

平成24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) 青少年にかかる相談、相談者別
- (3) 相談内容別(23年度との比較)

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(23年度との比較)
- (4) 学校別・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(23年度との比較)
- (2) 件数の多い相談の考察
- (3) 小学生に係る相談・相談者別(23年度との比較)
- (4) 小学生(23年度との比較)
- (4)-1. 小学生1年生～3年生/4年生～6年生
- (5) 中学生にかかる相談・相談者別(23年度との比較)
- (6) 中学生(23年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(23年度との比較)
- (8) 高校生(23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・学校別/相談者別(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(23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(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(23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(23年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(23年度との比較)
- (5) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(23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(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(23年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(23年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(23年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(23年度との比較)

11. フィルタリング

- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(23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 電話等
- (5) 青少年にかかる相談・内容別/PC 等
- (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/端末別

12. 三者機関(EMA)認定サイトの相談

- (1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(23年度との比較)
- (3) 考察

13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

- (1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(23年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(23年度との比較)
- (3) 考察

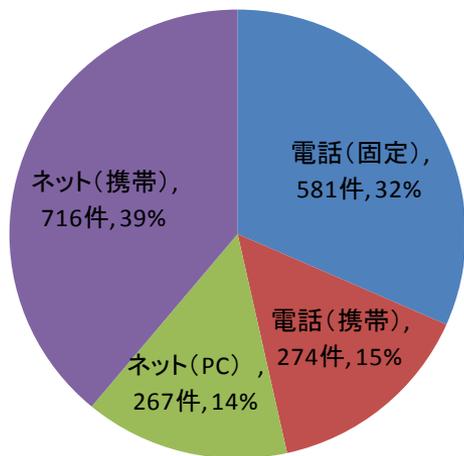
1. 受付方法



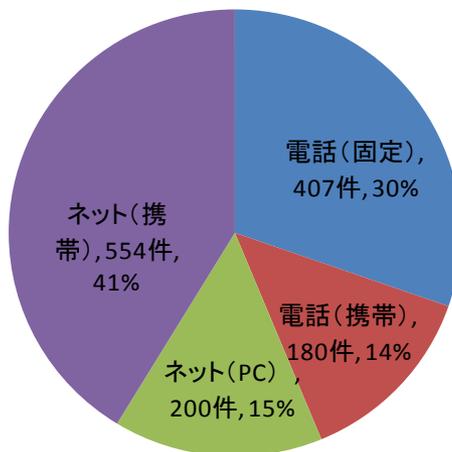
(1) 当事者別

- 相談全体と青少年にかかると同じ傾向に見える。
- 青少年にかかるとは、携帯電話からのネット相談(554件、41%)の割合がもっとも多く、携帯電話からの電話相談(180件、14%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかるとは、固定電話からの電話相談の割合(174件、35%)がもっとも多く、PCからのネット相談の割合(67件、13%)がもっとも少ない。
- 青少年にかかるとは、ネット相談(754件、56%)の割合のほうが多く、青少年以外にかかるとは、電話相談(268件、54%)の割合のほうが多い。

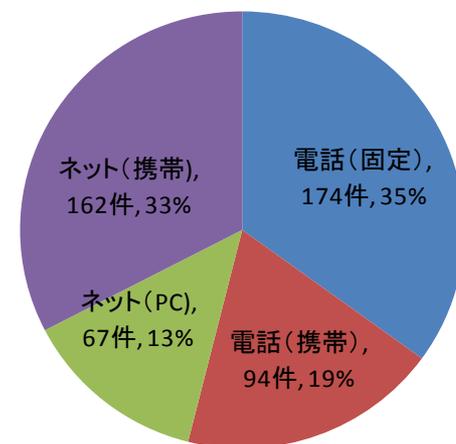
相談全体
1,838件



青少年にかかると相談
1,341件



青少年以外にかかると相談
497件



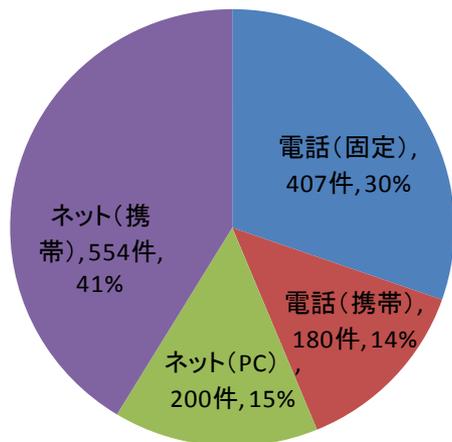
1. 受付方法



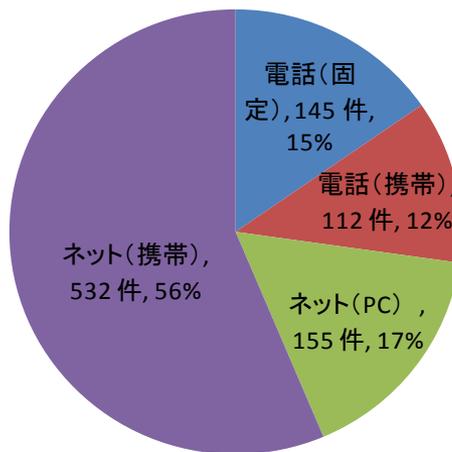
(2) 青少年にかかると相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(532件、56%)の割合が圧倒的に多く、携帯電話からの電話相談(112件、12%)がもっとも少ない。
- 青少年本人以外に含まれる相談者は、保護者等親族、学校職員、職場職員等である。固定電話からの電話相談の割合(262件、66%)が圧倒的に多く、携帯電話からのネット相談の割合(22件、6%)がもっとも少ない。
- 青少年本人は、携帯電話からのネット相談が利用しやすく、本人以外の大人は電話相談のほうが利用しやすいようである。

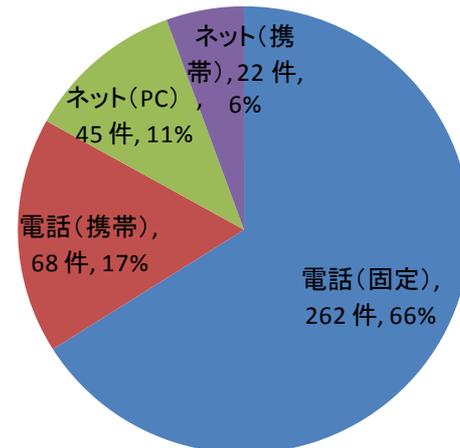
青少年相談全体
1,341件



青少年本人からの相談
944件



青少年本人以外からの相談
397件



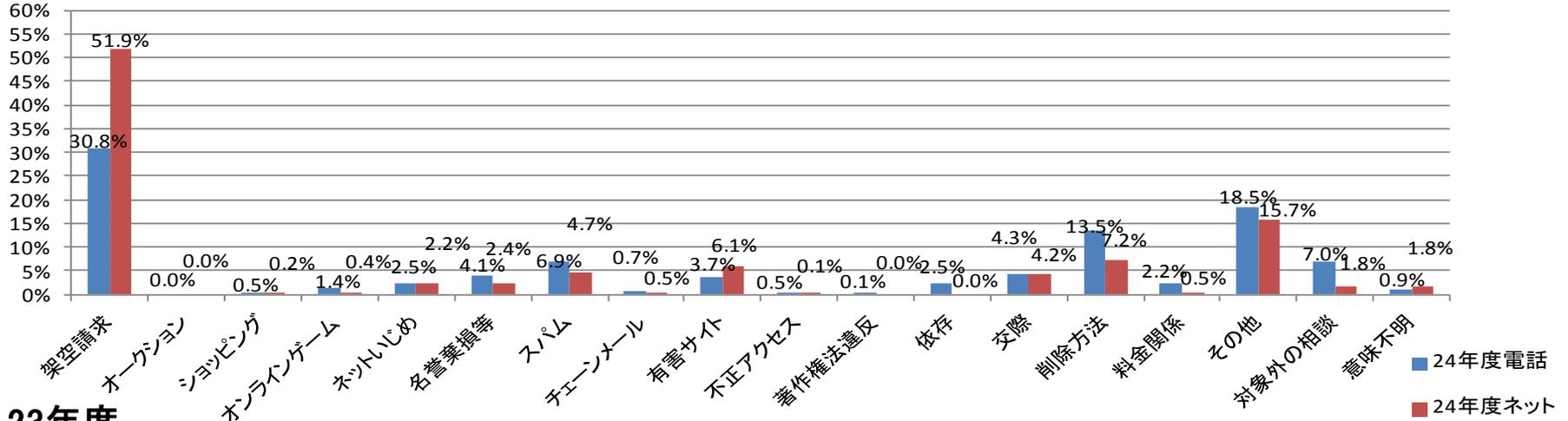
1. 受付方法



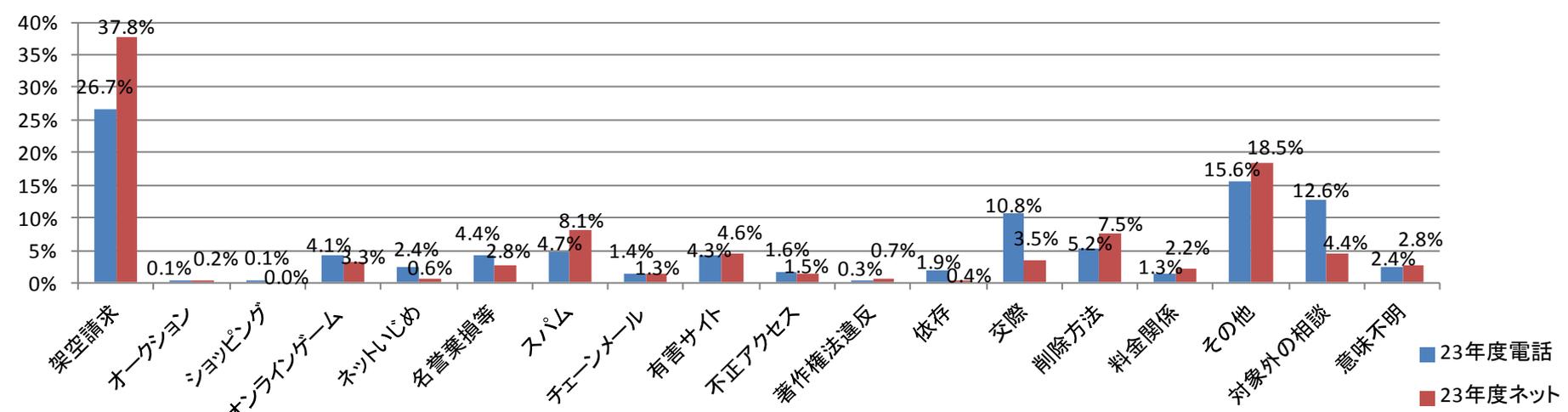
(3) 相談内容別(23年度との比較)

