

こどもの

ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



平成23年度 東京こどもネット・ケータイヘルプデスク こたエール

年次報告



目次



1. 受付方法

- (1) 当事者別
- (2) 相談内容別

2. 相談者

- (1) 青少年にかかる相談

3. 相談件数

- (1) 当事者別月別推移
- (2) 当事者別
- (3) 青少年にかかる相談／学年別(22年度との比較)
- (4) 学年別・相談者別
- (5) 相談内容別・青少年(詳細件数)

4. 使用端末

- (1) 相談対象となった使用端末
- (2) 相談対象となった使用端末別・内容項目
- (3) 学校別使用端末

5. 相談内容

- (1) 全体(22年度との比較)
- (2) 件数の多い相談の考察
- (3) 小学生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)
- (4) 中学生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)
- (5) 高校生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)
- (6) 小学生(22年度との比較)
 - (6)-1. 小学生1年生～3年生/4年生～6年生
- (7) 中学生(22年度との比較)
- (8) 高校生(22年度との比較)
- (9) 考察／青少年の学校別

6. 架空請求

- (1) 青少年にかかる相談・学年別/相談者別(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(22年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

7. 迷惑メール

- (1) 青少年にかかる相談・学校別(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(22年度との比較)

8. ネット上の書き込みトラブル

- (1) 青少年にかかる相談・内容別(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(22年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(22年度との比較)

9. 交際

- (1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(22年度との比較)

10. フィルタリング

- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別
- (3) 青少年にかかる相談・内容別
- (4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯
- (5) 青少年にかかる相談・内容別/PC
- (6) 青少年にかかる相談・防げたか
- (7) 青少年にかかる相談・防げたか／機種別

11. 第三者機関認定サイトの相談

- (1) 青少年にかかる相談・当事者/学年別(22年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容別(22年度との比較)
- (3) 考察

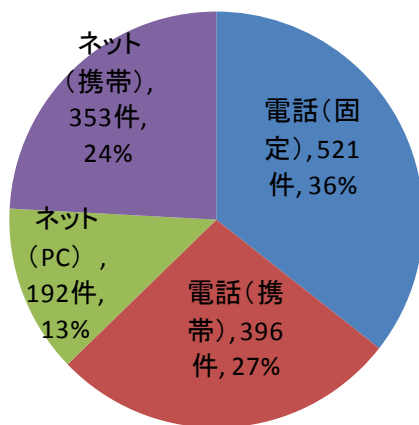
1. 受付方法



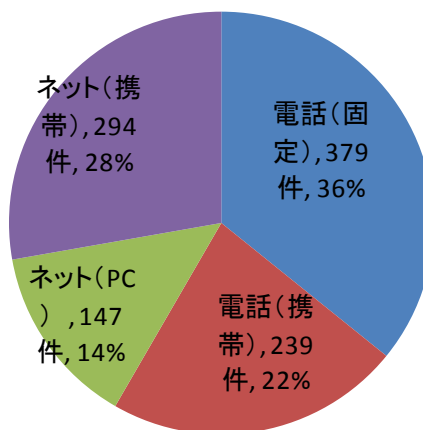
(1) 当事者別

- 相談全体と青少年にかかると同じ傾向に見える。青少年にかかるとネット相談は、PC (147件、14%)よりも携帯電話(294件、28%)からの相談の割合が多い。
- 青少年以外にかかると固定電話(142件、35%)より携帯電話(157件、39%)からの方が多い。
- 青少年にかかると相談と青少年以外にかかるとの比較では、電話相談が共に多いが、青少年にかかると相談の方がネットを利用している割合が高い。

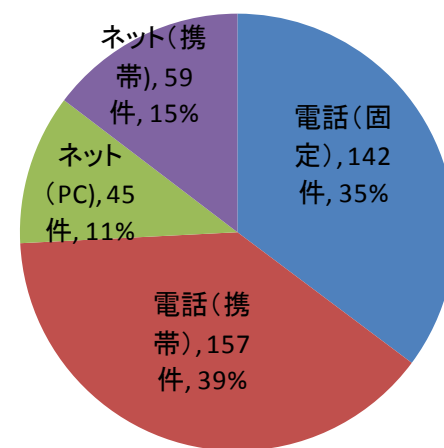
相談全体



青少年にかかると相談



青少年以外にかかると相談

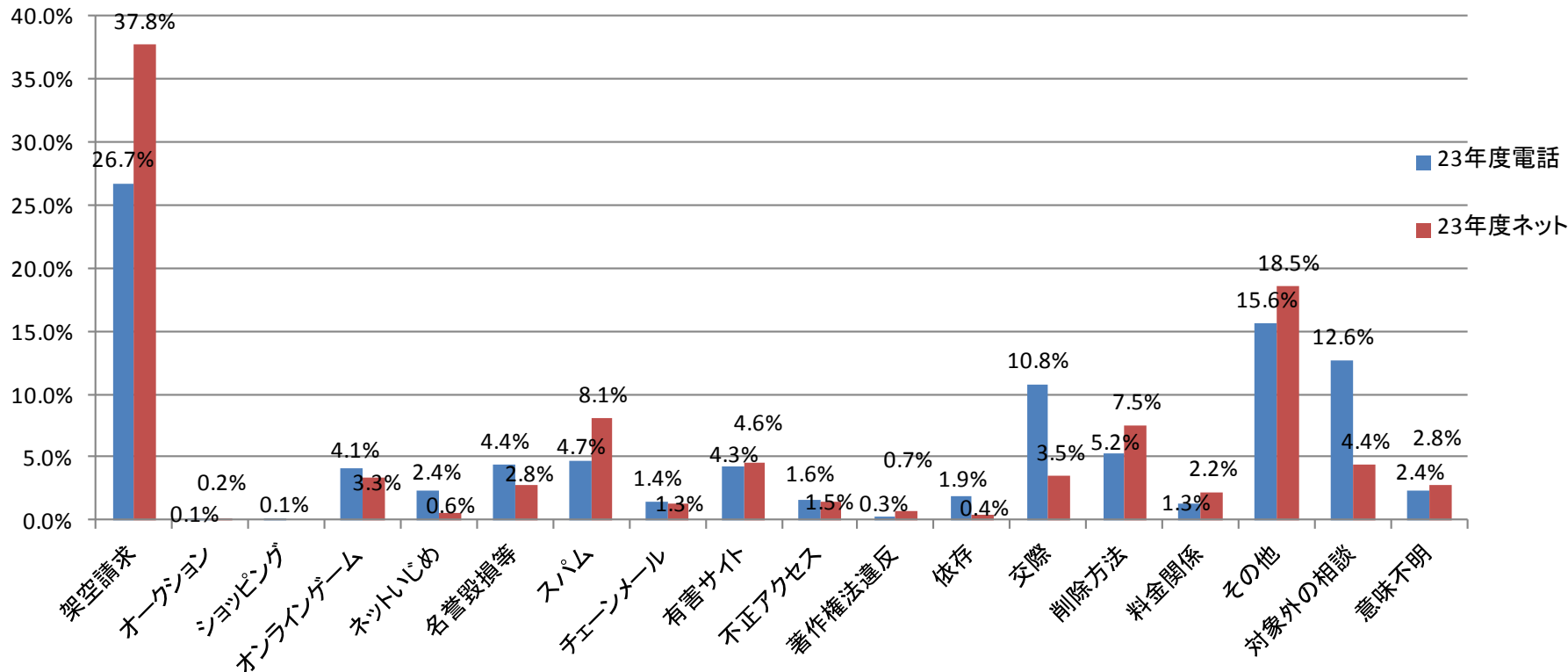


1. 受付方法



(2) 相談内容別

- 交際トラブルは、電話相談の割合がネットに比べ倍以上であった。
- 架空請求、スパムはメール相談が多い。

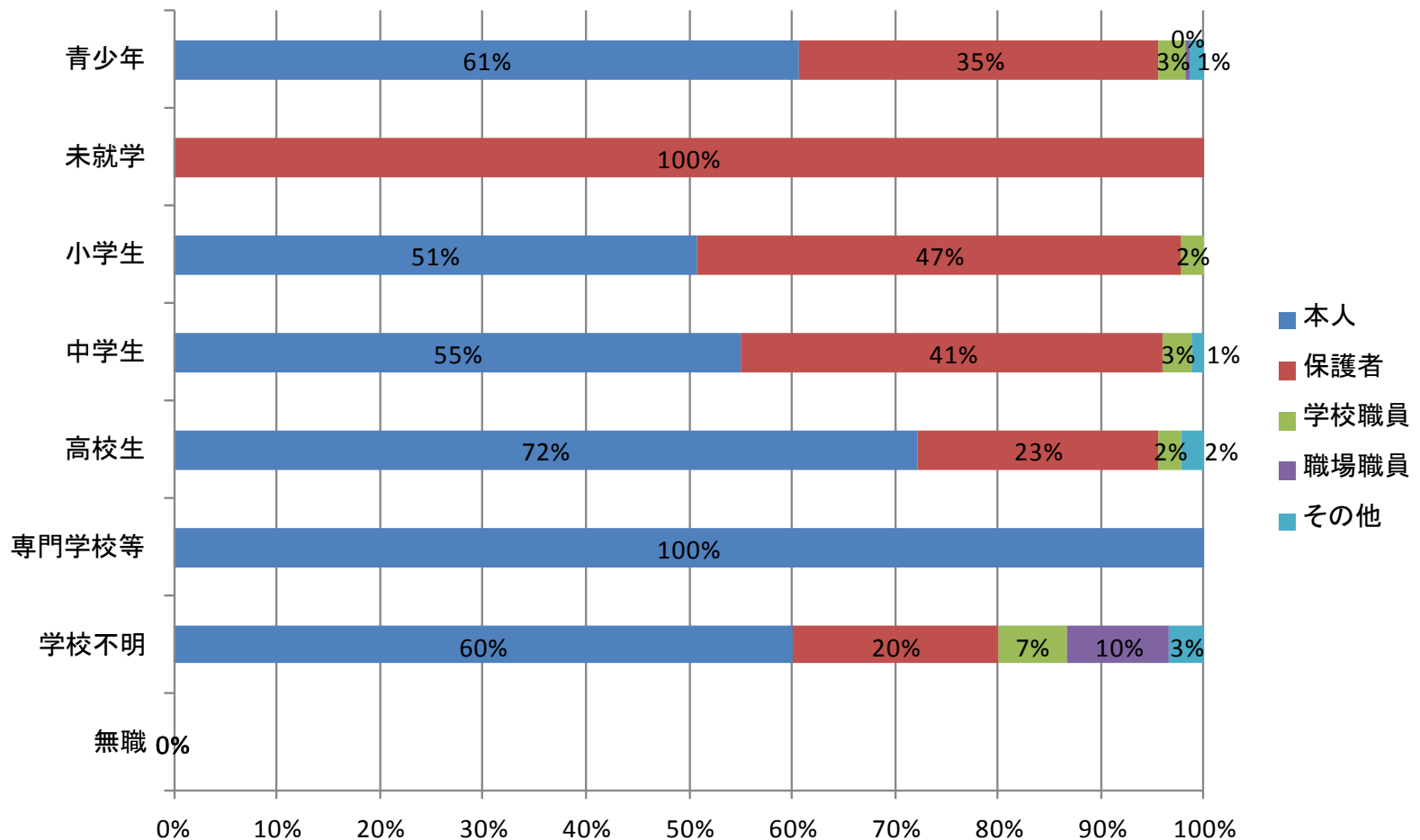


2. 相談者



(1) 青少年にかかる相談

■ 年齢が上がるにつれ、本人からの相談の割合が多くなり、未就学を除くすべての分類で本人からの相談が半数を超えた。また、小学生・中学生・高校生の相談では、学校職員からの相談が増える傾向にある。

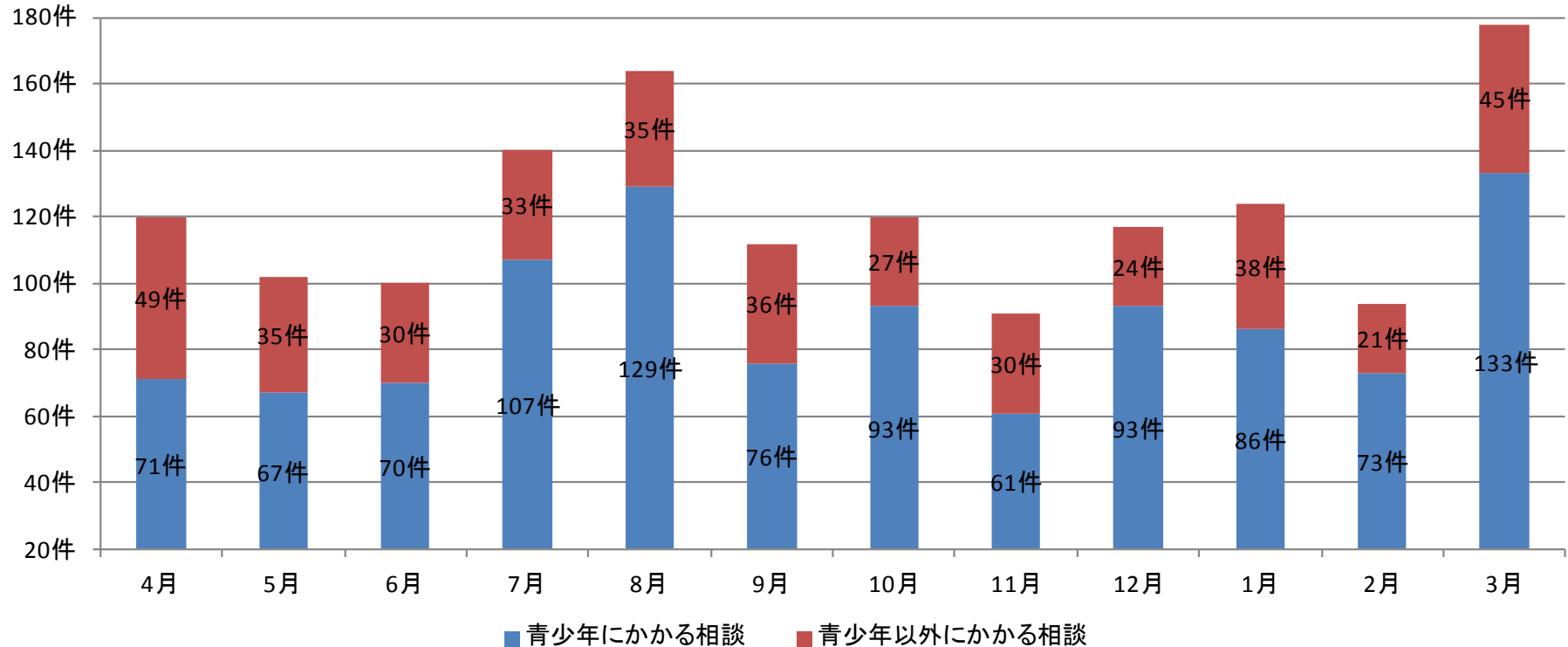


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

■全体の相談件数は1462件だった。全体をとおして、夏休み、春休み等の長期休暇中の相談が多く、学校行事および受験などがネット・ケータイの利用に関係したと考えられる11月、2月の相談件数が少なかった。

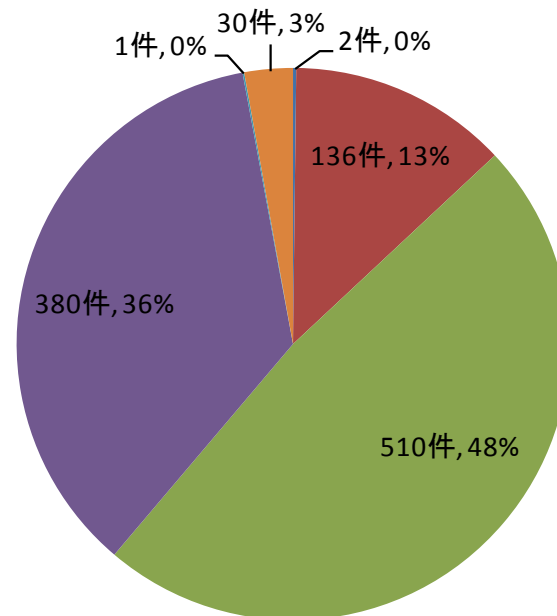
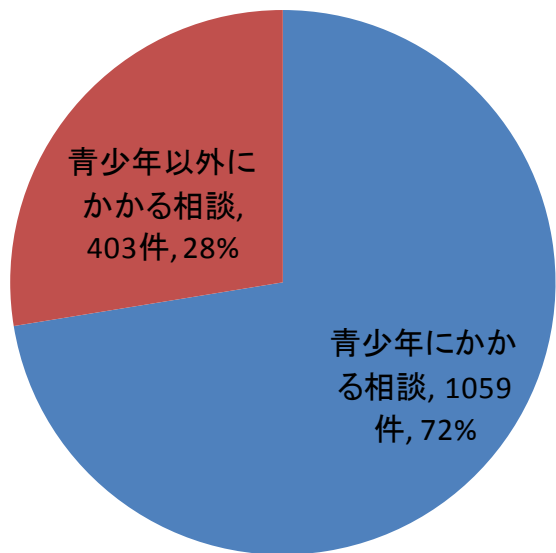


3. 相談件数



(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1059件(72%)、青少年以外にかかる相談は403件(28%)で青少年に係る相談は、全体の7割であった。
- 青少年にかかる相談のうち高校生の相談が380件(36%)、中学生が510件(48%)、小学生が136件(13%)であった。中学生にかかる相談が48%と約半数を占めた。



