

安心・安全な製品・サービスの提供

方針

製品・サービスへの責任

KDDIは、すべての製品の設計からアフターサービスにいたるまで、一貫した品質管理を行っています。

製品がお客さまの安全に与える影響については、携帯電話メーカーとともに十分に配慮し、メーカーの基準のほか、耐久性や安全性などに関するKDDIの基準をメーカーに提示して確認しています。出荷時は、ハードウェアやソフトウェアの品質や、関連規制に必要な表示を確認の上、納品しています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合は、原因を速やかに究明し、品質向上できるものについては、ハードウェアとソフトウェアの両面から改善を図っています。重大な不具合発生時には、社長を議長とする「市場対応判定会議」のもと方針を決定、迅速に対応していく体制を整えています。

活動・実績

安心・安全な製品の提供

スマートフォンや携帯電話の普及により、インターネットは生活に欠かせないものとなりました。一方で、その利活用には個人の能力に負う部分も大きく、特にお子さまやシニアの方が犯罪やトラブルに巻き込まれるケースも増えています。

KDDIは、個人の情報リテラシーにかかわらず、安心・安全にご利用いただける製品を目指して、子どもにとって必要なものだけに絞った限定機能や、登録先にしかつながらない発着信・送受信制限など、日々拡大する安全課題を把握し、製品の機能面に生かしています。また、常に持ち歩くというスマートフォン・携帯電話の特性を生かし、防犯ブザーや持ち主の居場所が分かる「安心ナビ」および「居場所通知」など、日常生活で役立つ防犯機能も拡充しています。

また、すべてのお客さまに快適にご利用いただくために、ユニバーサルデザインをもとに、デザイン性や楽しさにこだわった「フレンドリーデザイン」を推進しています。

■ 製品① 国内初の通話可能な腕時計型キッズケータイ 「mamorino Watch」

KDDIは、保護者の方と離れて行動する機会が増えてきた小学校入学を控えた幼児や小学校低学年を対象に、気軽に身に着けて簡単に操作できる、防水・防塵・耐衝撃対応のタッチパネル式腕時計型ケータイ「mamorino Watch」(マモリーノウォッチ)を発売しました。



「mamorino Watch」

保護者をはじめとするステークホルダーの皆さまの「ケータイを置いたまま遊んでいて子どもが電話に気づかない」といった声を受け、忘れてたり、失くしたりする心配が少ない腕時計型を採用。さらに、同じくご要望の多かった音声通話機能も、キッズウォッチ商品として国内で初めて^(注)搭載しました。従来販売しているGPS防犯ブザー「mamorino3」で好評の、GPSやSMSなどの機能も備えています。また、お子さまとの通話やメール頻度を気にせず利用できるよう、家族国内通話やSMSが無料の専用プラン「mamorino Watchプラン」を併せて提供しています。

mamorino Watchの特徴

- ◇ 腕時計とペンダント、身に着け方が2つのカタチから選べる
- ◇ お子さまの居場所確認や迷子防止機能を搭載
- ◇ 声とタッチで通話もSMS(メッセージ)も簡単操作

注 VolTE通話ができるキッズ向け腕時計型通信端末として。2016年2月4日現在。ZTE調べ。

■ 製品② au初のシニア向けスマートフォン「BASIO」

KDDIは、スマートフォンが初めてでも安心してお使いいただけるシニア向けスマートフォン「BASIO」(ベイシオ)を提供しています。「BASIO」は視認性を確保したホーム画面や電話・メール専用のハードボタンを搭載したほか、操作方法などお困りのときにauお客さまセンターに簡単に接続できるショートカットアイコンの配置など、初めてスマートフォンをご利用されるシニアの方でも、使いこなしやすい操作性と視認性を追求。音の聞きやすさに配慮した機能も搭載しています。



「BASIO」

■ 製品③ ジュニア向けスマートフォン「miraie」

「miraie」(ミライエ)は、耐衝撃設計を備えた、au初のジュニア向けスマートフォンです。メールやブラウザなどへの文字入力時に、他人を傷つける言葉や不適切な言葉が入力されると注意が表示される「あんしん文字入力」機能をはじめ、お子さまが安心・安全にお使いいただける機能を多数搭載しています。