- ネット相談において、架空請求の割合(37.8%→51.9%)が増加した。
- 電話相談において、削除方法の割合(5.2%→13.5%)が増加した。

24年度



23年度



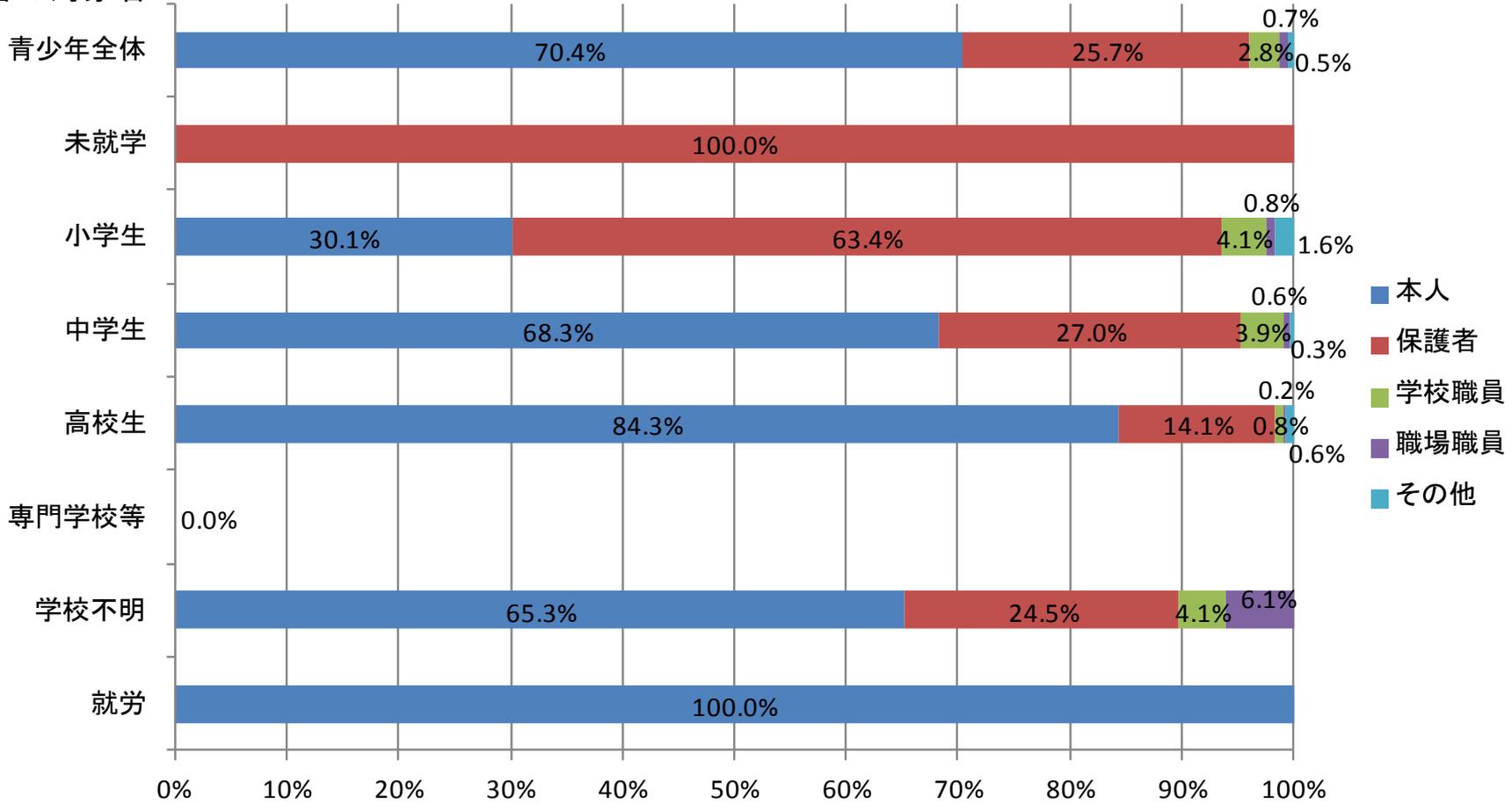
2. 相談者



(1) 青少年にかかると相談

■ 年齢が上がるにつれ、本人からの相談の割合が多くなり、未就学と小学生を除く分類で本人からの相談が半数を超えた。

相談内容の対象者

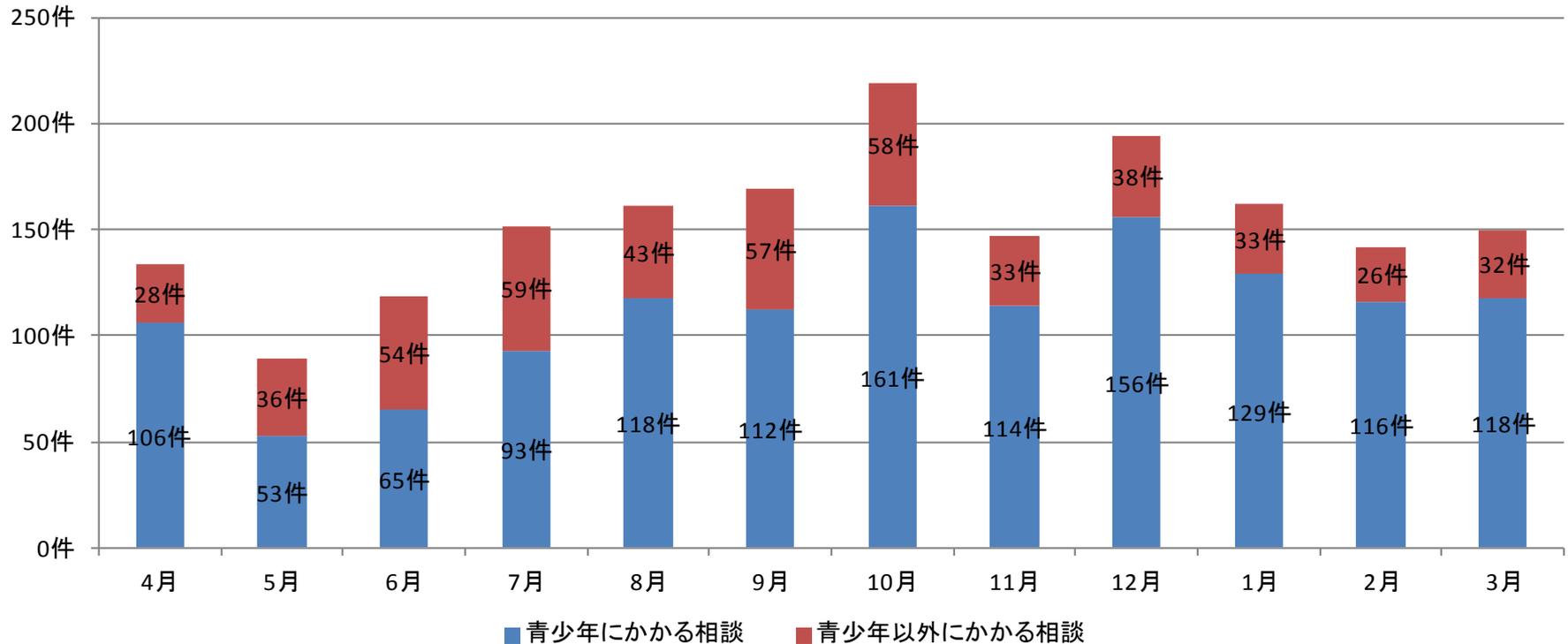


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

■全体の相談件数は1,838件。8月以降に青少年にかかる相談が増加した。



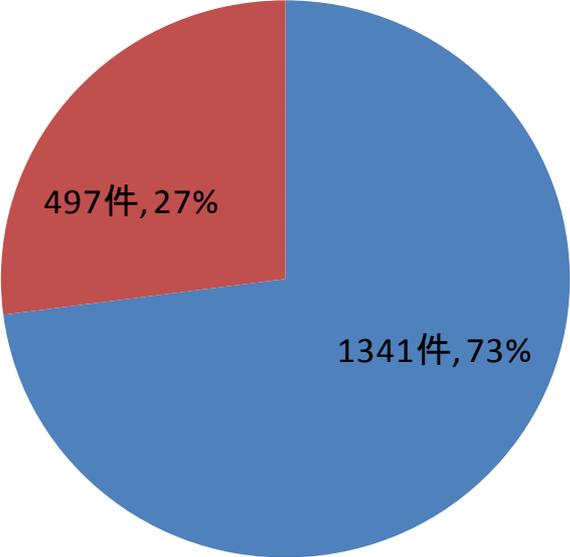
3. 相談件数



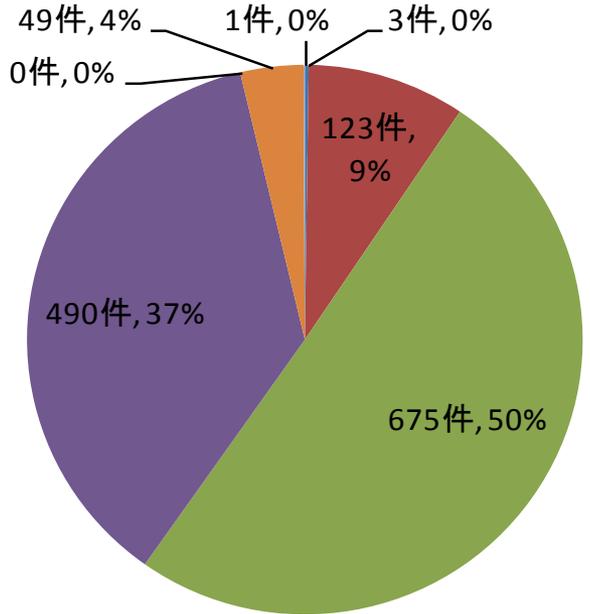
(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,341件(73%)、青少年以外にかかる相談は497件(27%)。
- 青少年にかかる相談のうち高校生の相談が490件(37%)、中学生が675件(50%)、小学生が123件(9%)であった。中学生にかかる相談が半数を占めた。