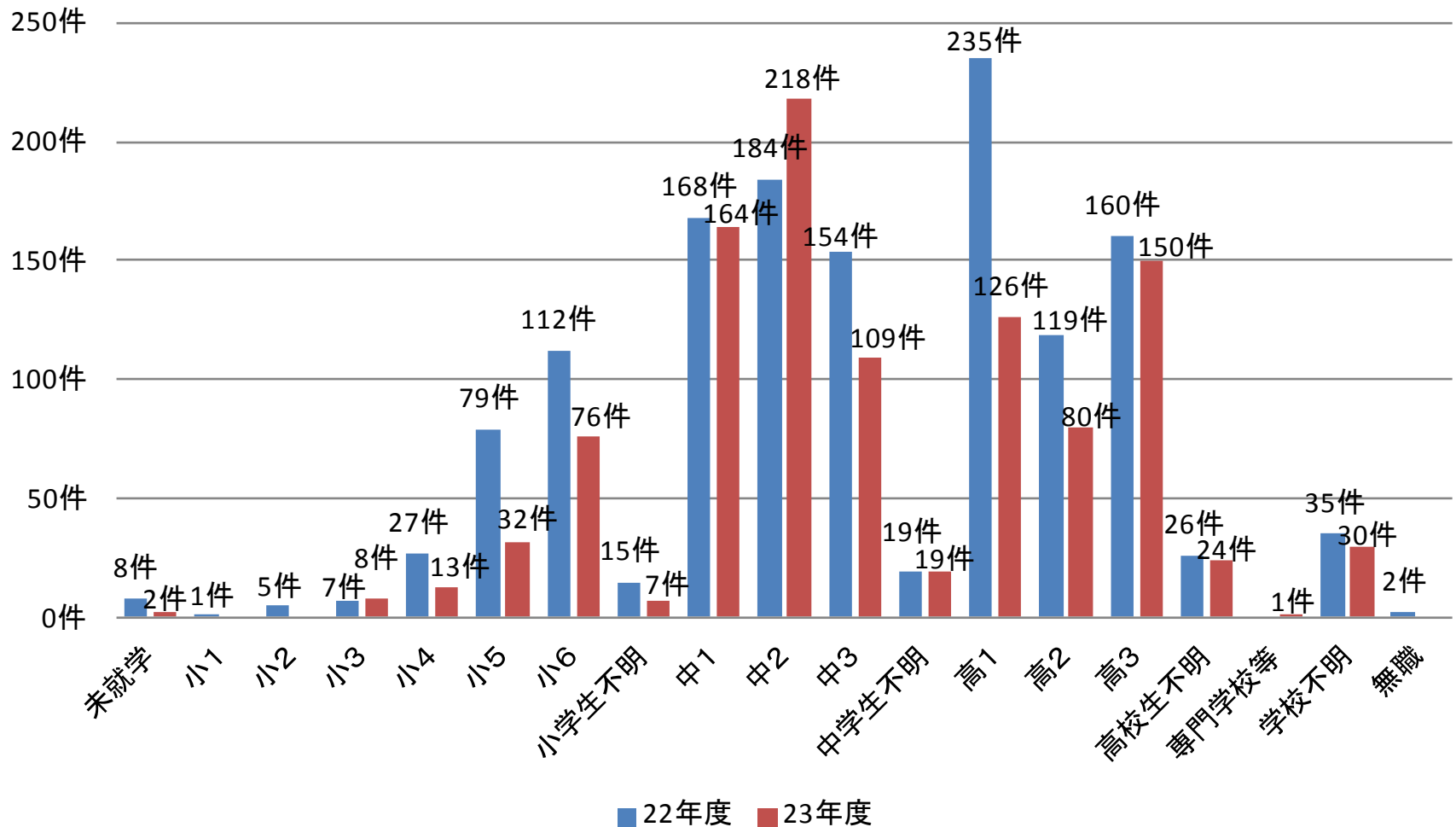
- 未就学にかかる相談
- 小学生にかかる相談
- 中学生にかかる相談
- 高校生にかかる相談
- 専門学校等にかかる相談
- 無職・学校不明にかかる相談

3. 相談件数



(3) 青少年にかかる相談／学年別(22年度との比較)

- 22年度は高校1年生にかかる相談が最も多く235件であったが、23年度は中学2年生の218件が最も多かった。
- 中学1年生にかかる相談は22年度と同様に多い。

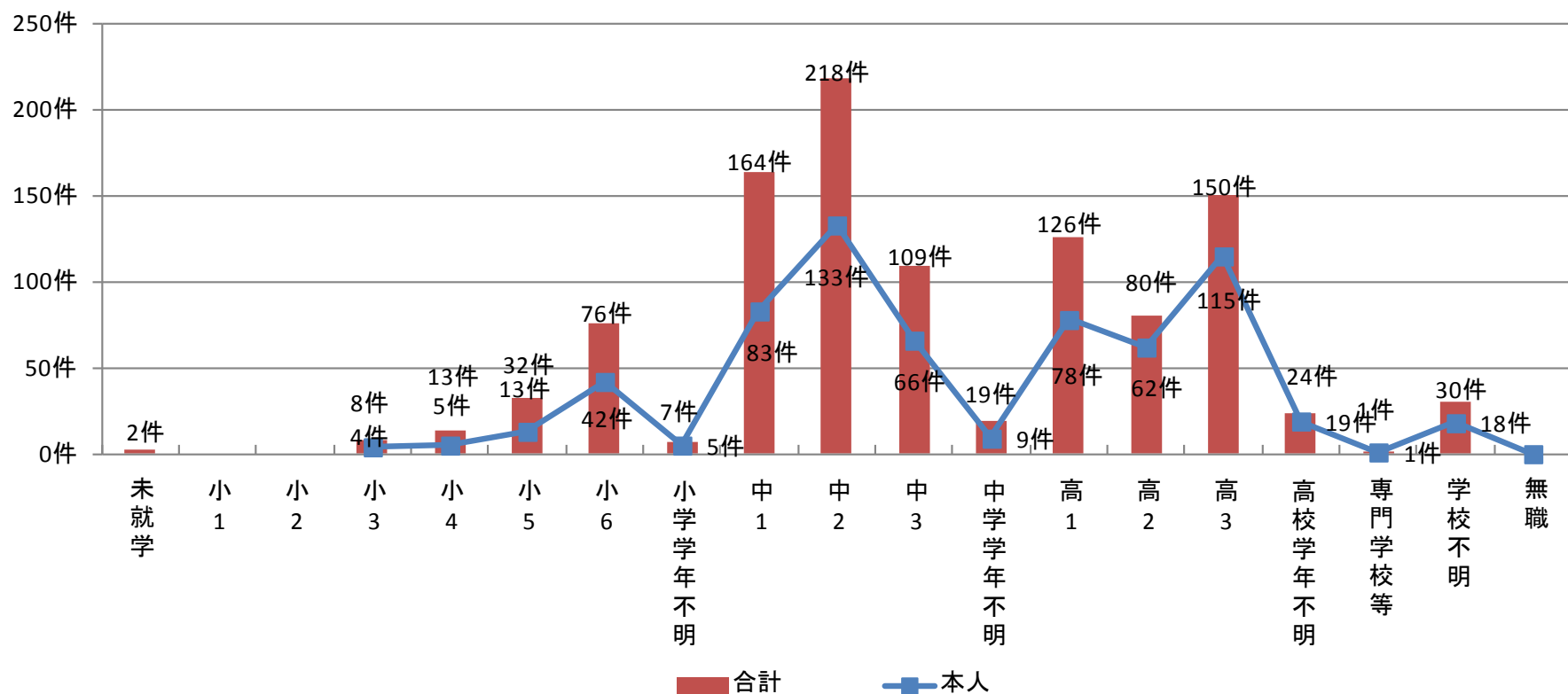


3. 相談件数



(4) 学年別・相談者別

■ 青少年にかかる相談(1059件)の学年別相談件数のうち、青少年本人が相談者である割合が半数以上なのは、おおむね中学2年生以上であった。



3. 相談件数



(5) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■23年度の青少年にかかる相談(1059件)について、相談内容別の学年別相談件数は、下記のとおりである。

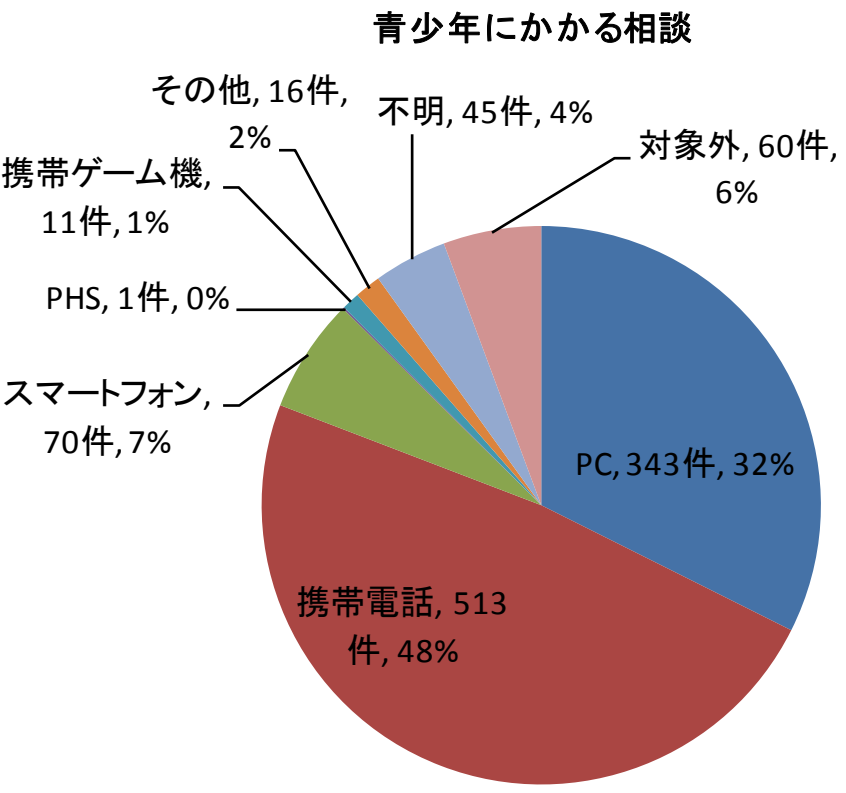
内容項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高不明	専門等	学校不明	無職	合計
架空請求	1件	-	-	-	3件	7件	21件	1件	54件	50件	42件	5件	62件	35件	54件	9件	-	3件	-	347件
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件	-	-	-	-	1件
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0件
オンラインゲーム	-	-	-	-	1件	-	2件	-	2件	9件	4件	1件	4件	3件	2件	2件	-	2件	-	32件
ネットいじめ	-	-	-	-	-	-	3件	-	3件	6件	3件	-	3件	1件	1件	-	-	-	-	20件
名誉毀損等	-	-	-	-	-	4件	-	-	4件	5件	5件	-	1件	5件	9件	3件	1件	1件	-	38件
スパム	-	-	-	-	-	2件	1件	-	12件	10件	6件	1件	8件	7件	7件	1件	-	1件	-	56件
チェーンメール	-	-	-	1件	-	-	3件	-	13件	-	3件	-	-	-	-	-	-	-	-	20件
有害サイト	-	-	-	-	-	6件	9件	1件	5件	11件	1件	2件	1件	7件	5件	1件	-	1件	-	50件
不正アクセス	-	-	-	-	-	5件	-	-	4件	9件	-	-	2件	-	1件	-	-	-	-	21件
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件	-	3件	-	-	-	-	-	4件
依存	-	-	-	-	-	-	3件	-	2件	6件	3件	-	3件	1件	-	-	-	-	-	18件
交際	-	-	-	-	1件	-	4件	-	17件	43件	6件	1件	15件	5件	15件	1件	-	-	-	108件
削除方法	-	-	-	-	-	1件	8件	-	4件	10件	23件	3件	6件	-	14件	1件	-	1件	-	71件
料金関係	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2件	-	-	4件	-	7件	-	-	-	-	13件
その他	1件	-	-	3件	4件	3件	14件	1件	22件	37件	8件	2件	13件	7件	33件	2件	-	7件	-	157件
対象外の相談	-	-	-	4件	4件	4件	6件	2件	18件	18件	3件	3件	4件	5件	-	2件	-	6件	-	79件
意味不明	-	-	-	-	-	-	2件	2件	4件	2件	2件	-	-	1件	1件	2件	-	8件	-	24件
合計	2件	0件	0件	8件	13件	32件	76件	7件	164件	218件	109件	19件	126件	80件	150件	24件	1件	30件	0件	1059件

4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1059件)では、携帯電話にかかると相談が半数近くを占めている。
- 使用端末がスマートフォンである場合の相談が増加したのは23年度の特徴であり、今後もさらに増加することが予想される。



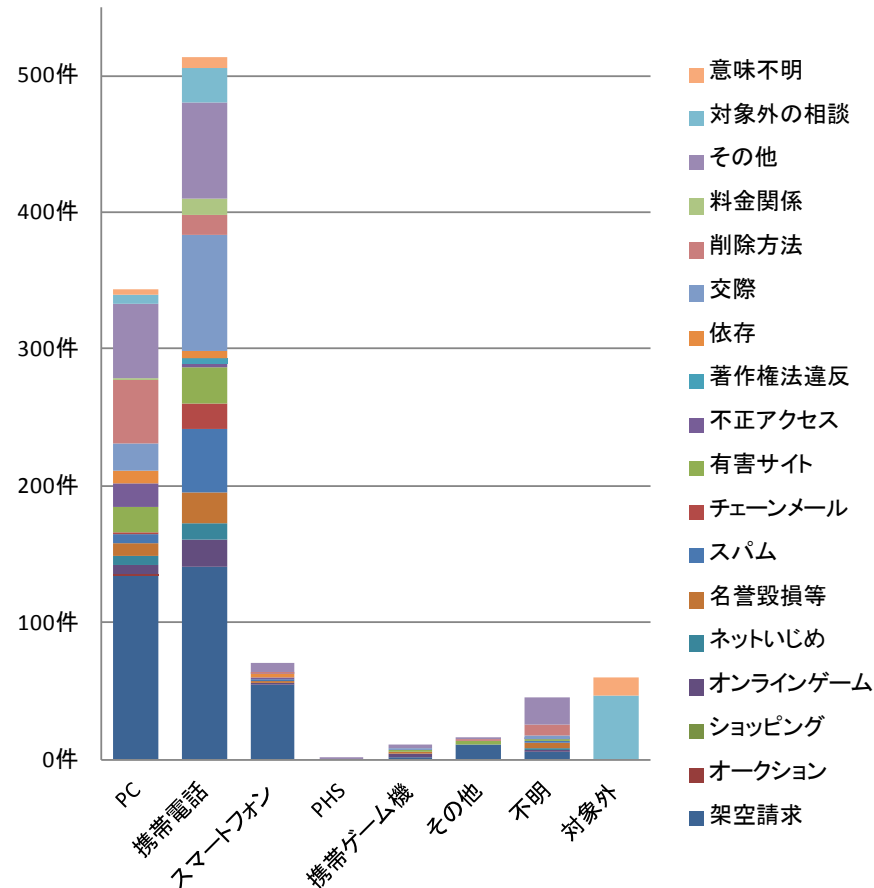
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	204 件	130 件	8 件	-	1 件	343 件
携帯	320 件	178 件	7 件	-	8 件	513 件
スマートフォン	59 件	10 件	1 件	-	-	70 件
PHS	-	1 件	-	-	-	1 件
携帯ゲーム機	4 件	6 件	-	1 件	-	11 件
その他	9 件	7 件	-	-	-	16 件
不明	10 件	17 件	10 件	2 件	6 件	45 件
対象外	37 件	21 件	2 件	-	-	60 件
合計	643 件	370 件	28 件	3 件	15 件	1059 件

4. 使用端末



(2) 相談対象となった使用端末別・内容項目

■ 青少年にかかる相談(1059件)では、どの使用端末でも架空請求が最も多かったが、携帯ゲーム機のみ、オンラインゲームが多かった。



内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	スマートフォン	PHS	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	134件	141件	55件	-	1件	11件	5件	-	347件
オークション	1件	-	-	-	-	-	-	-	1件
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	0件
オンラインゲーム	7件	20件	1件	-	3件	-	1件	-	32件
ネットいじめ	6件	12件	-	-	-	-	2件	-	20件
名誉毀損等	10件	22件	1件	-	1件	-	4件	-	38件
スパム	7件	46件	2件	-	-	-	1件	-	56件
チェーンメール	1件	19件	-	-	-	-	-	-	20件
有害サイト	18件	27件	-	-	2件	2件	1件	-	50件
不正アクセス	17件	2件	1件	-	-	-	1件	-	21件
著作権法違反	-	4件	-	-	-	-	-	-	4件
依存	10件	6件	2件	-	-	-	-	-	18件
交際	20件	84件	1件	-	1件	-	2件	-	108件
削除方法	46件	15件	1件	-	-	1件	8件	-	71件
料金関係	1件	12件	-	-	-	-	-	-	13件
その他	55件	70件	6件	1件	3件	2件	20件	-	157
対象外の相談	6件	26件	-	-	-	-	-	47件	79件
意味不明	4件	7件	-	-	-	-	-	13件	24件
合計	343件	513件	70件	1件	11件	16件	45件	60件	1059件

