

インターネットを利用する際に、知っておきたい

その時の場面集 Google アカウント編

2020年7月(初版:2014年2月)

一般財団法人インターネット協会

IA japan

その時の場面集について

近年、スマートフォン等のモバイル機器の普及により、幅広い人々が様々なソーシャルメディアサービスを利用する機会が非常に増えています。

その様な中でインターネット初心者の皆様においては、サービス利用開始時に取得したアカウントの管理不十分が原因でトラブルに遭い、事後になってアカウント管理の大切さを知るといような事例などが増えてきています。例えば、アカウント作成時にプロフィールや公開範囲の指定を確認しなかったためにトラブルに発展し、「あの時こうしていれば、このような事態にならなかったのに」と後悔をするようなケースをよく見受けます。

インターネット協会は相談業務やセミナー活動を通じて、上記のような様々な利用者の声を聞いています。そこで、当協会では代表的なインターネットサービスについて、それぞれの基本的な利用方法や初歩的な注意点、トラブルにあった際の問い合わせ方法、有害情報を見つけた場合の連絡方法など、具体的な場面を集めた『その時の場面集』を作成いたしました。

インターネット初心者の皆様が「その時」につまずくことのないように、安心して楽しくインターネットを利用できるようにと願い本書を作成させていただきました。本書を通して、皆様がインターネットを正しく有用に活用していく為の一步を踏み出す助けになれば幸いです。

一般財団法人インターネット協会

目次

1	・ サービス概要 5
2	・ 登録可能な年齢 6
3	・ アカウント登録をしたい時 8
4	・ セキュリティを高めたい時 9
5	・ アカウント情報を確認したい時10
6	・ パスワードを忘れた時11
7	・ アカウント削除したい時12
8	・ アカウント復元したい時13

9	・ アカウント乗っ取りを受けている時14
10	・ もっとセキュリティについて知りたい時15
11	・ プライバシーポリシーを確認したい時17
12	・ 利用規約を確認したい時18
13	・ 検索にフィルタリングをかけたい時19
14	・ 検索されたサイトに問題がある時20
15	・ ウェブマスターへ削除依頼をしたい時21
16	・ 検索結果から非存在ページを削除したい時22
17	・ 検索結果から特定ページを削除したい時24

18

・ 問い合わせをしたい時

.....25

19

・ ヘルプページの言語選択をしたい時

.....26

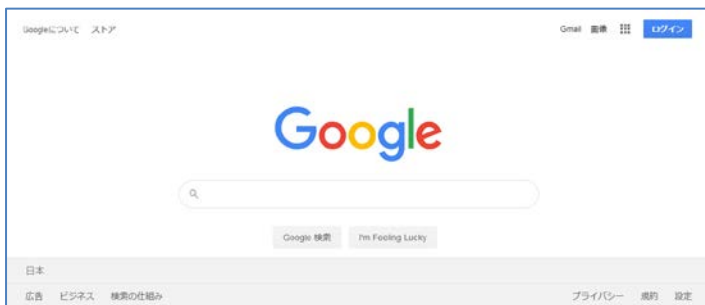
本書では主に、一般ユーザ向けのサービスを利用する際の注意点等について、Google のヘルプページをもとに説明しています。ビジネス向けのサービスについては、説明していません。

1 ・ サービス概要

Google のサービス概要。

Google は検索サービスを主としたオンラインサービスを提供しています。Google アカウントを登録することで、Gmail、YouTube など、Google のさまざまなサービスが利用可能です。また、アカウントを登録しない場合でも、Google で検索したり、YouTube で動画を閲覧したりすることができます。

本書では主に、Google アカウントに関する基本的な利用方法、および Google 検索からの削除依頼方法について説明を行います。



検索サービストップページ

検索サービストップページ

<https://www.google.co.jp/>

Google にはさまざまなサービスがあります。

さまざまな Google サービスと、その便利な活用法が紹介されたページがありますので参考に見てみましょう。



サービス紹介画面

Google サービス紹介ページ

<http://www.google.co.jp/about/products/>

2

・登録可能な年齢

サービスが利用できる年齢は規約で決まっているので、まずは最初に確認しましょう。

サービスを利用するには、13 歳以上である必要があります。ただし Google ウォレット（オンライン決済サービス）など、一部のサービスは 18 歳以上でなければ利用できないサービスもありますので、下記の Google アカウントの年齢要件ヘルプページを事前に確認しましょう。

Google アカウントの年齢制限

Google アカウントをユーザー自身で管理するには、下記の年齢制限を満たしている必要があります。

注: お子様下記に下記の年齢に達していない場合は、保護者の方がファミリーリンクを使って Google アカウントの作成と管理を手伝うことができます。お子様がお住まいの国の最低年齢に達すると、アカウントを自分で管理できるようになります。

