書き込みに関する相談窓口は次のページをみてね

インターネット上の書き込みなどに関する相談・通報窓口の案内

対面 電話 メール チャット SNS SNS 左記マーク以外は各機関のWebフォームから相談



※上記機関以外に、一般的な情報セキュリティ(主にウイルスや不正アクセス)に関する情報に対してアドバイスを提供する窓口としてIPA「情報セキュリティ安心相談窓口」があります。
 ※上記のほか、学校や地方公共団体にある相談窓口も活用してください。

契約編

利用編

その他

契約編

利用編

その他

Q29

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 「インターネット・ホットラインセンター」、警察又はセーフラインに通報してください。

- インターネット上で違法又は有害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」、警察又は「セーフライン」に通報してください。なお、違法・有害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。
- 例えば、児童ポルノやいわゆる闇バイト募集の投稿などは違法な情報とされています。
- インターネット・ホットラインセンターやセーフラインでは、インターネット利用者等から違法・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うえで、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っています。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
<https://www.internethotline.jp/>



セーフライン
<https://www.safe-line.jp/>

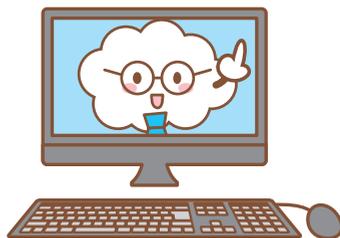


- なお、書き込みをした人（発信者）に対して損害賠償請求等を行うために必要がある場合には、サイトの管理者等に対して、発信者の名前や住所等の情報の開示を請求することが可能です。

▼当該URLが、<http://...jp> の場合
(株)日本レジストリサービス Whois
<https://whois.jp/rs.jp>



サイト管理者の確認ができるよ!



▼当該URLが、<http://...com>、
もしくは [.net](http://...net) の場合
ICANN Lookup
<https://lookup.icann.org/en>



Q30

家族がオレオレ詐欺などに遭わないようにするためには
どうしたらいいの？

A 普段から、留守番電話に設定しておき、電話の相手を確認してから応答するようにしましょう。応答しても、電話でお金が出たら、一旦電話を切って、必ず家族などに相談しましょう。また、犯人からの電話を受けないために迷惑電話防止機器などを利用しましょう。最近では、国や自治体等の公的機関職員を名乗る不審電話も確認されていますので注意しましょう。

- 常に留守番電話にしておくことで、事前に電話の相手を確認でき、詐欺や悪質商法などの電話を直接受けることなく対処することができます。

- 電話でお金が出たら、一人で判断することなく、必ず家族などに相談して冷静に対応することが大切です。
- 自動通話録音警告機を設置すると、着信音が鳴る前に機械が応答して、「通話を録音する」と警告メッセージを流してから録音を開始します。犯人は録音されることを嫌がり、被害者が応答する前に電話を切断してしまうため、被害防止にとでも効果的です。自治体によっては、自動通話録音警告機等の迷惑電話防止機器の購入に対して補助金を交付している場合もございますので、各自治体のHP等を確認してみてください。
- 不審な電話や被害の相談等については、以下の窓口でも相談を受付けています。

警察相談専用窓口
#9110



消費者ホットライン
188



匿名通報ダイヤル
0120-924-839
(特殊詐欺の被疑者や犯行拠点につながる
情報をお持ちの方は、情報をお寄せください)



でんわんセンター
03-6162-1111
(迷惑電話、困った電話など
「電話」に関する相談窓口)



Q31

インターネット上で偽・誤情報と思われるような情報を発見した
場合には、どうしたらいいの？

A

目にした情報をうのみにせず、ひと呼吸おいて、正確性が判断できない場合には、ファクトチェック団体による情報やテレビ・新聞による情報を確認するなど、安易に偽・誤情報を投稿・拡散しないことが大切です。