相談全体
1,838件



青少年にかかる相談
1,341件



■ 青少年にかかる相談 ■ 青少年以外にかかる相談

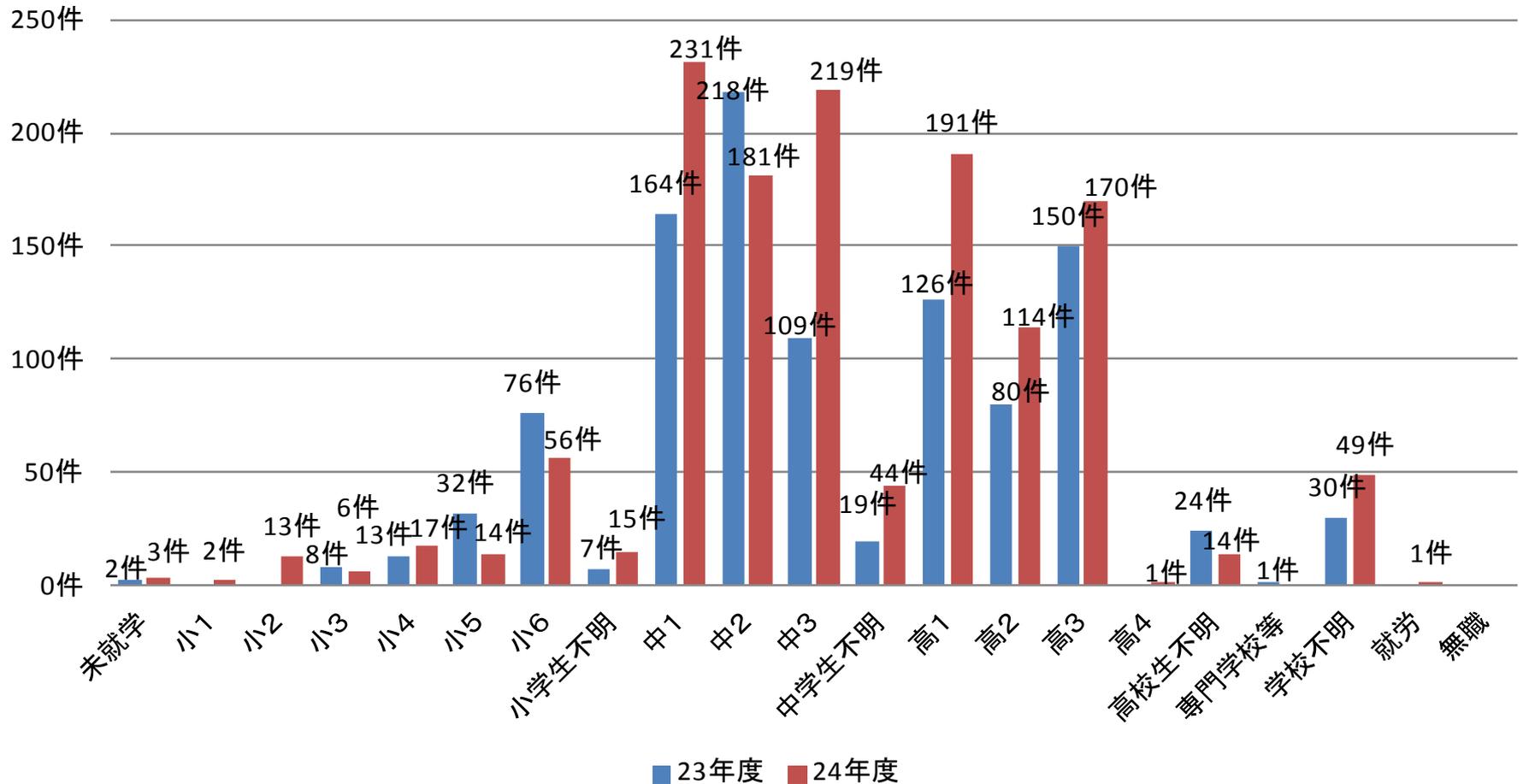
■ 未就学にかかる相談 ■ 小学生にかかる相談
■ 中学生にかかる相談 ■ 高校生にかかる相談
■ 専門学校等にかかる相談 ■ 無職・学校不明にかかる相談
■ 就労

3. 相談件数



(3) 青少年にかかる相談／学年別(23年度との比較)

- 23年度は中学2年生にかかる相談がもっとも多く218件であったが、24年度は中学1年生の231件がもっとも多かった。
- 24年度は中学2年生にかかる相談は181件と23年度に比べて減少する一方、中学3年生にかかる相談は倍増した。

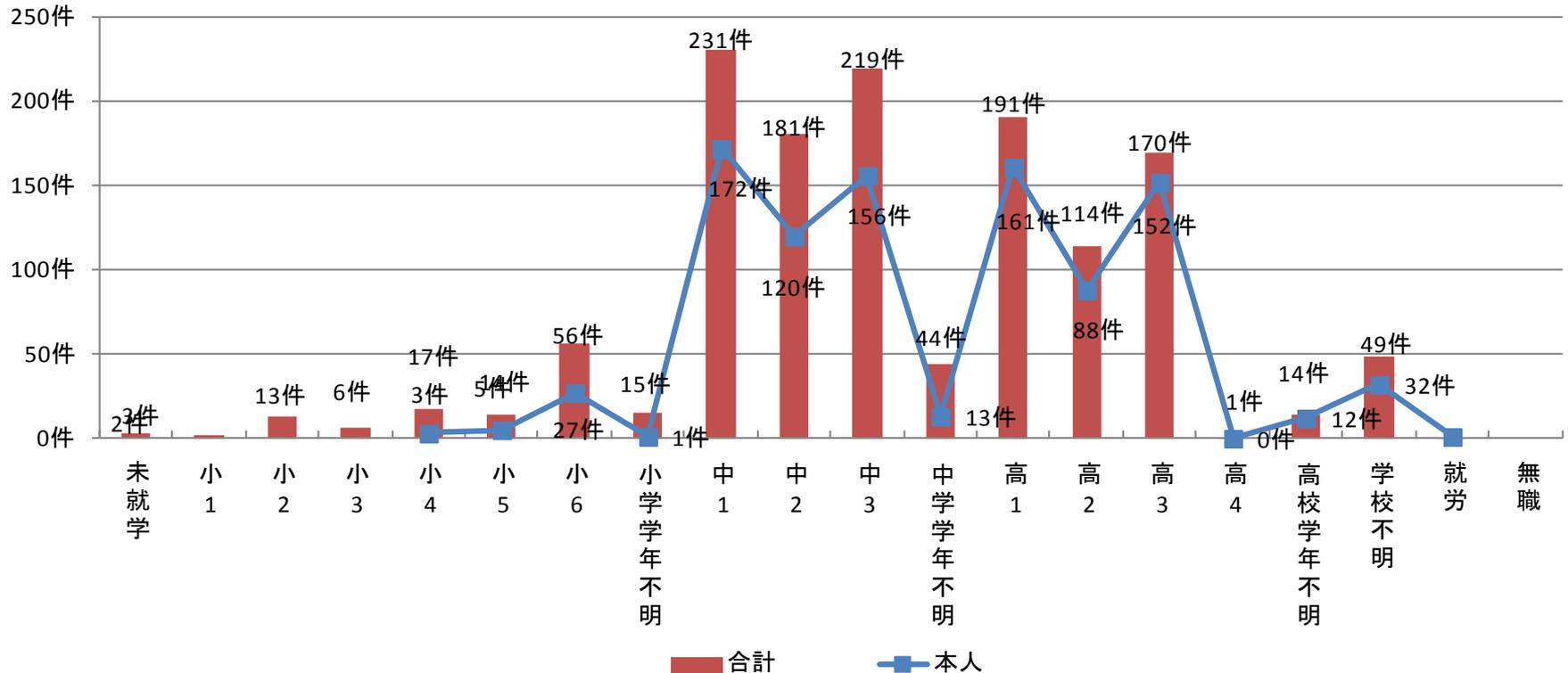


3. 相談件数



(4) 学年別・相談者別

■ 青少年にかかる相談(1,341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になるのは、おおむね中学1年生以上だった。



3. 相談件数



(5) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■24年度の青少年にかかる相談(1,341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。

単位:件

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4	高不明	専門	学校不明	就労	合計
架空請求	3	-	-	-	4	6	28	1	123	102	97	12	92	67	100	0	4	-	18	1	658
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
オンラインゲーム	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	1	-	8
ネットいじめ	-	-	-	-	-	-	1	-	6	3	4	2	2	5	1	-	-	-	1	-	25
名誉毀損等	-	1	-	1	1	-	3	-	1	5	4	2	3	3	5	-	2	-	1	-	32
スパム	-	-	-	-	-	2	1	-	11	6	4	2	5	5	8	-	1	-	1	-	46
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	1	-	6	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	11
有害サイト	-	-	-	-	-	1	8	-	22	2	6	-	9	6	1	-	-	-	1	-	56
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3
依存	-	-	-	-	-	-	1	-	4	2	5	-	6	-	1	-	-	-	-	-	19
交際	-	-	-	-	1	-	-	-	12	17	7	1	12	6	12	-	-	-	1	-	69
削除方法	-	-	-	4	-	-	7	4	6	16	23	13	29	5	15	1	4	-	3	-	130
料金関係	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	1	5	-	3	-	-	-	-	-	14
その他	-	1	11	1	8	3	4	5	30	20	51	8	23	14	22	-	3	-	12	-	216
対象外の相談	-	-	1	-	2	2	1	4	4	3	13	1	3	3	1	-	-	-	6	-	44
意味不明	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2	-	6
合計	3	2	13	6	17	14	56	15	231	181	219	44	191	114	170	1	14	0	49	1	1,341

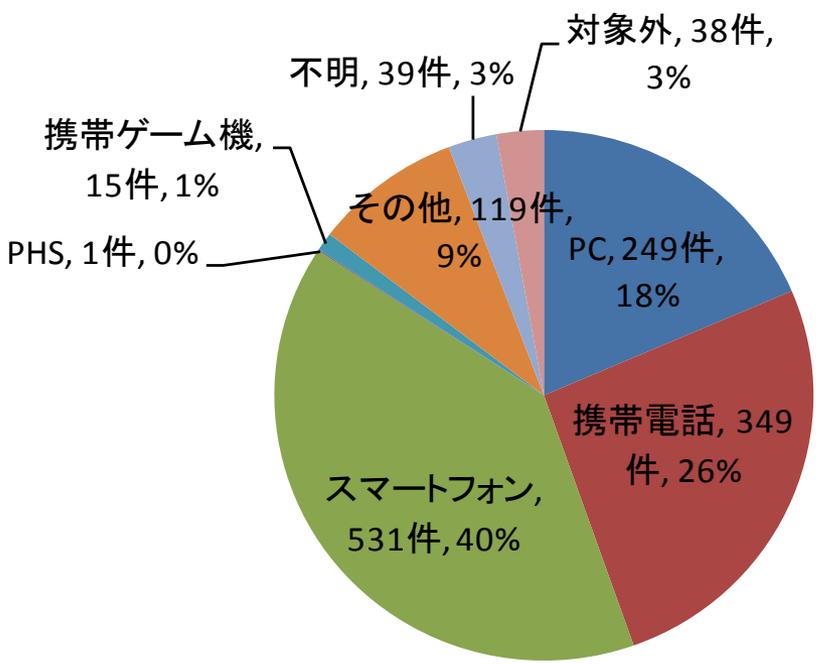
4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,341件)では、使用端末がスマートフォンである相談が4割を占めている。
- スマートフォンにかかる相談がもっとも多く占めたのは24年度の特徴である。

