

ICTサービス安心・安全研究会

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1回）

1 日時 平成28年4月11日（月）15:00～17:00

2 場所 総務省 第3特別会議室（11階）

3 出席者（敬称略）

○構成員

中村主査、曾我部主査代理、浅井構成員、上沼構成員、宇津木構成員、尾上構成員、尾花構成員、岸原構成員、森構成員

○オブザーバー

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、(一社)全国携帯電話販売代理店協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)電気通信事業者協会、(一財)マルチメディア振興センター、内閣府、文部科学省

○総務省

福岡総合通信基盤局長、大橋総合通信基盤局電気通信事業部長、佐々木総合通信基盤局総務課長、吉田データ通信課長、湯本消費者行政課長、寺本消費者行政課課長補佐、鈴木消費者行政課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 開催要綱について

(3) 主査代理の指名

(4) タスクフォースの公開について

(5) 議題

① 青少年のインターネット利用の現状と課題

- ・「安心ネットづくり促進協議会の取組み」（安心ネットづくり促進協議会）
- ・「青少年モバイル利用環境の健全化に向けた取組」（モバイルコンテンツ審査・運用監視機構）
- ・『e-ネットキャラバン』をはじめとした情報通信の安心安全利用に向けた取組

(マルチメディア振興センター)

② 自由討議

(6) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

福岡総合通信基盤局長から開会にあたっての挨拶がなされた。

(2) 開催要綱について

事務局から資料1-1について説明を行い、了承された。

(3) 主査代理の指名

開催要綱に基づき、中村主査から曾我部構成員が主査代理として指名され、了承された。

(4) タスクフォースの公開について

事務局から資料2について説明を行い、了承された。

(5) 議題

① 青少年のインターネット利用の現状と課題

- ・事務局から資料1-3「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備について(事務局資料)」および資料1-4「検討事項(事務局資料)」について説明
- ・一般社団法人安心ネットづくり促進協議会事務局から資料1-5「安心ネットづくり促進協議会の取組み(安心ネットづくり促進協議会 提出資料)」について説明
- ・岸原構成員から資料1-6「青少年モバイル利用環境の健全化に向けた取組(モバイルコンテンツ審査・運用監視機構 提出資料)」について説明
- ・一般財団法人マルチメディア振興センターから資料1-7「『e-ネットキャラバン』をはじめとした情報通信の安心安全利用に向けた取組(マルチメディア振興センター 提出資料)」について説明

② 自由討議

【浅井構成員】

標語やe-ネットキャラバンは教育効果を狙っているもの。フィルタリングで良くないことが起こらないよう防ぐことも大事だが、青少年自身がそこを判断できる力（リテラシー）を育てることが一番必要。現在の学習指導要領には、リテラシーのことは書かれていない。情報モラルは全教科のところに書かれているが、どういう力を情報通信について育てるか、という部分がないと教育にうまく生かせないのではないか。

【宇津木構成員】

子供たちにモラルやリテラシーを植えつけるのはすごく大事だが、実際に学校に行くと高い壁を感じる。保護者の方が、スマートフォンは最近出たもの過ぎて使い方がよくわからない。フィルタリングのかけ方や効果がよくわかっておらず、外されていてもわかっていない。保護者の方の危機管理が薄いと感じている。子供たちのモラルやリテラシーはe-ネットキャラバンの活動でこれからの成長が望めるが、保護者の方々の意識が高い壁になっている現状がある。e-ネットキャラバンとしては、全国携帯電話販売代理店協会と一緒にやっっていこうとしているが、e-ネットキャラバンはベーシックな、道徳の授業のようなプログラム。もう一段階、フィルタリングをどうやればいいのか、どんな種類があり、どの会社のどういうものがある等、保護者の方にきっちり教えられるプログラムを、全携協やほかの皆様と取り組めるよう動いている。

【森構成員】

論点の中の「今後の関係者」という点、安心協でお手伝いをしてきたが、基本的には問題意識を持っている方に来ていただき、その方たちに情報提供する形になってしまう。それだと本当に危険なところは防げておらず、意識の高い人たちではない人たちにアプローチしていかないといけない。それができるコントロールポイントは2点あり、1つは販売店。資料1-3で説明があったが、フィルタリングについて非常に高い割合で販売の際に説明をしていただいている。しかしユーザーとして販売店に行って機種変更をしたりすると、その説明は長い。つついお金のこと以外は聞き逃してしまう。やはり2点目、どなたに対してもアプローチできるのは学校。子供が中学校に入り、スマートフォンについて注意があるかと思っただが、中学生にスマートフォンを持たせるかどうかはご家庭で慎重に議論してくださいと書かれていただけ。安心協にいて、PTAが非常に活動にコミットして頑張っているということはよくわかっているが、学校でどうだったかということは、これまでよく分かっていなかった。学校が生徒や父兄に対してどういう指導や教育をされて