- どのようなメディアでも、間違った情報が流布されることはあり得ます。特にSNSの場合、誰もが容易に情報発信できることから、正しくない情報もたくさんあります。中には、騒ぎを起こすことが目的で発信されたものも。SNSにおけるフィルターバブル(※1)やエコーチェンバー(※2)という現象により、偏った情報にばかり接してしまい、その結果、それらの情報が世の中の標準だと誤解するおそれもあります。目にした情報をうのみにせず、ひと呼吸おいて、正確性が判断できない場合には、ファクトチェック団体による情報やテレビ・新聞による情報を確認するなど、安易に偽・誤情報を投稿・拡散しないことが大切です。

※1 フィルターバブル(Filter Bubble): アルゴリズムによって、利用者個人のクリック履歴に基づく情報(コンテンツのレコメンデーションや行動ターゲティング広告)が優先的に表示され(関心に合わない情報からは隔離)、自身の考え方や価値観に近い情報ばかりの「バブル(泡)」の中に包まれる状態。

※2 エコーチェンバー(Echo Chamber: こだまの部屋): ソーシャルメディア等において、自分と似た興味関心を持つユーザーが集まる場でコミュニケーションする結果、自分が発信した意見に似た意見が返ってくる(特定の意見や思想が増幅)状態を、閉じた小部屋で音が反響する物理現象に例えたもの。

●フィルターバブル (Filter Bubble)



●エコーチェンバー (Echo Chamber:こだまの部屋)



●総務省では、偽・誤情報対策に関する一般的・基本的な注意喚起と普及啓発等を行っています。

【若年層～成年層向け】

インターネットとの向き合い方

～ニセ・誤情報に騙されないために～

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/nisegojouhou/



【生徒・教員向け】

実際に起きていることでネットの使い方を考えよう! インターネットトラブル事例集

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/



ケース21良かれと思って拡散した情報がデマだった?!

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/trouble/case/case21.html



【一般利用者向け】

上手にネットと付き合いおう!安心・安全なインターネット利用ガイド

https://www.soumu.go.jp/use_the_internet_wisely/special/fakenews/



4: 地震・大雨・洪水など災害が起きたとき

Q32

災害用伝言サービス「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板」「災害用伝言板(web171)」とは、どんなサービスなの?

A

災害時に電話がつながりにくい状況であっても、家族や知人の間で安否確認や避難場所の連絡等を行えるサービスです。

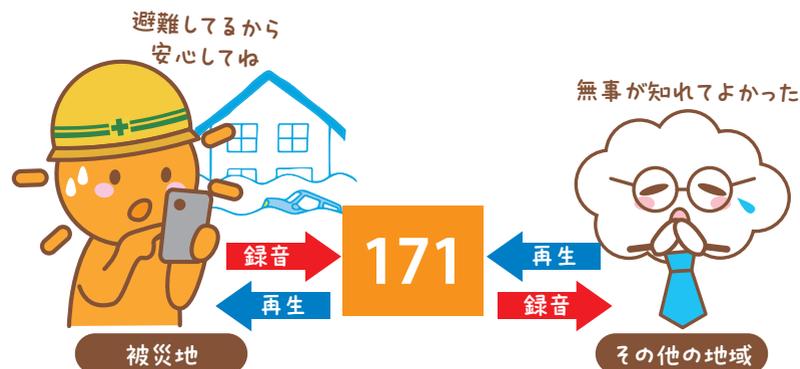
●地震や大雨・洪水などの大規模災害が発生すると、大量の電話が被災地に集中するため電話がつながりにくくなることがあります。このような場合でも、家族や知人との間での安否確認や避難場所の連絡等を行えるよう電気通信事業者が提供しているサービスです。

※災害が発生した際に、開設されるサービスです(ただし、体験利用できる期間があります。)

▼災害用伝言ダイヤル(171)の利用方法

〈利用イメージ〉

- 171をダイヤルします。
- ガイダンスに従って、録音の場合は「1」を、再生の場合は「2」をダイヤルします(録音・再生には暗証番号を付けられます。)
- ガイダンスに従って、被災地の方の固定電話・携帯電話・IP電話等の電話番号をダイヤルします(03等の市外局番で始まる電話番号の場合、市外局番からダイヤルします。)
- 伝言を録音・再生することができます。