お住まいの国の年齢制限を調べる

下記に記載されていないすべての国では、13 歳が Google アカウントをユーザー自身で管理できる最低年齢です。

注: G Suite for Education ドメインのアカウントなど、G Suite ユーザーはこの制限の適用外となることがあります。

アジア



カリブ



ヨーロッパ



南米



サービス固有の年齢制限

一部の Google サービスでは、固有の年齢制限があります。いくつか例を示します。

- **YouTube:** YouTube の動画に年齢制限が設けられている場合は、警告画面が表示され、18 歳未満のユーザーはその動画を視聴できません。詳しくは、[年齢制限のあるコンテンツ](#)をご覧ください。
- **Google Payments:** ほとんどのお支払い方法が、18 歳以上のユーザーのみご利用可能となっています。Play ギフトカード利用の年齢制限については、[お住まいの国の利用規約](#)をご確認ください。
- **AdSense:** 18 歳以上
- **Google 広告:** 18 歳以上

年齢制限によるアカウントの無効化

Google サービスで Google アカウントを所有できる年齢に達していないと思われる場合は、アカウントが無効になることがあります。Google アカウントを管理できる年齢制限を満たしている場合は、[アカウントを再度有効にする方法](#)をご確認ください。

年齢要件ヘルプ画面

Google アカウントの年齢要件ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/1350409>

13 歳未満のお子様は、ファミリーリンクを使用して各種サービスにアクセスできます。

13 歳未満のお子様は、ファミリーリンクのアプリを使用して Google の各種サービス（Chrome、検索、Google Play アプリなど）にアクセスできます。保護者は、お子様の利用に関する基本ルールを設定できます。

お子様の場合

Android デバイスで、ファミリーリンクを利用できます。

保護者の場合

Android デバイスと iPhone で、ファミリーリンクを利用できます。

ファミリーリンクを使ってみる

<https://support.google.com/families/answer/7101025>

お子様の Google アカウントを作成する

<https://support.google.com/families/answer/7103338>

ファミリーリンクを使用してお子様の Google アカウントを管理する

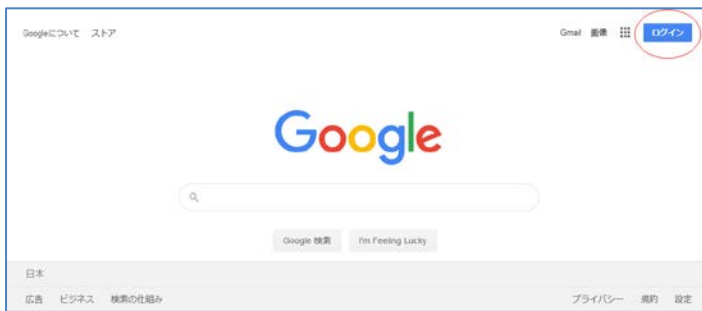
<https://support.google.com/families/answer/7103262>

3

・アカウント登録をしたい時

Google アカウント登録をすることで、さまざまなサービスが利用できるようになります。

Google アカウントを登録するには、アカウント作成ページにて登録をするか、各サービスのログインページの右上にあるログインボタンをクリックします。アカウント作成ページで作成したか、特定のサービスのログインページで作成したかに関係なく、一度アカウントを作成すれば、同じユーザー名とパスワードを使ってあらゆる Google サービスを利用できます。なお、このときに登録したユーザー名がそのまま Gmail のメールアドレスになります。下記の Google アカウントの作成方法ヘルプを参照しながら登録を行いましょう。



検索サービストップページ画面



アカウント作成画面

Google アカウントの作成方法ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/27441>

4

・セキュリティを高めたい時

再設定オプションを登録することで、アカウントのセキュリティが高まります。

アカウントが不正使用された場合やパスワードを忘れた場合に、再設定オプションを登録しておくことで、簡単かつ安全にアカウントを復旧できます。予備のメールアドレスや、携帯電話番号を登録しておくだけで、アカウントのセキュリティが高まります。必須ではありませんが、もしもの時に備えて登録しておくことをお勧めします。下記の再設定オプションのヘルプを参考にしながら、登録を行いましょう。

また、アカウントを常に安全に利用するために、安全性の高いパスワードを作成する方法について説明されたページがありますので、是非参考にしてください。

再設定用の電話番号またはメールアドレスを設定する

ログインできなくなった場合に Google アカウントに再びアクセスできるよう、再設定用の情報を追加してください。

再設定用情報の役割

再設定用の電話番号やメールアドレスを追加しておけば、次のような場合にパスワードを再設定できます。

- ・パスワードを忘れた場合
- ・第三者に自分のアカウントが使用されている場合
- ・その他の理由でアカウントにログインできない場合

パソコン Android iPhone と iPad

再設定用の電話番号を追加または変更する

1. Google アカウント [☑](#) に移動します。
2. 左側のナビゲーション パネルで [個人情報] をクリックします。
3. [連絡先情報] で [再設定用の電話番号を追加してアカウントを保護する] をクリックします。
4. ここでは次の操作を行うことができます。
 - ・再設定用の電話番号を追加する。
 - ・再設定用の電話番号を変更する: 電話番号の横にある編集アイコン を選択します。
 - ・再設定用の電話番号を削除する: 電話番号の横にある削除アイコン を選択します。
5. 画面上の手順に沿って操作します。

注: 再設定用の電話番号を削除しても、他の Google サービスでその電話番号が削除されて使用できなくなるわけではありません。電話番号を管理 [☑](#) するには、アカウントにアクセスしてください。