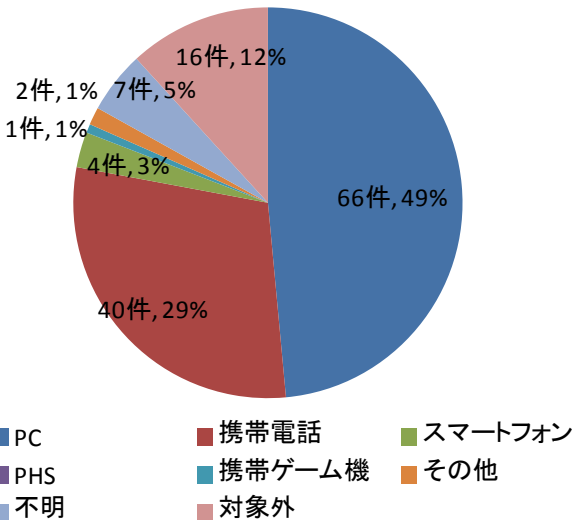
4. 使用端末

(3) 学校別使用端末

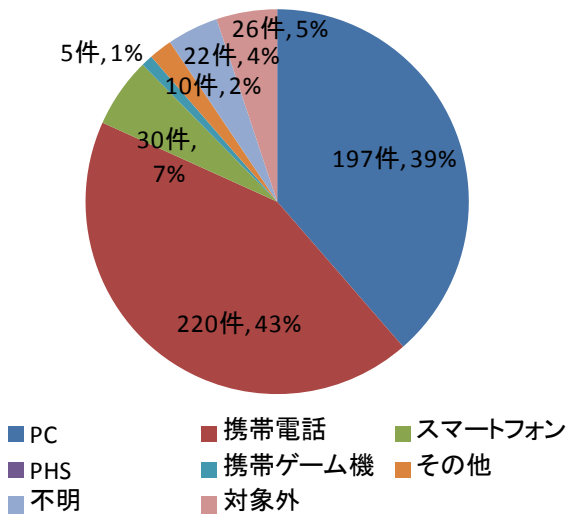


- 小学生にかかる相談は、PC(66件、49%)が約半数を占める。
- 中学生にかかる相談から、携帯電話(220件、43%)が増え始める傾向にある。
- 高校生にかかる相談では、携帯電話(249件、66%)の比率が圧倒的に高くなり、PC(74件、19%)の3倍以上を占める。スマートフォン(34件、9%)の比率は今後増加すると予想される。

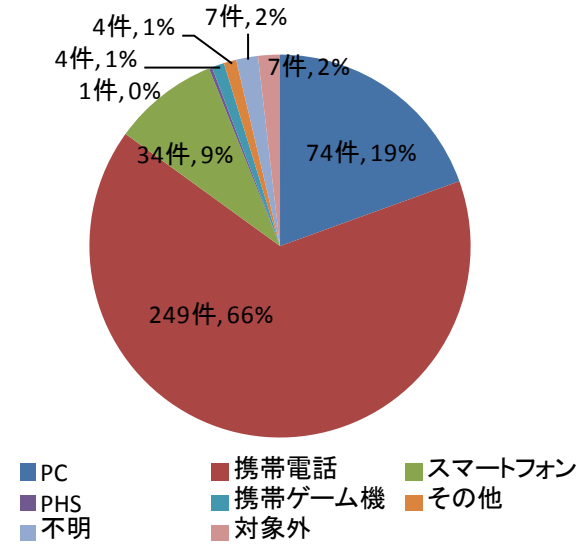
小学生にかかる相談



中学生にかかる相談



高校生にかかる相談

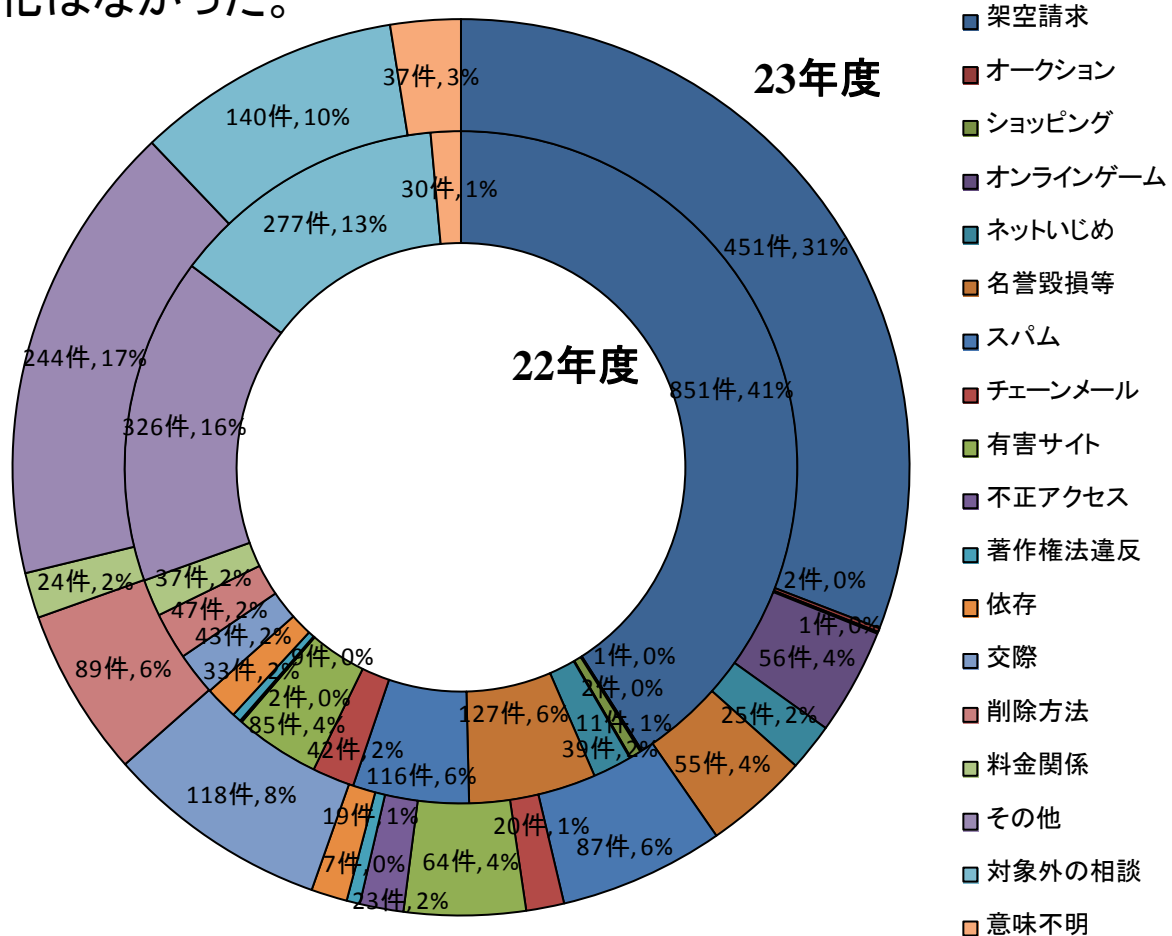


5. 相談内容



(1) 全体(22年度との比較)

- 相談全体(1462件)の内容別の割合を22年度と比較すると、交際(118件、8%)、削除方法(89件、6%)、オンラインゲーム(56件、4%)、不正アクセス(23件、2%)の相談が、件数・割合ともに増加した。
- 架空請求(451件、31%)、名誉棄損(55件、4%)は、件数は大幅に減少したが、割合としては大きな変化はなかった。



5. 相談内容



(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(1462件)における、相談件数の多い特定項目の相談内容について

■1位 架空請求 451件(31%)

アダルトサイトに登録され、料金を請求されたという相談が主であった。請求までの経緯は、間違えてクリックしたり有料だと知らずに利用しようとして後で利用規約に気付いたケースが目立ったが、メールから誘導されてる事例も多い。さらに、「退会」のために慌てて運営側に連絡を入れてしまうケースも目立つ。未成年の証明のために学生証をメールに添付させるなど、個人情報入手する手口が巧妙化している。PCでは請求画面が貼り付いて消えないトラブルが多く、スマートフォンでしかアクセスできない架空請求サイトもあった。親に言えずに怖がる青少年本人からの相談が多い。ネット上での危険な行為や、安心・安全にネットを利用するための心がけ、携帯電話のフィルタリングの利用など、トラブル防止のための対策を説明し、相談者の不安を取り除くことを意識した。

■2位 交際 118件(8%)

ネット上で知り合った相手との交際についての相談が増加している。特に多かったのは、交際相手に自分の写真をメールで送ってしまったというケースと、実際に会う約束をしたというケースである。その多くは、まだ現実のトラブルには発展していないが、後悔と不安からどうしたらよいかという青少年・保護者からの相談が多い。顔の見えない相手に安易に自分の写真を送ったり、実際に会うことによる危険性を理解してもらい、携帯電話やPCでの対策のほか、生活の中で気を付けてほしいことを個別に助言した。具体的に助言することで、相談者の漠然とした不安が1つ1つ解消されるように心がけた。

■3位 削除方法 89件(6%)

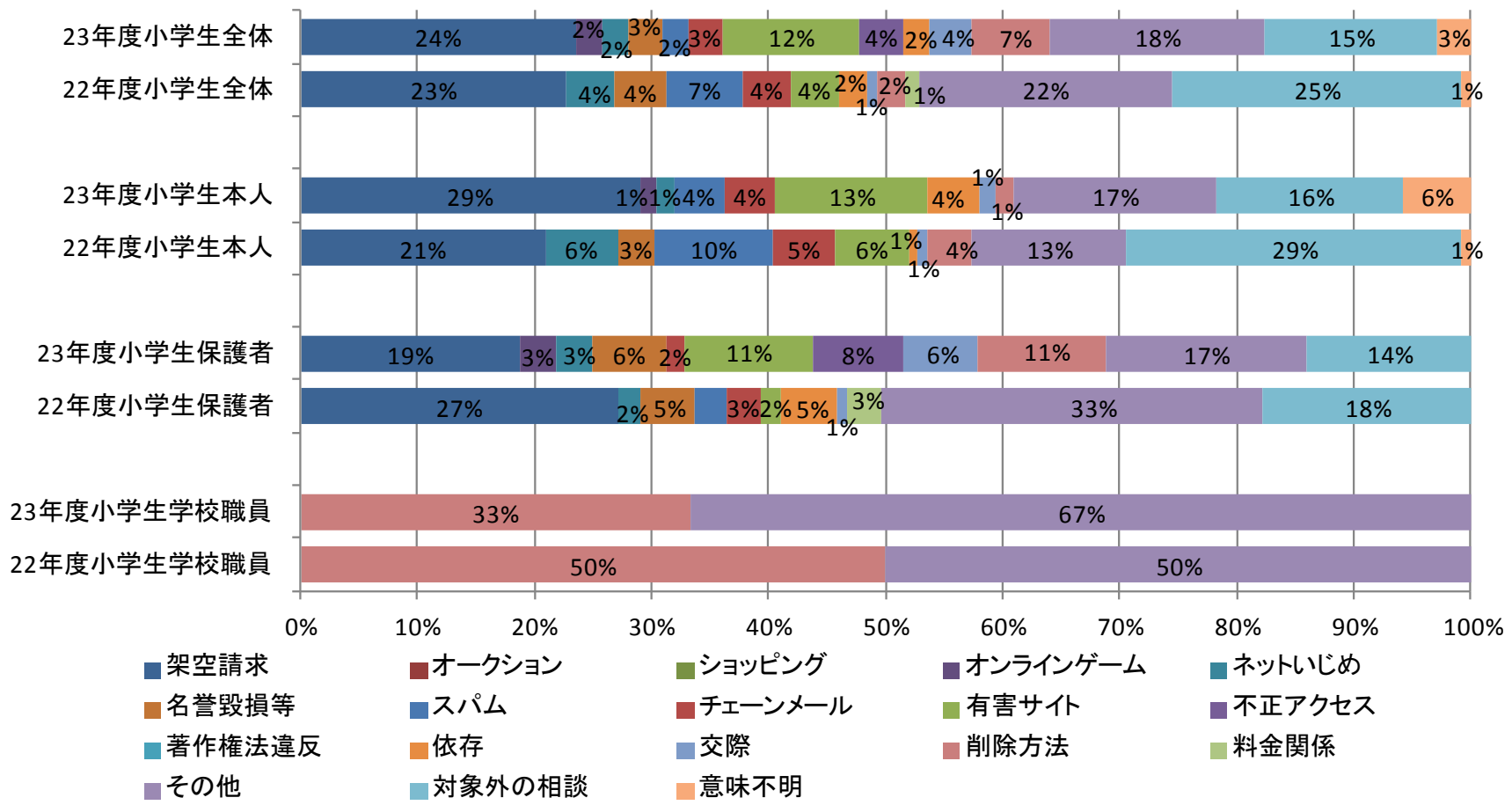
ネットへの書き込みを消してほしいという相談が多かった。書き込まれている内容は、悪口や中傷だけでなく、以前に自分自身が何気なく書き込んだ文章を人に見られたくないという相談も多い。規約等に反する書き込みでないような場合は、書き込みをした本人が削除する必要があるが、事業者へ削除依頼をしても対処されないケースがほとんどである。SNSやブログ利用者の低年齢化が進み、書き込みが見られることを深く意識せずに安易に書き込んでしまった青少年からの相談が目立った。インターネットの世界は「自己責任」が原則であること、一度発信した情報は完全に消すのは難しいことなど、インターネットの特性を理解し、ルールとマナーを身につけて利用してもらえよう努めた。

5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)

■ 相談者別の相談内容の構成比は下記のとおり。

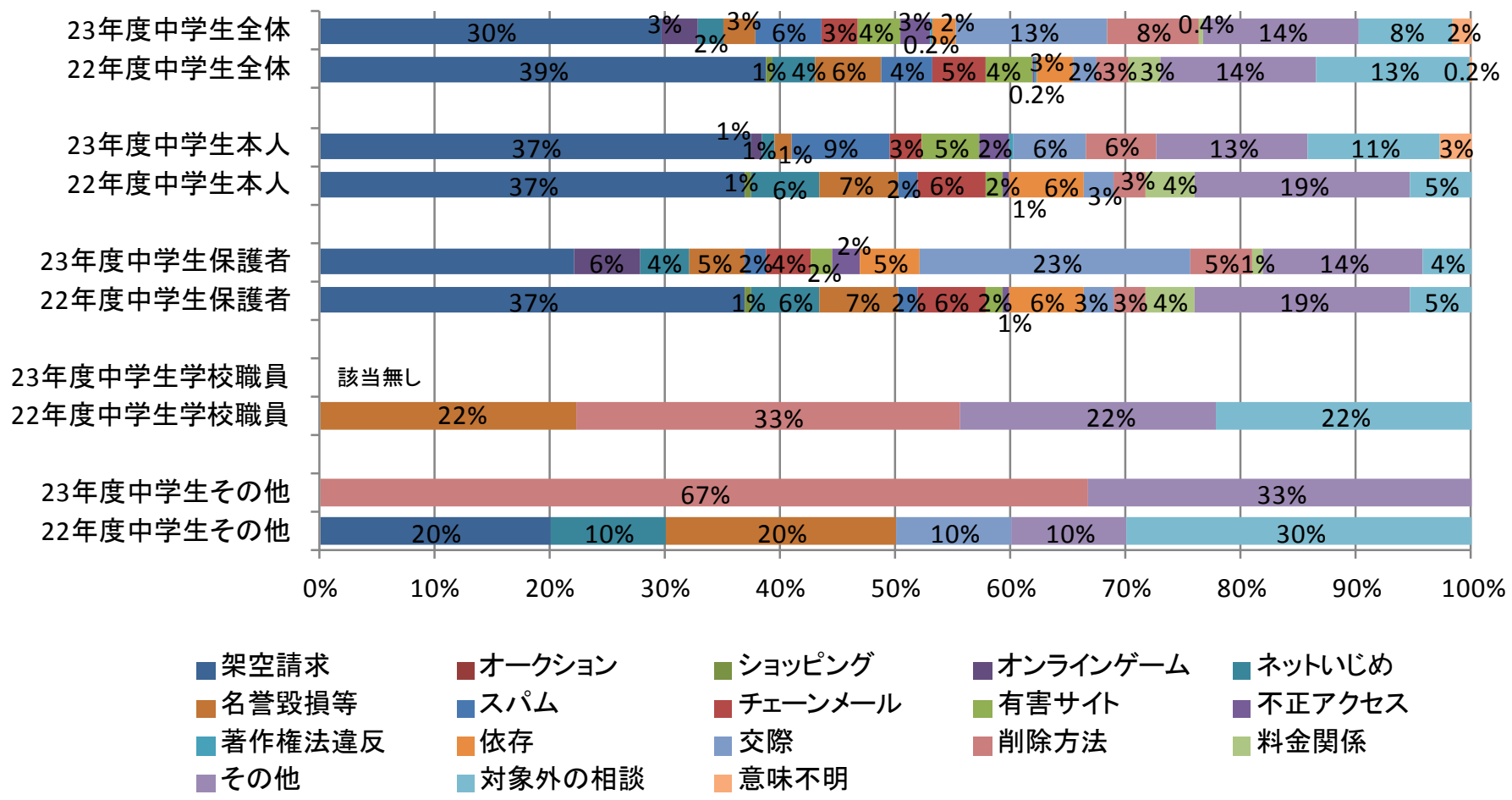


5. 相談内容



(4) 中学生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)