〈注意点〉

- ・伝言の録音・再生は、被災地の方の電話番号を登録する必要があり、この電話番号は03等の市外局番で始まる電話番号、携帯電話の電話番号、IP電話の電話番号が対象です。
- ・伝言録音時間は、1伝言あたり30秒以内です。
- ・1電話番号あたり、20伝言まで登録できます。

▼災害用伝言板の利用方法

〈伝言の登録方法〉

- ①お使いの端末の携帯電話会社の災害用伝言板にアクセスします。または、一部のスマートフォンにおいては、災害用アプリケーションからアクセスします（災害時は各社の公式サイトトップ画面に災害用伝言板の案内が表示されます。体験利用の際はメニューリスト内からアクセスしてください。）。
- ②「災害用伝言板」の中の「登録」を選択します（登録は被災地域内の携帯電話からのアクセスのみが可能です。）。
- ③現在の状態について「無事です」等の選択肢から選び、任意で100文字以内のコメントを入力します（状態の複数選択や、コメントのみの利用も可能です。）。
- ④最後に「登録」を押して、伝言板への登録が完了となります。

〈伝言の登録方法〉

- ①お使いの端末の携帯電話会社の災害用伝言板にアクセスします（伝言の確認はパソコン等からも行うことができます。）。
- ②「災害用伝言板」の中の「確認」を選択します（確認は全国からのアクセスが可能です。）。
- ③安否を確認したい方の携帯電話番号を入力し「検索」を押します。
- ④伝言一覧が表示されますので、詳細を確認したい伝言を選択してください。

〈注意点〉

- ・1電話番号あたり、最大10伝言まで登録できます。
- ・伝言の保存期間は、1つの災害での災害用伝言板を終了するまでです。
- ・災害用伝言板の利用料・データ通信料は無料です。
- ・携帯電話会社の災害用伝言板及びNTT東西の災害用伝言板（web171）を横断して検索できます。

▼災害用伝言板（web171）の利用方法

- ①<https://www.web171.jp/>へアクセスします。
- ②連絡をとりたい方の固定電話番号や携帯電話番号を入力します。
- ③伝言を登録・確認することができます（事前に設定することで閲覧者を限定することもできます。）。



〈注意点〉

- ・1電話番号あたり、20伝言まで蓄積できます。
- ・文字（テキスト）は1伝言あたり全角100文字まで登録できます。

- そのほか、携帯電話各社は、スマートフォン用に災害アプリケーション等を用意しております。詳しくは電気通信事業者のホームページをご覧ください。

Column

Q33

すべての携帯電話やスマートフォンで緊急地震速報や津波警報が受信できると聞きましたが、本当なの？

A

ほとんどの機種で受信できますが、機種によっては受信できないものもあります。

気象庁が発表する緊急地震速報や津波警報などは、テレビ・ラジオ、防災行政無線、専用受信端末のほか、携帯電話やスマートフォンでも見聞きすることができます。販売年月が古いものなど一部においては対応していない機種もありますので、ご自身の端末が対応しているかどうか携帯電話会社のホームページ等で調べておきましょう。

- 通話中やデータ通信中は受信できないことがあります。
- また、スマートフォンの場合、アプリケーションのダウンロードが別途必要な場合があります。受信設定の詳細はお使いの携帯電話会社にご確認ください。



Q34

災害や停電が起きたとき、 どんな点に注意して電話サービスを利用すればいいの？

A

災害発生時は、音声通話の規制を行うことがあります。また、停電時は電源を使用する固定電話が使えなくなります。

災害発生時は、災害救助機関などに必要な通信を確保するため、音声通話の規制を行うことがあります。また、停電時は電源を使用する固定電話が使えなくなります。不要不急な通話は避け、災害用伝言板や電子メールを利用するよう心がけましょう。