いるのか、このタスクフォースを通じて聞きたい。

【尾上構成員】

日本PTA全国協議会からも各都道府県・政令市のPTAに対し、青少年インターネット利用に関することと、いじめに関することは積極的に研究課題として取り組むよう発信しており、特にスマホに関する部分は、今日多くの研究会・研修会が開かれている。保護者が決して壁を作っているわけではなく、携帯電話は使える機能が少ないのですと入っていったが、スマートフォン等になると、新しいものについていかなければいけないという思いで切り替えたものの、中身がよくわからないというのが多い。日本PTAでもリーフレット等を発信して、「持たせる責任、持つ自覚」ということで、保護者も子供も利用に関してはしっかりリテラシーを身につけてくださいと発信はしているが、全国で数が大変多く、個別に対応しきれないのが現状。この法律やこの仕組みが機能していくということが私たちの使命でもあり、保護者としての責任でもある。発信する大切さを日本PTA全国協議会でも検討していきたい。

単にホームページ等で発信するのではなく、つながりの部分をしっかりやっていきたい。都道府県、政令市のPTA協議会につながっているということがまず1つ。そこを通して単位PTAまでどうつなげていくかを検討しており、安心協やe-ネットキャラバン等を利用して進めていきたい。体制づくりは大切だと思うので、積極的に関わっていきたい。

【上沼構成員】

リテラシーについて、青少年がどう使うかというのは非常に重要。保護者については、フィルタリング等の必要性の問題と、フィルタリングをかける方法という2つの論点があり、前者がわからないという点はリテラシー啓発で行うしかないが、かける方法については、工夫しうる。資料1-3の24ページ、フィルタリング設定の現状だが、これを全部保護者に理解しろというのは無理。何度か安心協等で検討したが、サービスが変わると中身も変わる。本来、サービス・機種によるフィルタリングの相違を検討してから、どの事業者のどのタイプのスマートフォンを買うか決めるという形になるはずだが、ここを全部理解するのは難しく、実際にはそういう話にならない。フィルタリングの方法については事業者等に検討いただければ、もう少し簡単な方法ができて、複雑なフィルタリングのかけ方を理解する必要がなくなり、リテラシー教育のリソースをそちらに振り分ける必要がなくなる。フィルタリングの必要性が分からず、外してしまう、というのは、事業者ではどうにもならないところなので、そこはセキュリティ等と同じレベルで検討いただきたい

が、かける方法は、容易な方法を事業者等に今後検討いただきたい。

【尾花構成員】

低年齢のお子さんを取り巻く状況について、安心協で日本PTAの方々にご協力いただきながら幼稚園・小学校低学年の保護者対象の調査を実施した。子供にインターネットを利用させる上で保護者が不安に思うことについて尋ねたところ、幼稚園・小学校ともに「ネット依存」、「不適切な情報に触れること、またその影響」、「身体（目、姿勢を含む）・運動機能の発達」の3つが1、2、3位を占めた。しかし、「不適切な情報に触れる」ことを回避できるフィルタリングの利用率は、幼稚園児が20%、小学校低学年は38%。年齢が低いほど保護者のスマホ・タブレットを貸して使わせる場合が多く、子供専用でないことにより低い率になっている。背景として、子供に適した環境に設定変更して与えると、自分が使うときに元に戻す作業が大変。多くの保護者が安全な環境で貸し与えられるようにするには、機内モードのように、ワンタッチで“キッズモード”に切り換えられる機能が必要。大人仕様には、パスワードやパスコードを入力して戻すようにすれば安全。また、貸し与えている時期に大人仕様のまま何でも自由に使えるのに、買い与える際にフィルタリングを設定して利用の範囲を急に狭めると、子供たちにとって環境の劣化を強いることになるため、嫌がるのは当然。子供のころから年齢に応じた適切な環境で使わせていれば、最初に購入する際にフィルタリングを外してほしいとは思わないはずで、利用の広がりや年齢に応じて親子で相談をしながら徐々に緩める方法がとれる。子供たちがフィルタリングを「邪魔なもの」、「自由度を減らす厄介なもの」と感じてしまう一つの要因は、設定を変えず、保護者が使っている機器をそのまま自由に使わせてもらいながら育てていることにあると考えられる。

でも、“キッズモード”は、OS事業者の協力なしに実現は不可能。携帯電話メーカーが切り替えスイッチをつけても、OS側が切り替わらなければ何もできない。青少年保護・バイ・デザインということで、OS事業者のみなさんに働きかけていただきたい。

