



# 1 関係法令・窓口等

## (1) 関係資料

### 関連法令

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律等：特定電子メール法、同法施行規則の条文、ガイドライン

総務省：[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/m\\_mail.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/m_mail.html)

消費者庁：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/specifed\\_email/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specifed_email/)

特定商取引に関する法律等：同法施行規則の条文、ガイドライン

<http://www.no-trouble.go.jp/>

### 利用者向け資料

撃退！迷惑メール：迷惑メール対策やスマートフォン利用時の注意点をまとめた冊子

[https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/info/gmeiwaku\\_book.pdf](https://www.dekyo.or.jp/soudan/data/info/gmeiwaku_book.pdf)

撃退！チェーンメール：チェーンメール対策や注意点をまとめた冊子

<https://www.dekyo.or.jp/soudan/chain/image/chainbook.pdf>

### 技術的な対策

迷惑メール対策技術の開発および導入状況：特定電子メール法に基づき、電気通信事業者における迷惑メール対策技術の開発および導入状況を毎年1回作成・公表（総務省作成）

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/m\\_mail.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/m_mail.html)

有害情報対策ポータルサイト：迷惑メール対策編－迷惑メール対策に関する情報を随時整理し、公表（インターネット協会迷惑メール対策委員会作成）

[http://salt.iajapan.org/wpmu/anti\\_spam/](http://salt.iajapan.org/wpmu/anti_spam/)

送信ドメイン認証および OP25B に関する法的解釈：送信ドメイン認証および OP25B に関して、一般的ケースにおける法的解釈を整理したもの（総務省作成）

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/m\\_mail/legal.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/m_mail/legal.html)

## (2) 関係組織・相談窓口

| 関係組織                                       |  |
|--|--|
| 名称   | URL  |
| 総務省  | <a href="http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/m_mail.html">http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/m_mail.html</a>  |
| 消費者庁                                       | <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/</a><br><a href="http://www.no-trouble.go.jp/">http://www.no-trouble.go.jp/</a> |
| (独) 国民生活センター                               | <a href="http://www.kokusen.go.jp/">http://www.kokusen.go.jp/</a>  |
| (一財) 日本データ通信協会<br>「迷惑メール相談センター」            | <a href="https://www.dekyo.or.jp/soudan/">https://www.dekyo.or.jp/soudan/</a>  |
| (一財) インターネット協会<br>「迷惑メール対策委員会」             | <a href="http://www.iajapan.org/anti_spam/">http://www.iajapan.org/anti_spam/</a>  |
| フィッシング対策協議会                                | <a href="https://www.antiphishing.jp/">https://www.antiphishing.jp/</a>  |
| (一財) マルチメディア振興センター<br>「e-ネットキャラバン」         | <a href="https://www.fmmc.or.jp/e-netcaravan/">https://www.fmmc.or.jp/e-netcaravan/</a>  |
| (一社) セーフーインターネット協会<br>「インターネット・ホットラインセンター」 | <a href="http://www.internethotline.jp/">http://www.internethotline.jp/</a>  |
| 違法・有害情報相談センター                              | <a href="http://www.ihaho.jp/">http://www.ihaho.jp/</a>  |
| UCENet (旧名称 : LAP)                         | <a href="https://www.ucenet.org/">https://www.ucenet.org/</a><br>迷惑通信（迷惑メールを含む）対策法執行機関を中心とした国際的な会合   |
| M <sup>3</sup> AAWG                        | <a href="https://www.m3aawg.org/">https://www.m3aawg.org/</a><br>迷惑メールを含めた、インターネット上のウイルスや DoS 攻撃などに対処するために通信関連企業が集まったグループ  |
| JPAAWG                                     | <a href="https://www.jpaaawg.org/">https://www.jpaaawg.org/</a>  |