青少年にかかる相談



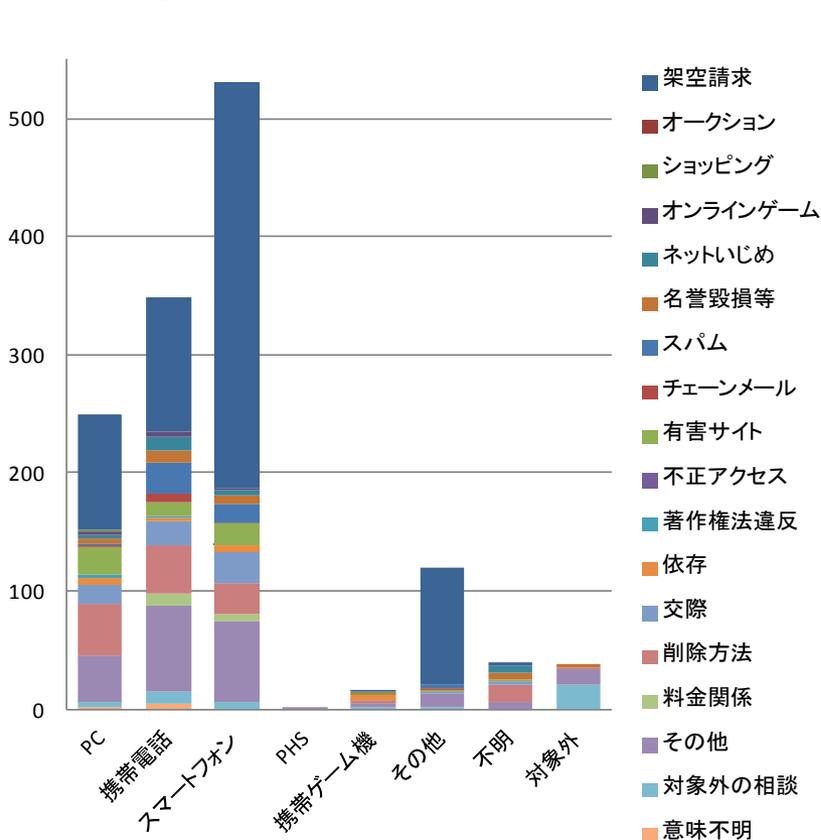
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	143件	89件	11件	4件	2件	249件
携帯	231件	108件	6件	-	4件	349件
スマートフォン	456件	70件	4件	-	1件	531件
PHS	-	1件	-	-	-	1件
携帯ゲーム機	5件	10件	-	-	-	15件
その他	95件	24件	-	-	-	119件
不明	9件	24件	4件	2件	-	39件
対象外	5件	18件	12件	3件	-	38件
合計	944件	344件	37件	9件	7件	1,341件

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(1,341件)では、ほとんどの端末で架空請求がもっとも多かったが、携帯ゲーム機に関しては、依存および削除方法の相談が架空請求の相談よりも多かった。



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	97	114	345	-	1	99	2	-	658
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ショッピング	2	-	-	-	1	-	-	-	3
オンラインゲーム	3	4	1	-	-	-	-	-	8
ネットいじめ	3	12	4	-	-	-	6	-	25
名誉毀損等	4	10	8	-	1	-	6	3	32
スパム	1	27	15	-	-	3	-	-	46
チェーンメール	2	7	1	-	-	1	-	-	11
有害サイト	23	12	18	-	1	1	1	-	56
不正アクセス	-	-	1	-	-	-	-	-	1
著作権法違反	3	1	-	-	-	-	-	-	4
依存	6	3	6	-	3	1	-	-	19
交際	16	21	26	-	1	1	4	-	69
削除方法	44	41	26	-	3	-	14	1	129
料金関係	-	9	5	-	-	-	-	-	14
その他	39	73	69	1	2	12	6	14	216
対象外の相談	5	10	6	-	2	1	-	20	44
意味不明	1	5	-	-	-	-	-	-	6
合計	249	349	531	1	15	119	39	38	1,341

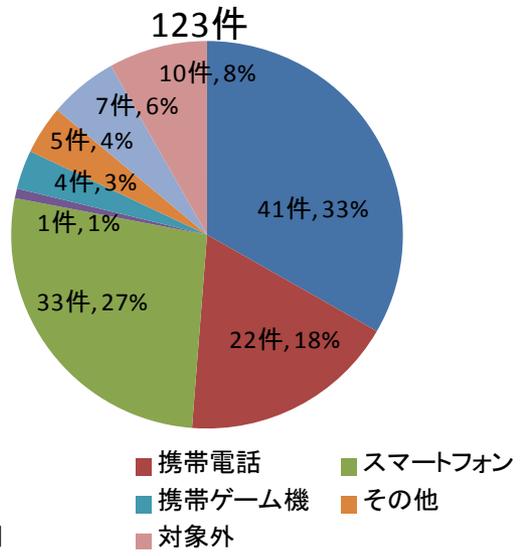
4. 使用端末



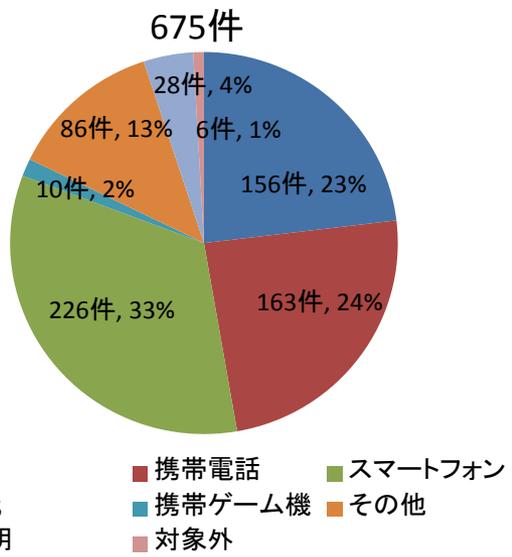
(3) 学校別使用端末

- 小学生にかかると相談は、PC(41件、33%)がもっとも多い。
- 中学生にかかると相談から、スマートフォン(226件、33%)が増加する傾向にある。その他の端末(86件、13%)の割合が多い。
- 高校生にかかると相談では、スマートフォン(260件、53%)の比率が圧倒的に高くなり、PC(42件、9%)の6倍であった。

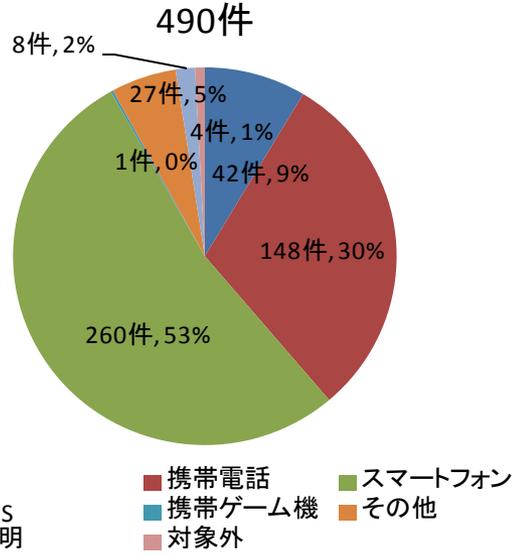
小学生にかかると相談



中学生にかかると相談



高校生にかかると相談

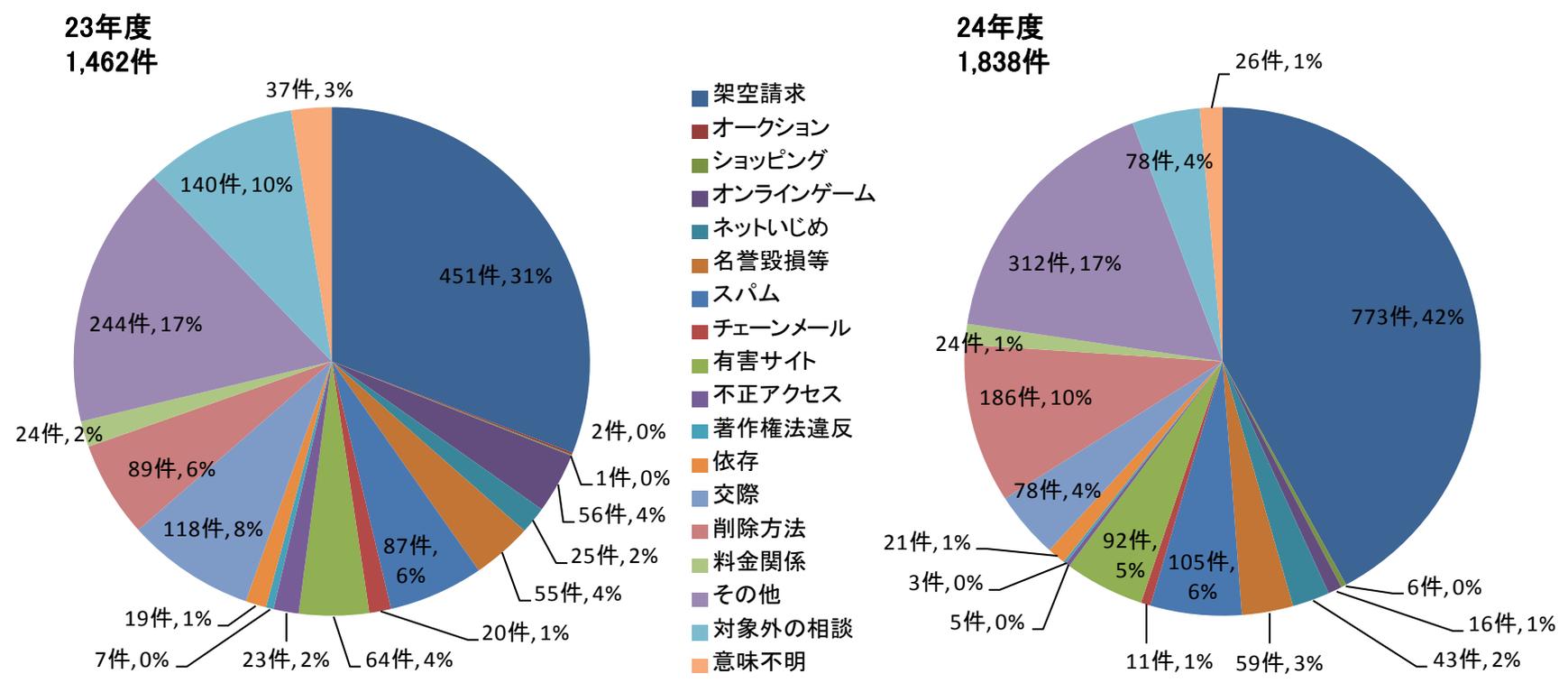


5. 相談内容



(1) 全体(23年度との比較)

