

スマートフォン・タブレットなどインターネットを
安全に利用するために

トラブル対策ブック

アクティブシニア対象



総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課

目次

本教材は、4つの章で構成されています。

第1章 電波有効利用の基礎知識

～正しく知っておきたいこと～

- ① スマホなどのモバイル機器で利用する通信回線とは? …… 3
- ② スマートフォンとは? …… 4
- ③ スマホからインターネットに接続する方法は? …… 5
- ④ 覚えておきたいスマホに関わる用語とは? …… 6

第2章 トラブルを未然に防ぐ対策

～技術で解決できることがある～

- ① トラブルの多くは技術や仕組みで軽減できる …… 8
- ② まずは設定から見直そう …… 9
- ③ ウイルス対策でできること …… 10
- ④ フィルタリングでできること …… 11
- ⑤ 技術を賢く活用しよう …… 12

第3章 よく使う機能やサービスの落とし穴

～トラブル回避のためのちょっとしたコツ～

- ① 電話(通話)でのトラブル回避策① …… 14
- ② 電話(通話)でのトラブル回避策② …… 15
- ③ メールでのトラブル回避策 …… 16
- ④ カメラでのトラブル回避策 …… 17
- ⑤ 地図情報・位置情報でのトラブル回避策 …… 18
- ⑥ 検索・閲覧でのトラブル回避策 …… 19
- ⑦ メッセージアプリでのトラブル回避策 …… 20
- ⑧ SNSでのトラブル回避策① …… 21
- ⑨ SNSでのトラブル回避策② …… 22
- ⑩ 動画視聴でのトラブル回避策 …… 23
- ⑪ オンラインショッピングでのトラブル回避策 …… 24

第4章 安心安全に利用するために

- ① 健康のために …… 26
- ② 楽しく豊かに健全に …… 27
- ③ 相談窓口 …… 28

第1章

電波有効利用の基礎知識

～正しく知っておきたいこと～



スマホなどのモバイル機器で利用する通信回線とは？

次の2つの方法があります。どの回線に接続されているかを意識しましょう。

キャリア回線



- **免許を持つ通信事業者**(ドコモ、au、ソフトバンク、楽天)のことを**キャリア**と言います。
- キャリア回線は、**通信事業者が“基地局”**を介して提供しています。「4G」「LTE」などと表示されるものは、キャリア回線になります。
- 2020年からより通信速度の速い**[5G]**が始まりました。

無線LAN (Wi-Fi) 回線



- **誰にでも設置できる“基地端末”(=無線LANルーター)**を介した**無線**の通信手段。
- 駅や役所のような公共施設や公共交通、コンビニや飲食店などで利用できます。
- 自宅に設置する人が増えています。(回線契約などが別途必要です)