## 相談窓口

| 名称                                     | 詳細  |
|--|---|
| 総務省<br>「電気通信消費者相談センター」                 | 03-5253-5900 平日 9:30~12:00、13:00~17:00<br><a href="http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm">http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm</a><br>電気通信サービス(電話、電子メール)を利用している際のトラブルなどについての相談 |
| 消費者庁・全国消費生活センター<br>「消費者ホットライン」         | 全国統一番号 188 (局番なし) IP 電話など一部の電話不可<br>お近くの消費生活センターや消費生活相談窓口を案内  |
| (一財) 日本データ通信協会<br>「迷惑メール相談センター」        | 03-5974-0068 平日 10:00~12:00、13:00~17:00(年末年始を除く)<br>広告・宣伝メールに関する相談  |
| (独) 情報処理推進機構 (IPA)<br>「情報セキュリティ安心相談窓口」 | 03-5978-7509 平日 10:00~12:00、13:30~17:00(年末年始を除く)<br><a href="https://www.ipa.go.jp/security/anshin/">https://www.ipa.go.jp/security/anshin/</a><br>ウイルスや不正アクセスに関する技術的な相談に対してアドバイスを提供する窓口。メール相談も可能   |
| 法務省人権擁護局<br>「常設人権相談所」                  | みんなの人権 110 番 0570-003-110 平日 8:30~17:15<br>子どもの人権 110 番 0120-007-110 平日 8:30~17:15<br>女性の人権ホットライン 0570-070-810 平日 8:30~17:15<br><a href="http://www.moj.go.jp/JINKEN/">http://www.moj.go.jp/JINKEN/</a><br>差別、いじめ、嫌がらせなど人権に関する相談                                |
| 文部科学省<br>「24 時間子供 SOS ダイアル」            | 0120-0-78310 年中無休、24 時間<br><a href="http://www.mext.go.jp/ijime/">http://www.mext.go.jp/ijime/</a><br>子供たちが全国どこからでも、夜間・休日を含めて、いじめの相談をすることができるよう、全都道府県および指定都市教育委員会で実施。   |
| 日本司法支援センター<br>「法テラス」                   | 0570-078-374(PHS 可) 平日 9:00~21:00 土曜 9:00~17:00<br>IP 電話からは 03-6745-5600<br><a href="https://www.houterasu.or.jp/">https://www.houterasu.or.jp/</a><br>問い合わせ内容に応じて法制度や関係機関の相談窓口を紹介  |



| 名称  | 詳細   |
|---|--|
| (株)NTT ドコモ<br>ドコモインフォメーションセンター                      | ドコモの携帯電話から 151<br>一般電話などから 0120-800-000<br>9:00~20:00(年中無休)<br><a href="https://www.nttdocomo.co.jp/">https://www.nttdocomo.co.jp/</a>   |
| KDDI(株)<br>au 総合案内                                  | au の携帯電話から 157<br>au 以外の携帯電話、一般電話から 0077-7-111<br>9:00~20:00(年中無休)<br><a href="https://www.au.com/">https://www.au.com/</a><br><a href="https://www.au.com/support/inquiry/mobile/general/">https://www.au.com/support/inquiry/mobile/general/</a>             |
| KDDI(株)<br>au iPhone テクニカルサポート                      | 0077-7066 (携帯電話・PHS 可)<br>上記番号が利用できない場合 0120-345-516<br>平日 9:00~19:00 土日祝 9:00~17:00<br>iPhone・iPad の操作方法・各種設定方法・サービス全般の問い合わせ窓口<br><a href="https://www.au.com/support/inquiry/mobile/iphone/">https://www.au.com/support/inquiry/mobile/iphone/</a>           |
| ソフトバンク(株)<br>SoftBank 総合案内<br>「ソフトバンクカスタマーサポート総合案内」 | ソフトバンク携帯電話から 157<br>一般電話などから 0800-919-0157<br>9:00~20:00(年中無休)<br><a href="https://www.softbank.jp/mobile/">https://www.softbank.jp/mobile/</a><br><a href="http://help.mb.softbank.jp/103sh/sp/14-04.html">http://help.mb.softbank.jp/103sh/sp/14-04.html</a> |