- 相談全体(1,838件)の内容別の割合を23年度と比較すると、架空請求(773件、42%)、削除方法(186件、10%)、有害サイト(92件、5%)の相談が、件数・割合ともに増加した。
- オンラインゲーム(16件)、チェーンメール(11件)、交際(78件)の相談は減少した。



5. 相談内容



(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(1,838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

■ 架空請求 773件(42%)

24年度の傾向としては、スマートフォンやタブレット端末でアダルトアプリをインストールしたら電話やメールで高額請求を受けたという相談が増えた。従来の携帯電話と異なり、スマートフォンやタブレット端末は電話会社のフィルタリングを通さずにインターネットに接続できることから、青少年にとってはトラブルに遭いやすい環境が増えたと言える。青少年からの相談に対して、アダルトサイト、出会い系サイトから誘導されたものについては、18歳以上と年齢を偽って入ったことに対して反省を促しつつ、相手に伝わっている個人情報に応じた個別の対処を具体的に教示することを心がけた。従来の携帯電話との違いを意識してもらい、安心・安全なネットの使い方を見直す機会にもらえるよう努めた。

■ 削除方法 186件(10%)

学校裏サイトへの書き込みから、ツイッター、フェイスブック等のSNSに至るまで、さまざまな場所での削除方法の相談に対応した。削除したい内容も、悪口、中傷、フルネーム、メールアドレス、過去のお愛のない発言、動画、画像など、多岐にわたった。また、自分自身でブログやSNSに投稿したにもかかわらず、IDやパスワードを忘れたために情報を消せない、という相談も目立った。一度発信した情報は完全に消すのは難しいことを理解してもらったうえで、可能な限り分かりやすく丁寧に、削除方法を教示することを心がけた。無事に削除されたという連絡も相談者から多数寄せられた。

■ スпам 105件(6%)

利用した覚えのないサイトから料金未納のメールが届いた、突然出会い系サイトからのメールが増えた等の相談が多かった。スパムメールが届いたことで、どこかで自分の個人情報が出ているのではないかと心配する相談も目立った。スパムメールが届く原因はさまざまあることを説明し、今後さらに増やさないためにどのような点に注意してほしいかを説明した。また、迷惑メール防止設定をしても効かないという相談には、迷惑メール防止設定に複数の種類があることや、それらを組み合わせる対処方法も紹介した。

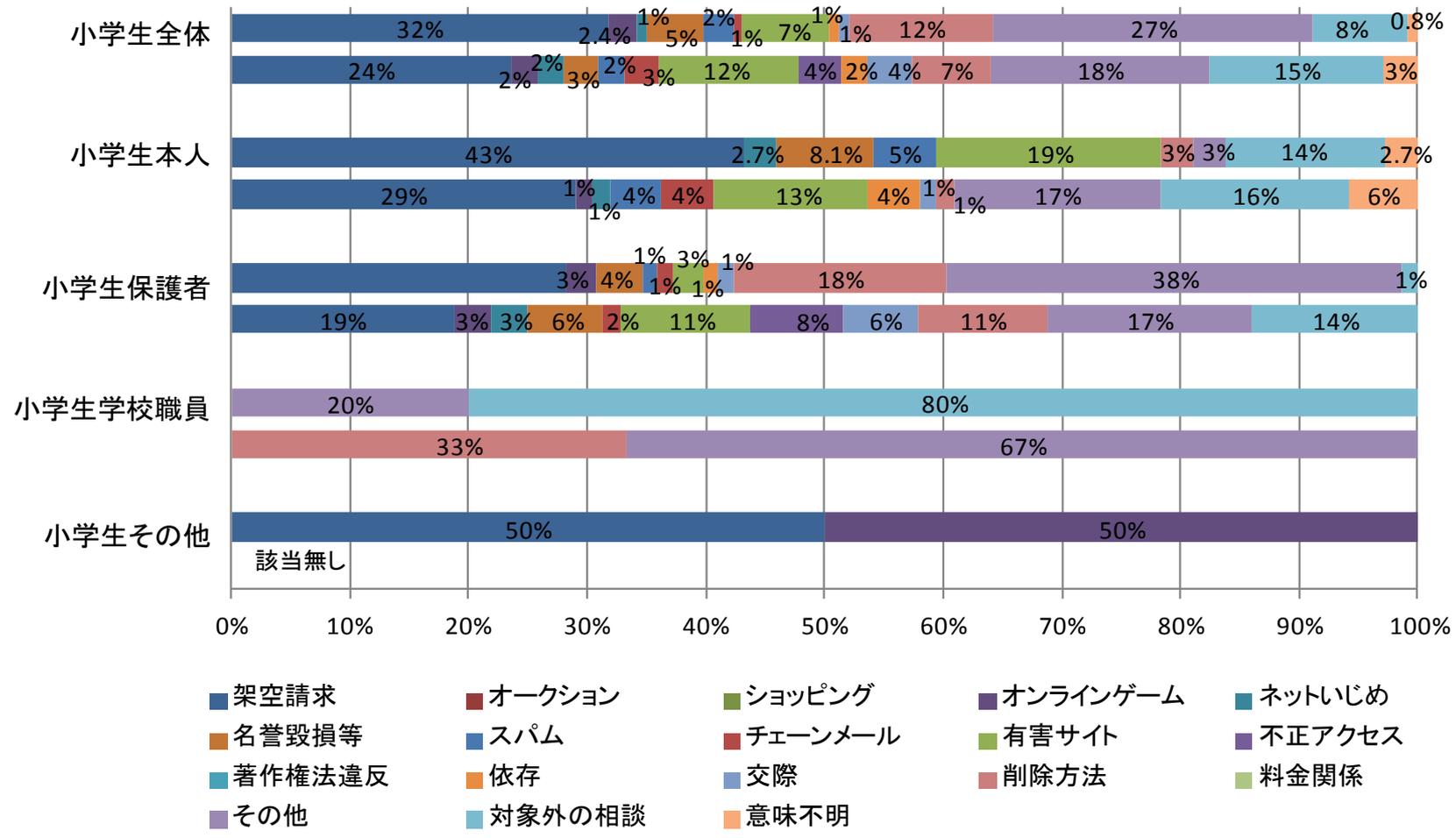
5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(23年度との比較)

■小学生にかかる相談(123件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:24年度
下段:23年度

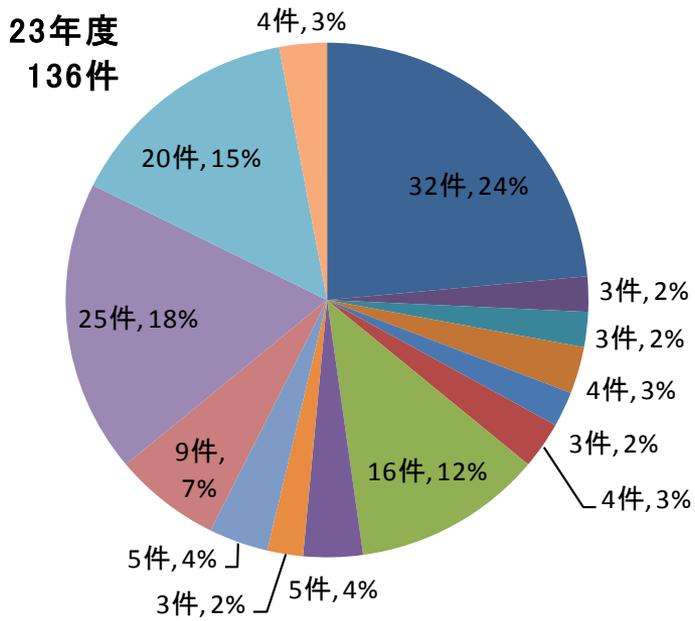


5. 相談内容

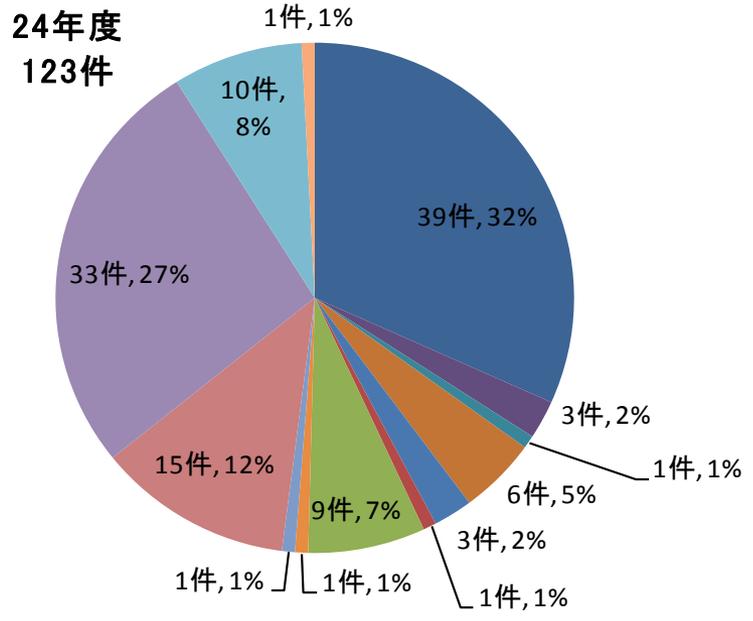


(4) 小学生(23年度との比較)

- 24年度の小学生にかかる相談(123件)は、23年度(136件)に比べ架空請求(32件→39件、24%→32%)、名譽棄損等(4件→6件、3%→5%)、削除方法(9件→15件、7%→12%)が件数・割合ともに増加した。
- チェーンメール(4件→1件、3%→1%)、有害サイト(16件→9件、12%→7%)、交際(5件→1件、4%→1%)は件数・割合ともに減少した。
- 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。



- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名譽毀損等
- スパム
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