また、停電時でも使えるモバイルバッテリーを準備するよう心がけましょう。モバイルバッテリーは普段から充電しておくことが大切です。また、電池式モバイルバッテリーも用意しておくとう便利です。困る場面が多くなるのが外出時ですので、常に持ち歩くよう心がけましょう。さらに、災害発生までの現象が長時間にわたり、事前に災害や被害の規模等が想定される水災害や雪害等においては、あらかじめ携帯電話等を充電しておきましょう。

- IP電話には、警察や消防機関等への緊急通報（110番、119番等）が利用できないものがあります（※050番号で始まる電話の場合は緊急通報が利用できません。）。
- 停電時は、電源を使用する固定電話やIP電話、ひかり電話などは基本的に使えなくなりますが、停電対応の電話機を使用されていたり、利用者で独自の電源を用意されていたりしている場合には使えることもあります。なお、停電時においても公衆電話は通話可能です。
- 災害発生時は、災害救助機関などに必要な通信を確保するため、電気通信事業者では、一定時間音声通話の規制を行うことがあります。これにより、通信網の障害を回避し、緊急通報などの通話を可能とすることができません。
- 電話が大変混み合うため、不要不急な通話は控え、災害用伝言ダイヤルや災害用伝言板などのサービスや電子メールを利用するよう心がけましょう。また、緊急時の連絡手段については、家庭や職場において日頃から確認を行っておくことも重要です。

IP電話とは・・・

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。

① 0AB～J型IP電話

地理的識別性のある電話番号（東京03、大阪06等）を用いるIP電話で、緊急通報の利用が可能です。

② 050型IP電話

050で始まる電話番号を用いるIP電話で、緊急通報の利用はできません。

停電で電気が
使えないケースに備え、
モバイルバッテリーを
準備しておきましょう！



Q35

非常時事業者間ローミングって、どんなサービスなの？

A

大規模災害や通信障害が発生し、ある携帯電話事業者のネットワークが利用できなくなった場合に、他の携帯電話事業者のネットワークを一時的に利用して、音声通話等の通信を可能にする仕組みです。令和7年度末頃より、国内携帯電話事業者4社は、「JAPANローミング™」として非常時事業者間ローミングサービスを開始予定です。

非常時事業者間ローミングのイメージ



- 非常時事業者間ローミングは、地震や台風等による大規模災害、通信設備の大規模障害発生時等により携帯電話サービスが利用できなくなった場合に適用されることがあります。平常時や小規模な災害及び通信障害の際には適用されません。
- おおむね令和8年春モデル以降のスマートフォン等が非常時事業者間ローミング（JAPANローミング™）に対応する予定です。また、上記以前の機種についても、ソフトウェアアップデート等により対応している場合があります。
- 非常時事業者間ローミング（JAPANローミング™）では、一定の条件下で、データ通信、SMS（Short Message Service）、音声通話（緊急通報含む）が利用できます（ただし、サービス提供時の送受信は最大300kbps）。また、データ通信、SMS、音声通話が利用できない場合でも、緊急通報のみ利用できる場合があります。
- 非常時事業者間ローミングは、救済事業者が提供しているサービスに支障が生じない範囲で運用することとされており、必ずしも全てのユーザーの通信を保証するものではありません。
- 利用方法等のより詳細な情報は、総務省及び一般社団法人電気通信事業者協会のホームページをご覧ください。

総務省ホームページ

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/net_anzen/hijyo/roaming.html