使用する電話番号

次のようなスマートフォンの電話番号を使用してください。

- ・テキストメッセージを取得できる
- ・自分のみが使用している
- ・日常的に使用し、いつも持ち歩いている

再設定用のメールアドレスを追加または変更する

再設定オプションヘルプ画面

再設定オプションヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/183723>

安全性の高いパスワードを作成するヘルプ

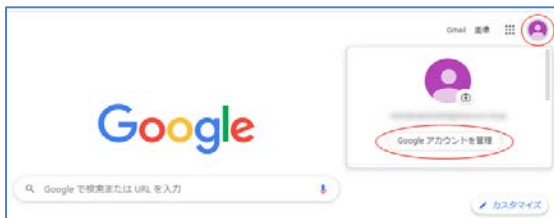
<https://support.google.com/accounts/answer/32040>

5

・アカウント情報を確認したい時

自分のアカウントの設定情報を設定画面にて確認することができます。

登録してあるメールアドレス、携帯電話番号などさまざまな設定を[アカウント情報]ページにて確認・設定することができます。また、[ダッシュボード]という一覧表示を意味する名前のメニューがあり、Google アカウントに関連付けられたデータの表示と管理を行うことができるようになっています。ここで、自分自身の Google サービス利用状況が一覧できます。一度自分の利用状況を確認してみましょう。



アカウント情報ページ



アカウント情報確認手順

アカウント情報の編集ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/27442>

Google ダッシュボードヘルプ

<https://myaccount.google.com/dashboard>

自分のパスワードを変更することができます。

設定画面では自分のログインパスワードを変更することもできます。下記ヘルプ画面を参照して変更をおこないましょう。



パスワード変更画面

パスワード変更の設定ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/41078>

6

・パスワードを忘れた時

パスワードを忘れてしまった時は、再設定をすることができます。

パスワードを忘れた時は、再設定ページにて再設定を行います。
また、ユーザー名を忘れてしまった時など、アカウントへのログインに関する他の問題も、下記のヘルプから解決をすることができます。

Google アカウントにログインできない

Gmail、Google ドライブ、Google Play などで Google アカウントにログインできない場合、現在の状況に最も近い項目をお選びください。アカウントに再度アクセスできるようにするための説明が表示されますので、その手順どおりに進めてください。

該当する問題を選んでください。

- パスワードを忘れてしまった。
- ログイン時に使用するユーザー名またはメールアドレスを忘れてしまった。
- ユーザー名とパスワードはわかっているが、ログインできない。
- 自分のアカウントが他人に使用されているようだ。
- 2段階認証プロセスで問題が発生している。
- テキストメッセージで受け取ったコードでパスワードを再設定できない。
- 職場、学校、その他のグループで Google アカウントを使用している。
- 13 歳未満の子どもの Google アカウントにログインできない。
- サードパーティ サービスからログインできない

ログイン問題の解決ヘルプ画面

アカウントログイン問題の解決方法ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/troubleshooter/2402620>

7

・アカウント削除したい時

サービスの利用を停止したい時は、Google アカウントの削除を行います。

Google アカウントを削除すると、そのアカウントに関連付けられたすべてのサービスに影響が及びます。影響の内容はサービスごとに異なります。そのアカウントで Gmail を使用している場合、そのメールは利用ができなくなります。また、同じ Gmail ユーザー名を再使用することもできなくなります。

アカウントを削除する際は、下記のヘルプの説明をよく読んでから手続きを行いましょう。

Google アカウントの削除

Google アカウントはいつでも削除できますが、削除した後に思い直しても、復元できない場合があります。

手順 1: アカウントの削除による影響を確認する

- メール、ファイル、カレンダー、写真など、そのアカウントのすべてのデータとコンテンツが失われます。
- そのアカウントを使ってログインしていた Gmail、ドライブ、カレンダー、Play などの Google サービスがご利用になれなくなります。
- アプリ、映画、ゲーム、音楽、テレビ番組など、そのアカウントを使って YouTube や Google Play で定期購入または購入したコンテンツがご利用になれなくなります。

失われるその他のデータやコンテンツ

Android デバイスを使用している場合

Chromebook を使用している場合

アカウントがハッキングされている場合

ハッキングされたアカウントや不正使用されたアカウントを削除する前に、アカウントのどの部分が許可なくアクセスされたのかを確認できる、[セキュリティ診断](#)の実施をご検討ください。これにより、今後ハッカーから受ける被害を減らすための対策を講じることができます。たとえば、次のような対策があります。

- Google アカウントにパスワードを保存する:** アクセスされたかどうかを検出できるので、その情報をもとにパスワード変更の必要性を判断できるようになります。
- Google アカウントに連絡先を保存する:** 連絡先がダウンロードされたかどうかを検出できるので、不審なメッセージに気をつけるよう連絡先に知らせることができます。
- 取引に Google Play を使用する:** 不正な支払いがないか確認し、あった場合は申し立てを行うことができます。

重要: アカウントを削除すると、セキュリティ診断を使用してそのアカウントのアクティビティを確認することができなくなります。

手順 2: ご自身の情報を確認、ダウンロードする

アカウントを削除する前に:

- アカウントの情報** を確認します。保存するデータをダウンロードする方法をご確認ください。
- オンラインバンキング、ソーシャルメディア、アプリなどに Gmail アドレスを使用している場合は、別のメールアドレスを指定してください。
- 後でアカウントを復元しようとする場合に備えて、アカウント復元情報を最新のものにしておきます。[復元情報の設定方法](#)についてご確認ください。

手順 3: Google アカウントを削除する

注: 複数の Google アカウントをお持ちの場合、そのうちの 1 つを削除しても他のアカウントは削除されません。

Google アカウントを削除する方法は次のとおりです。

- Google アカウント に移動します。
- 左側のナビゲーションパネルで、[データとカスタマイズ] をクリックします。
- [データのダウンロード、削除、プランの作成] で、[サービスやアカウントの削除] をクリックします。
- [Google アカウントの削除] パネルで、[アカウントを削除] をクリックします。

アカウント削除ヘルプ画面

Google アカウント削除ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/32046>

8

・アカウント復元したい時

削除してから短期間しか経過していない場合は、アカウントの復元ができます。

誤って Google アカウントを削除した場合、削除してから短期間しか経過していなければ、**回復**パスワードアシスタンスページから復元を試みることができます。

下記のヘルプからパスワードアシスタンスページへアクセスし、[ログインに関して別の問題が発生している] を選択し、画面に表示される手順に沿って復元を進めてください。

最近削除した Google アカウントを復元する

削除した Google アカウントは復元できる可能性があります。ただし、アカウントを削除してから一定の期間が経過している場合は、アカウントのデータを復元できないこともあります。アカウントを復元できた場合は、Gmail や Google Play などの Google サービスに通常どおりログインできるようになります。

1. 手順に沿ってアカウントを復元  します。

- ・ アカウントがご自身のものであることを確認するための質問が表示されます。質問にはできる限りお答えください。
- ・ 復元できない場合は、[アカウント復元手順を完了するためのヒント](#)をお試しください。

2. アカウントを復元できたら、今までこのアカウントに使用したことがないパスワードを設定します。[安全なパスワードを作成する方法](#)をご確認ください。

上記の手順でも復元できない場合は、[代わりの Google アカウントを作成すること](#)をご検討ください。

お子様のアカウントを復元する

お子様のアカウントが削除された場合、[削除を取り消せる](#)可能性があります。

アカウントの復元ヘルプ画面

Google アカウントの復元ヘルプ

<https://support.google.com/accounts/answer/6236295>

9

・アカウント乗っ取りを受けている時

乗っ取りを受けていると思われる場合は、まずはパスワードを変更しましょう。

自分のアカウントに他人がログインしている形跡があるなどの、アカウントの乗っ取りを受けたと思われる場合は、直ぐにパスワードの変更を行きましょう。既にパスワードが何者かによって変更されてしまっている場合は、下記ヘルプの説明を読んでから、対応を進めてください。

乗っ取りを放置すると、自分や他人の個人情報などが漏洩し大きな被害を受ける可能性があります。乗っ取り被害を受けない為に、パスワードを他人に知られないようにするなど、日頃から十分な注意が必要です。

ハッキングまたは不正使用されたアカウントを保護する

Google アカウントで不審なアクティビティに気づいた場合は、誰かが許可なくアカウントを使用している可能性があります。不審なアクティビティを特定して、アカウントに再度アクセスし、保護を強化するには、以下の情報をご確認ください。

手順 1: アカウントにログインする

okubotakayo@gmail.com にログインしています。このアカウントを保護する場合は、[手順 2](#)に進んでください。別のアカウントを保護する場合は、[ログイン](#) し直してください。

ログインできない場合

[アカウント復元ページ](#) にアクセスして、質問にできる限り回答します。[こちらのヒント](#)をご覧ください。

次の場合にアカウント復元ページを使用します。

- ・ パスワードや再設定用の電話番号などのアカウント情報が第三者によって変更された。
- ・ アカウントが第三者によって削除された。
- ・ 別の理由でログインできない。

ヒント: 正しいアカウントにログインしようとしていることを確認するには、[ユーザー名を復元してみてください](#) .

ハッキングまたは不正使用されたアカウントを保護

第三者にパスワードを変更された

<https://support.google.com/accounts/answer/58585>

ハッキングまたは不正使用されたアカウントを保護する

<https://support.google.com/accounts/answer/6294825>

10

・もっとセキュリティについて知りたい時

公共のパソコンなどでログインする場合は、シークレットブラウジングを使用します。

Google アカウントにログインすると、ログアウトするまではログイン状態が維持されます。ログイン状態のままだと、Google サービスを開いてすぐに使用することができます。たとえば、Gmail メールや Chrome 検索履歴をすばやく確認できます。

しかしながら、インターネット カフェなど、不特定多数の人が利用する公共のパソコンなどでログインする場合は、ログイン状態のままだと、例えば自分の Gmail メールが他人にアクセスされるなどのさまざまなリスクがあります。それらを回避するために