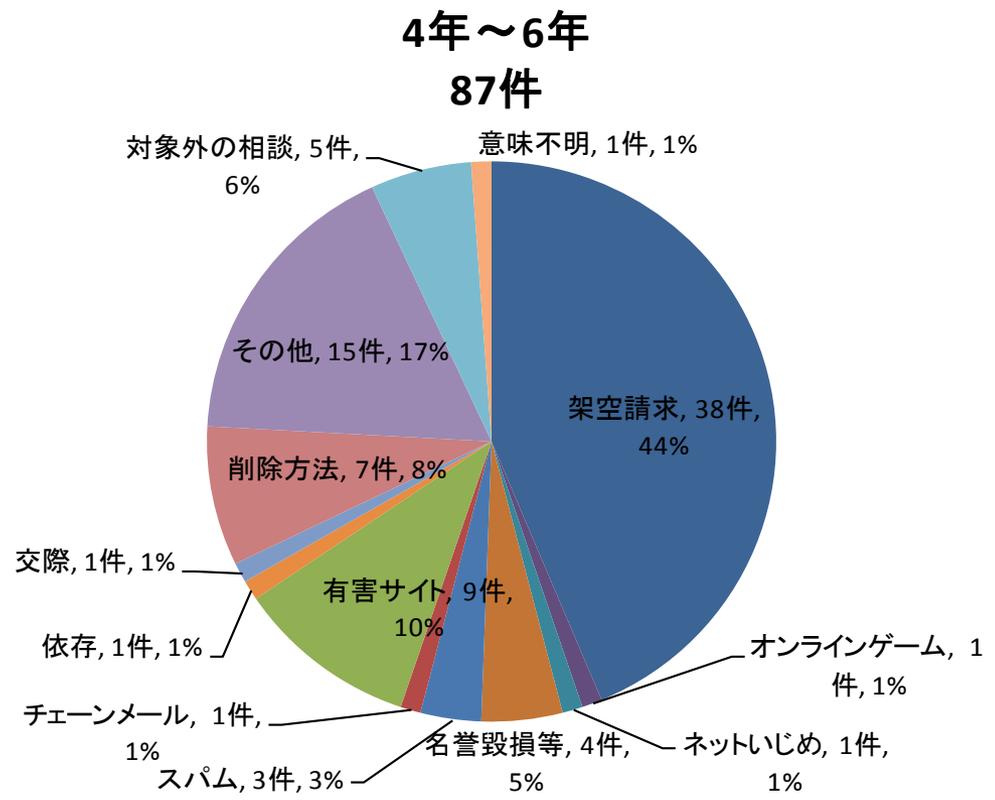
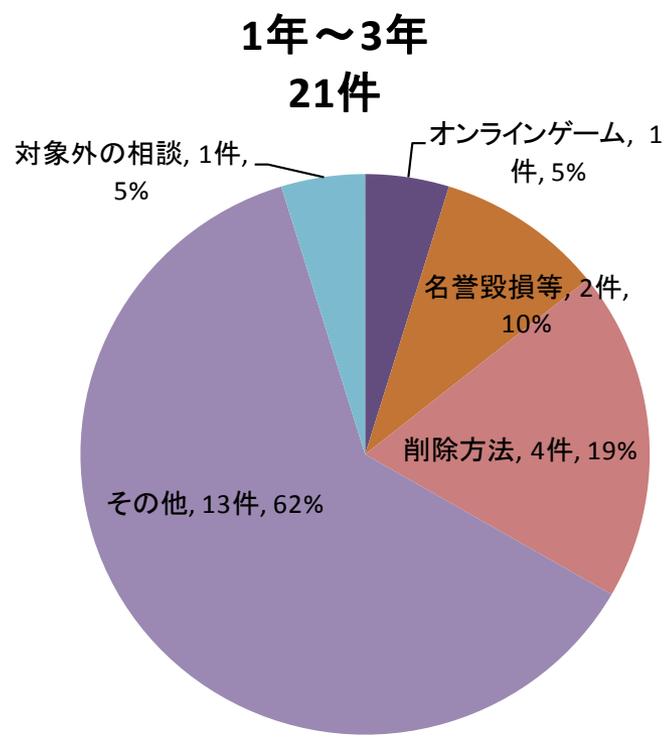


5. 相談内容



(4) -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123件のうち、1年生～3年生にかかる相談は21件、4年生～6年生にかかる相談は87件、学年不明は15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、その他の相談が6割を占めた。そのほとんどが保護者等親族からの相談で、子供のネット、ケータイの利用に関する相談が多かった。
- 4年生～6年生にかかる相談では、架空請求の相談が半数近くを占めた。



5. 相談内容

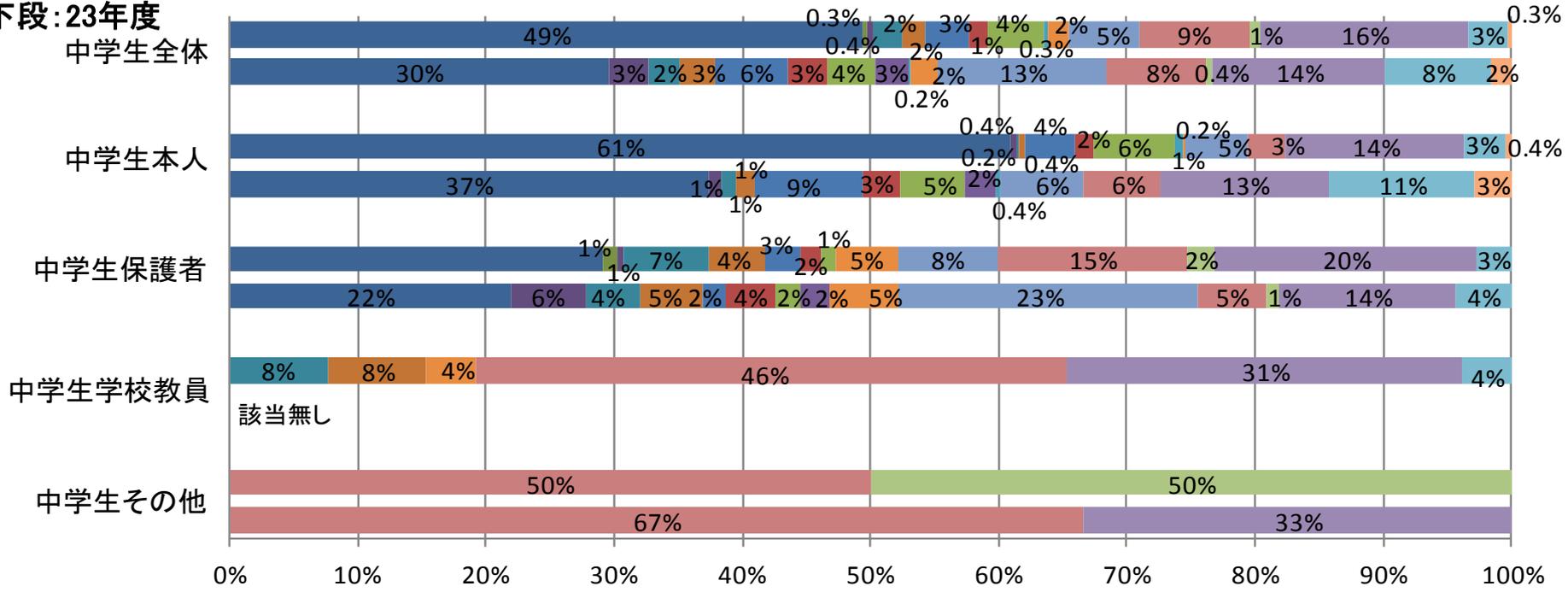


(5) 中学生にかかる相談・相談者別(23年度との比較)

■ 中学生にかかる相談(675件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:24年度

下段:23年度



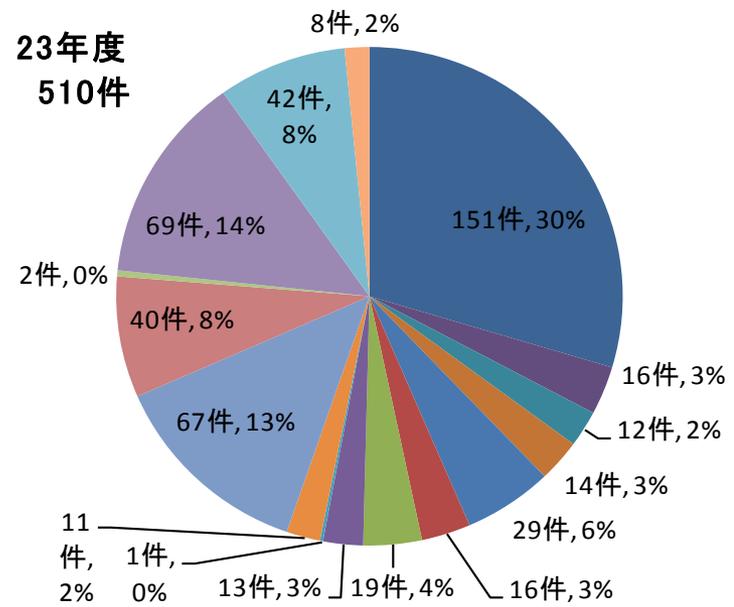
- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スパム
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

5. 相談内容

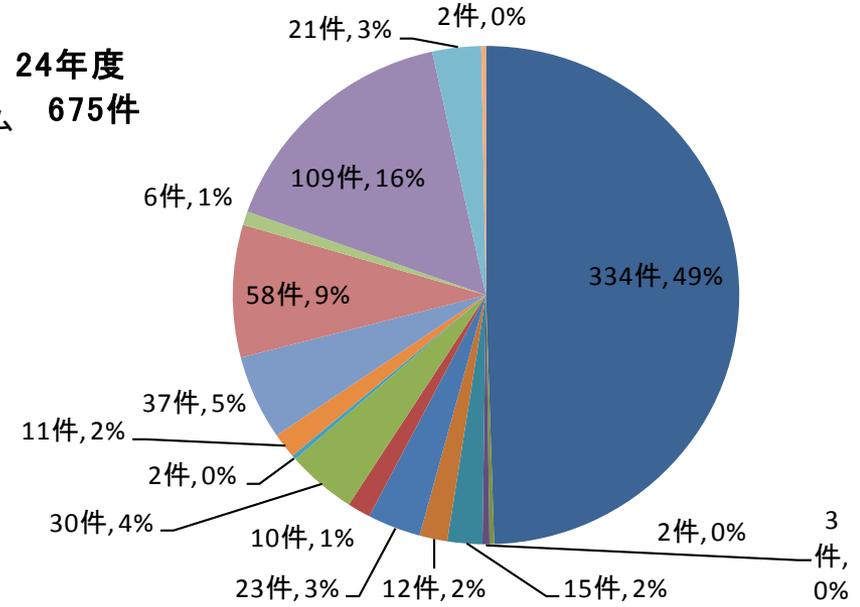


(6) 中学生(23年度との比較)