■相談者別の相談内容の構成比は下記のとおり。

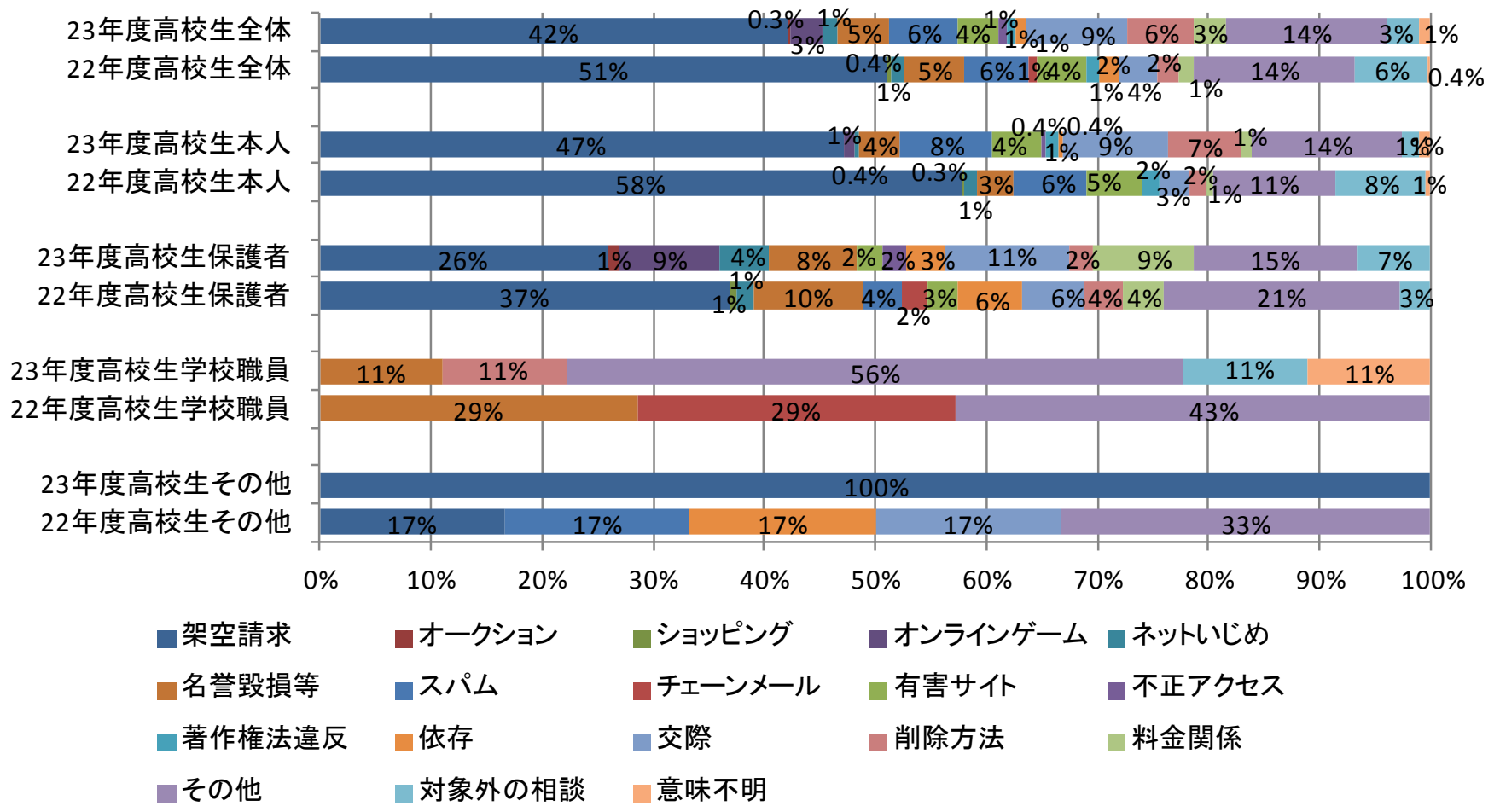


5. 相談内容



(5) 高校生にかかる相談・相談者別(22年度との比較)

■相談者別の相談内容の構成比は下記のとおり。

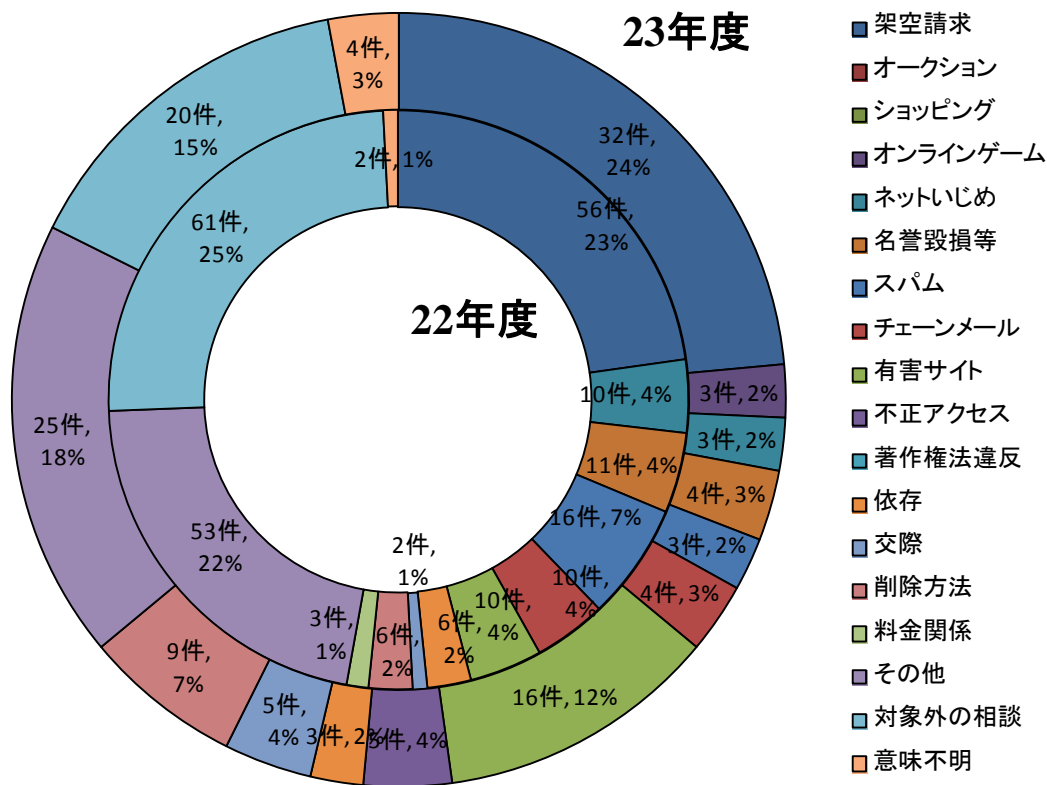


5. 相談内容



(6) 小学生(22年度との比較)

- 22年度に比べ架空請求の割合(23%→24%)がわずかに増加した。青少年にかかる相談で架空請求の割合が増加したのは小学生だけであり、ネットトラブルの低年齢化の傾向が伺える。
- 有害サイト(10件→16件、4%→12%)、不正アクセス(相談無し→5件、4%)、交際(2件→5件、1%→4%)、削除方法(6件→9件、2%→7%)は、件数・割合とも増加した。
- 対象外の相談は、学校や友達関係の悩みが大部分を占める。



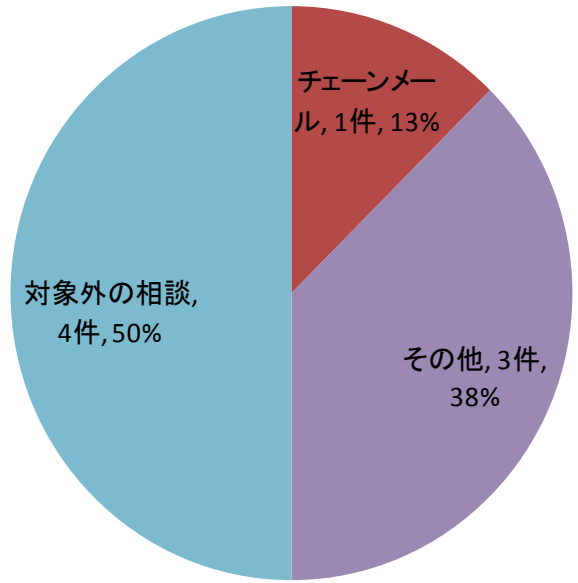
5. 相談内容



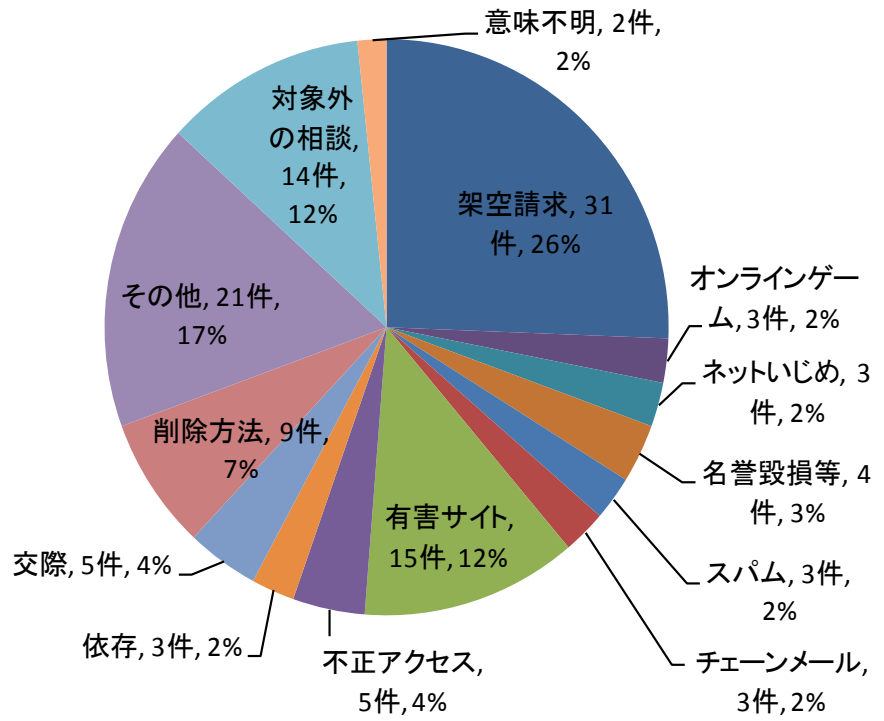
(6) -1. 小学生1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談136件のうち、1年生～3年生にかかる相談は8件、4年生～6年生にかかる相談は121件、学年不明は7件で、4年生～6年生が大部分を占めた。
- 1年生～3年生にかかる相談は、その他の相談、およびネットやケータイとは関係のない対象外の相談が大部分を占めた。
- 4年生～6年生にかかる相談では、架空請求、その他の相談が目立つ。続いて、有害サイト、対象外の相談も多かった。

1年～3年



4年～6年

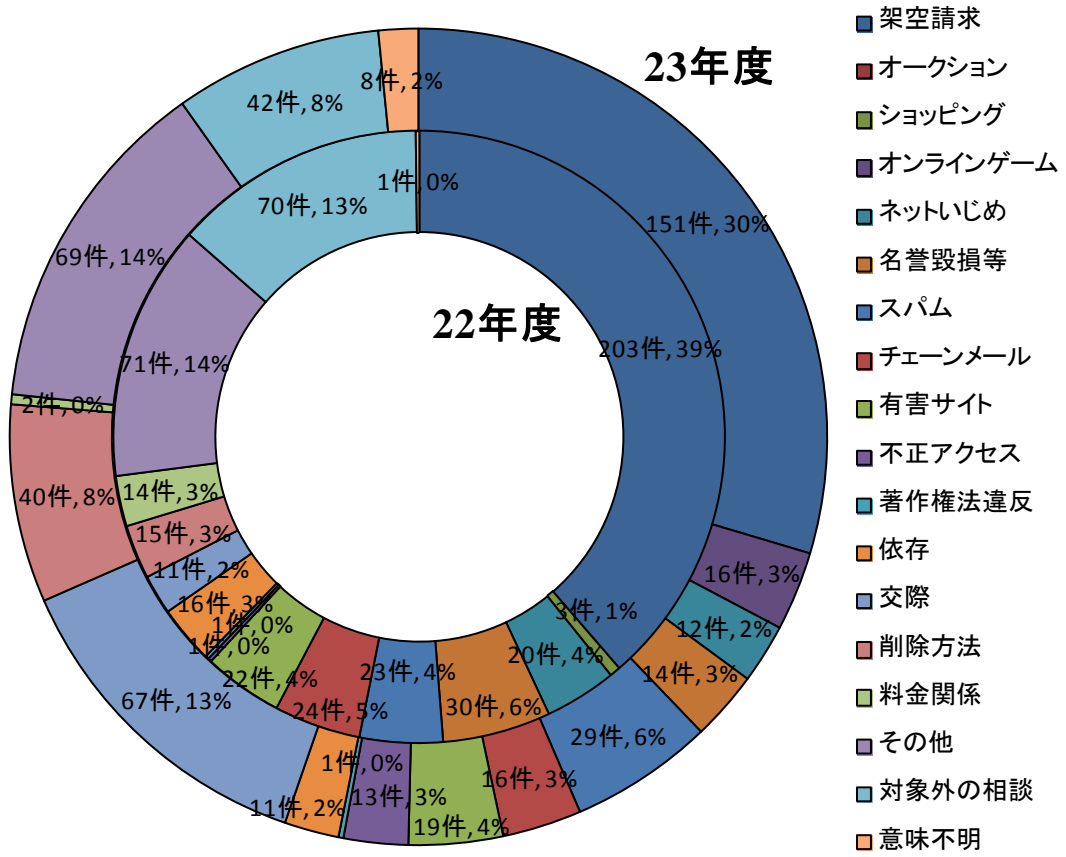


5. 相談内容

(7) 中学生(22年度との比較)



- 架空請求の相談が最も多いが、22年度と比べると件数・割合ともに減少している (203件→151件、39%→30%)。
- 22年度と比較し増加したのは、交際(11件→67件、2%→13%)、削除方法(15件→40件、3%→8%)、オンラインゲーム(相談無し→16件、3%)、不正アクセス(1件→13件、0%→3%)、スパム(23件→29件、4%→6%)だった。
- 他の内容項目については、件数は全体的に減少したが、割合に大きな変化は見られない。

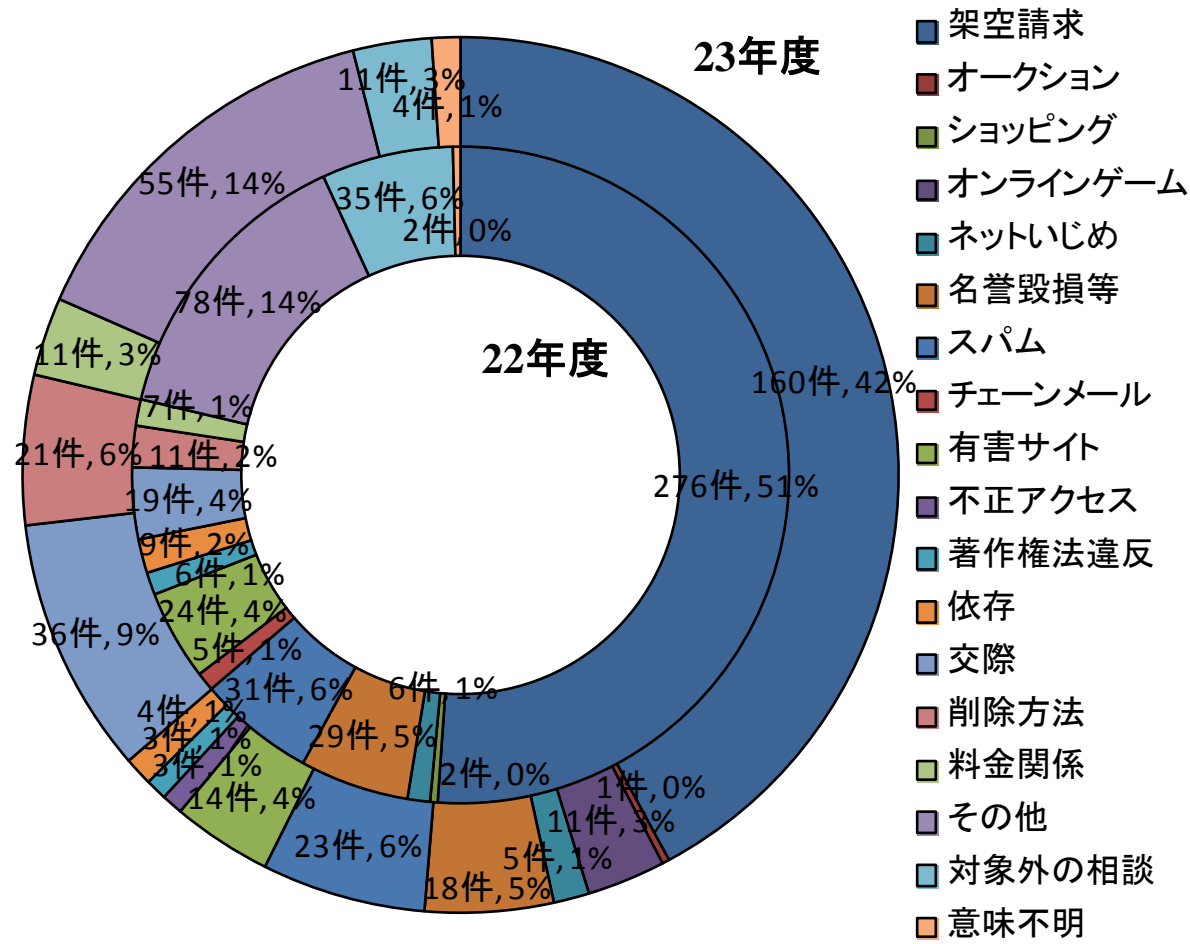


5. 相談内容



(8) 高校生(22年度との比較)

- 架空請求(276件→160件、51%→42%)が半分近くを占める。
- 22年度と比較し増加傾向にあるのは、交際(19件→36件、4%→9%)とオンラインゲーム(相談無し→11件、3%)だった。
- 他の内容項目については、件数は全体的に減少したが、割合に大きな変化は見られない。



5. 相談内容



(9) 考察／青少年の学校別

■全体

- ・青少年にかかる相談(1059件)は、架空請求の相談が最も多い(347件、33%)。
- ・小学生にかかる相談(136件)、中学生にかかる相談(510件)、高校生にかかる相談(380件)ともに、架空請求の割合が最も高い(小学生24%、中学生30%、高校生42%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談では、架空請求に次いで、その他の相談(25件、18%)、対象外の相談(20件、15%)が多い。
- ・中学生・高校生と比較すると、件数は少ないが、有害サイト(16件、12%)とチェーンメール(4件、3%)の割合が多い。小学生にかかる相談の件数が少ない理由は、インターネットへの接続機器の所持率が中学生や高校生に比べて低いことや、保護者と一緒に利用していることが考えられるが、一方でスマートフォンの利用率、SNSの利用率は増加傾向にある。22年度には少なかった架空請求、有害サイトの相談、書き込みトラブルは今後も増えることが予想される。

■中学生

- ・中学生にかかる相談の件数(510件)は、高校生にかかる相談よりも圧倒的に多い。
- ・内容項目については、架空請求に次いで、交際(67件、13%)、削除方法(40件、8%)の割合が多い点が中学生の特徴である。
- ・中学への進学を機に携帯電話を持ち始め、インターネットやメールに慣れてきた時期に利用範囲が広がることによりトラブルに遭う機会が増えると考えられる。