1. 閲覧内容が記憶されないように、シークレット モードでプライベート ブラウジングを行います。*

* Chrome だけでなく、Firefox、Safari、Microsoft Edge にも同様の機能があります。

2. 使用後に、すべてのシークレットブラウジングのウィンドウを閉じます。これで、自動的にログアウトされます。

他人が所有する端末でログインする

他人が所有するパソコン、スマートフォン、タブレットで一時的にログインするには、シークレットブラウジングウィンドウを使用します。

例:

- ・図書館やインターネットカフェなど、不特定多数の人が利用する公共のパソコン
- ・友だちや家族から借りた端末

端末やブラウザを信頼できる人と共有する場合は、複数のユーザーに合わせてセットアップできます。Chrome を他のユーザーと共有する方法についての説明をご覧ください。


シークレットブラウジング

他人が所有する端末でログインする手順は次のとおりです。これにより、他のユーザーによる次の操作を回避できます。


- ・あなたの Google アカウントを使用する
- ・あなたが行った検索内容やアクセスしたサイトを調べる
- ・あなたのアカウントがログインしたことを確認する

パソコン Android iPhone と iPad

Chrome

1. パソコンで Chrome を起動します。
2. 右上のプロフィール アイコン  をクリックします。
3. [ゲスト] をクリックします。
4. Google サービス (www.google.com など) にアクセスし、アカウントにログインします。
5. ウェブを使用し終わったら、「ゲストモード」のブラウジングウィンドウを閉じます。閲覧履歴、Cookie、サイトデータは削除されます。

Chrome でゲストモードを使用してログインする場合:

- ・ 検索内容、アクセスしたサイトなどのアクティビティはブラウザの履歴に保存されません。
- ・ アクティビティ管理  が適用されるため、いつもと同様にアクティビティがあなたの Google アカウントに保存されます。
- ・ ゲストモードを終了すると、Cookie は削除されます。

詳しくは、[ゲストとして Chrome を使用する](#)をご覧ください。

Chromebook の場合:[ゲストとして Chromebook を使用する](#)をご覧ください。

他人が所有する端末でログインする

他人が所有する端末でログインする

<https://support.google.com/accounts/answer/2917834>

プライベート ブラウジング

<https://support.google.com/chrome/answer/95464>

その他のセキュリティ情報を勉強しましょう。

安全に自分のコンピュータとアカウントを維持するために、下記のセキュリティに関するヘルプにその他の有効な情報が記載されています。とても参考になりますので、一度確認することをお勧めします。

インターネット上の安全に関わる Google の取り組み

<https://www.google.co.jp/safetycenter/>

アカウントのセキュリティを強化する

<https://support.google.com/accounts/answer/46526>

11

・プライバシーポリシーを確認したい時

自分のユーザー情報がどのように利用されているか理解しましょう。

広告がページに掲載されることで、無料の Google サービスとコンテンツが実現しています。年齢、性別、検索キーワード、位置情報などさまざまなユーザー情報を Google が収集し、それぞれのユーザーに関連性のより高い検索結果や広告を表示したりすることに利用されています。Google が自分自身のユーザー情報をどのように利用し、プライバシーをどのように保護しているかを理解するために、プライバシーポリシーを一度確認してみましょう。



GOOGLE プライバシー ポリシー

お客様が Google のサービスをご利用になる際、Google は、お客様の情報を託していただくこととなります。Google はこのことに伴う重大な責任を認識し、お客様の情報を保護し、お客様がご自身の情報を管理できるようにすべく尽力しています。

このプライバシー ポリシーは、Google が収集する情報、情報を収集する理由、およびお客様がご自身の情報を更新、管理、書き出し、削除する方法について理解を深めていただくためのものです。

プライバシーポリシー画面の先頭部分

プライバシーポリシー

<https://www.google.co.jp/policies/privacy/>

主な用語

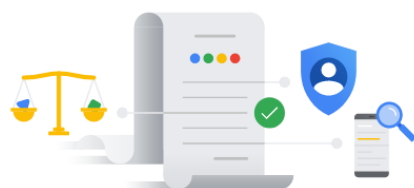
<https://policies.google.com/privacy/key-terms>

12

・ 利用規約を確認したい時

利用規約に同意してから、サービスを利用しましょう。

サービスを利用しているということは、そのサービスの利用規約に同意をしていることになります。何か問題や争いが生じた場合には利用規約に基づいて誰に非があるのかが明確にされます。サービスを使っている以上、そんな利用規約は知らなかったと言っても通用しません。そういう意味で利用規約を知ったうえでサービスを利用することはとても大事です。



GOOGLE 利用規約

発効日: 2020年3月31日 | [旧版](#) | [PDF をダウンロード](#)

Google では、2020年3月31日に利用規約を変更しました。詳細については、[主な変更点の要約](#)も合わせてご覧ください。利用規約に同意していただけない場合は、[よくある質問](#)でご希望の方法をご確認ください。

本規約に含まれる内容

Google は、こうした利用規約はできれば読みたくないというユーザーの心理を理解しています。しかし、ユーザーが Google サービスを利用するうえで期待できること、および Google がユーザーに期待することを、利用規約に明記することは重要です。