ポイント

どちらにつなげて使うかを意識することで、電波の有効利用&キャリア回線を利用したデータ通信量の節約ができます。



スマートフォンとは？

スマホは高性能で多機能な「通話機能付小型パソコン」と認識しましょう。

ツール

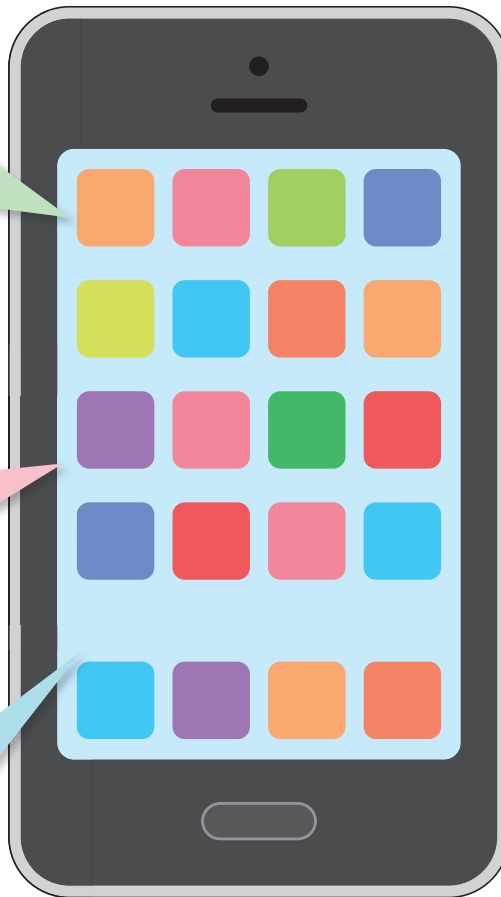
パソコンをベースに電話機能を加えたもの。アプリを導入することで機能追加が可能。

画面

画面が大きく、動画なども見やすい。

操作

画面を指で操作するタッチパネル方式。



その他 スマホは…



- パソコンと同様、さまざまなWebサイトが自由に見られる。
- 通話や通信だけでなく、電子マネーなどの決済手段としても利用されている。
- 操作をしていないときでもアプリの更新などで通信していることがある。

ポイント

便利な機能がたくさんありますから、操作や設定の方法を知っておくことが大切です。



スマホからインターネットに接続する方法は？

パソコンと同じブラウザ接続の他に、アプリでインターネットに接続する方法もあります。



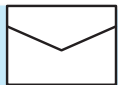
ポイント

アプリの多くは、特定の役割に特化したものになっています。
ブラウザもアプリの一種ですが、Web閲覧に汎用的に使えるものです。

覚えておきたいスマホに関わる用語とは？

曖昧なまま使うのはトラブルの原因。このページの用語を再確認しておきましょう。

SMS



「ショートメールサービス」。電話番号を使ってやりとりできる短文メール。

ホーム画面



スマホのベースとなる画面。この画面に戻すボタンを「ホームボタン」と呼ぶ。

アイコン



画面に並ぶ絵のボタン。タップする(軽くたたく)とそのアプリが起動する。

アップデート

スマホのOSや各種アプリを、最新の状態に更新すること。

インストール

アプリなどをスマホに導入すること。

アンインストール

アプリなどをスマホから消去すること。

キャリア



無線LAN (Wi-Fi)