■高校生

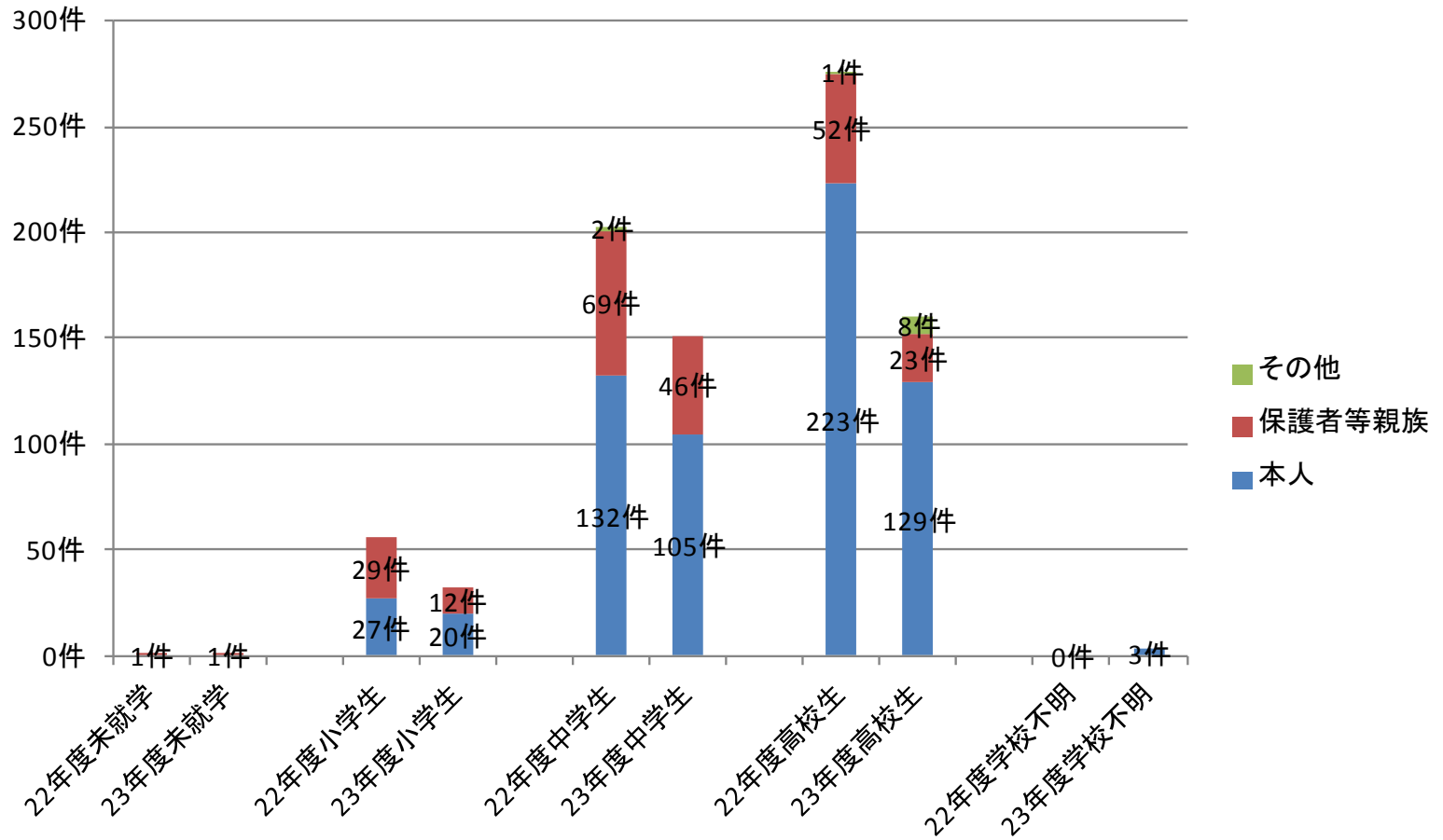
- ・高校生にかかる相談で架空請求は半数近くを占めている。また、交際(36件、9%)に次いで、スパムメールの相談(23件、6%)も目立つ。ネット利用の範囲が中学生よりもさらに広がり、占いサイトの利用、音楽のダウンロードなどで個人情報を入力する機会が増え、迷惑メールが増える原因となると推測される。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学年別/相談者別(22年度との比較)

- どの学年についても、架空請求に関する相談は多く、22年度と比較しても、件数以外さほどの変化は見られない。
- 未就学児にかかる相談は、ネットに接続できる機器を置いていたら操作をしてしまったというもので、文字を読むことができない年齢であっても、ボタンを押すなどの操作によって、有害情報に接触してしまう例であった。

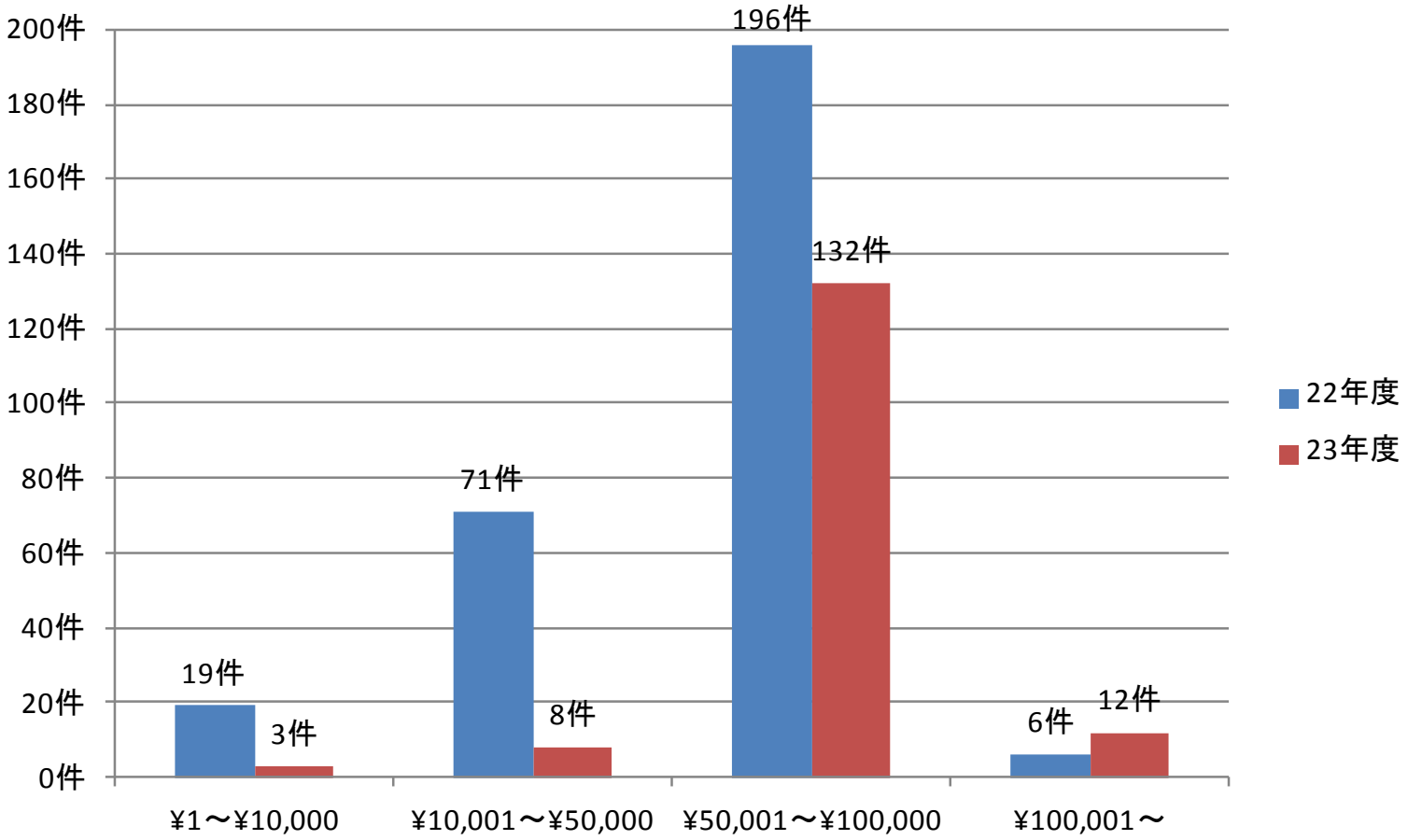


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(22年度との比較)

- 金額の聞き取りができた範囲で、22年度、23年度ともに¥50,001～¥100,000を請求されているケースが多い。
- 具体的な金額では、99,800円が22年度、23年度ともに多く、少額を請求するケースは少なくなってきたようだ。



6. 架空請求



(3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

- 上位に注目すると比較的高額な金額が集中しており、15万円が最高額であった。
- 99,800円請求されているケースが半数以上を越えており、全て同じサイトではないが、業者が同じであるケースは否めない。

順位	金額	件数	順位	金額	件数
1位	¥99,800	49件	16位	¥49,800	2件
2位	¥99,000	12件	17位	¥54,000	2件
3位	¥98,000	11件	18位	¥55,000	2件
4位	¥80,000	10件	19位	¥60,000	2件
5位	¥68,000	7件	20位	¥85,000	2件
6位	¥90,000	7件	21位	¥109,800	2件
7位	¥65,000	6件	22位	¥120,000	2件
8位	¥100,000	6件	23位	¥41,000	1件
9位	¥50,000	5件	24位	¥57,000	1件
10位	¥150,000	5件	25位	¥66,000	1件
11位	¥69,000	4件	26位	¥77,000	1件
12位	¥5,000	3件	27位	¥79,000	1件
13位	¥70,000	3件	28位	¥89,000	1件
14位	¥95,000	3件	29位	¥96,000	1件
15位	¥140,000	3件			

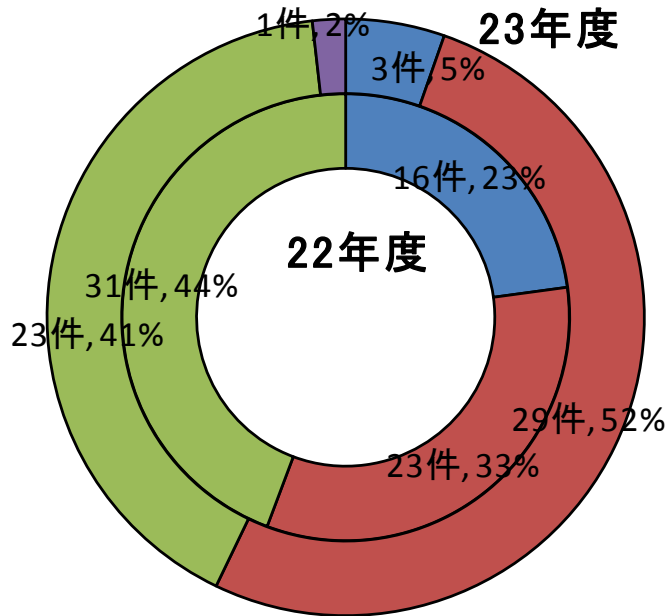
7. 迷惑メール



(1) 青少年にかかる相談・学校別(22年度との比較)

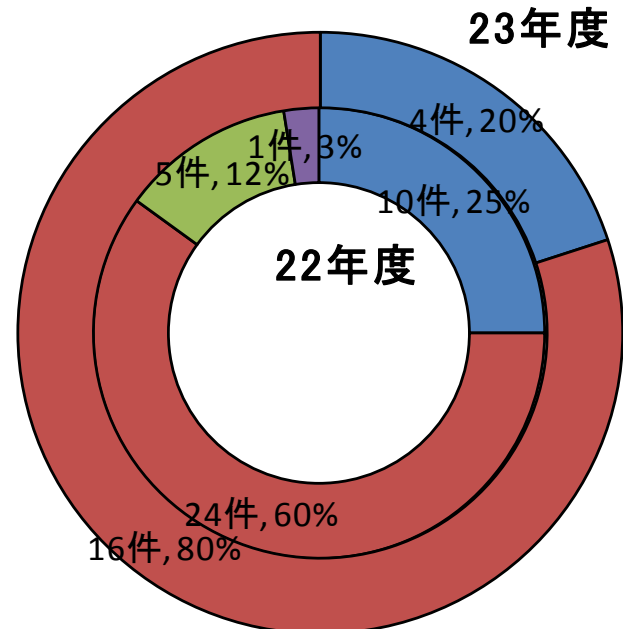
- スпамメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルとした。
- スпамメールは22年度は70件に対し、23年度は56件と減少した。
チェーンメールは22年度の40件に対し、23年度は20件と減少した。
- スпамメールは22年度と比較し、小学生にかかる割合が大幅に減少し、中学生の割合が増えている。
- チェーンメールは22年度は高校生にかかる相談が12%であったが、23年度は0%であった。

スパムメール



■ 小学生 ■ 中学生 ■ 高校生 ■ 無職・学校不明

チェーンメール



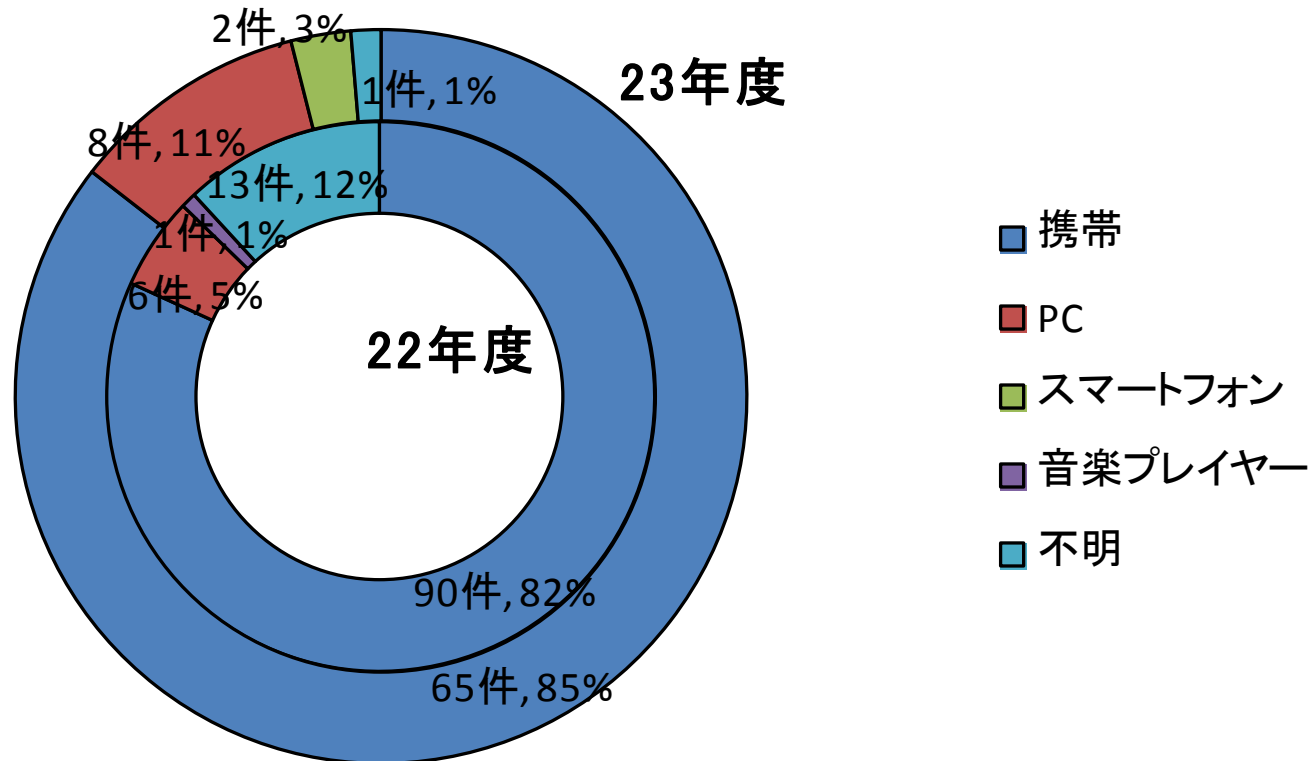
■ 小学生 ■ 中学生 ■ 高校生 ■ 青少年(不明)

7. 迷惑メール



(2) 青少年にかかる相談・端末別(22年度との比較)

- 青少年にかかる迷惑メールの相談で使用している端末は、22年度、23年度ともに携帯電話が80%以上を占めている。
- 23年度は、22年度に確認されなかった、スマートフォンにかかる相談もあった。

