

困ったときの相談窓口 / お役立ち情報サイト

●子供のネット・スマホのトラブル相談！ 「こたエール」(東京都)

知識と経験が豊富な相談員が、子供や保護者の悩みやトラブルを解決できるよう具体的なアドバイスをします。相談は無料です。

☎ 0120-1-78302
(月～土 15:00～21:00)



●子どもの人権110番 (法務局・地方法務局)

子供の人権全般に関する相談窓口です。いじめや不登校など、周りに相談できない悩みを抱える子供たちのSOSを受け付けています。保護者も利用が可能です。

☎ 0120-007-110
(平日 8:30～17:15)



●#9110 警察相談ダイヤル

犯罪や事故の発生には至ってないけれど、ストーカーやDV・悪質商法など警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110をご利用ください。全国どこからでも、電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながります。

☎ #9110
(平日 8:30～17:15)
*各都道府県警察本部で異なります。



●188 消費者庁 消費者ホットライン

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなどを受け付けています。

☎ 188
*受付時間は相談窓口ごとに異なります。



インターネット セキュリティ ナレッジ

トレンドマイクロが提供するインターネットセキュリティナレッジ (is702) は、インターネットを安全に楽しむためのセキュリティ情報サイトです。

スマホやネットを使う上で気をつけなければならないポイントを4コマ漫画や特集記事で分かりやすく紹介しています。



<https://www.is702.jp>

スマホからはこちら



本冊子のPDF版はこちらからダウンロードできます*

スマホからは
📄こちら <https://www.go-tm.jp/iskf>
*PDF版は随時更新しており、本冊子と内容が異なる場合がございます。



トレンドマイクロの製品は一定期間、
無料でお試しください。



トレンドマイクロ株式会社 〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿メインタワー

Copyright © 2020 Trend Micro Incorporated. All rights reserved. TREND MICRO、ウイルスバスター、およびis702はトレンドマイクロ株式会社の登録商標です。記載されている各社の社名、製品名、およびサービス名は各社の登録商標または商標です。このハンドブックは2020年6月3日現在の情報をもとに作成しています。今後、各社製品の仕様変更などにより、内容の全部または一部に変更が生じる可能性があります。

保護者向けハンドブック



子供に自分のスマホを持たせる時に

保護者が できること

スマホを
手にすると
何ができる？

利用時間を
設定するには？

トラブルに
遭遇してしまったら、
どうしたらよい？

子供と決める
スマホの
ルールとは？

東京都都民安全推進本部 推奨

東京都では、スマートフォン等の安全安心な利用に関する取組を応援しています。

はじめに

このハンドブックは、お子さんに自分のスマホを持たせる時に、保護者の方に知っておいていただきたい知識や対策方法をご紹介します。

「利用時間の制限はどう設定すればよいのか」、「子供と決めべきスマホの利用ルールとは」、「万が一、子供がトラブルに遭遇してしまったら、どうしたらよいか」など、保護者の方が漠然と抱えている不安や懸念を解決する一助となれば幸いです。

お子さんが中学へ入学するタイミングで自分のスマホを持たせようと検討している保護者の方、すでにお子さんに自分のスマホを持たせている保護者の方、お子さんにスマホを持たせる時期を検討中の保護者の方など、どの立場の方でも参考となる内容になります。

本ハンドブックを、お子さんのスマホ利用を安心・安全にサポートするための参考書としてご活用いただければ幸いです。

トレンドマイクロ株式会社



スマホ利用で広がる世界

▶ スマホを持つとできることは

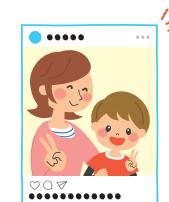
スマホを利用すると、さまざまなことができるようになります。通話やメール、ネットが使えることはもちろんですが、「アプリ」をインストールすれば、より便利にスマホを利用できます。アプリの種類は何百万もあり、音楽や動画の視聴、ゲーム、勉強などスマホで多種多様なことを体験できます。