SIMカード



電話番号などの契約者情報が記録された小さなカード。

SDカード



写真、動画の他、さまざまなデータが保存できるカード。

アップロード

スマホ → ネット

ダウンロード

ネット → スマホ

ポイント

「あ、この用語、聞いたことがある!」と気づけば判断ミスも減り、トラブルの未然防止につながります。

第2章

トラブルを未然に防ぐ対策

～技術で解決できることがある～



トラブルの多くは技術や仕組みで軽減できる

3つのトラブル対策の仕組みを積極的に活用しましょう。

ウイルス対策で
軽減できる

- ・不正アクセス
- ・ウイルス感染
- ・架空請求

- ・有害情報
- ・ワンクリック詐欺
- ・フィッシングサイト

・迷惑メール

・個人情報
漏えい

・ネット通販トラブル

・無料Wi-Fi
接続トラブル

・子どもへの
貸し出し

フィルタリングで
軽減できる

機能や
アプリの設定で
軽減できる

- ・スマホ紛失
- ・誤送信
- ・高額請求

ポイント

設定方法、対応機能の追加がわからない場合は、携帯電話ショップなどに相談してみましょう。



まずは設定から見直そう

「機能やアプリの設定」は、紛失、誤送信、詐欺対策にもつながります。

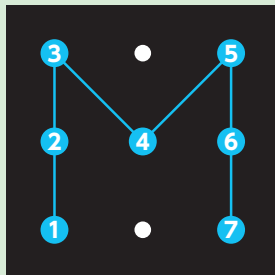


スマホの画面をロック

もしもスマホが紛失したら、持ち主だけでなく友人・知人の情報まで流出したり悪用されたりします。**必ず「認証設定」をしましょう。**

画面ロックの例

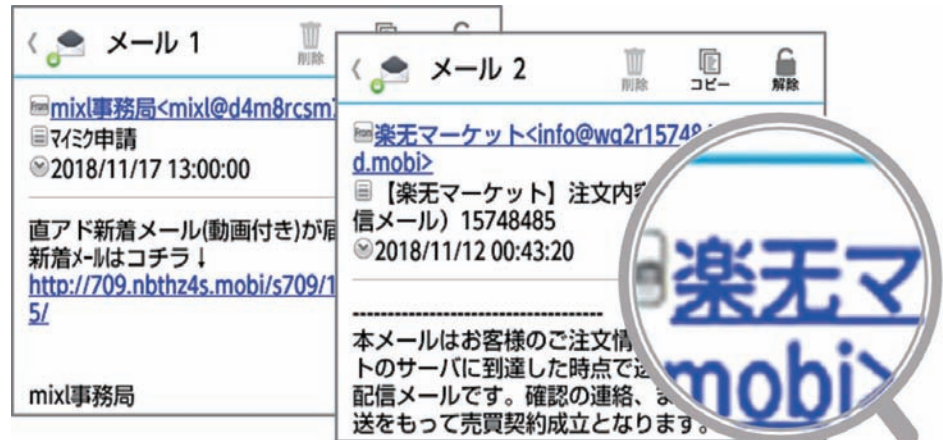
- パスワード(英・数・記号の組み合わせ)
 - パスコード、PINコード(数字のみ)
 - パターン認証
 - 指紋認証(Touch ID)
 - 顔認証(Face ID)
- など



【パターン認証例】



文字は見やすい大きさに



ん？
よくよく見たら
“天”じゃないぞ！

※はっきり見えなければ、悪意の誘導にひっかかる可能性が…。



ポイント

画面ロックを設定した場合であっても、
電話の着信応答や緊急連絡は可能です。

ウイルス対策でできること

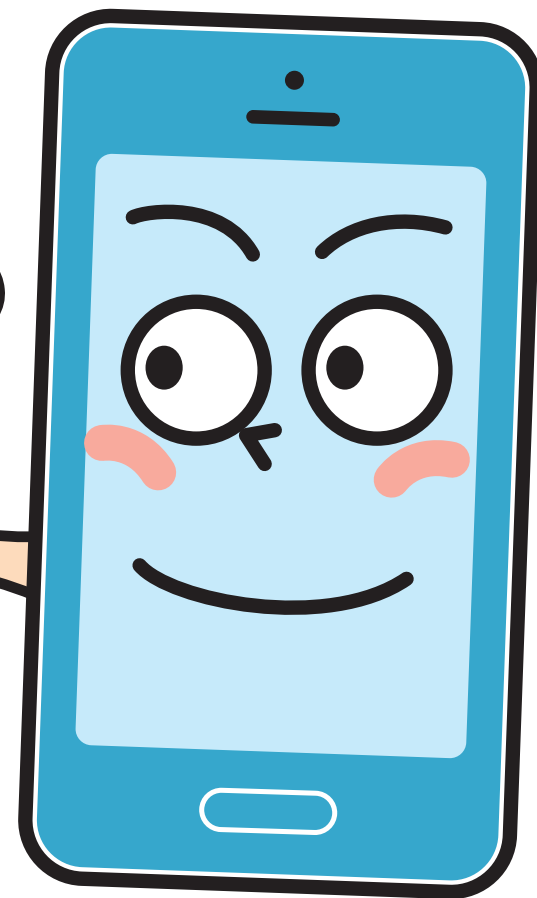
外部からのアクセスをチェックし、悪意のある仕掛けからスマホを守ります。



ウイルスなどの
不正プログラム
(含:不正アプリ)