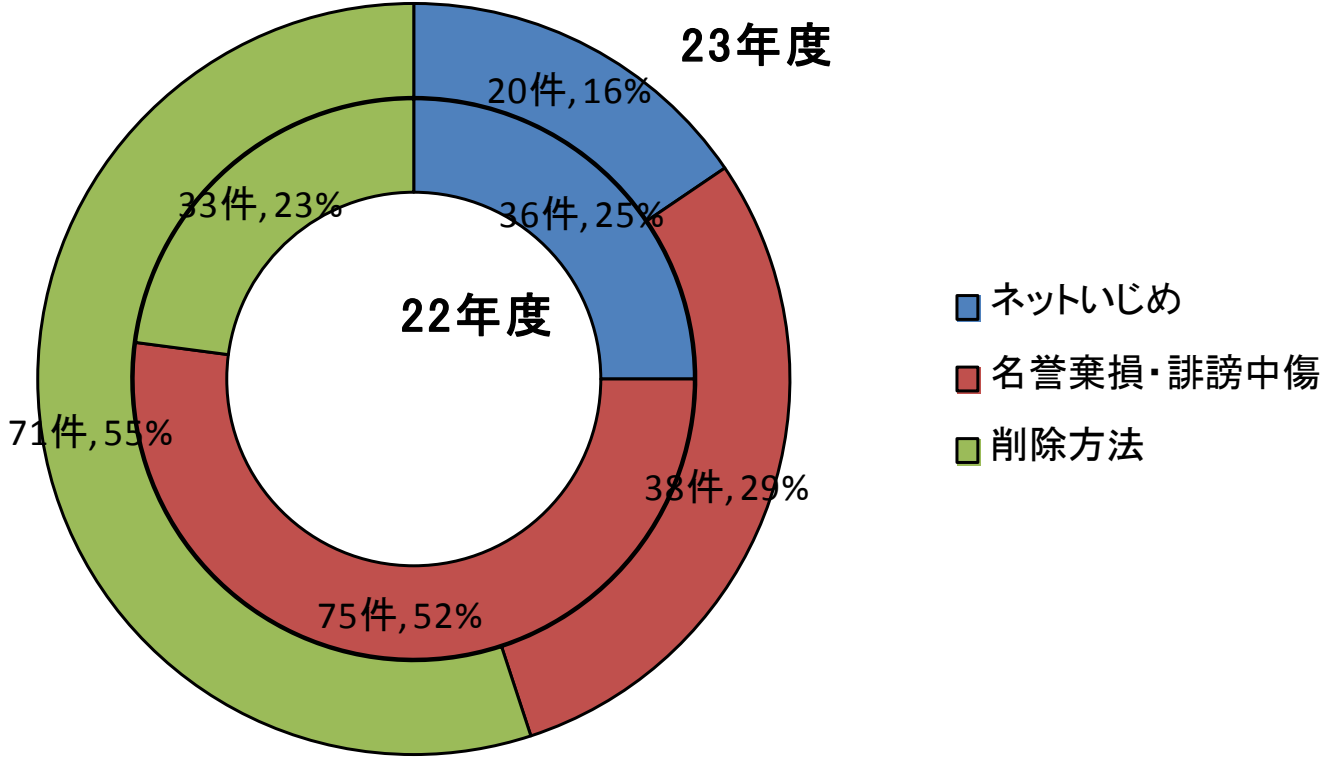


8. ネット上の書き込みトラブル



(1) 青少年にかかる相談・内容別(22年度との比較)

- ネットいじめ、名誉毀損・誹謗中傷、削除方法を、ネット上の書き込みトラブルとした。
- 22年度と比較すると、ネットいじめ、名誉棄損・誹謗中傷が減少し、削除方法の割合が30%増加している。
- 削除が難しいと思われるサイト(管理者への連絡手段がない、削除依頼は公開等)も多くあり、安易に書き込んでしまった結果、消せないという事例がある。また、削除したい内容については、第三者が書き込んだものではなく、過去に自分で書き込んでしまったものを消したいという相談もあった。

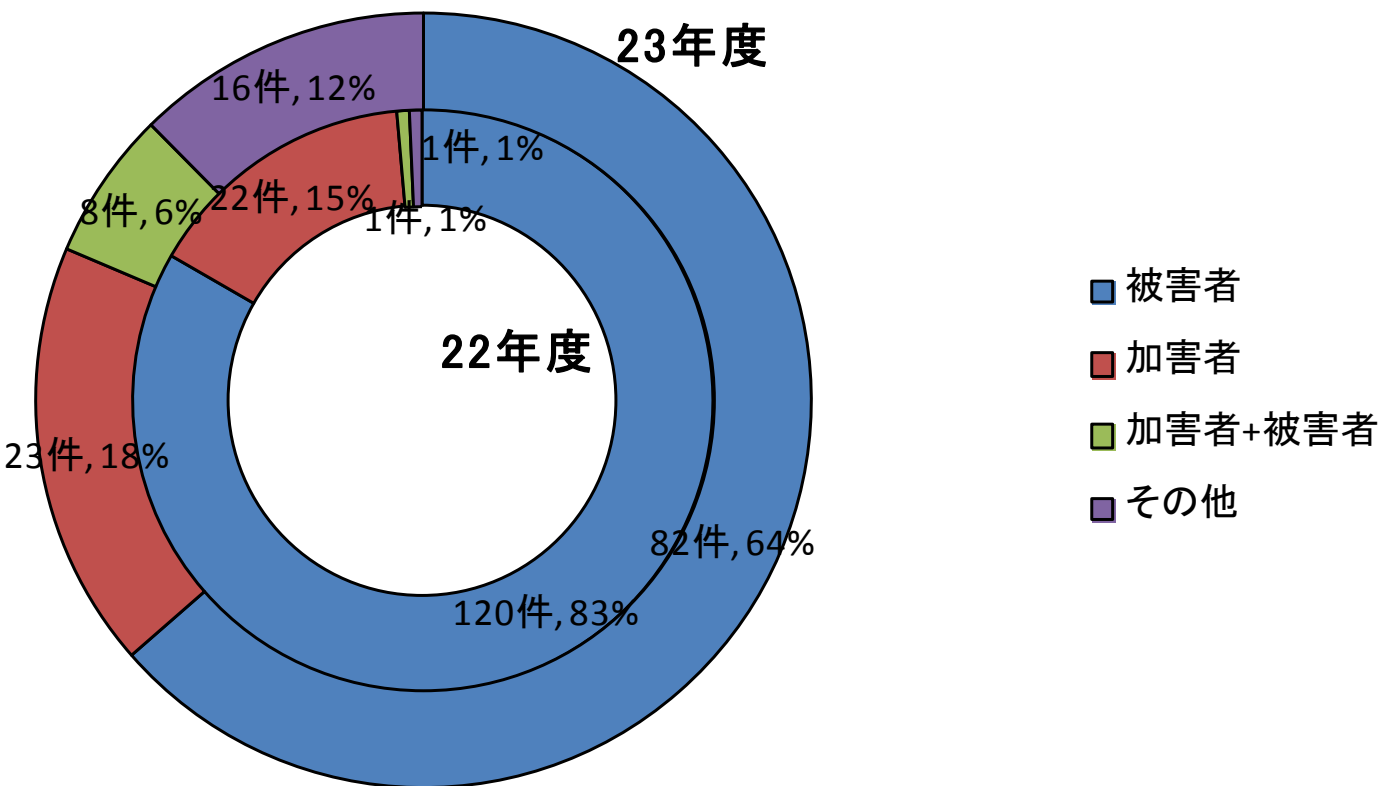


8. ネット上の書き込みトラブル



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(22年度との比較)

- 被害者からの相談が減っている一方、加害者からの相談が多少増加している。
- 「その他」については、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいというものや、書き込まれていることが青少年の利用モラルについて危機感をお持ちの方からの相談などである。

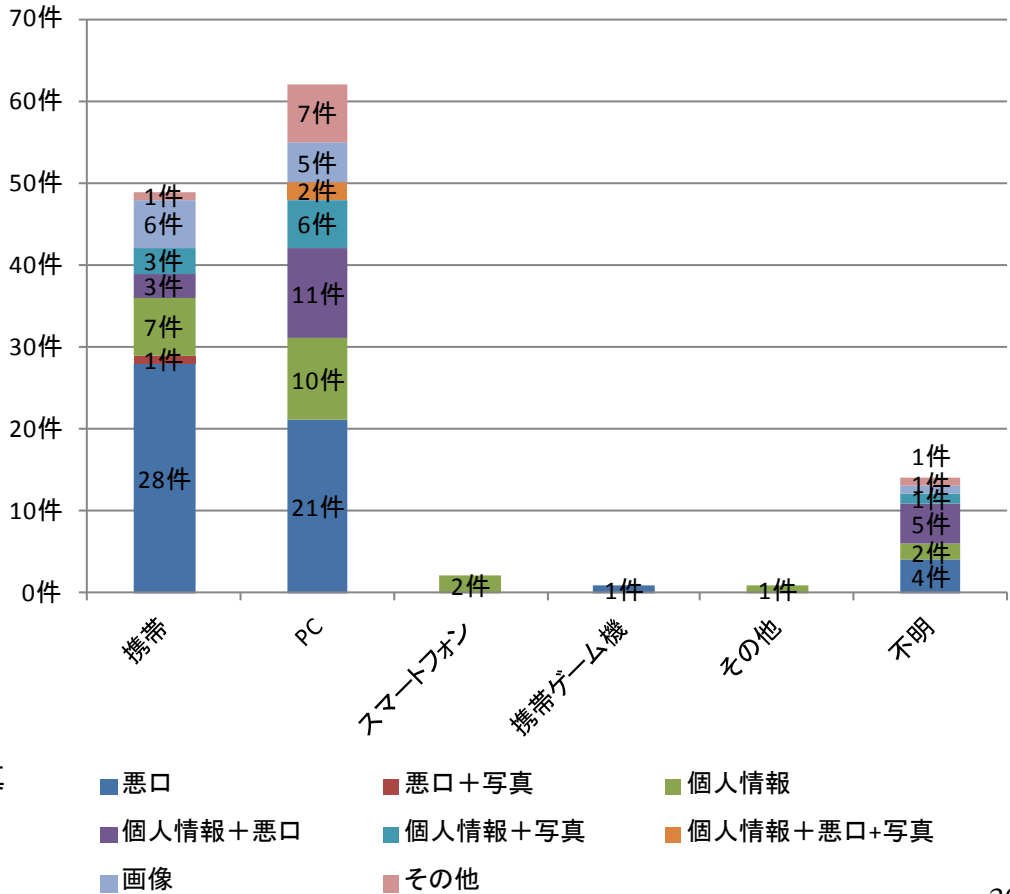
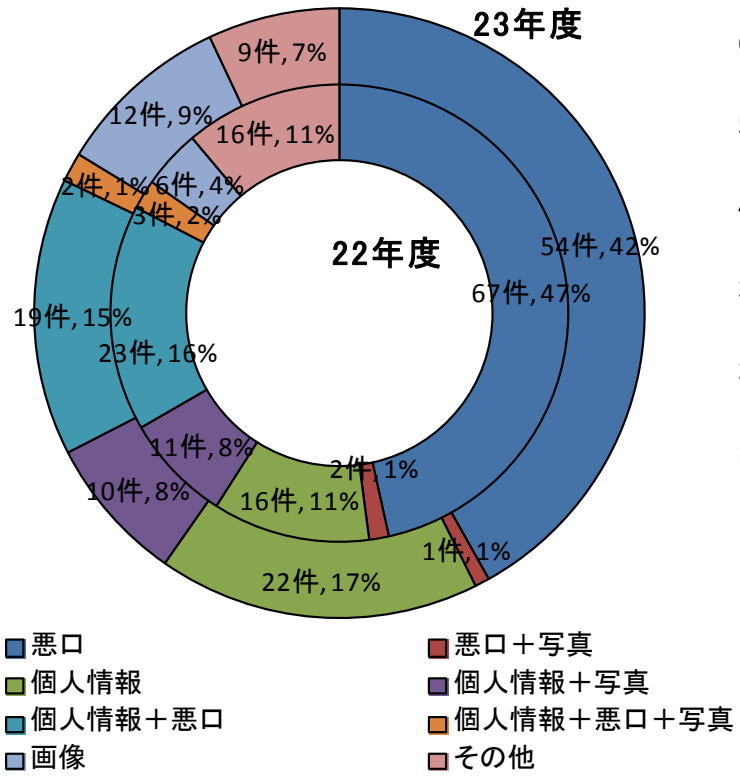


8. ネット上の書き込みトラブル



(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(22年度との比較)

- 青少年のネット上の書き込みトラブルにおいて書き込みの内容を分類したところ、最も多かったのは、22年度同様に悪口で54件、42%であった。
- 画像についてのトラブルは22年度より若干増加した。
- 機器別の特徴は見受けられないが(件数が少ないため)携帯ゲーム機やその他(音楽プレイヤー)、ネット接続をメインとしない機器でもトラブルが起こっている。

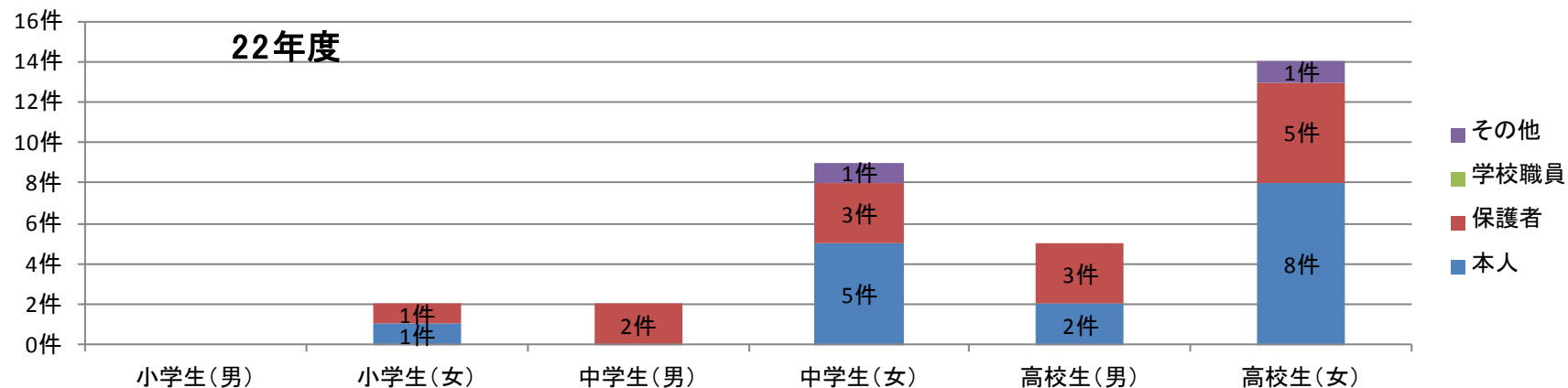
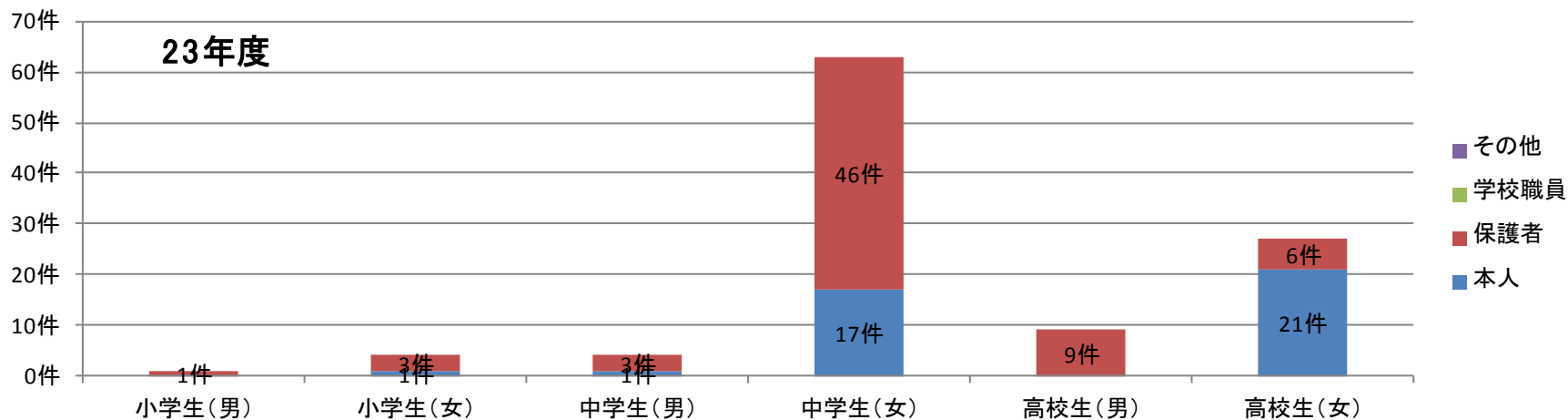


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(22年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブル(108件)の当事者は、中学生女子が最も多く(63件)、次いで高校生女子(27件)、高校生男子(9件)と続く。
- 男女別では、女子のトラブル(94件)が男子(14件)を圧倒的に上回った。
- 22年度と比較すると、中高生女子のトラブルが多いことには変化はないが、中学生女子と高校生女子の件数の多さが入れ替わっており、低年齢化が見られる。

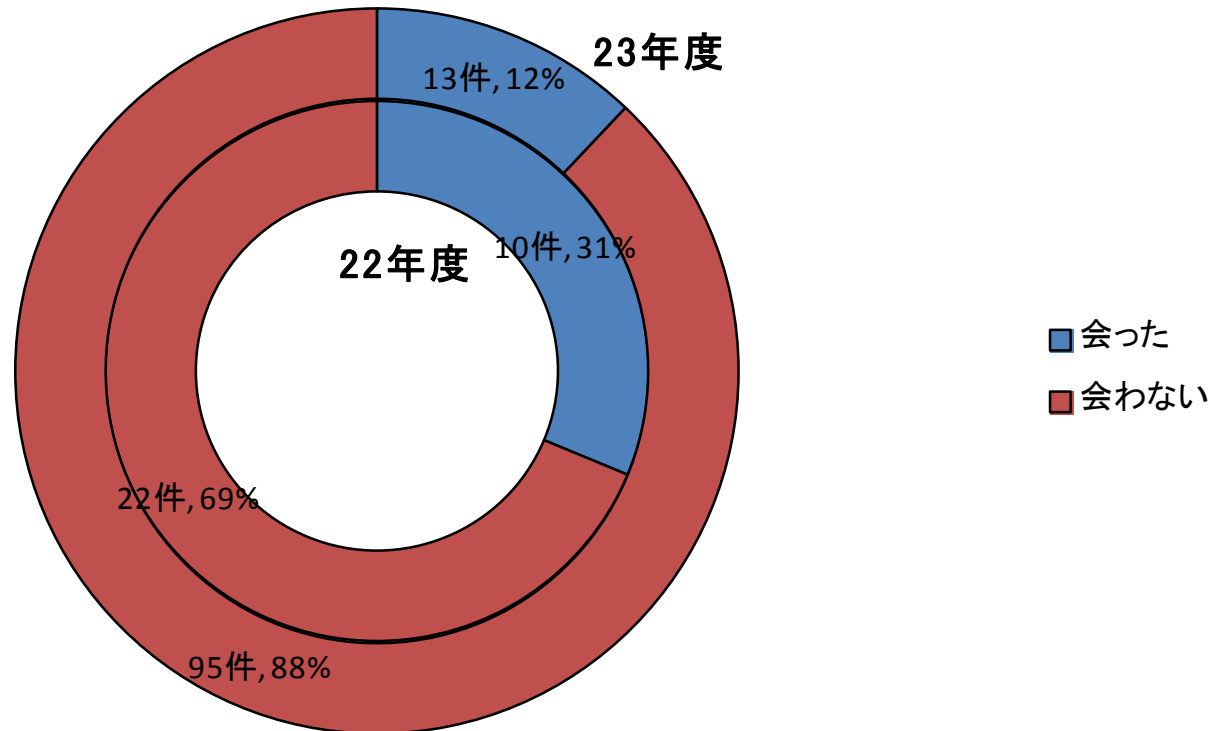


9. 交際



(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(22年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(108件)のうち、実際に会っているものが13件、12%であった。
- 22年度は会ってしまっていたのが31%であったが、23年度は12%と減少。ネットで知り合った人との出会いについてのリスクの周知が進んでいるものと考えられる。
- 実際に会っている場合は、既に個人情報交換してしまっており、簡単に交際を止めることも難しいが、交際を止めることで、報復などを心配する相談もあり、大きなトラブルに発展する可能性もうかがえる。