利用規約画面の先頭部分

Google 利用規約

<https://www.google.co.jp/policies/terms/regional.html>

13

・ 検索にフィルタリングをかけたい時

セーフサーチ機能をオンにして、アダルトコンテンツを除外しましょう。

セーフサーチを使用すると、検索結果からアダルトコンテンツを除外できます。100%正確ではありませんが、セーフサーチではこうしたコンテンツのほとんどを除外できるようになっています。Google アカウントにログインしている場合は、他のユーザーが設定を変更できないようにすることもできます。詳しくは下記のヘルプを参照して、セーフサーチを有効に活用しましょう。

セーフサーチを使用して露骨な表現を含む検索結果を除外する

Google 検索を使う場面はさまざまです。職場で、またはお子様と一緒に、あるいは一人のとき。どのような場面であっても、セーフサーチを使えば露骨な表現を含むコンテンツを検索結果から除外できます。

セーフサーチの仕組み

セーフサーチをオンにすると、画像、動画、ウェブサイトのすべての検索クエリについて、Google の検索結果から露骨な表現を含むコンテンツを除外できます。セーフサーチは、100%の精度ではありませんが、ポルノなどの露骨な表現を含むコンテンツを Google 検索の結果から除外するのに役立ちます。なお、インターネット上を安全に利用するためのさまざまな方法については、[Google セーフティ センター](#) をご覧ください。

セーフサーチをオフにすると、検索キーワードに対して関連性の高い検索結果が表示されるようになります。検索条件によっては結果に露骨な表現のコンテンツが含まれる可能性があります。

セーフサーチは、次のものに対してオンにできます。

- 個人のアカウントまたはブラウザ
- お子様として管理しているデバイスとアカウント（ファミリーリンクアプリを使用）
- 職場または学校のデバイスとネットワーク

ファミリーリンクアプリを使用したお子様の Google アカウントと検索の管理についてはこちら、[学校、職場、ホーム ネットワークで露骨な表現のコンテンツを検索結果から除外する方法](#)についてはこちらをご覧ください。

注: セーフサーチは、Google の検索結果に対してのみ機能します。ネットワークのユーザーが他の検索エンジンを使って露骨な表現のコンテンツを見つけたり、直接そのようなサイトに移動したりすることは防げません。

[パソコン](#) [Android](#) [iPhone と iPad](#)

セーフサーチを有効または無効にする

1. [\[検索の設定\]](#) ページにアクセスします。
2. [\[セーフサーチ フィルタ\]](#) で [\[セーフサーチをオンにする\]](#) チェックボックスをオンまたはオフにします。
3. ページ下部にある [\[保存\]](#) をクリックします。

ファミリーリンクアプリでお子様のセーフサーチ設定を変更する

ファミリーリンクで管理している 13 歳未満（またはお住まいの国の該当する年齢）のログインユーザーに対しては、デフォルトでセーフサーチがオンに設定されています。セーフサーチ設定をオフにできるのは保護者のみです。ファミリーリンクアプリを使用したお子様の Google アカウントと検索の管理についてはこちらをご覧ください。

セーフサーチヘルプ画面

セーフサーチを使用して露骨な表現を含む検索結果を除外する

<https://support.google.com/websearch/answer/510>

14

・ 検索されたサイトに問題がある時

問題のあるサイトを、検索結果から削除または修正するための方法。

検 索結果に表示されるサイトに対してあなたが問題を感じ、検索結果から削除もしくは修正を行いたい場合は、下記の2通りの対応ができます。

- 1) そのサイト自体に削除または修正を依頼し、その結果が検索結果の表示に反映されるのを待つ。
- 2) Google 削除ポリシーにもとづき、検索結果の表示からの削除申請を行う。

1) の場合

サイト自体を削除または修正したい場合は、そのサイトのウェブマスター（サイトの管理者）に連絡をして依頼を行います。

⇒『15. ウェブマスターへ削除依頼をしたい時』を参照。

依頼の結果、サイトやページが削除された場合は、一定期間が経過すると自動的に Google の検索結果の表示から削除されます。修正された場合は、一定期間が経過すると自動的にキャッシュで保存されているページも修正されます。

もし、削除や修正の検索結果の反映を早めたい場合は、Google の URL 削除リクエストをつかって申請をすることができます

⇒『6. 検索結果から非存在ページを削除したい時』を参照。

2) の場合

サイト自体の削除または修正がされなくても、サイトの内容が Google の削除ポリシーに該当する場合は、Google へ検索結果の表示からの削除申請を行うことができます。

⇒『17. 検索結果から特定ページを削除したい時』を参照。

15

・ウェブマスターへ削除依頼をしたい時

サイトのウェブマスターへ連絡をとり依頼をしましょう。

あなたが問題だと思うそのサイトのウェブマスター（ページの管理者）に連絡をして、問題のページを削除もしくは修正してもらう必要があります。但し、削除を依頼するための正当な理由が必要ですが、理由があったとしても、そのサイトのウェブマスターが応じるかどうかはウェブマスターの判断となります。

削除の依頼は、あなたとウェブマスターとの間での問題となり Google が関与することはありませんが、下記のヘルプにウェブマスターへの連絡方法に関するアドバイスが記載されていますので参考にしてください。