ウイルスなどが
しこまれたメール

アドレス帳などへの
不正アクセス



問題のないメールやメルマガなど配信を希望したメール、
友人・知人からのメッセージ、信用できるアプリ 他

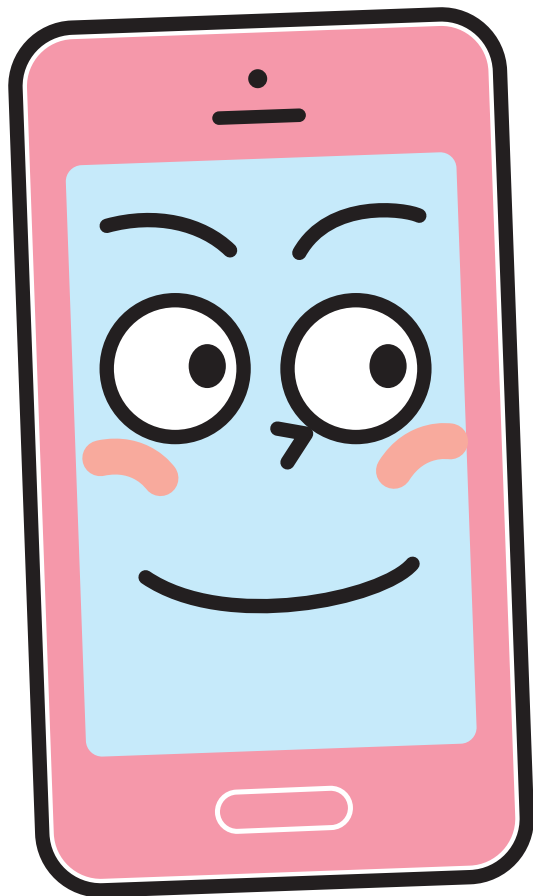
ポイント

ウイルス対策によってリスクはかなり軽減されますが、完璧なものではないので、不審なメールや動作があったときは、慎重に対応しましょう。

▶ウイルス対策の機能は利用端末やサービスによって異なります。詳しくは携帯電話ショップなどに相談してください。

フィルタリングでできること

ブラウザを利用したときに、危ないサイトへのアクセスも防いでくれます。



個人情報を盗む
フィッシングサイト



お金の要求が
目的のサイト



トラブルの温床と
なっているサイト



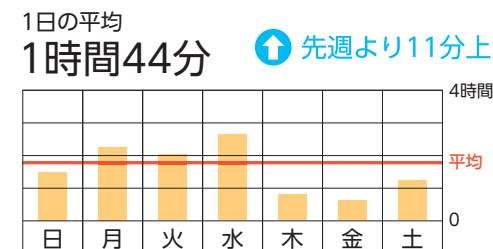
上記以外のサイト

※フィルタリングの設定によって、
接続できる範囲が変更できます。

その他のサービス

利用時間を制限する機能

- 利用時間を確認する
「レポート機能」



- 使わない時間(休止時間)を
設定する機能

※その他、ゲームやSNSなどの
ジャンルごとに設定することも
できます。

ポイント

フィルタリングサービスは青少年が利用するものと思われがちですが、大人も活用できるツールです。

▶フィルタリングの機能は利用端末やサービスによって異なります。詳しくは携帯電話ショップなどに相談してください。

技術を賢く活用しよう

インターネット利用時のトラブルを予防する「サイバー衛生」を心がけましょう。

「サイバー衛生」のための5カ条!

1

起動時の
“画面ロック”で、
スマホ内の情報を守る



2

アプリは
「正規のストア」から
入手する
(AppStoreやGooglePlayなど)

3

OSやアプリを
最新の状態に
保つために
アップデートを



4

不要なアプリを
消去し、利用するうえ
での混乱をなくす!



5

不審な警告メッセージ
には従わずに無視(消す)



あやしい...



ポイント

悪意のある仕掛けから身を守る方法や機能を正しく知り、
スマホライフをより楽しく便利に安全に!