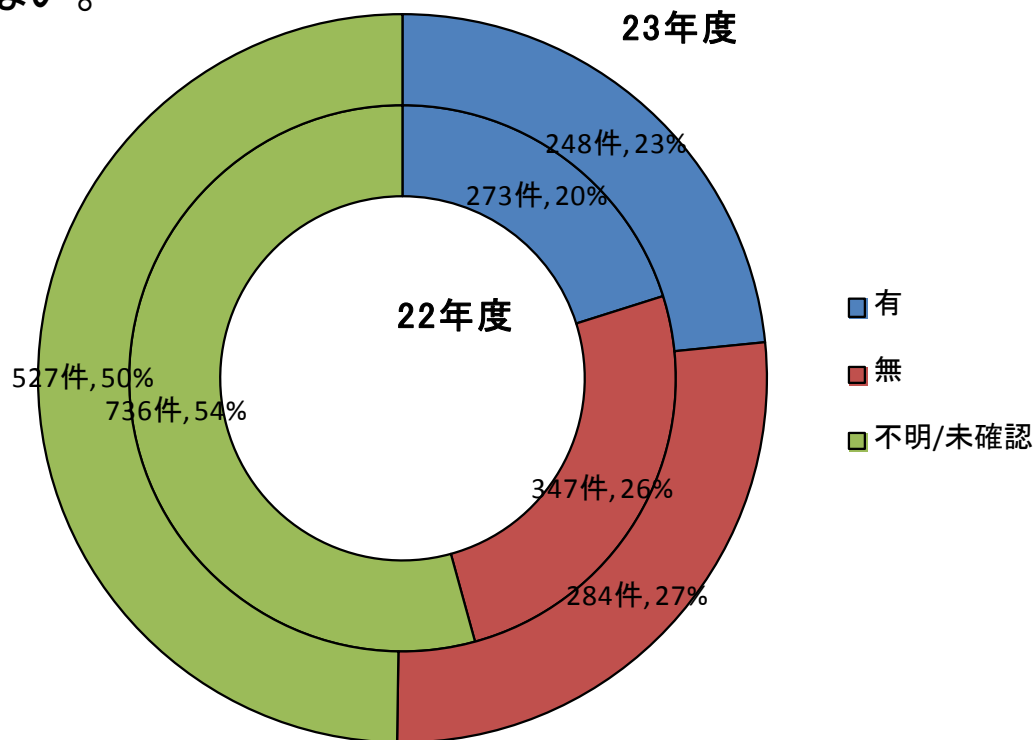
10. フィルタリング

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(22年度との比較)

- 青少年全体にかかる相談(1059件)のうち、フィルタリング加入の有無については、「有」が23%(22年度20%)、「無」が27%(22年度26%)、「不明/未確認」は50%(22年度54%)で、昨年度とあまり変化は見られない。「不明/未確認」は、相談者が「わからない」と答えたもの、聞き取りできなかったもの、ネット相談で申告がなかったもの、ネットとは関係のない相談を含む)
- 保護者がフィルタリングについて「わからない」と回答する例も多い。また、ゲーム機や携帯音楽プレイヤーなどは、ネットに接続していることをトラブルが起こるまで知らなかったと答える保護者も少なくない。

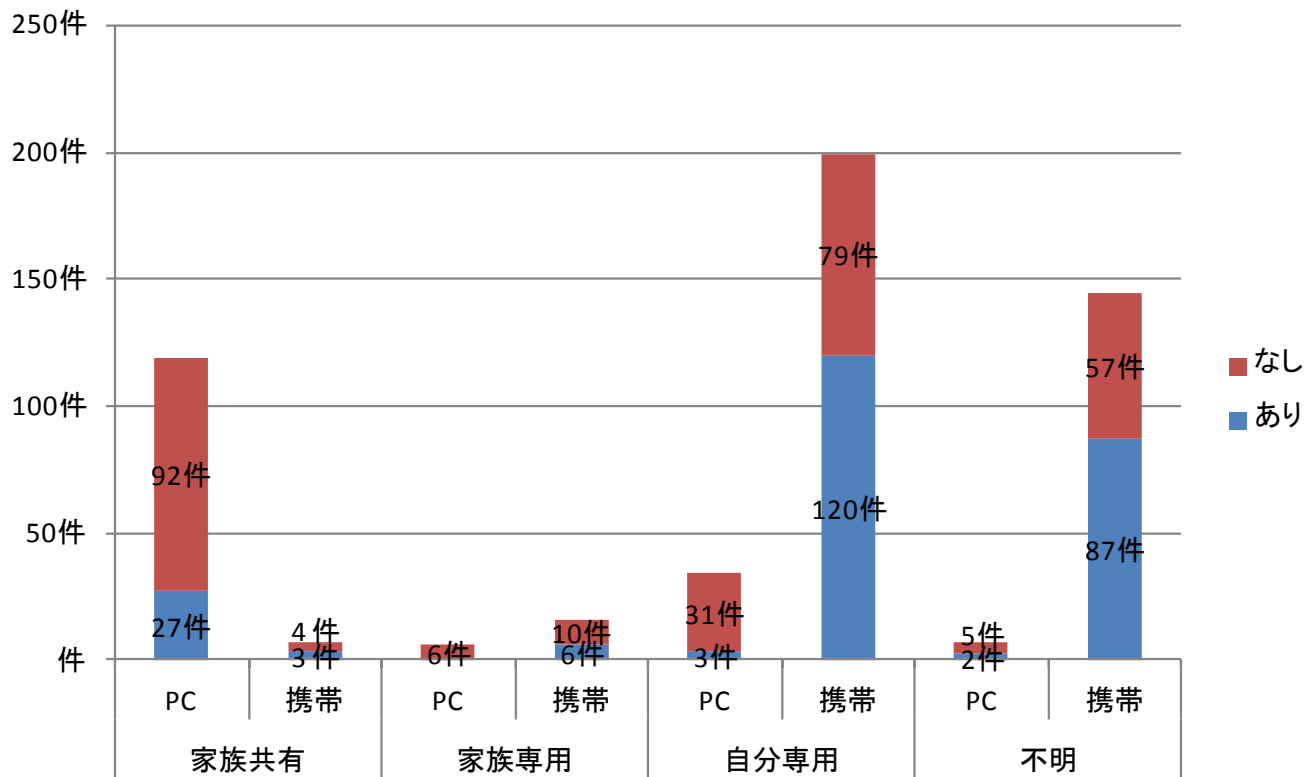


10. フィルタリング



(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

- 青少年にかかる相談(1059件)で、フィルタリングの有無について回答があった532件のうち、家族共有又は家族専用の端末については、PC・携帯に関わらずフィルタリングありよりも、フィルタリングなしと回答した人が多い結果となった。
- 自分(青少年)専用の携帯電話については、フィルタリングありと回答した人が多い結果となった。
- 所有者が誰であるかに関わらず、PCのフィルタリングについては、フィルタリングなしの回答が多い結果となった。

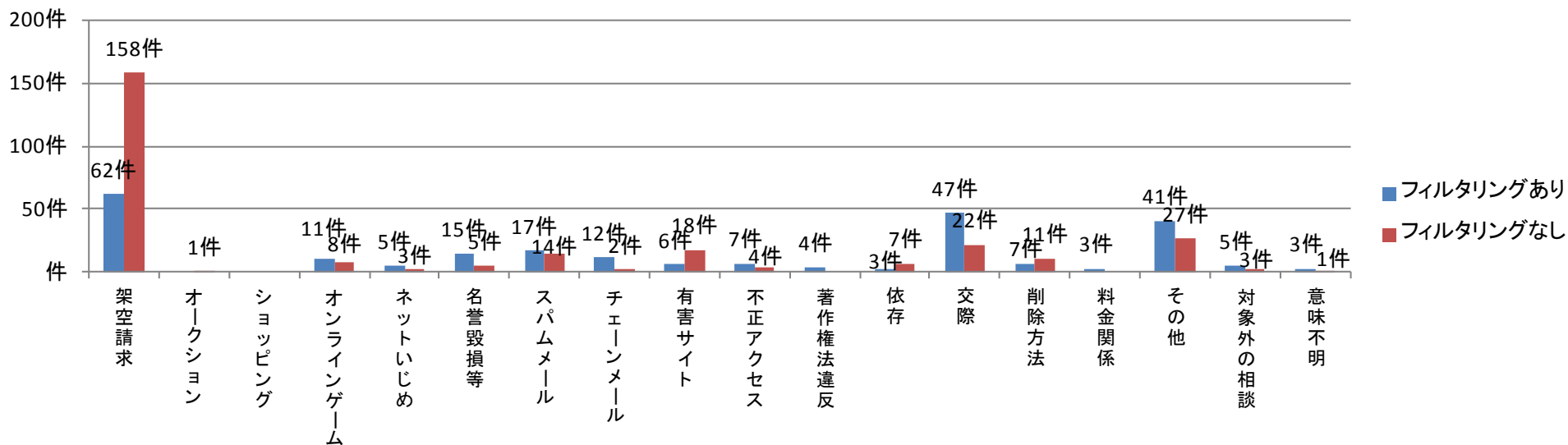


10. フィルタリング



(3) 青少年にかかる相談・内容別

- フィルタリングの有無について回答があった532件の相談内容は、下記のとおり。
- 架空請求ではフィルタリングを利用していない場合、利用しているよりも倍以上のトラブル件数となった。スパムなどフィルタリングで防げないトラブルを除きフィルタリングを利用していない方がトラブルが多い結果となった。