動画や音楽の視聴



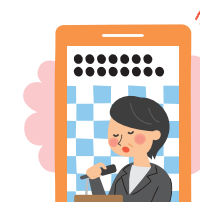
YouTubeなど、動画や音楽を視聴する。自身で作成した動画を投稿する。

SNS



Instagramなど、自身の近況を発信したり、友人とコミュニケーションをとる。

情報の検索や閲覧



ニュースアプリなど、世界中の情報を瞬時に収集・閲覧する。

ゲーム



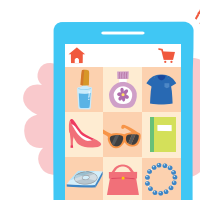
パズル、アドベンチャーや格闘ゲームなどをプレイする。

勉強



英単語や数学など、外出先でも隙間時間で気軽に勉強する。

ショッピングやフリマ



買いたいものをネットで探す。

スマホひとつあれば、
オンライン上でさまざまなことを楽しめます。
スマホ利用はテクノロジーをうまく活用する
最初の一歩となることでしょう。



スマホ利用で広がる世界

▶ スマホを持つと遭遇する危険とは

一方で、スマホを利用することで、子供たちは大人や見知らぬ人が混在するネットの世界に飛び込むことになります。スマホの世界は現実世界と同様に悪いことを企む犯罪者が存在するため、**犯罪やトラブルに遭遇してしまう可能性があります。**スマホ利用には、どのような危険が存在するのでしょうか。東京都が運営するインターネットトラブル相談窓口「こたエール」やトレンドマイクロが運営する保護者向けセキュリティカフェに寄せられた相談内容より代表的な事例を7つで紹介합니다。

1 ネットの出会い



SNSや掲示板を通じて、見知らぬ人と簡単につながりを持つことができ、コミュニケーションをとることができます。ネットで知合った人を簡単に信用し、実際に会う約束をして、取り返しのつかない事件や犯罪に巻き込まれてしまった子供もいます。

2 アプリ内課金



ゲームは競争心を煽られやすく、子供が課金しすぎてしまう懸念があります。実際、決済方法に保護者のクレジットカードやキャリア決済を無断で設定し、知らない間に子供が高額な決済をしてしまうケースも発生しています。

3 依存



スマホに没頭するあまり、日常生活に支障が出てしまうことも少なくありません。睡眠不足をはじめとする生活習慣の乱れは、学業や健康面に深く関わります。ネットは学習にも役立てることができるため、長時間の利用が必ずしも子供たちに悪影響を及ぼすとは言えませんが、依存にならないように注意する必要があります。

4 SNS投稿による意図しない情報漏えい



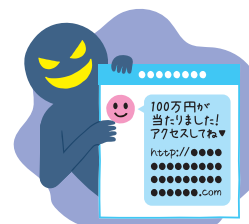
SNSの投稿で、公開範囲を制限しないと、意図しない相手に自分の名前や住所、電話番号、メールアドレス、写真などの個人情報が筒抜けになってしまうことがあります。また、友人や知人の写真を本人の許可なく投稿した結果、想定外のトラブルに発展してしまう可能性もあります。

5 アカウント乗っ取り



IDとパスワードを盗み取られ、各種インターネットサービスのアカウントを不正利用される被害があります。犯罪者はさまざまな方法で他人のIDとパスワードを盗み出したり、探り当てたりしてサービスに不正アクセスし、金銭や情報を不正に取得しようとします。

6 不正サイトへの接続



大手通販サイトや人気ゲームなどを偽りSMSやメール、SNSのダイレクトメッセージなどを介して不正なサイトに誘導する手口が横行しています。不正サイトに誘導されると、個人情報やクレジットカード情報、IDとパスワード等のアカウント情報を盗み取られてしまう場合があります。

7 不正アプリの感染



世の中に存在するアプリの中には端末内に入り込み、さまざまな不正行為を働く不正アプリが存在します。不正アプリをインストールしてしまうと、スマホの遠隔操作や、端末内の情報窃取、不正広告や不正サイトに誘導されるといった被害に遭う危険性があります。



子供を守るために 保護者ができること

スマホを使い始めた子供たちの多くはネットの楽しさばかりに目がいき、そこにさまざまな危険が潜んでいることへの想像が及びません。
子供を守るために、保護者として適切な対策を行い、子供が正しく安全にスマホを利用できる環境を用意してあげましょう。

大切なことは「教育と技術(テクノロジー)の両面で対策を施すこと」

教育

危険な目に遭わないための
対処法を教える

〈具体例〉

- 気をつけるポイントを教える
- スマホの利用ルールを決める

技術(テクノロジー)

危険を回避するための
設定やツールを利用する

〈具体例〉

- 利用時間の設定をする
- 不正サイトへの接続をブロックする



なぜ、両面での
対策が
必要なのか

子供が危険や回避方法を理解したつもりでも、つい忘れてしまったり、うっかり誤った行動をとってしまったことがあります。また、犯罪者は巧妙な手口を使って利用者を騙そうと企んでいます。ネット利用時に潜む震を子供自身が見分け、適切な判断をすることが難しい場合もあります。そのため、教育に加え、上手に技術(テクノロジー)を活用し、犯罪やトラブルを予防できる環境をつくることも大事です。