第3章

よく使う機能やサービスの落とし穴 ～トラブル回避のためのちょっとしたコツ～

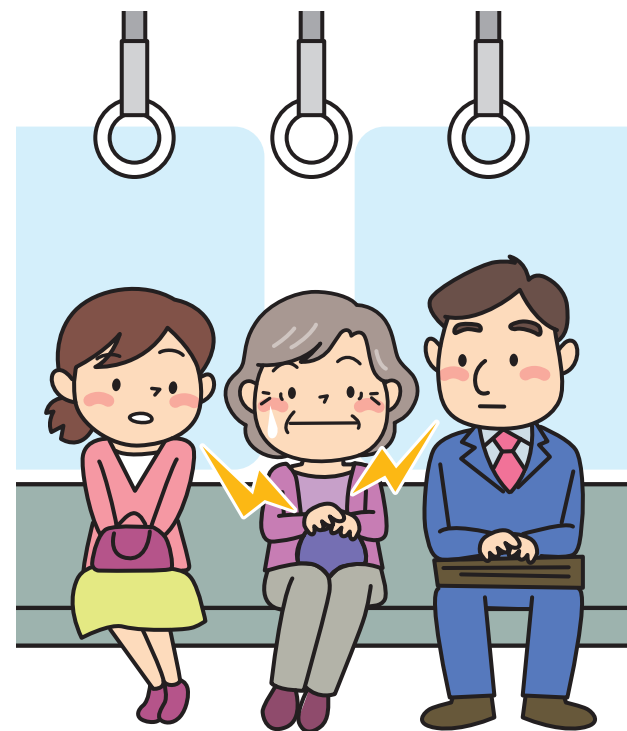


電話(通話)でのトラブル回避策①

多くの人がいる中で、自分のスマホの着信音が鳴ってしまわないために。

Q 公共の乗り物の中でスマホの着信、慌てないためにできることは？

A 出かける前や乗り物に乗る前に、着信音などの動作の設定を変更しておきましょう！



やっておきたいこと



- ①「マナーモード」設定！ ←着信音を消すことができます。
- ②「機内モード」設定！ ←4Gや5Gの電波を止めます。

▶トラブル回避のために、いつでも着信音を消せるように自分のスマホを確認しておきましょう。

電話(通話)でのトラブル回避策②

電話がかかってきたとき、誰からの電話か確認していますか？

Q 心当たりがない番号や番号非通知から電話がかかってきたら、どうしますか？

A ①基本的には、出なくても大丈夫です。
②着信履歴が残っていても、かけ直さないでください。



迷惑電話の
着信拒否は
設定も解除も
カンタン♪

やっておきたいこと

いつも連絡している人は、電話帳に登録しておくこと。

▶うっかり間違っ出てしまったけれど、勧誘やいたずらなど、迷惑な電話ならすぐに切る。そして、その番号を着信拒否設定にしておきましょう。



メールでのトラブル回避策

連絡をさせることが目的の悪質なメールが届くことがあります。

Q 架空請求、当選、登録情報確認依頼、ウイルス注意喚起などのメールがきたら？

A ①基本的には無視して削除をしてください。
②役所、銀行などを騙る(かたる)メールも、すぐに信じないで。

警告

お客様には未納の支払いが
〇万円ございます。
期限内に指定口座に
お振り込みくださいますよう
お願い申し上げます。

お問い合わせは
コチラ



知っておきたいこと

国民生活センターには年間10万件以上の相談が寄せられています。

▶ 金銭や個人情報を求めるメール、心当たりがない送り主や内容のメールは、疑うことが重要。
心配なら、身近な人や携帯電話ショップなどに相談してみましょう。



カメラでのトラブル回避策

スマホで撮影した写真などを公開することでトラブルが生じる場合があります。

Q 写真や動画を送信・公開するときに気をつけたいことは？

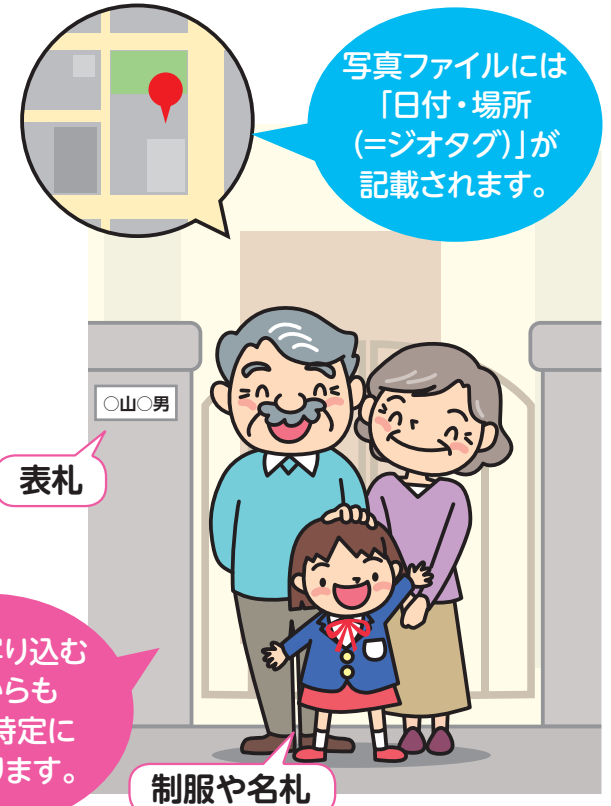
A

- ① 共有・公開するなら位置情報付加をオフに設定。
- ② 写真に個人情報を特定できるものが写り込んでいないか必ずチェック。

知っておきたいこと

スマホのカメラはかなり高画質、一見大丈夫そうでも拡大すればくっきり見えたりします。楽しい思い出がトラブルに発展しないように、くれぐれも気をつけましょう。

▶ 写真や動画には自動的に場所の情報がデータとして保持する機能があります。それらの情報を記録しないように位置情報付加をオフにした場合でも、写っている物や憶測できる情報から個人を特定されることがあります。