- 24年度の中学生にかかる相談(675件)は、23年度(510件)に比べ架空請求(151件→334件、30%→49%)と削除方法(40件→58件、8%→9%)が件数・割合とも増加した。特に架空請求は大幅に増加し、相談全体の約5割を占めた。
- その他の相談(69件→109件、14%→16%)も増加した。相談内容としてはウイルス感染の心配、個人情報盗まれていないか心配等、セキュリティに関する相談・質問が多かった。



- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スパム
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明



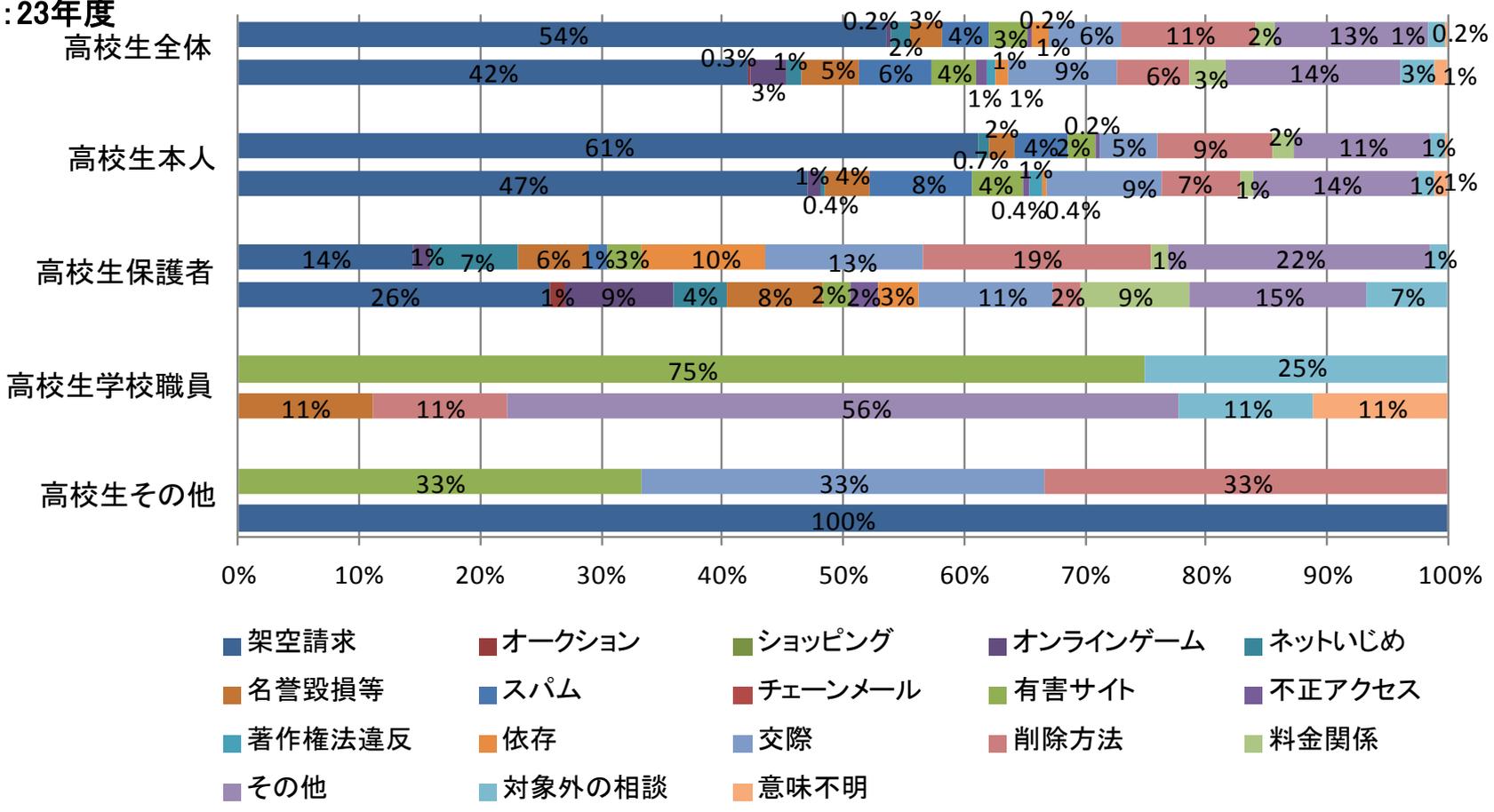
5. 相談内容



(7) 高校生にかかる相談・相談者別(23年度との比較)

■ 高校生にかかる相談(490件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:24年度
下段:23年度

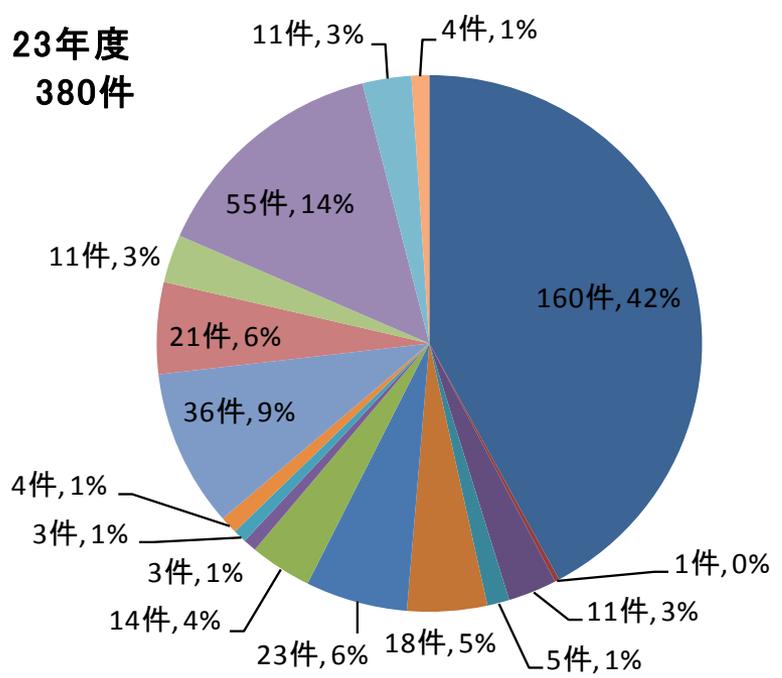


5. 相談内容

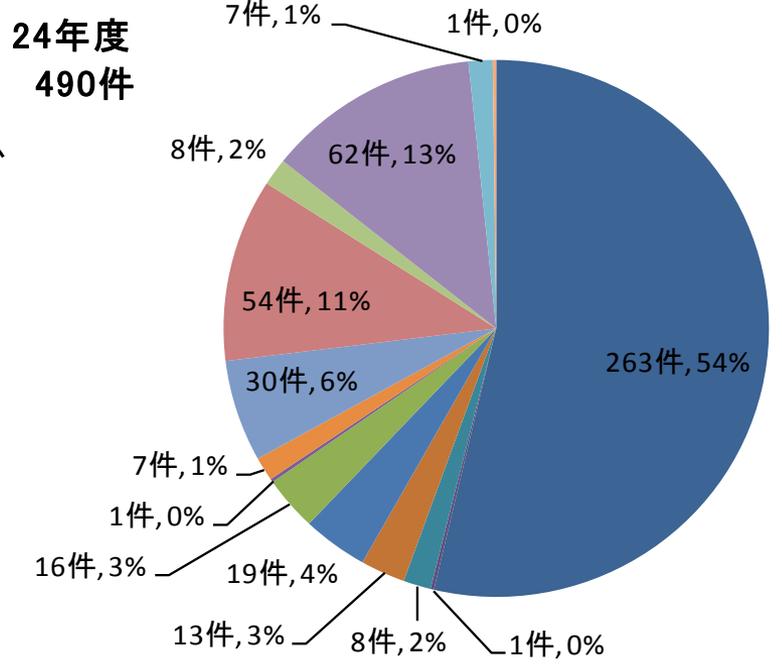


(8) 高校生(23年度との比較)

- 24年度の高校生にかかる相談(490件)は、23年度(380件)に比べ架空請求(160件→263件、42%→54%)、削除方法(21件→54件、6%→11%)、ネットいじめ(5件→8件、1%→2%)が件数・割合とも増加した。特に架空請求は大幅に増加し、相談全体の5割を超えた。
- 他の内容項目については、件数・割合ともに大きな変化は見られない。



- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スパム
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明



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(1,341件)は、架空請求の相談がもっとも多い(658件、49%)。
- ・小学生にかかる相談(123件)、中学生にかかる相談(675件)、高校生にかかる相談(490件)ともに、架空請求の割合がもっとも高い(小学生32%、中学生49%、高校生54%)。
- ・スマートフォンを使用していてトラブルに遭ったという相談が全体の40%を占めており、今後も増えることが予想される。

■小学生

- ・小学生にかかる相談では、架空請求(39件、32%)、削除方法(15件、12%)の相談が多い。

■中学生

- ・中学生にかかる相談の件数(675件)は、高校生にかかる相談(490件)よりも圧倒的に多い。
- ・内容項目については、架空請求(334件、49%)、削除方法(58件、9%)の相談が多い。

■高校生

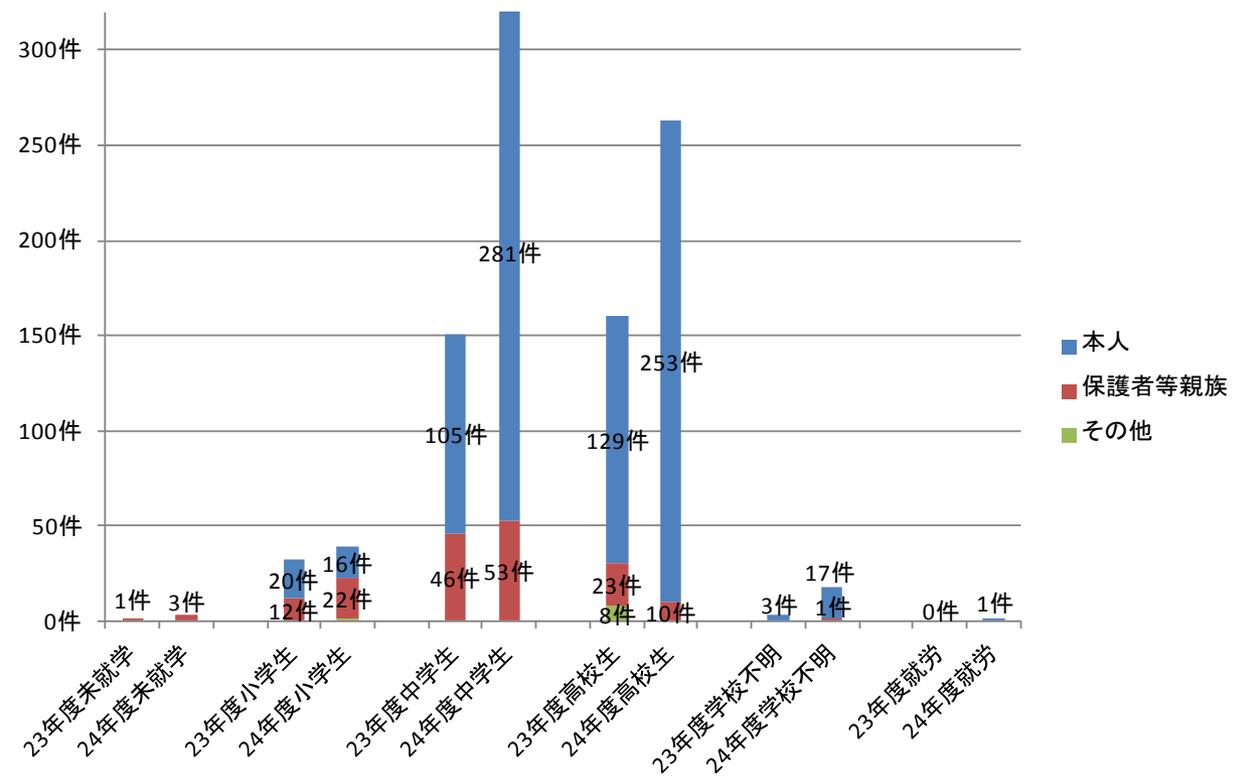
- ・高校生にかかる相談では、架空請求(263件、54%)が半数を超えている。また、削除方法(54件、11%)の相談の増加が目立つ。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(23年度との比較)