一般社団法人

電気通信事業者協会ホームページ
<https://www.tca.or.jp/information/japan-roaming.html>



その他

電気通信サービスに関する
その他のお役立ち情報

1: 日ごろから、こんな点に注意しましょう

Q36 SNSで紹介された「送られてきた荷物を転送するだけ」というアルバイトをするためには、身分証明書の写しの送付が必要と言われました。信用して大丈夫？

荷受代行アルバイト等と称して応募者に身分証明書の写しを送付させ、この写しを利用して勝手に携帯電話を契約し、応募者宛に送られてきた携帯電話を転送させてだまし取るという事件が発生しています。(令和8年4月から、インターネット経由など、非対面による携帯電話の契約手続きでは、原則身分証明書の写しを利用できなくなりました。) これらは「闇バイト」「裏バイト」等とも称され、身分証明書の写しを送付することにより、各種料金請求の対象となり、詐欺等の犯罪に加担することになるおそれがありますので、送付しないようご注意ください。

- 自宅に届く荷物を指定された住所に転送するだけのアルバイト(「荷受代行」・「荷物転送」アルバイト)と称して、応募者から身分証明書の写しを送付させ、送付された身分証明書の写しを利用して、応募者名義で勝手に携帯電話を契約し、応募者宛に送られてきた携帯電話を転送させて、携帯電話をだまし取るという事件が過去に発生しています。

(参考) 国民生活センター
「荷受代行」・「荷物転送」アルバイトに
ご注意! (速報)

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160722_1.html



- 令和8年4月から、インターネット経由など、非対面による携帯電話の契約手続きでは、原則身分証明書の写しを利用できなくなりましたが、身分証の写しを安易に送付することのないようご注意ください。

※携帯電話不正利用防止法では、インターネット経由で携帯電話を契約する場合、契約者の本人確認のため、①契約者の本人確認書類の原本の送付を受けるとともに、②その書類に記載されている住所宛てに転送不要書留郵便などの受領記録の残る転送されない方法によって送付するなどの義務が定められています。



Q37 中古の携帯電話端末やスマートフォンを売買するときの注意点は？

A

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制限をかけることがあります。また、自分が携帯電話事業者と契約していて、通話することができる携帯電話端末を他人に譲渡する場合は、親族等に譲渡する場合を除いて、あらかじめ携帯電話事業者の承諾が必要です(▶P. 15も参照)。

- 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、現在の利用者としては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。
- 携帯電話事業者などの販売店以外(ネットオークションなど)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。また、国内で利用できる携帯電話端末には「技適マーク」が付いているので、確認しましょう。
- 自分が携帯電話事業者と契約し、利用している携帯電話端末を他人に譲渡する場合は、家族等に譲渡する場合を除いて、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。そのような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。

2: ユニバーサルサービスについて

Q38 ユニバーサルサービス料金を支払うのはなぜ？

A

今後も日本全国におけるユニバーサルサービスの安定的な提供を確保していくためです。

- 電話のユニバーサルサービスは、NTT東西のみの負担により、日本全国において提供されてきましたが、携帯電話やIP電話の普及等により赤字が生じており、NTT東西だけでは、山間の地域や離島も含めた日本全国において、サービスの安定的な提供を確保することが難しくなってきました。
- そのため、NTT東西の電話のユニバーサルサービスの提供に係る設備を利用している固定電話、携帯電話、IP電話等の電話会社も、その費用の一部を応分に負担することで、日本全国におけるサービスの安定的な提供を支えていく仕組みとなっています。
- 多くの電話会社では、その費用について、ユニバーサルサービス料金として、利用者にご負担をお願いしています。
- また、ブロードバンドもユニバーサルサービスの対象となり、令和8年度からは、山間の地域や離島などの地域において赤字でもサービスを提供している会社に対し、その他の地域のブロードバンド会社もその費用の一部を応分に負担することで、日本全国におけるサービスの安定的な提供を支えていく仕組みが始まります。

総務省「ユニバーサルサービス制度」

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsin/universalservice/



(一社)電気通信事業者協会

「電話のユニバーサルサービス支援業務」

<https://www.tca.or.jp/universalservice/>



(一社)電気通信事業者協会
「ブロードバンドの
ユニバーサルサービス支援業務」

<https://www.tca.or.jp/broadband-universalservice/>



Column

Q39 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 電気通信事業法により、「国民生活に不可欠であるため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。