サイトのウェブマスターに連絡する

削除してほしいコンテンツがウェブサイトで見つかった場合、通常はそのウェブサイトの所有者（ウェブマスター）に連絡する必要があります。Google を使用してそのコンテンツが見つかったとしても、そのサイトのコンテンツを Google が管理しているわけではありません。

ウェブマスターに連絡する理由

Google 側で問題のサイトや画像を Google の検索結果から削除したとしても、そのウェブページが消えることはありません。サイトの URL を入力すれば直接アクセスでき、ソーシャル メディアでの共有や Google 以外の検索エンジンには表示されてしまいます。

ウェブマスターに連絡して、問題のページを完全に削除してもらうことが最善の方法となります。

注: 写真や情報が Google の検索結果に表示されるということは、その情報がインターネット上に存在することを意味しているだけであり、Google がその情報を承認しているわけではありません。

ウェブマスターへの連絡方法

サイト所有者に連絡するには、以下に示すとおりいくつかの方法があります。

1. **問い合わせ用のリンクを使用する。**「お問い合わせ」のリンクやウェブマスター宛てのメールアドレスを探します。この情報は多くの場合、サイトのホームページに掲載されています。
2. **Whois を使用して連絡先情報を検索する。**Google を使用して、サイト所有者に対する Whois（「誰ですか?」）検索を行います。google.com にアクセスし、**whois www.example.com** と検索します。ウェブマスターへの連絡用のメールアドレスは、通常は Registrant Email または Administrative Contact として表示されます。
3. **サイトのホスティング会社に連絡する。**通常、Whois の検索結果にはウェブサイトをホストしている会社の情報が含まれています。ウェブマスターと連絡が取れない場合は、サイトのホスティング会社にお問い合わせください。

検索結果に表示されるサイトにおいて、リクエストした変更がすでにウェブマスターにより行われていた場合は、Google に対してウェブページの削除リクエストを送信することにより、古い情報の削除をリクエストできます。

ウェブマスターへの連絡方法ヘルプ画面

ウェブマスターへの連絡方法ヘルプ

<https://support.google.com/websearch/answer/9109>

サイトやページが削除・修正されると、検索結果に自動的に反映します。

依頼の結果、サイトやページが削除された場合は、一定期間が経過すると自動的に Google の検索結果の表示から削除されます。修正された場合は、一定期間が経過すると自動的にキャッシュで保存されているページが修正されます。

一定期間を待たずに、既に存在しないページを検索結果から削除したい時は、『16. 非存在ページを検索結果から削除したい時』で説明します。

16

・ 検索結果から非存在ページを削除したい時

削除リクエストを使って、削除されたページの削除申請をしましょう。

ページ、サイト、または画像が当該サイトから既に削除されている場合、一定期間経過すると、Google の検索結果に表示されなくなりますが、検索結果から早く消したい場合には、Google に削除リクエストを行きましょう。

この削除リクエストを申請するには Google アカウントが必要になります。アカウントを持っていない場合には、『3.アカウントを登録したい時』を参照してください。

コンテンツが提供元のウェブページから削除されている場合

URL を入力して[削除をリクエスト]をクリック

[削除をリクエスト]を選択

リクエストが承認された場合は、Google の検索結果からスニペットとキャッシュコピーが削除されます。

- ・スニペットとは、ページの概要のことで、コンピュータにより生成されます。

- ・キャッシュコピーとは、Google のクローラがページをクロールする際に作成され、検索結果で表示されるページのコピーです。

Google から情報を削除する

<https://support.google.com/webmasters/answer/1663691>

古いコンテンツの削除ツール

<https://www.google.com/webmasters/tools/removals>

古いコンテンツの削除ツールのヘルプ

<https://support.google.com/webmasters/answer/7041154>

17

・ 検索結果から特定ページを削除したい時

削除依頼フォームが利用できますが、全ての依頼が削除される訳ではありません。

サイトのウェブマスター（サイトの管理者）に削除依頼した結果、削除または修正に応じてもらえなくても、サイトの内容に機密性の高い個人情報や、本人の承諾なく掲載されている性的画像など、Google の削除ポリシーに該当する場合は、Google へ削除依頼を申請することができます。Google の判断で申請が認められた場合はそのサイトが検索結果の表示から削除されます。

ただし、Google は削除ポリシーに準じた対応をおこないますので、削除依頼を行う場合はまずは削除ポリシーに該当するかどうかをよく確認しましょう。依頼を行ったとしても全てが希望通りに削除される訳ではありませんが、削除ポリシーに該当していると考えられる場合は、下記の「Google から個人情報を削除する」から、「Google から個人情報の削除を依頼するリクエスト」へアクセスして申請を行ってください。

Google から個人情報を削除する

Google 検索では、ウェブ全体のウェブサイトから収集された情報を表示します。Google の検索結果に表示されるご自身の情報を削除するには、情報を公開したウェブサイトの所有者に連絡することをおすすめします。ウェブサイトの所有者が情報を削除した場合、Google がその情報を見つけて検索結果に掲載することはありません。