子供が安全・安心にスマートフォンを利用できるように、
教育と技術(テクノロジー)で子供を守ることが重要です。



教育と技術(テクノロジー)で守る

▶ 対策の具体例

*利用しているOSやサービスにより設定できる機能が異なります。

● ネットの出会い

教育

ネットで知り合った見知らぬ人と
連絡をとらない・会ってはいけない
こととする

ネット上では年齢や性別を簡単に偽ることができるため、子供が相手の本当の姿を見抜くことは困難です。ネットで知り合った人と連絡をとらない・会わないよう指導しましょう。また万が一、やりとりをしたい場合は、事前に保護者に相談するようにさせましょう。また、サービスの利用規約年齢に満たないうちは、子供に利用させないようにしましょう。

技術

Webサイトや
アプリを制限する

見知らぬ人とつながらないように、OSやキャリア、セキュリティ企業が提供しているペアレンタルコントロールやフィルタリングサービスを利用し、子供に閲覧させたくないWebサイトへのアクセスやアプリの利用を制限しましょう。



● アプリ内課金

教育

課金をする前に、
必ず保護者に相談することとする

スマホ上での買い物も本当のお金で支払う必要があることを教えましょう。アプリを購入したり、追加で支払いが発生する際は、「必ず保護者に相談する」といったルールを事前に話し合っておくことが、課金トラブルを防ぐのに有効な方法です。

技術

課金が発生する場合は、
保護者の承認を必須とする

● App Storeの場合

「承認と購入のリクエスト」を使って、お子様からの購入リクエストを選別し、承認できます。また、スクリーンタイムを使い、App内課金そのものを無効にしておくこともできます。



<https://support.apple.com/ja-jp/HT204396>

● Google Playの場合

ファミリーグループの保護者は、ファミリーメンバーがGoogle Playでコンテンツを購入、ダウンロードする際に保護者の承認を得ることを必須にできます。

<https://support.google.com/googleplay/answer/7039872>



● 依存

教育

利用できる 時間や時間帯を定める

スマホの使い過ぎは、生活習慣に悪影響が出てしまう恐れがあることを教え、利用時間や時間帯の目安を決めましょう。

スマホにより大切な時間を奪われていないか、自分自身の使い方を適宜、振り返る習慣をつけるよう指導しましょう。



技術

利用可能な 時間と時間帯を制限する

OSやキャリア、セキュリティ企業が提供しているペアレンタルコントロールやフィルタリングサービスを利用し、スマホを利用する時間や時間帯を制限しましょう。タイマーや一定時間が過ぎたら本体にロックがかかるように設定できます。

● SNS投稿による意図しない情報漏えい

教育

個人情報をむやみに 公開しないこととする

写真や動画を投稿する前に、本当にネット上で共有する必要があるかどうかを冷静に考えた上で投稿するよう指導しましょう。また、友人や知人のプライバシーへの配慮が大切なことも教えましょう。友人の写真を投稿する際は事前に承諾を得るのがマナーです。



技術

アカウントの公開範囲を 限定する

多くのSNSは、プライバシーやセキュリティ保護のための機能を提供しています。SNS利用時には、プライバシーやセキュリティ保護のためにどのような設定が利用可能なのかを確認し、子供のSNSアカウントの公開範囲を限定しましょう。

● Instagram
<https://www.facebook.com/help/instagram/196883487377501>



● TikTok
<https://support.tiktok.com/ja/using-tiktok>



● アカウント乗っ取り

教育

サービスごとに異なる複雑な パスワードを設定することとする

アルファベットの大小文字、数字、記号など、使用できる文字種をランダムに組み合わせ、第三者に推測されにくい複雑なパスワードを作成することを指導しましょう。

またサービスごとに異なるパスワードを設定することも勧めましょう。



技術

パスワード情報を暗号化し、 一括管理を行う

パスワード管理ツールを使えば、複雑に設定したWebサイトやアプリのID/パスワード情報を暗号化して一括管理できます。またパスワードの使いまわしや、脆弱なパスワードがないかもチェックします。

● パスワードマネージャー
https://www.trendmicro.com/ja_jp/forHome/products/pwmgr.html



● 不正サイトへの接続

教育

メールやSMS、SNSのURL、ネット 広告を安易に開かないこととする

有名な企業や人気のゲームを名乗っていても、メールやSMS等のURLや添付ファイルは不用意にタップしてはいけないことを教えましょう。

あやしいと感じたら、その企業やセキュリティ事業者などが公表する注意喚起情報をチェックしたり、公式Webサイトに記載された問い合わせ先に電話したりして事実確認を行うことも大切です。