該当するサービスは？

- 電話のユニバーサルサービスには、加入電話（加入電話と同水準の料金で提供される光IP電話及びワイヤレス固定電話を含む）や第一種公衆電話（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公衆電話）、避難所等にあらかじめ設置されている災害時用公衆電話及び緊急通報（110番、118番、119番）が該当します。
- ブロードバンドのユニバーサルサービスには、下り名目速度が30Mbps以上の、FTTHアクセスサービス（光ファイバー回線でインターネットに接続するサービス）、CATVアクセスサービス（光ファイバー回線とケーブルテレビ回線でインターネットに接続するサービス）及び専用型ワイヤレス固定ブロードバンドアクセスサービス（固定通信サービス向けの専用の無線回線でインターネットに接続するサービス）が該当します。



誰が提供しているの？

- 電話のユニバーサルサービスについては、現在、NTT東西が日本全国で提供することを法令上義務付けられています。
- ブロードバンドのユニバーサルサービスについては、多くの電気通信事業者が様々なサービスを提供しています（ただし、提供することを法令上義務付けられている電気通信事業者はいません）。

3：電話リレーサービスについて

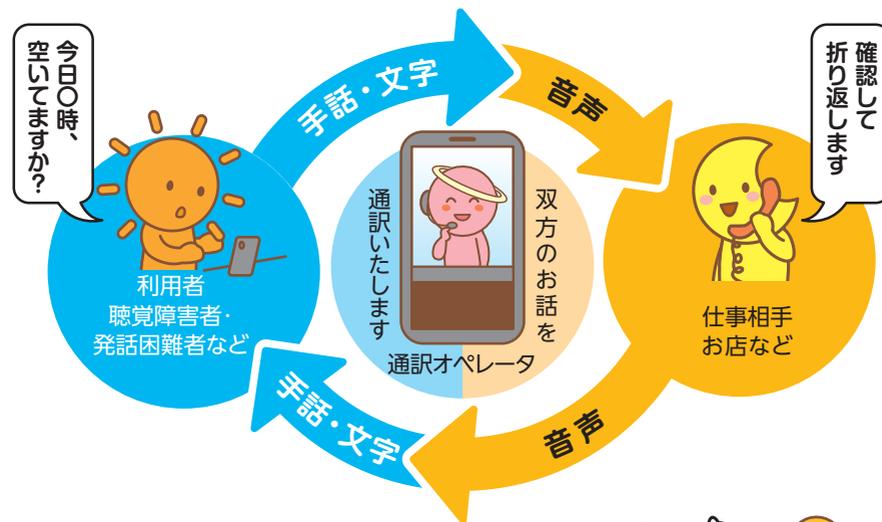


Q40 電話リレーサービス料ってなに？

A 公共インフラとしての電話リレーサービスの提供に必要な費用を確保するための料金です。



- 電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難がある方（以下「聴覚障害者等の方」という。）とそうでない方の意思疎通を、手話・文字・音声によって電話で双方向につなぐサービスで、24時間365日利用できます。今まで聴覚障害者等の方にとって電話の利用が困難であったことを背景に、2020年12月1日に聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律が施行され、2021年7月1日より公共インフラとしての電話リレーサービスが開始されました。2025年1月より、利用者が自身の声で相手先に伝え、相手先の声を文字で読むことを可能にする「文字表示電話サービス」（サービス名：「ヨメテル」）が新たに開始されました。
- 電話リレーサービスの提供に必要な費用は、固定電話・携帯電話・IP電話などのサービスを提供する電話事業者が協力して費用を出し合う仕組みとなっています。
- 多くの電話会社では、電話リレーサービス料という形で、利用者にご負担をお願いしています。