内閣府の検討会でも前からお願いしているが、フィルタリングの日本語表現を「有害情報アクセス制限」ではなく、スマホ時代に合わせた適切な言葉に変えて周知したい。また、携帯やスマホやネットの利用は、“メリット（利点）”の反対は“デメリット（欠点）”ではなく“リスク（危険性）”。利用者の意識を変えられるよう、携帯電話からスマートフォン、タブレットに移行している時代の変化に伴う表現を見直していただきたい。

小・中学生には、こんなメールが来る、ここを押したらこうになってしまう、こういう危

除はフィルタリングが防いでくれる、というような、具体的な教材を渡すべき。子供たちのリテラシーを育てるには、身近で具体的な実例で解説して実感・共感させることが重要。

【曾我部主査代理】

リテラシー活動だが、かなりの規模感で既に展開されていて、規模を増やしていくのは限界があるのではないか。

それから森先生ご発言のコントロールポイント、販売店、学校というところだが、こういう場にいつもPTAさんが出ており、学校そのものは出てこない。日本の学校教育は諸外国に比べても学校そのものが生活指導にコミットしているのが一つの特徴。学校そのものがどういうことをしているのか、改善の余地はないのか等、教えていただきたい。

フィルタリング設定のやり方という問題に関して、青少年保護・バイ・デザインという言葉が出たが、これの実態がどうなのか。資料1-3の24ページで現状の各社のフィルタリング設定の現状があるが、まず店頭でアプリをダウンロードして手動で設定するとなっており、これが例えば青少年保護・バイ・デザインとの関係でどう評価されるのか。スマートフォン時代でキャリアにできることは限られているという話もあり、OS事業者の協力が必要という話になるが、諸外国の状況の資料を拝見すると、必ずしもフィルタリングを青少年保護の対策の柱として重視しているわけではない。日本だけOS事業者に特別な仕様をつくってもらうのは大変と思うが、どの程度各プレーヤー間で歩み寄りが可能なのか議論し、青少年保護・バイ・デザインを実質化する方向でアイデアが出せればいい。

【松井オブザーバー（ソフトバンク株式会社）】

資料1-4の論点、特に2番のフィルタリングのところについてコメントしたい。フィルタリングの多様化の中で、キャリアとして努力している部分はあるが、フィルタリングサービスがわかりにくくなっている現状があると認識。キャリアの責任もあるが、店舗では90分から2時間の対応時間がかかっている中、フィルタリングの設定を含めて完璧にこなすとなると、増分として15分から30分必要になるとも聞いている。フィルタリングをつけたくても、時間の制約で諦められてしまうお客様もいると感じる。そういう環境が続くと、フィルタリング率の数字が十分に伸びるかは疑問。

この辺りの問題意識についてはキャリア側から別途報告をさせていただきたい。キャリアの限界等を踏まえ、キャリアがやる範囲や、OSベンダーに協力いただける範囲等、責任分担についても詰めさせていただき、何が青少年保護あるいはフィルタリングの率の向上という観点で一番いい形なのか、実運用の形で何がベターかを議論させていただきたい。

【古賀オブザーバー（KDD I 株式会社）】

リテラシーの点はe-ネットキャラバンや安心協の活動もあるが、3社とも個社として要望に応じ携帯教室をやっている。これからの全体のリテラシーの活動の中でどう活かしていくかは課題。引き続きやっていきたい。

フィルタリングの仕組みをどうするのかは、どれだけ簡単にできるのか、お客様の受けとめ方や、販売店で苦勞していること等もあり、解決しなければと考えている。

【熊谷オブザーバー（株式会社NTTドコモ）】

フィルタリングに関し、事業者としてできることという意味で言えば、使い勝手のよいフィルタリングサービスを、適切な年齢に応じた制限する機能を持った形で、店頭で積極的に訴求し、必要性を伝えながらつけてもらい、解約解除をしないでいただく方向にもっていくことを考えていきたい。使い勝手の良いという話で言うと、OS事業者やコンテンツ事業者、アプリ事業者と機能分化が進み、できることに制限制約や条件が必要になってきた。協力体制を敷かないと、低年齢層を対象としたものも含め、十分な機能、使い勝手のよいものを提供するのは難しい。こういう場を通じて連携を図りたい。

年齢別に適切な機能制限を可とするというところ、ドコモのWi-Fiフィルタリングについては、メジャーなソーシャルネットワークを小学生、中学生、高校生が使えない。中高生レベルではコミュニケーションだけではなくて情報収集の上でも利用が当たり前になっており、使えないのはおかしいというご意見がある。要は年齢に応じて適切なフィルタリングの環境を作らないと使われなくなる。その辺りの基準づくりは非常に重要。