地図情報・位置情報でのトラブル回避策

スマホの地図を見ている最中は視野が狭まり、周りへの注意力も落ちます。

Q とても便利な地図アプリの道案内、カーナビとして使うとき気をつけたいことは？

A

- ① 運転中の操作は絶対にしてはいけません。
- ② 運転中は音声案内を利用し、地図を見たいときは安全な場所に一旦停車しましょう。

スマホなどを注視して危険を招くと、**懲役1年以下の刑罰**もありえます。



知っておきたいこと

スマホ画面をみながら・操作しながらの事故が多発しています！

▶ 道路交通法が改正され(2019年12月1日施行)、車で走行しながらのスマホや携帯電話の使用や、カーナビゲーション装置などの画面を注視する「ながら運転」が厳罰化されました。



検索・閲覧でのトラブル回避策

ネット上には有益な情報がある一方で、悪意ある情報を掲載する人もいます。

Q ネット上にはいろいろな情報がいっぱいです。検索や閲覧で気をつけておきたいことは？

A 根拠のない情報やウソや悪意のある情報がたくさんあることを、常に意識しましょう。



知っておきたいこと



悪意のあるサイトは、興味を引く誇張したタイトルなどを記載します。ついバナーを触ってしまっただけで詐欺にあうことが多発しています。

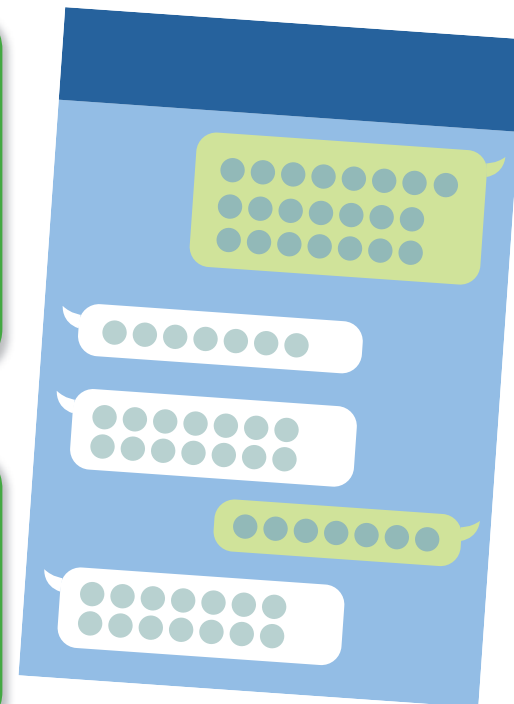
▶ 検索・閲覧の傾向から、好みの情報が優先的に表示されるようになります。趣味嗜好に合うからと、うのみにせず、冷静に見極める力を養いましょう。

メッセージアプリでのトラブル回避策

友だちを追加する機能がトラブルにつながるケースがあります。

Q 知らない人や、長年連絡を取っていない人が「知り合いかも？」にたくさん表示されます。家族や親しい友人とのやりとりだけに使うには？

A ①設定で「友だち自動追加」をオフにしましょう。
②「友だちへの追加を許可」もオフにしましょう。



知っておきたいこと



「友だち自動追加」は、あなたのスマホに登録してある人を自動で友だち登録する設定、「友だちへの追加を許可」は、あなたが登録されている相手のスマホへの友だち登録を許可する設定です。オンオフを確認し、必要であれば設定の変更をしましょう。

SNSでのトラブル回避策①

SNSは公的な情報もありますが個人の意見や情報なども多数発信されています。

Q 閲覧するときに気をつけたいことは？



- A**
- ① 閲覧した情報が、実は悪質な広告だったりする可能性もあります。悪意を悟られないよう巧みに仕組まれた誘導に注意が必要です。
 - ② 他人の情報を広める(再投稿する)ときは、あなた自身にもその内容に責任が生じる可能性があることを意識したうえで行いましょう。