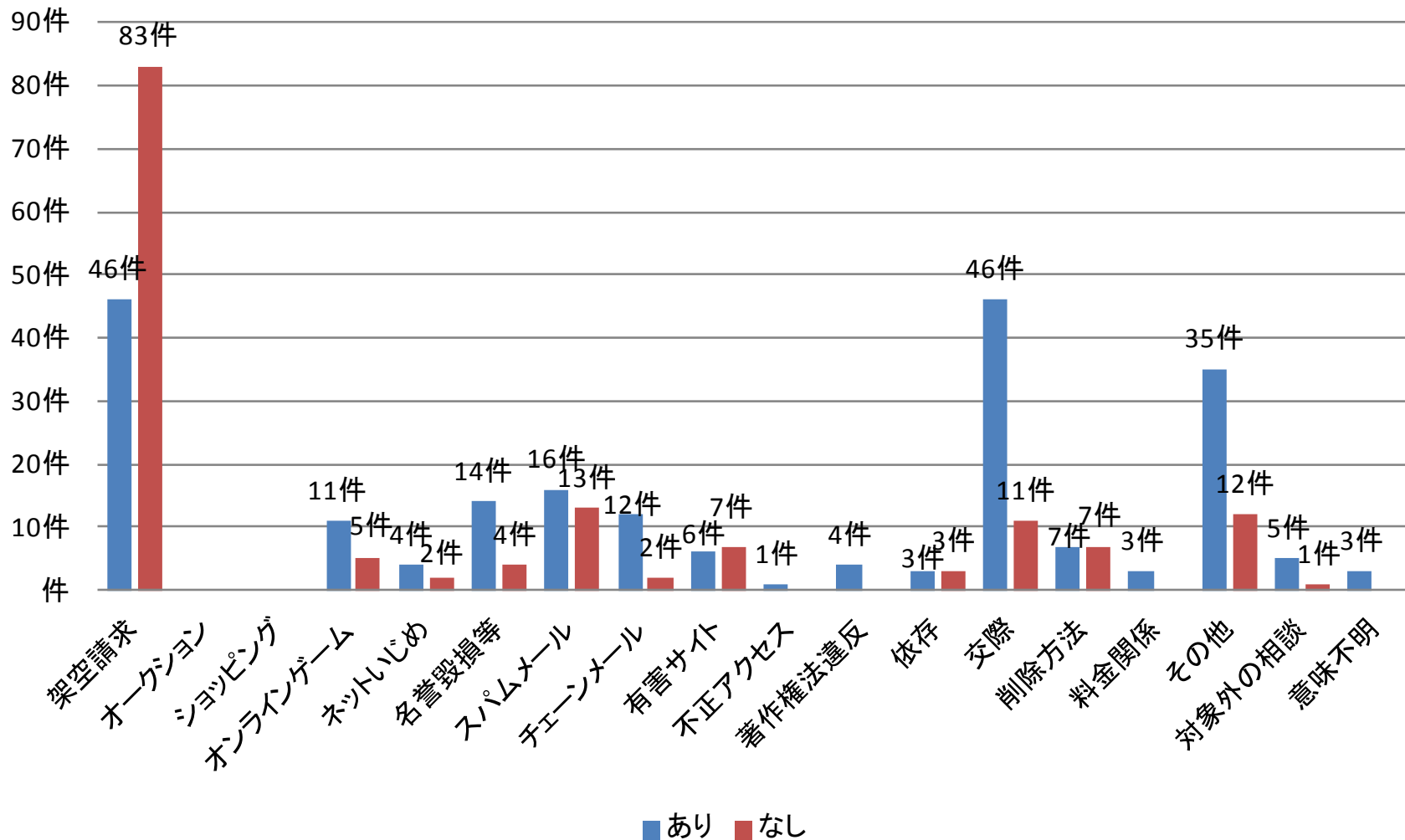


10. フィルタリング



(4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯

■携帯電話を使用していてフィルタリングの有無について回答があった366件の相談内容は、下記のとおり。

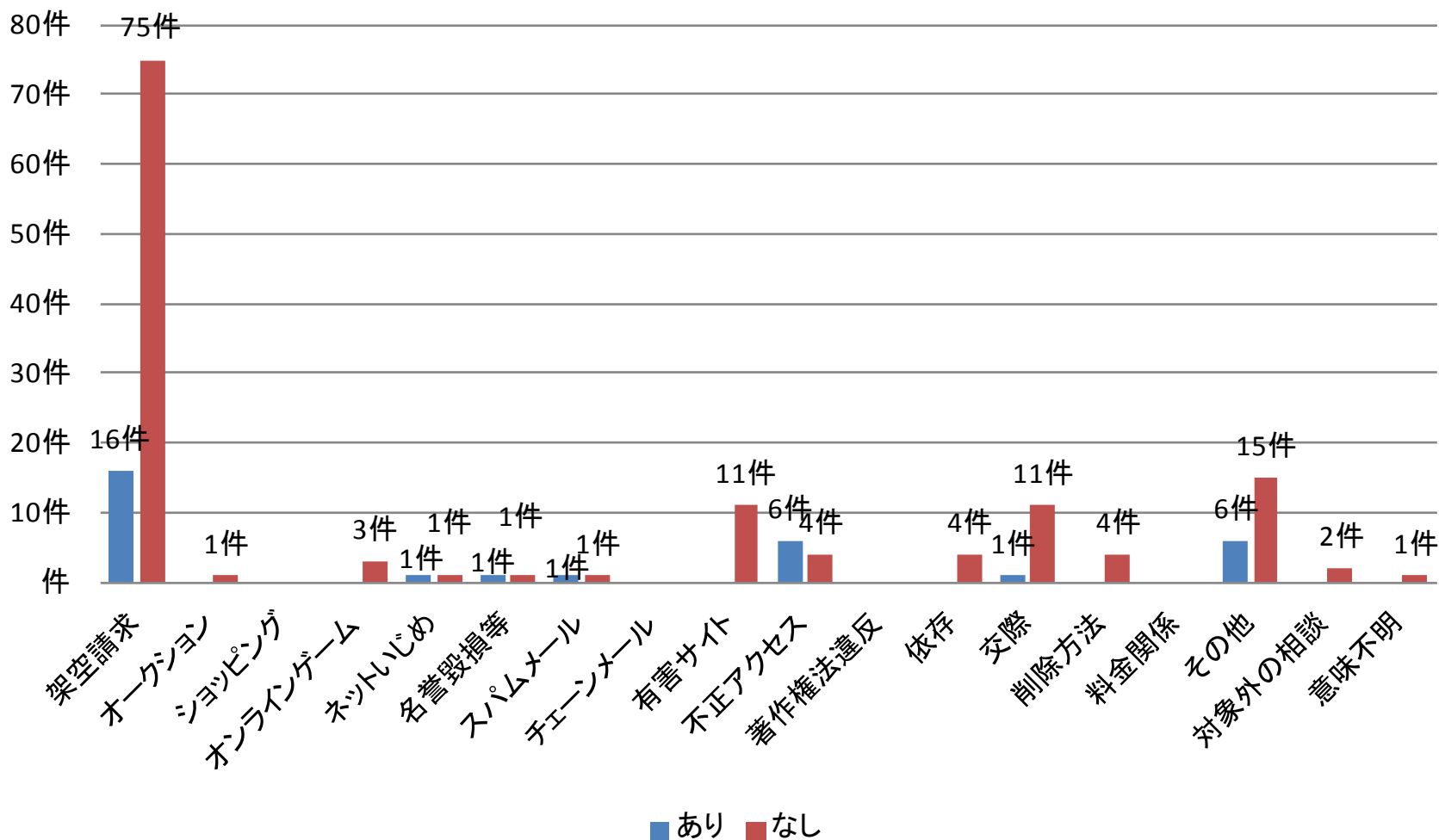


10. フィルタリング



(5) 青少年にかかる相談・内容別/PC

■PCを使用していてフィルタリングの有無について回答があった166件の相談内容は、下のとおり。

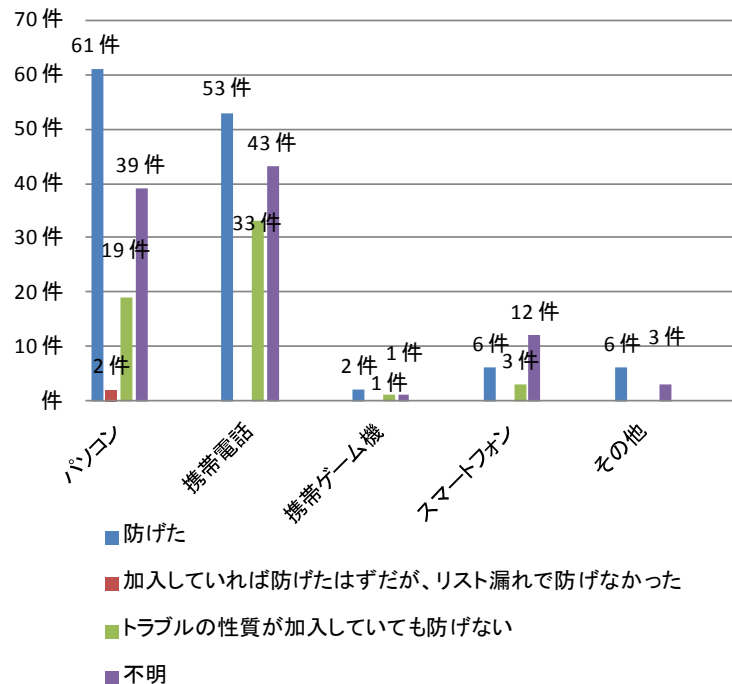
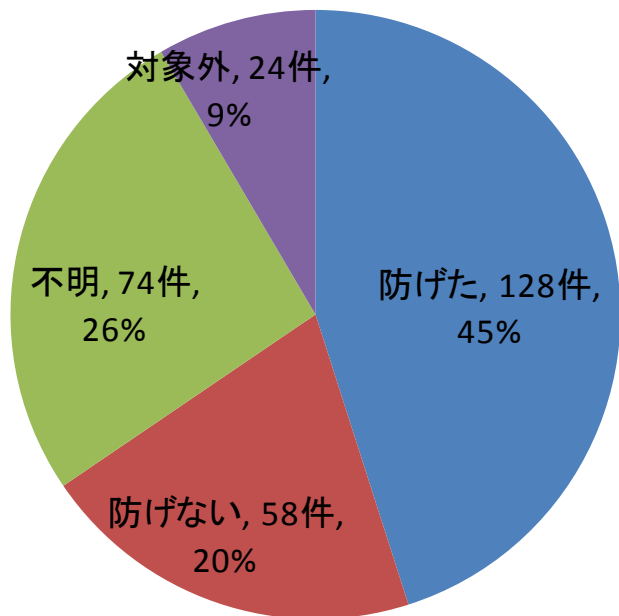


10. フィルタリング



(6) 青少年にかかる相談・防げたか

- フィルタリングを利用していない相談者(284件)について、フィルタリングがあればトラブルが防げていたかどうかを分析した。
- 「防げた」「防げない」は、フィルタリングの設定によるなど、一律に判断はできないが、「防げた」としたのは、出会い系サイト、アダルトサイトなどサイトの名称やURLがわかっているもの。迷惑電話、迷惑メールなどは「トラブルの性質が加入していても防げない」とした。「不明」はトラブルにあったサイトの詳細がわからないものなどである。
- 架空請求はアダルトサイトからの誘導が圧倒的に多く、いずれの機器であっても、フィルタリングに加入していれば防げた件数が多い。
- その他の機器は、音楽プレーヤーや据え置き型ゲーム機などである。

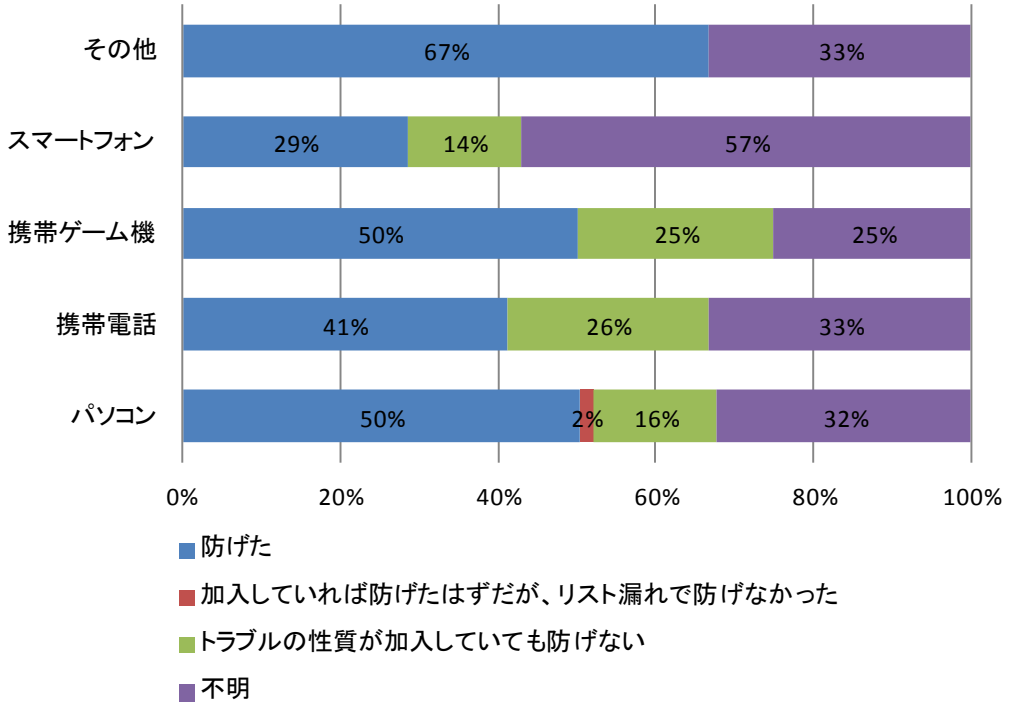
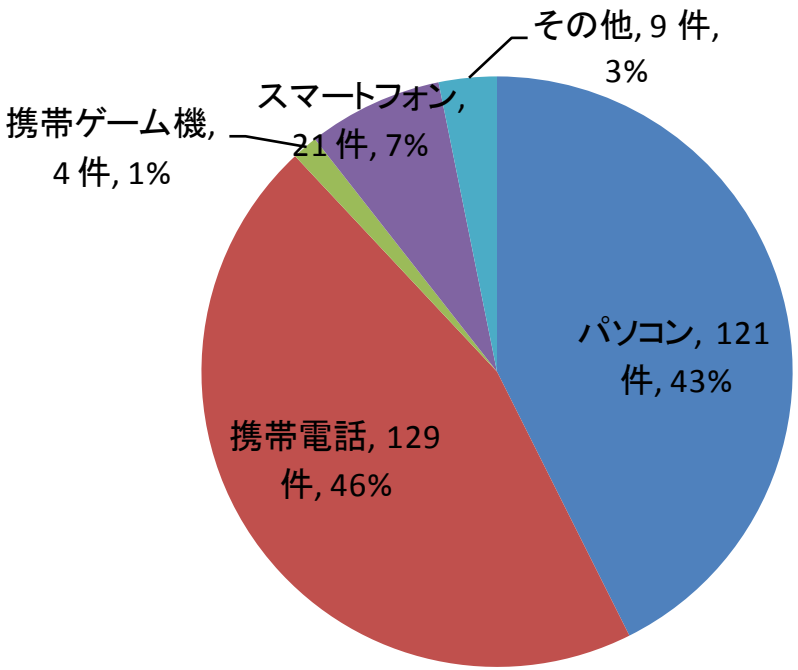


10. フィルタリング



(7) 青少年にかかる相談・防げたか／機種別

- フィルタリングを利用していない相談者(284件)の機種では、携帯電話が129件・46%と最も多かったが、パソコンは121件・43%であり携帯電話とパソコンでフィルタリングを利用していない人の差はあまりなかった。
- 機種別の防げた割合は、その他の機種(音楽プレーヤー、据え置き型ゲーム機など)が67%と多く、次いで、パソコン、携帯ゲーム機の50%となった。
- フィルタリングに加入していれば防げたトラブルは多く、今後、青少年が利用する機種もスマートフォン等新しい機種が増えていくと思われるので、正しいフィルタリングの設定や利用が求められる。(スマートフォンの場合は、Wi-Fiと3Gの2回線をフィルタリングするなど)



11. 第三者機関認定(※)サイトの相談

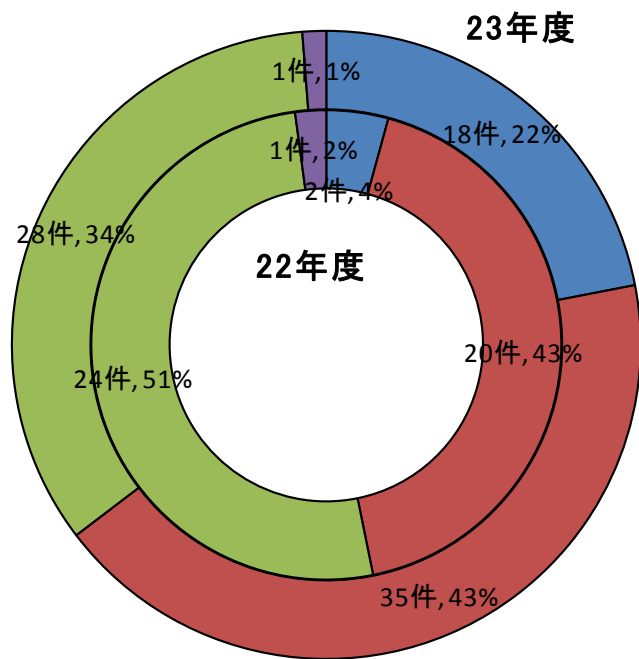
ネット・ケータイのトラブル相談!



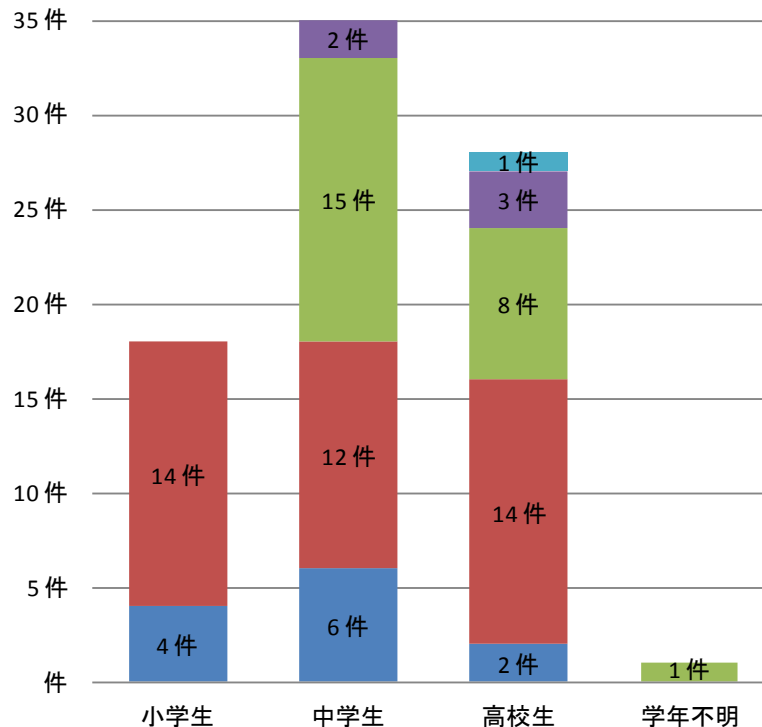
(1) 青少年にかかる相談・当事者/学年別(22年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関認定サイトに関係するものは82件であった。
- 22年度と比較すると、相談件数が倍に増加している。特に小学生は9倍の件数となっている。
- 小学生にかかる相談はブログ、コミュニティ全般であるが、中学生、高校生になるとゲームやSNSといったように、利用しているサービスの幅が広がっている。

※青少年の利用に配慮したモバイルサイトの審査、認定機関



■小学生 ■中学生 ■高校生 ■学校不明



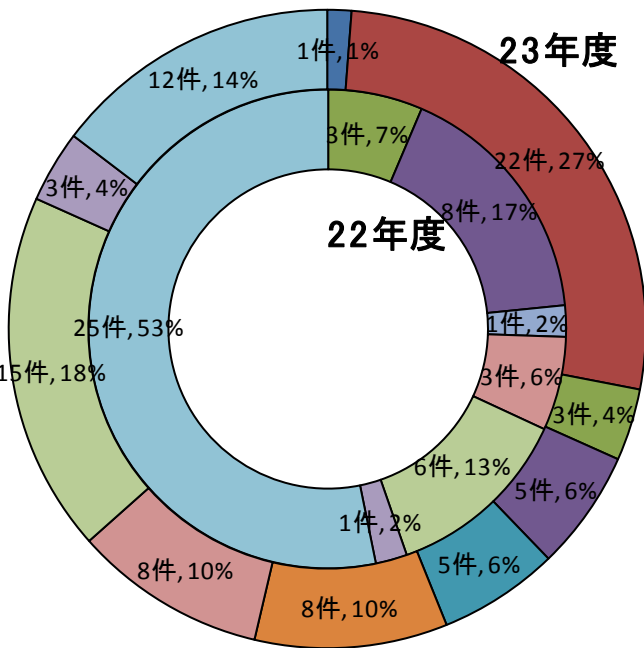
■ブログ ■コミュニティ全般 ■ゲーム ■SNS ■プロフ

11. 第三者機関認定サイトの相談

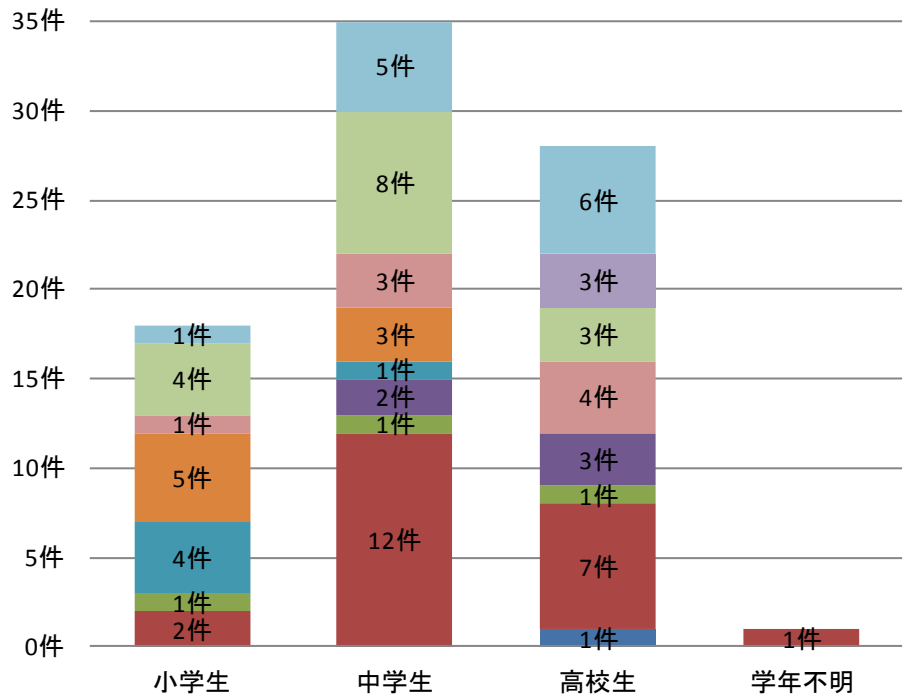


(2) 青少年にかかる相談・内容別(22年度との比較)

- 比較的多かったものは「オンラインゲーム関係」22件、「削除方法」15件、「その他」12件であった。
- 22年度は、ゲーム関係の相談が0件であったが、23年度は22件と大幅に増加している。
- 「その他」の相談内容は、サイト運営者に対する不満や要望、改善等が大半を占めた。



- 架空請求
- オンラインゲーム関係
- ネットいじめ
- 名誉棄損・誹謗中傷
- 有害情報
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他



- 架空請求
- オンラインゲーム関係
- ネットいじめ
- 名誉棄損・誹謗中傷
- 有害情報
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他

11. 第三者機関認定サイトの相談



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1059件)のうち、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関認定サイトに関係する相談は82件(7.7%)。トラブルの当事者は中学生が最も多く(35件)、トラブルの相談内容は、「オンラインゲーム関係」22件、「削除方法」15件、「その他」12件であった。
- 第三者機関認定サイト(フィルタリング対象外)の相談で目立ったのは、コミュニティ全般(40件)、ゲーム(24件)であった。
 - 例: サイト内に書かれている自分の中傷記事を消してほしい
 - 例: 過去に開設したページを消したいがIDやパスワードを忘れてしまい消せない、運営会社も消すという対応はしていないという
 - 例: ゲームで詐欺にあった
- 事業者側も対策を強化しているところではあるが、第三者機関が認定しているサイトであっても、トラブルに巻き込まれる例は沢山ある。認定サイトでは青少年向けにルールや監視があつたり、利用できるサービスを制限するなど、比較的安全に利用できる体制ではあるはずだが、悪意を持つ利用者は必ずいるので、安心して利用するのではなく、利用者側でも十分に注意をして未然にトラブルから身を守る術を身につけるべきである。