技術

不正サイトへの接続を ブロックする

不正サイトへの接続をブロックしてくれるセキュリティソフトを利用しましょう。

また、不正なメールやSMSの受信を防ぐために、迷惑メールフィルタ（迷惑メールを自動で隔離する機能）やメッセージフィルタリング機能も活用しましょう。

● 不正アプリの感染

教育

アプリのインストールは信頼性のある 事業者からのみ行うこととする

アプリをインストールする場合、Google PlayやApp Store、通信事業者の公式アプリストアなど信頼できるアプリマーケットを利用するよう指導しましょう。公式のアプリストアでは、公開するアプリの安全性を事前に審査し、不適切なアプリを排除してくれるためです。

※公式ストアにも不正アプリが紛れ込んでいる場合があります。



技術

不正アプリを検知・駆除する

不正アプリを配布する不正サイトへの接続を防いだり、インストールするアプリの安全性をチェックしてくれるセキュリティアプリを利用しましょう。

● ウイルスバスター モバイル
https://www.trendmicro.com/ja_jp/forHome/products/vbm.html



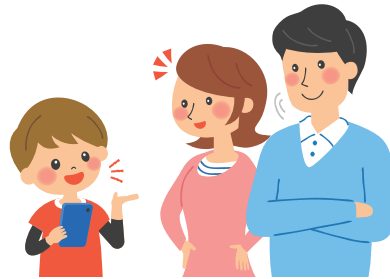


子供が守る 有効なルールづくり方

ルールを決める際は、保護者の考えを一方的に子供に押しつけるのではなく、子供と保護者が一緒に考え、話し合いを通し、子供が納得するルールを決めることが大切です。

まずは、スマホ利用における基本的なルールを設定しましょう。

- **【どの】** アプリ・Webサイトを利用しても良いか
- **【いつ】** 使っても良いか
- **【いつまで、どれくらい】** 使っても良いか
- **【どこで】** 使っても良いか
- **【だれと】** やりとりしても良いか



POINT

子供の成長段階に応じて、子供の意思を尊重し、都度話し合って更新していきましょう。

ルールを守らせる仕組み

1 ルールを守れなかった時の対応を取り決めておく

ルールを決めても、子供がルールを守れない場合があります。子供にルールを継続的に守らせるために、子供がルールを守れなかった時の対応も事前に取り決めておきましょう。

- (例)
- スマホやネット利用を一定期間、禁止とする
 - 友だちとの遊びやテレビ視聴を一定期間、禁止とする
 - お小遣いが減る

POINT

対応は子供自身に決めさせ、責任をもたせることが大切です。

2 保護者は子供のお手本となるスマホ利用をする

子供は保護者のふるまいをよく見ており、真似をします。保護者は自らのスマホ利用のルールを決め、率先してルールを守る姿を子供に見せることを忘れてはいけません。



トラブルを経験した際に 取るべき行動

●不正サイトにアクセスしてしまった場合

不正サイトにアクセスしてしまったかもと感じたら、「**×**」ボタンを押してタブを閉じ、無視するのが鉄則です。正規サイトに似せた偽サイトに情報を入力すると大切な情報を盗み取られるリスクがあります。

●不正アプリに感染したかもしれないと感じた場合

ご利用のセキュリティアプリを最新の状態にした上でウイルススキャンを実行し、不正アプリが検出されたらアンインストールしてください。どうしても不正アプリを削除できない場合は、ご利用のセキュリティアプリのサポート窓口や、契約している携帯電話会社の窓口にお問い合わせしましょう。

●子供がゲーム上で勝手に課金し、料金を請求された場合

保護者が同意をしていない未成年者による契約は、「**未成年者契約の取り消し**」という法律に当てはめて、**返金の交渉ができる可能性があります**。しかし、どのような状況でも返金が可能ではなく、ゲーム設定、利用状況、クレジットカードの管理状況などに応じてケースバイケースとなります。**消費生活センターにこれまでの経緯を詳しく話して、今後の対処方法を相談してください。**

●子供がネットで知り合った人と性的な写真を交換してしまった場合

18歳未満の青少年の性的な写真は児童ポルノにあたり、相手が所持していることは法律違反の可能性のあるほか、不当に要求する行為も、東京都では条例違反となります。このことから、**警察へ被害を相談してください**。但し、一度ネット上に拡散してしまった写真をなかったことにすることはできないため、**事前に子供とスマホやSNS利用のルールをよく話し合っておきましょう。**