知っておきたいこと



フェイク情報や悪質な投稿に惑わされないよう、信憑性を判断しましょう。

▶ 自分のコメントではないものを誰かに教えた場合であっても、それが根拠のない悪質な虚偽投稿で何らかの被害が生じた場合、大元の発信者同様の責任に問われることもあります。

SNSでのトラブル回避策②

一度ネットに情報を放ってしまったら、なかったことにはできません。

Q 投稿するときに気をつけたいことは？



- A
- ①あなたの個人情報と他人の権利侵害に気をつけましょう。
 - ②イラついたときや飲酒時の投稿はキケン!
 - ③投稿の直前に“必ず”最終確認しましょう。そのときの感情に任せて書き込むなど、安易な気持ちで投稿することは厳禁です。

知っておきたいこと



「知り合いしか見ていない」という感覚は大間違いです!

▶投稿した情報がコピー・拡散されてしまったら、全ての回収・削除は不可能。検索の性能が高まった今、あなたの投稿を多くの人が見る可能性があることを意識してSNSを利用しましょう。

動画視聴でのトラブル回避策

手軽に楽しめるようになった動画視聴でもトラブルが発生することがあります。

Q

動画視聴で気をつけたいことは？



A

- ① 有料・〇ヵ月無料・無料をしっかりと確認してください。
- ② 違法にアップロードされている動画等を、違法と知りながらダウンロードする行為は著作権侵害です。

知っておきたいこと



懐かしいテレビ番組をアーカイブで提供するサービスも増えましたが、動画のデータ通信量は膨大！
Wi-Fiをうまく使って視聴しましょう。

オンラインショッピングでのトラブル回避策

商品の詳細や支払い方法などについて誤認しやすいので注意が必要です。

Q ネットで買い物をする際の注意点は？



- A**
- ① 信頼できるサイトや販売者を選びましょう。
 - ② 安すぎる価格など気になる点があれば要注意、衝動買いは厳禁。
 - ③ 商品の内容や説明をしっかりと読みましょう。

知っておきたいこと



ショッピングモール、オークション、フリマなどのサイトは、運営が大手企業でも出店者はさまざま、取引は慎重に！

▶ 「安い!」と思って購入してみたら定期購入の契約になっていて、毎月商品が送られてくるというトラブルが多くなっています。購入条件や解約についてなど、よく確認してから申し込みましょう。

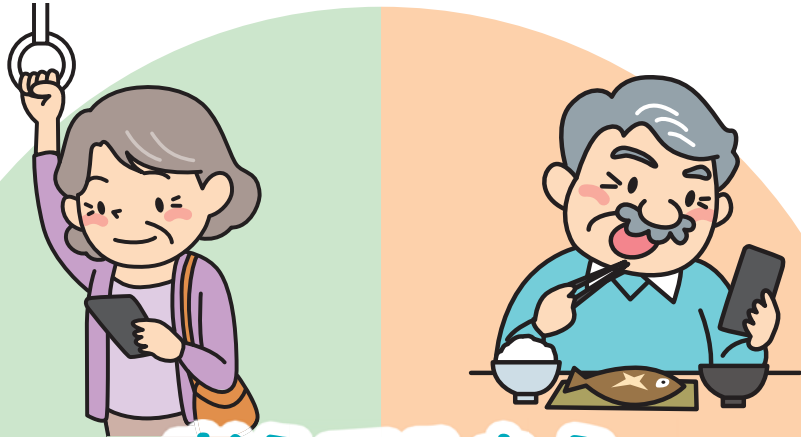
第4章

安心安全に利用するために

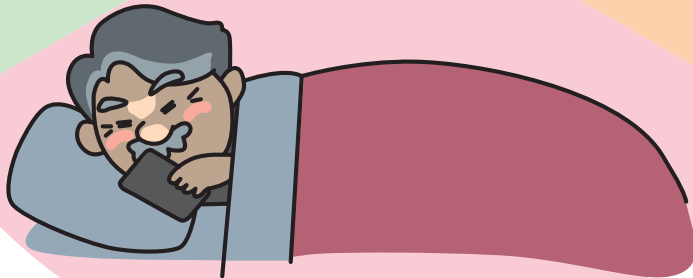


健康のために

「長時間利用」や「ながら利用」が生活のリズムを崩す可能性もあります。



考えてみたら
結構長時間かも



身体のために心がけたいこと

- ① 定期的に眼を休める時間をとりましょう。
- ② 肩凝りや頭痛につながりそうな姿勢を避けましょう。
- ③ 寝る前の使用を減らして生活リズムや体内時計を保ちましょう。