店頭では一定の説明はしているが、いかに効率的にやるかについて、キャリアとしても努力を続けたい。前者二者についてはこうした場を通じ最適解、方向性を見出したい。

【治良オブザーバー（(一社)全国携帯電話販売代理店協会）】

店頭では契約にかかわる基本的な事柄、重要事項等、説明事項が非常に多く、これが店頭における苦情、クレームに占めている部分が結構ある。フィルタリングに関し、店頭でも相当注意しながら説明している。業界内で色々なデータを集めているが、フィルタリングの説明だけで最低で10分、保護者のご理解を十分に得るための説明のし直しを含め15分近くかかる。他の説明を含めて2時間近くの説明を続ける必要がある。そうすると「必要だけれどももういい」となると店頭のスタッフからレポートとして上がってくる。

一方、店頭でお子様が「あれもこれも制限される、これじゃあスマホじゃない」というとお母さんが「じゃあもういいわ」と。あるいはお母さんがどうしてもつけろという、

スタッフの目の前で親子げんかが起こるような事態もある。

OS事業者は世界的な基準で取り組んでおり、日本だけ特別な形で対応していただけるのかどうか、非常に厳しいと感じる。何らかの対応をしていただけるならば、販売現場の気持ちとしては、映倫の基準であるR指定のように、小学生以下はこれ、中学生になればこれ、高校生になればこれと、先程のキッズモードのように、段階的に設定できれば、店頭スタッフの負荷軽減につながる。この辺りについて検討、議論させていただきたい。

【尾花構成員】

リテラシー向上のための教材について、新たにつくることも大事だが、テレビの教育番組でトラブルの体験談をドラマで再現したもの等、既に存在しているものも活用すべき。学校の先生方が意識すれば、簡単に集められるような仕組みづくりが望まれる。

【浅井構成員】

京都市の学校では、例えば小学校では6学年で每学期1回ずつ情報モラルのことを必ず学習することになっている。ただ、それは総合的な学習の時間等でのこと。今お話のあったような番組については、教師は存在を知っているが、使う時間がない。中学、高校は受験、小学校は生きる力を育てるために必死。ほとんど利用されないのは、やはりそこに学習指導要領という法の拘束がある。

外国は、例えばイギリスやカナダ、オーストラリアでメディアリテラシーに関するカリキュラムがある。日本の教育も特性があるし、インターネットアクセスについても特性があるので、今、どんな教育的価値を見出していくか議論したい。

【小林オブザーバー（Apple Japan 合同会社）】

グローバル企業のため、サービス自体はグローバルで同じ基準で統一している。ブラウザはコンテンツの閲覧規制ができる機能があり、アプリは機能制限としてペアレンタルコントロールをかける形で、グローバルに全て同じ基準でサービス、フィルタリングを提供している。できることとできないことがあるが、できることに関してはぜひ協力させていただきたい。

一つの例として、アプリの機能制限について、グローバルに同じ基準で運用しており、アプリ全数検査をした上でマーケットに掲載しているが、検査の後から中身が変わるとか、申請自体が正しい情報でなかった等、抜け落ちているものがある。EMA様のほうから、こういうものについて指摘をいただき、適宜問題のあるものに関して再審査をしている。

サファリのコンテンツに関し、皆様から既存のフィルタリングの使い勝手が悪いという

お話があったが、弊社のサファリのフィルタリングにはホワイトリスト機能があり、親御さんに登録いただくと、特定のサイトはフィルタリングがかからないようになる。保護者の方々への普及啓発の際に、こんな機能もあるので、フィルタリングを全部外さず、このリストに加えてくださいとご説明いただくような形で、この問題は解決していかなくてはいけない。日本に即した形で、グローバル企業だが、できる限りの努力をしていきたい。

【尾花構成員】

「フィルタリングを設定しよう！」ではなく、「フィルタリングを賢く活用しよう！」という方向性でいきたい。フィルタリングを設定させることが目的ではなく、自分の安全を守ることを目標のはず。そのためにフィルタリングを道具の一つとして上手に活用しようという方向が一番いい。

【中村主査】

リテラシーとフィルタリングについては色々な案、アイデアをお出しいただいた。次回以降それを深掘りしていきたい。事務局から出されたアジェンダである体制をどうするのかについては、次回以降で議論を深めていただきたい。

今回は保護者・生徒の理解力の向上や、フィルタリングの見直しの具体的な話を深めていければと思う。

(以上)