電話リレーサービス提供機関：
(一財)日本財団電話リレーサービス
<https://nftrs.or.jp/>



総務省「電話リレーサービス」

<https://www.soumu.go.jp/info-accessibility-portal/telecomrelay/service/>



電話リレーサービス支援機関：
(一社)電気通信事業者協会

https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/



Q41 電話リレーサービスはどうやって利用するの？

【聴覚障害者等の方】

事前に電話リレーサービス提供機関に利用登録いただく必要があります。利用登録を行うと、050から始まる電話リレーサービス用電話番号が付与され、スマートフォン等から、電話リレーサービスを利用することができます。

【上記以外の方】

事前利用登録の必要はありません。現在、利用されているスマートフォンや固定電話等から、通常の電話と同様に、電話リレーサービスの発着信が可能です。電話リレーサービス利用者からの着信時には、最初にガイダンスが流れますので切らずにお待ちください。また、サービスの特性上やり取りにタイムラグが発生する場合がありますが、通常の電話と同じようにお話しください。

文字表示電話サービス「ヨメテル」について

聴覚や発話に困難がある人と、きこえる人との電話を、通訳オペレータがリアルタイムにつなぐサービスとして提供が開始された「電話リレーサービス」は、双方の会話を、手話または文字と音声を通訳するため、電話で相手先の声が聞こえにくく、自分の声で話したい人や、スマートフォンなどでの文字入力に不慣れな方にとっては使いにくいという課題がありました。

そこで、スマートフォンを使って自身の声で相手方に話し、通話相手の声を文字で読むことができる、文字表示電話サービス「ヨメテル」が開発され、令和7年1月23日からサービスが始まりました。



サービスの詳細や利用方法については、「ヨメテル」のホームページも併せてご覧ください。

<https://lp.yometel.jp/>



4: チョイススクリーンについて

Q42 チョイススクリーンってなに？

A

スマホを初めて使うときやスマホのOSをアップデートした後に表示される、ブラウザ、検索アプリ及び検索エンジンについて、どれを自分のスマホのデフォルト設定にするかを選ぶ画面のことです。

- スマホの利用に必要なソフトウェアの提供などを行う事業者が公正かつ自由な競争を妨げられている状況を踏まえ、上記のソフトウェアについて、セキュリティの確保等を図りつつ、競争を通じて、多様な事業者によるイノベーションの活性化と、利用者における多様なサービスの選択などの恩恵が受けられることを目指して、スマホソフトウェア競争促進法（スマホ法）が制定され、令和7年12月18日に全面施行されました。
- また、スマホでは、特定のアプリケーションやサービスがデフォルト（標準）設定となっている場合、利用者がそれらを変更せずにそのまま使い続ける傾向があるとされています。そこで、特に利用者の選択の機会が確保される必要があるものについては、スマホ法により、チョイススクリーン（選択画面）の表示が義務付けられました。
- スマホ法を所管する公正取引委員会では特設サイトを設置しています。詳細な利用方法についてはこちらをご覧ください。

公正取引委員会 特設サイト

https://www.jftc.go.jp/choice_screen/index.html



初期起動や OS アップデートで

ブラウザや検索エンジンを自分で選択する表示がでるよ

毎日使うものだから快適に使えるものを選びましょう！

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ブラウザ A | <input checked="" type="checkbox"/> 検索エンジン A |
| <input checked="" type="checkbox"/> ブラウザ B | <input type="checkbox"/> 検索エンジン B |
| <input type="checkbox"/> ブラウザ C | <input type="checkbox"/> 検索エンジン C |

初期設定で使ってたからあまり気にしてなかったな～

5：関係団体の取組について

Q43 関係団体の取組を教えてください。

A

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）と一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）は、一体となってあんしんショップ認定協議会を設置し「あんしんショップ認定制度」を運営しています。また、TCAでは苦情・相談窓口を設置するなど、関係団体も電気通信サービスの安心・安全な利用に取り組んでいます。

- 全携協とTCAでは、消費者保護の充実を目指した業界の自主的取り組みとして、携帯電話のキャリアショップを対象に、「あんしんショップ認定制度」を行っています（平成29年1月から）。当制度により、安心してサービスの契約や相談ができると認定を受けた店舗には、下の「あんしんショップ認定マーク」が掲示されています。