「miraie」は、この「あんしん文字入力」機能が評価され、2015年7月、「第9回 キッズデザイン賞」(主催:特定非営利活動法人キッズデザイン協議会)を受賞しました。



「miraie」

安心・安全な製品・サービスの提供

活動・実績

安心・安全なサービスの提供

■ 「歩きスマホ注意アプリ」の提供

KDDIは、歩きスマホ（スマートフォンの画面を見つめながらの歩行）による事故防止とマナー向上の取り組みとして、「歩きスマホ注意アプリ」を提供しています。

本アプリは、スマートフォンの画面を見ながら歩行すると、立ち止まるまで警告画面を表示し続けるものです。車や電車の揺れや端末自体の揺れだけでは反応せず、歩きスマホ中の特徴的な姿勢と動作のみを高精度に検知します。なお、警告画面が表示されている状態であっても画面操作はできるため、作成中のメールやゲームデータの保存は可能です。



警告画面表示例

■ 「年齢確認サービス」の提供

KDDIは、「年齢確認サービス」を提供しています。このサービスは、SNSやブログなどのコミュニティサイトをご利用の際、お客さまの同意のもと、年齢情報^(注1)をKDDIからサイト提供会社に通知するものです。

これはCGM^(注2)サービスを利用する青少年の保護対策の一環として、コンテンツ提供会社に年齢認証の確実化が、強く求められているためです。本サービスの導入により、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただけると考えています。

注1 年齢情報:お客さまがau携帯電話契約時に申し込まれた生年月日もしくは利用者登録時に登録した利用者の生年月日をもとに、コンテンツ提供会社が指定した年齢以上であるか未満であるかの情報(生年月日・満年齢は通知されない)。利用者登録をされている場合は、利用者の年齢情報の通知となる。

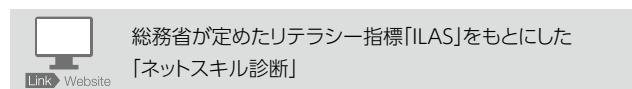
注2 CGM (Consumer Generated Media):ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、ブログ、クチコミサイトなど、消費者が自ら情報を発信していくメディアの総称。

■ フィルタリングサービスの普及啓発

KDDIは、春の卒業・進学・新入学の時期にあわせ、総務省などによる「春のあんしんネット・新学期一斉行動」と連動し、青少年の安心・安全なネット利用を推進しています。

販売店では、未成年者がau携帯電話を新規にご契約・ご利用される際に、安心アクセスfor Android™/iOS、安心アクセスサービスのフィルタリングサービスをご説明し、設定のサポートをしています。また、お子さまのインターネットリテラシーを判定し、年代、ご利用機種に応じた対策方法をご紹介します「ネットスキル診断」をホームページで提供開始しました。クイズ形式の設問に答えることで、お子さまがインターネットを安心・安全に利用するための知識を深めることができます。

TCA(一般社団法人 電気通信事業者協会)においても、ネットリテラシー向上のためのイベントや店舗などで広く活用できる動画コンテンツや全国販売店向けポスターを作成し、フィルタリングの普及・啓発の取り組みを進めています。



■ 振り込め詐欺対策

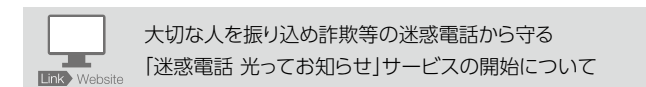
振り込め詐欺の被害が再び増加し、社会問題化していることを踏まえ、KDDIは、TCA(一般社団法人 電気通信事業者協会)を通じて、携帯電話・PHSの不正契約の防止に取り組んでいます。

個人契約においては、支払い方法を制限することにより本人確認を強化する、契約回線数を制限することで大量不正契約を防止する、本人確認が行えない回線の契約者情報を携帯・PHS事業者間で共有し審査を強化する、などの取り組みを行っています。

また、固定電話向け対策として、着信した電話の危険度を専用機器のランプの色で通知し、迷惑電話(詐欺電話・勧誘電話など)の可能性が高い電話は、あらかじめ自動拒否する「迷惑電話 光ってお知らせ」サービスを2015年より開始しました。

