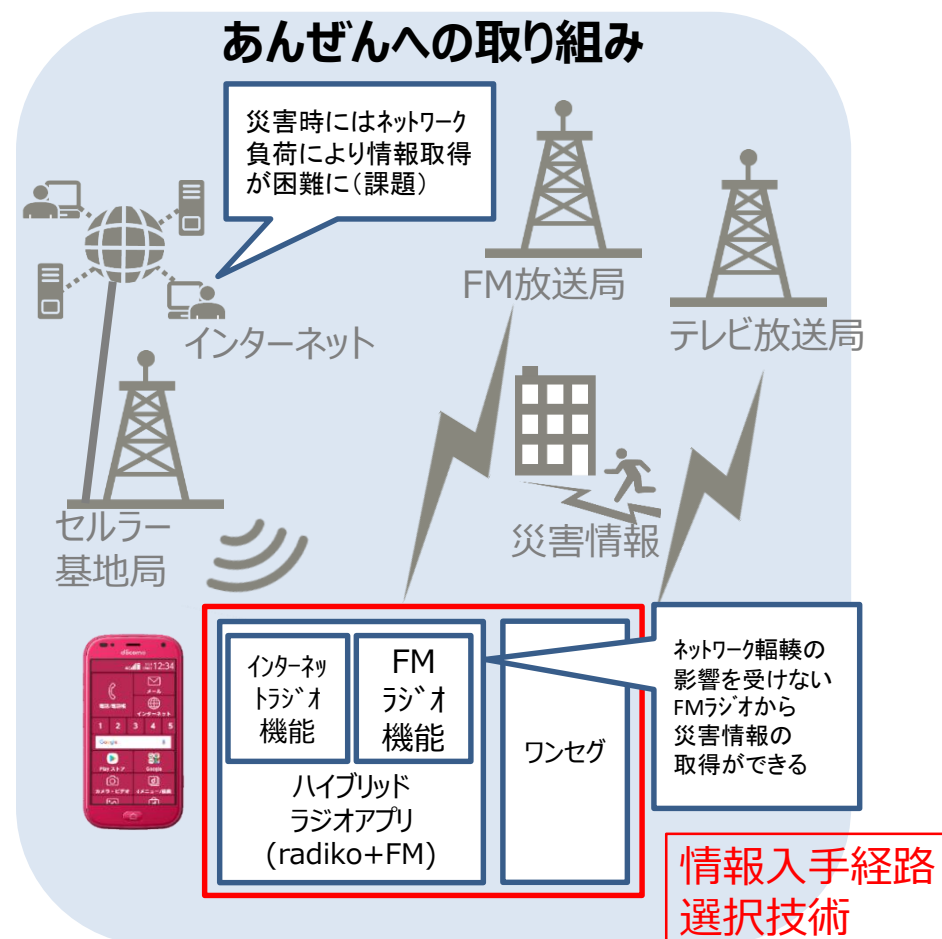
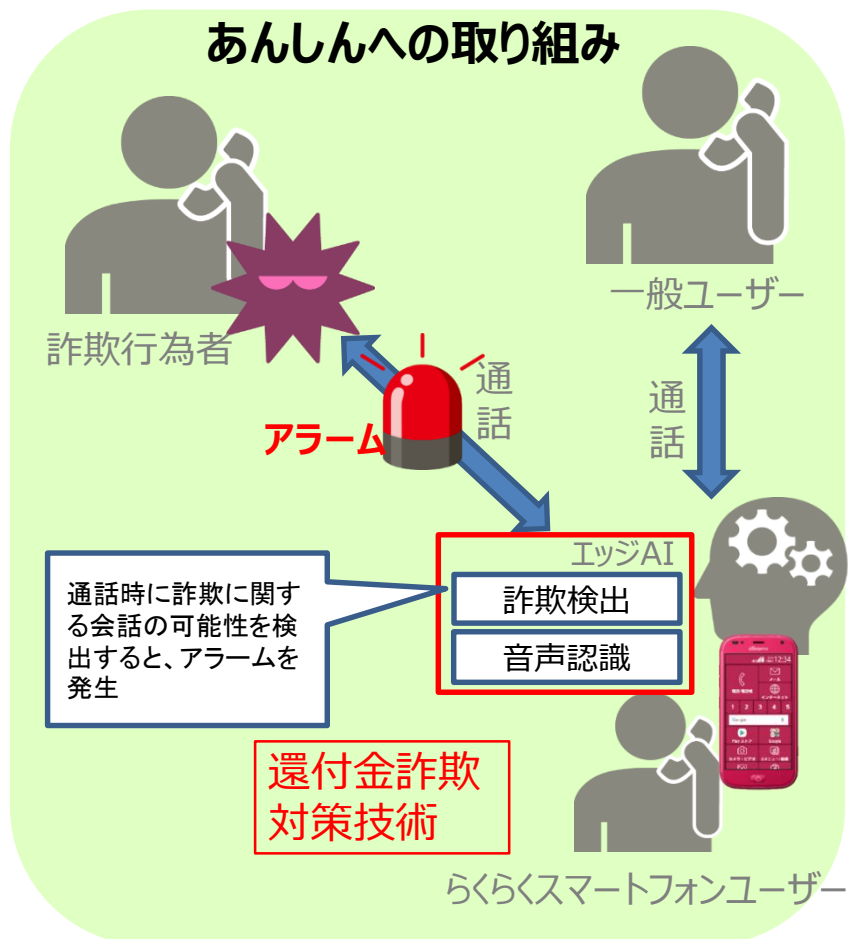