あんしんショップ認定制度
<https://keitai.or.jp/anshinshop/>



令和7年度時点

- また、一般社団法人電気通信事業者協会では、光回線・プロバイダ・携帯電話・スマートフォンなどの、電気通信サービスに関する苦情・相談窓口を設置しています。

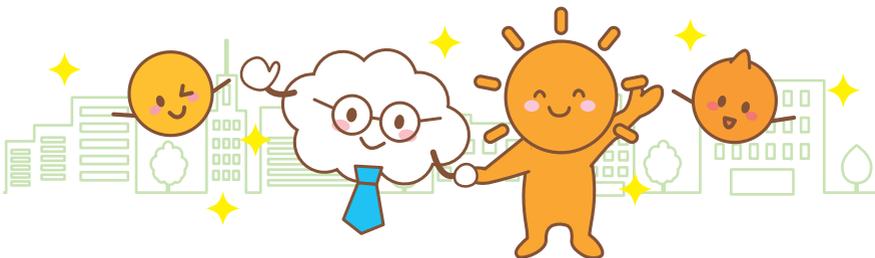
電気通信事業者協会 相談窓口
<https://www.tca.or.jp/consult/>



電話受付
 （月～金曜日9時30分～17時）
 03-4555-4124



- 電気通信サービスに関して不安なことや確認しておきたいことがありましたら、ぜひ総務省のホームページ情報や関係団体の取組も参考してみてください。



主な相談窓口等一覧

このハンドブックをご覧いただいてもご不明な点がございましたら、お近くの総合通信局等、または総務省電気通信消費者相談センターへ！

通信サービスに関する困ったことがあった際の相談窓口 ▶ P.53 参照

●電気通信事業者協会 相談窓口

URL <https://www.tca.or.jp/consult/> TEL 03-4555-4124（月～金曜日 9時30分～17時）



コンピュータウイルス等の削除方法の相談窓口 ▶ P.34 参照

●情報セキュリティ安心相談窓口

URL <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/>



迷惑メール、チェーンメール等に関する情報提供、相談窓口 ▶ P.35 参照

●迷惑メール相談センター

URL <https://www.dekyo.or.jp/soudan/index.html> TEL 03-5974-0068



インターネット上の違法・有害情報に関する通報窓口 ▶ P.39 参照

●インターネット・ホットラインセンター

URL <https://www.internethotline.jp/>

●セーフライン

URL <https://www.safe-line.jp/>



インターネット上の権利侵害情報等の削除依頼方法等の相談窓口 ▶ P.38 参照

●違法・有害情報相談センター

URL <https://www.ihaho.jp/>



フィッシングに関する情報提供窓口 ▶ P.31 参照

●警察庁「フィッシング対策」

URL <https://www.npa.go.jp/bureau/cyber/countermeasures/phishing.html>



迷惑電話、困った電話など「電話」に関する相談窓口 ▶ P.1 参照

●でんわんセンター

URL <https://denwan.jp/> TEL 03-6162-1111



その他、消費生活全般に関する苦情やお問い合わせなど窓口

●独立行政法人国民生活センター

URL <https://www.kokusen.go.jp/category/consult.html>



携帯電話各社のお問い合わせ先

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）
au	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）
UQmobile	UQmobileの携帯電話から	▶ 0120-929-818（無料）
	一般電話から	▶ 同上（一部IP電話からは接続できません）
ソフトバンク	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	▶ 0800-919-0157（無料）
ワイモバイル	ワイモバイルの携帯電話から	▶ 局番なし 151（有料）
		▶ 0570-039-151（有料）
楽天モバイル	楽天モバイルの携帯電話から	▶ 050-5434-4653（Rakuten 最強プラン） （Rakuten Link 利用で無料）
	一般電話から	▶ 0800-805-0090（Rakuten 最強プラン）（有料）