迷惑電話の判定に用いるデータベースは、警察・自治体などから提供を受けた迷惑電話番号情報を利用して構築しています。

KDDIは、今後も不正契約の防止および振り込め詐欺などの注意喚起に努め、犯罪の撲滅に向けた取り組みを強化していきます。



サービスイメージ図



※別途、発信者番号表示サービスのご契約が必要です。

安心・安全な製品・サービスの提供

方針・体制・浸透

責任を持った宣伝とマーケティング

KDDIの広告は、お客さまの自主的かつ合理的な選択を不当な誘引で阻害することのないよう、「不当景品類及び不当表示防止法」および「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の規定・内容にもとづき制作しています。

広告制作にあたっては、広告の目的や製品・サービスの内容について詳細な情報共有を行った上で、各部門でそれぞれ検査を行います。検査後、審査部門による最終審査を行い、合格しなければ広告を表示できないことをルールとして、2013年より運用しています。

審査部門では2015年度に5,188件の審査を行いました。

また、適正な広告表示を徹底するために、定期的に全従業員を対象とした啓発活動を行っています。2015年度は、2014年12月から施行された「改正景品表示法」の内容を織り込んだeラーニング「不当表示防止(景品表示法)について学ぶ」を実施しました。

今後もお客さまに安心して選択していただけるサービスを提供するべく関係法令や業界自主基準ガイドラインを遵守するとともに、引き続き社内体制の整備および従業員の教育研修に注力し、電気通信サービスにかかる広告表示の適正化の確保に努めていきます。

なお、2015年度はマーケティング・コミュニケーションに関する法令(景品表示法)の違反はありませんでした。

方針・体制

電波の安全性について

■ 方針

KDDIは、日本国内で提供する携帯電話および全基地局に関する電波の安全基準として、電波法令の規定を遵守し、電波防護指針を下回る電磁レベルで運用しています。

■ 現状認識と体制

近年、携帯電話をはじめとするさまざまな無線システムが日常生活のなかで使用されています。このように電波を発射する機器が身近なところで利用される機会が増大していることとともない、電波の人体や医療機器への影響について関心が高まりつつあります。総務省では、より安全に電波を利用するために、「電波防護指針」を策定し、この指針にもとづく規制を導入しています。この電波防護指針は、世界保健機関(WHO)が支持している国際的なガイドラインと同等であり、世界各国の研究結果により安全な範囲とされる数値をもとに十分な安全率を見込んで定められたものです。この指針値を満たせば安全性が確保されるというのがWHOなどの国際機関における専門家の共通認識となっています。

KDDIは、電波法に定められた電波防護指針や建築基準法など、各種関係法令ならびに各自治体の条例にもとづく手続きを遵守して携帯電話基地局を設計・施工するとともに、設備の保守・点検を定期的実施して、基地局から発射される電波の安全性に懸念が生じないよう、細心の注意を払って運用しています。携帯電話端末においても、電波法令に定められた電波の強度および電波の人体吸収量に対する許容値を遵守したものを提供しています。

KDDIは、2002年11月より株式会社NTTドコモ、ソフトバンクモバイル株式会社と共同で、携帯電話の電波が生体に与える影響を評価するため、ヒト由来の細胞を用いて実験を行いました。2005年には一部の実験結果について中間報告を行い、2007年に「細胞レベルおよび遺伝子レベルでの電波の生体への影響は確認されなかった」という最終報告を行いました。この研究は、電波が細胞構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠のひとつになるもので、携帯電話基地局からの電波の安全性についてあらためて検証できたといえます。

今後も、携帯電話の電波が人体や医療機器などへおよびず影響に関し、関連団体などで実施される研究・調査・実験に積極的に関わっていくとともに、電波の安全性に関する国内外の研究動向の把握に努め、的確な情報を皆さまにご提供します。

また、携帯電話端末の電波の安全性については、引き続きホームページなどで関連の情報を提供するとともに、携帯電話基地局の建設に際し地域の皆さまから電波の安全性などに関するお問い合わせをいただいた場合には十分な説明を行い、ご理解とご協力をいただけるよう努めています。

KDDIが所属している団体:

- ・一般社団法人 電波産業会 電波環境委員会および電波環境協議会
- ・国立研究開発法人 情報通信研究機構 NICT/EMC-net 人体の電磁界ばく露評価研究所
- など