※長時間利用することで体に不調をきたす可能性があります。健康のために使い方を工夫しましょう。

ポイント

まずは健康第一。スマホの時間管理ツールなどを活用し、上手にコントロールしましょう。



楽しく豊かに健全に

道具や情報に振り回されることなく上手に賢く安全に使いこなしましょう。

インターネットでつながる道具によって
私たちの生活はますます便利になっていきます。

**でも、便利な道具を利用することで大きな事故やトラブルがあっては
使う意味がなくなります。**

だから…

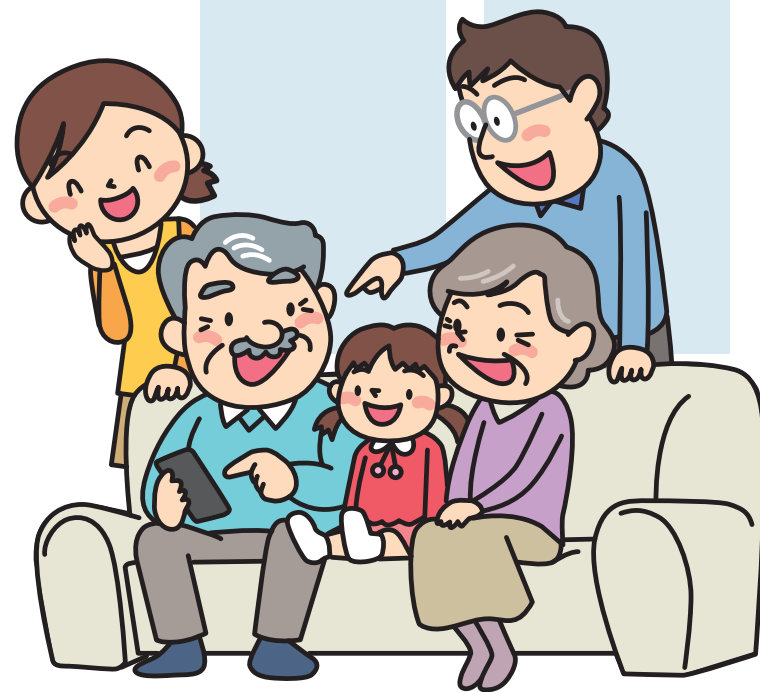
考えながら
安全に使う力

危険に
気づく力

という、人にしかない力がとても大切なのです。

ポイント

もしも何か困ったことが起きたら身近な人に相談することも
デジタル時代の大切な人間力!!



相談窓口

トラブルに巻き込まれたときは、専門の相談窓口にご連絡しましょう。

トラブルを大きくしないコツは、身近な人に相談することです。
もちろん、以下の相談窓口も有効にご活用ください。

ネットトラブルの専門機関



消費者ホットライン ※相談無料(通話料はかかります)

消費生活の中でトラブルや困ったときは、最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口を案内する窓口です。

▶ ☎ **188** (全国共通番号)

▶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/



違法・有害情報相談センター(総務省事業) ※相談無料(Web登録にて受付)

インターネット上での違法・有害な書き込みなど、トラブルに巻き込まれたときに相談を受け付ける窓口です。

※ただし書き込みの削除を行う機関ではありません。

▶ <https://www.ihaho.jp/>



警察相談専用電話 ※相談無料(通話料はかかります)

普段の生活や治安に関する不安や心配事を相談する警察の相談窓口です。

地域を管轄する各都道府県の警察総合相談室などの相談窓口にご直接つながる全国共通の電話番号です。

▶ ☎ **#9110** (全国共通番号)

▶ <https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201309/3.html>



発行者 総務省 総合通信基盤局 消費者行政第一課 青少年担当
〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

請負者 安心ネットづくり促進協議会
〒100-0031 東京都中央区京橋3-14-6 齋藤ビル2F

監修 尾花 紀子 ネット教育アナリスト

発行 令和2年3月31日