シニアユーザーにご活用頂いているらくらくスマートフォン F-01Lにて、シニアユーザーの日常の不安となりうる振り込め詐欺、自然災害、に対する「あんしん」、「あんぜん」に結びつくソリューションを実現



<あんしん> 通話時の音声認識から振り込め詐欺の可能性を検知した場合にはユーザーに通知することで、詐欺による振込リスクを抑制できる。

<あんぜん> インターネットラジオに加えてFMラジオを聴取できるハイブリッドラジオアプリ(radiko+FM)を搭載、災害時に放送ネットワークを使って情報確保ができる。

還付金詐欺対策技術のポイント

シニアユーザーをターゲットとした振り込め詐欺の一つとして還付金詐欺が広がっている。詐欺時には加害者から電話による接触が主となっており、らくらくスマートフォン F-01L上に不当な振込みをけん制する対策機能を盛り込んだ。

技術のポイント

- 本機能は、通話内容を認識するための「音声認識」技術、詐欺に関する通話かどうかを判定する「詐欺検出」技術から構成される。
- 本機能はリアルタイム性が要求され、かつ通話内容を秘匿することも必要となるため端末上で全ての処理を行うこととし、エッジAIの形で端末上に実装を行った。
- 通話相手が信頼できる相手ではない場合、発信側、受話側の発話内容を「音声認識」技術にてテキスト化を行う。
- 「音声認識」技術の結果をもとに、「詐欺検出」技術において、会話内容から詐欺の可能性を数値化し判断する。
- 「詐欺検出」技術においては、検出率の向上も重要であるが、一般ユーザーとの会話で誤検出を発生させないことも重要な性能指標となる。
- 誤検出を抑止するため、独自の評価システムを構築し、社内で取得した膨大な通話データを準備し、誤検出を抑止するための独自チューニングを実施した。
- 「詐欺検出」技術にて還付金詐欺の可能性を検出した際には、特別な通知音と警告表示でユーザーに通知を行うとともに、相手側には通話を録音する旨の音声メッセージを流す。
この処理を端末上に実装し、シニアユーザーの振込リスクを低減する。

還付金詐欺対策機能

税金を多く払ったのでお金を返金するから、ATMに行くように税務署から電話があった。



ATMに着いてから指定された番号に電話をし、相手の指示に従って操作



情報取得経路選択技術のポイント

災害時には、ネットワーク輻輳の影響によりインターネットからの情報取得が困難になるケースがあるが、FMラジオをらくらくスマートフォン F-01L上で受信できるようにし、FMラジオ経由で災害情報が入手できるようにした。

技術のポイント

- FMラジオの聴取については、株式会社radiko協力のもと、民放連ラジオ委員会が推奨するハイブリッドラジオ(ラジスマ機能)を搭載した。
- インターネットラジオを聴取できるradikoアプリを拡張し、同一アプリでFMラジオを聴取できるようにし、ユーザビリティを統一することでユーザーのストレス無くシームレスに切り替え可能としている(①)。
- radiko+FMアプリのユーザーインターフェースにおいては、FMラジオとインターネットラジオの切り替えをシニア向けに分かりやすい大きなボタンで実現し、容易に切り替えが出来るようにしている。
- 通信状態が悪い場合には、ダイアログで「FM放送を聴く」ボタンを表示させ、ユーザーが情報取得不可の状態に陥らないように配慮を行っている(②)。
- らくらくスマートフォン F-01Lは情報取得経路選択技術により、ワンセグ受信、FMラジオ受信と、災害時に様々な経路で災害情報が入手できる。



①インターネット⇔FMラジオ切り替えボタン



②通信不可時のFMラジオへの誘導