ウェブサイトの所有者が情報を削除しない場合、Google は特定の種類の機密性の高い個人情報を削除します。

ウェブサイトの所有者に連絡する

ウェブサイトの所有者に連絡するには、

- お問い合わせ用のリンクを使用する。「お問い合わせ用」のリンクまたはサイト所有者宛てのメールアドレスがないかを確認します。この情報は多くの場合、サイトのホームページ下部に表示されています。
- Whois を使用して連絡先情報を検索する。Google を使用してサイト所有者について Whois（「誰ですか？」）の検索を実行できます。google.com にアクセスし、「whois www.example.com」と入力して検索します。サイト所有者に連絡するためのメールアドレスは、通常は Registrant Email または Administrative Contact として表示されています。
- サイトのホスティング会社に連絡する。通常、Whois の検索結果にはウェブサイトホストしている会社の情報が含まれています。ウェブサイトの所有者と連絡が取れない場合は、サイトのホスティング会社にお問い合わせください。

ウェブサイトの所有者が情報を削除した場合、定期的な更新プロセスの一環として Google 検索からも最終的に削除されます。Google 検索からコンテンツが早く削除されるようにするには、古いコンテンツの削除ツールを使用します。

Google が削除する個人情報

お客様がウェブサイトの情報を削除するためのツールを利用できない場合、Google では、身元詐称や金融詐欺などの多大な危害につながる個人情報を削除する場合があります。一般的な削除リクエストの詳細は以下のリンクからご確認ください。

- 不本意、または不適切な個人の画像を Google から削除する
- 不本意な偽のボロ/画像を Google から削除する
- 不当な削除方針が示されているサイトにある私個人に関するコンテンツを Google から削除する
- 金融、医療、国民 ID に関する特定の情報を Google 検索から削除する
- 危害を加えることを目的として連絡先情報を公開するコンテンツなど、「さらし行為」を行うコンテンツを削除する

上記のポリシーガイドラインのいずれかに該当するとと思われる場合は、こちらから削除リクエストを送信できます。



Google から個人情報の削除を依頼するリクエスト

該当するリンクをクリックしてください [Google 検索に表示される情報を削除する](#)

削除を求めた情報が表示された場所をお知らせください。

削除したい情報: [Google の検索結果とウェブサイトに表示](#)

サイトのウェブマスターに連絡しましたか?

いいえ、その方法について教えてください。

いいえ、削除しません。

はい、削除します。

Google から個人情報の削除を依頼するリクエスト

Google から個人情報を削除する

Google から個人情報を削除する

<https://support.google.com/websearch/answer/2744324>

18 ・ 問い合わせをしたい時

まずはヘルプをよく読んで、それから問い合わせをしましょう。

不明な点がある場合はヘルプをよく読んでみましょう。ヘルプには様々な問題に対する解決方法が記載されています。それでも解決しない場合は、それぞれの内容に応じた問い合わせフォームを見つけて、そこから質問をすることが解決への近道です。



お問い合わせ先画面

お問い合わせ先

<https://www.google.co.jp/contact/>

Google ヘルプセンター

<https://support.google.com/>

19

・ヘルプページの言語選択をしたい時

Google のヘルプページでは言語選択が可能です。

ヘルプページを見ている時に、日本語以外の言語が表示された時は、ページ下部にて言語設定の選択が可能です。この機能をつかうことで、簡単に自分が使用したいさまざまな言語に変更をすることができます。



ヘルプページ言語選択機能

Google アカウント ヘルプセンター

<https://support.google.com/accounts>

◆更新履歴

更新日	該当ページ	更新内容
2014年2月24日	-	初版
2015年12月24日	全ページ	全ページのキャプチャー画像を最新のものに変更
	P7	[安全性の高いパスワードを作成するヘルプ]のリンクを追加
	P8	[アカウント情報ページ]の文言を追加 [Google ダッシュボードヘルプ]のリンクを追加
	P11	[アカウント復元]から[アカウント復旧]に変更
		[Gmail ユーザー名は再使用できない]旨の説明文を削除
	P12	[ハッキングを受けている]から[アカウント乗っ取りを受けている]に変更
	P13	[Google セーフティセンター]のリンクを追加
	P18	[Web マスターへの連絡方法ヘルプ]のリンク URL を変更
	P19	[Google に表示される古い情報を削除または更新する]のリンク URL を変更
	P20	タイトル[古いページの検索結果のから削除申請しましょう]から[検索結果から古いキャッシュの削除申請をしましょう]に変更
P21	前版 P22[削除ポリシー]の説明を P21 へ統合	
P23	[Google アカウント ヘルプセンター]のリンクを追加 [ウェブ検索 ヘルプセンター]のリンクを追加	
2020年7月1日	全ページ	全ページの文言およびキャプチャー画像を最新のものに変更

- ・本書に記載された内容は、情報の提供のみを目的としています。
- ・本書を用いた内容の実施は、必ず使用者ご自身の責任と判断にて行ってください。
- ・本書内容の実施結果について、一般財団法人インターネット協会はいかなる責任も負いません。
- ・本書記載の情報は、特段の記載のない限り、2020年7月公開時点の情報となっていますので、ご使用時には変更されている場合もあります。

2020年7月作成(2014年2月初版) 一般財団法人インターネット協会 <http://www.iajapan.org/>
Copyright © Internet Association Japan. All rights reserved.