- どの学年についても、架空請求の相談は多く(658件)、23年度(347件)と比較しても、相談件数は増加している。
- 中学・高校生では、本人からの相談が圧倒的に多く、親に内緒で相談をしてくる青少年も多かったです。
- 未就学児にかかる相談は、23年度同様にネットに接続できる端末を置いていたら子供が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、架空請求サイトに接触してしまう例であった。

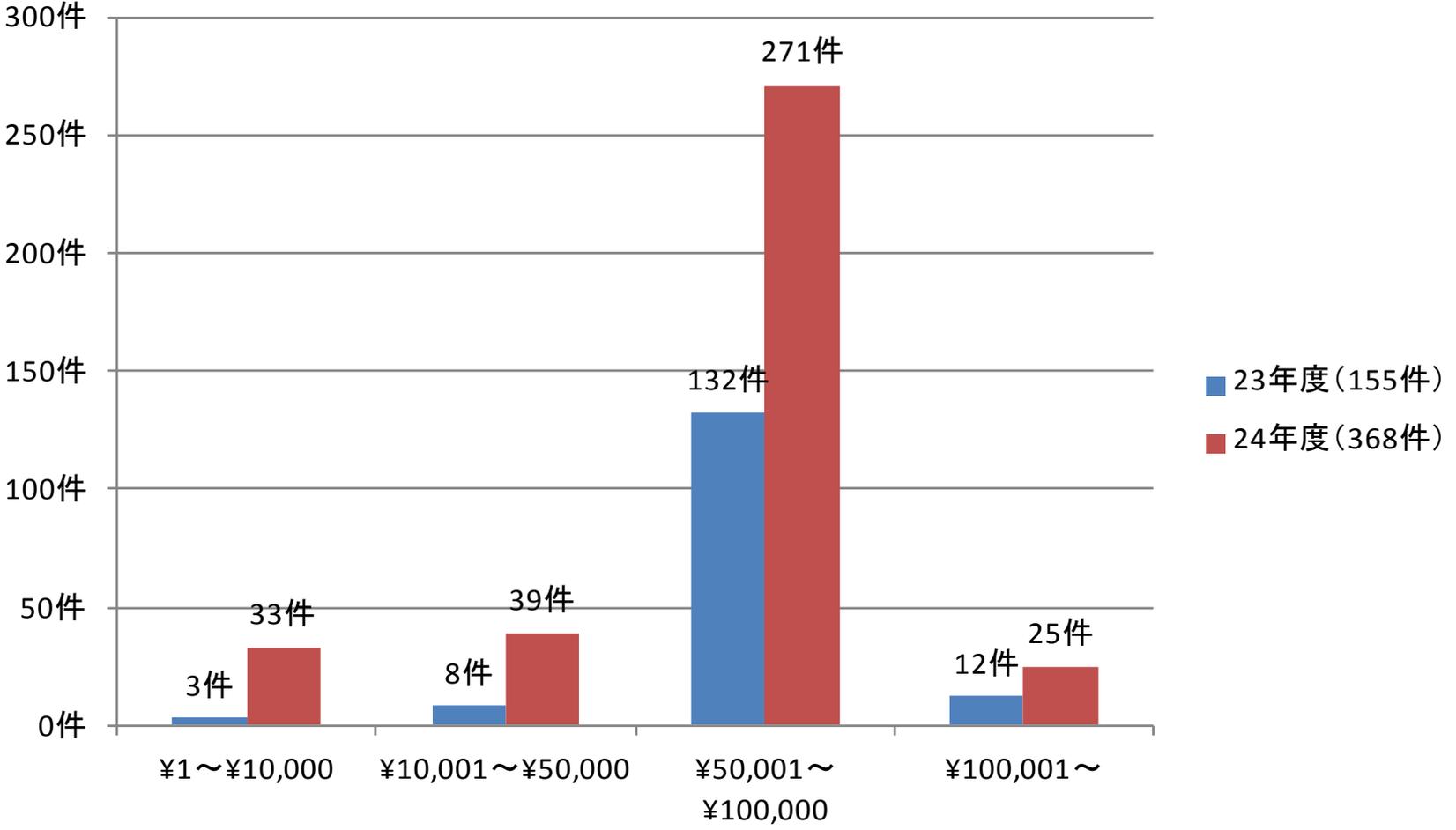


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(23年度との比較)

- 請求された金額の聞き取りができた中では、23年度(155件)、24年度(368件)ともに ¥50,001～¥100,000を請求されたケースが多い。
- 具体的な金額では、23年度、24年度ともに、90,000円台がもっとも多く、少額を請求するケースは少ない。



6. 架空請求



(3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

- 24年度の金額が聞き取れた(368件)の上位に注目すると高額な金額がほとんどであり、30万円が最高額であった。
- 9万円台を請求するケースがほとんどであり、全て同じサイトではないがドメインを変えているだけで、内容は同じ、もしくは、ほとんど同じようなものが多数存在していた。

順位	金額	件数	順位	金額	件数
1位	¥90,000	95件	11位	¥50,000	5件
2位	¥99,800	58件	12位	¥6,000	4件
3位	¥60,000	32件	12位	¥300,000	4件
4位	¥30,000	27件	13位	¥7,000	3件
5位	¥99,000	19件	13位	¥10,000	3件
6位	¥5,000	18件	13位	¥55,000	3件
7位	¥100,000	15件	14位	¥7,000	2件
7位	¥180,000	15件	14位	¥9,800	2件
8位	¥65,000	13件	14位	¥98,500	2件
8位	¥98,000	13件	15位	¥1,970	1件
9位	¥70,000	7件	15位	¥12,000	1件
10位	¥36,000	6件	15位	¥7,500	1件
10位	¥85,000	6件	15位	¥98,800	1件
10位	¥99,500	6件			
10位	¥150,000	6件			
				合計	368件

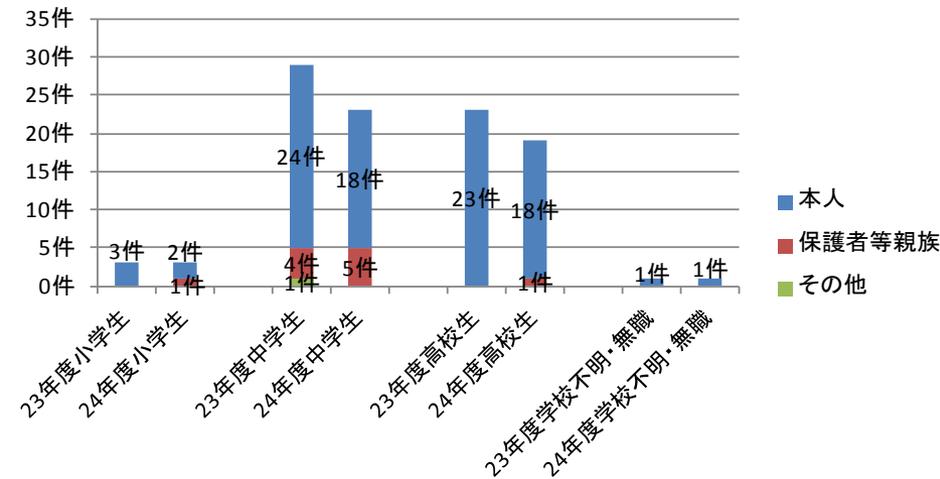
7. 迷惑メール



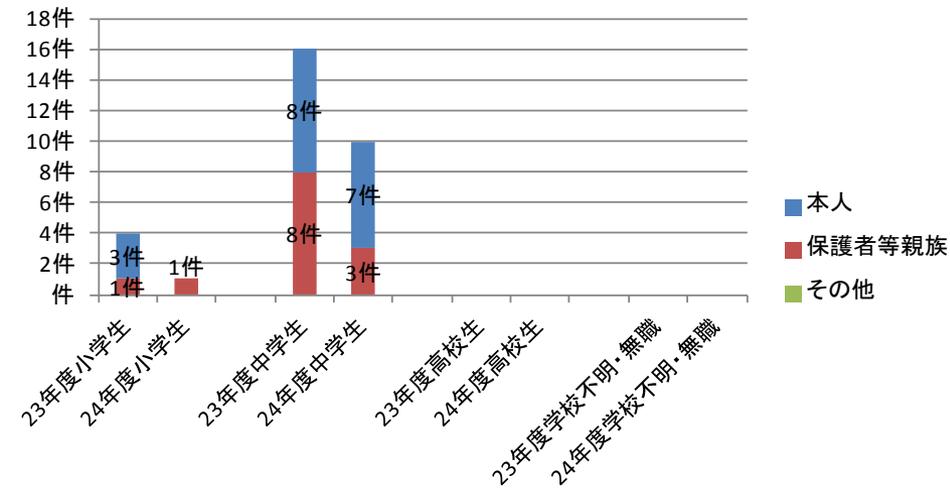
(1) 青少年にかかる相談・学校別(23年度との比較)

- スпамメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルと分類した。
- スпамメールは23年度の56件に対し、24年度は46件と減少した。
チェーンメールは23年度の20件に対し、24年度は11件と減少した。
- チェーンメールは23年度と比較すると小学生の相談が減少しており、高校生の相談は23年度同様に0件となり、件数は半数程度減少している。

スパムメール



チェーンメール

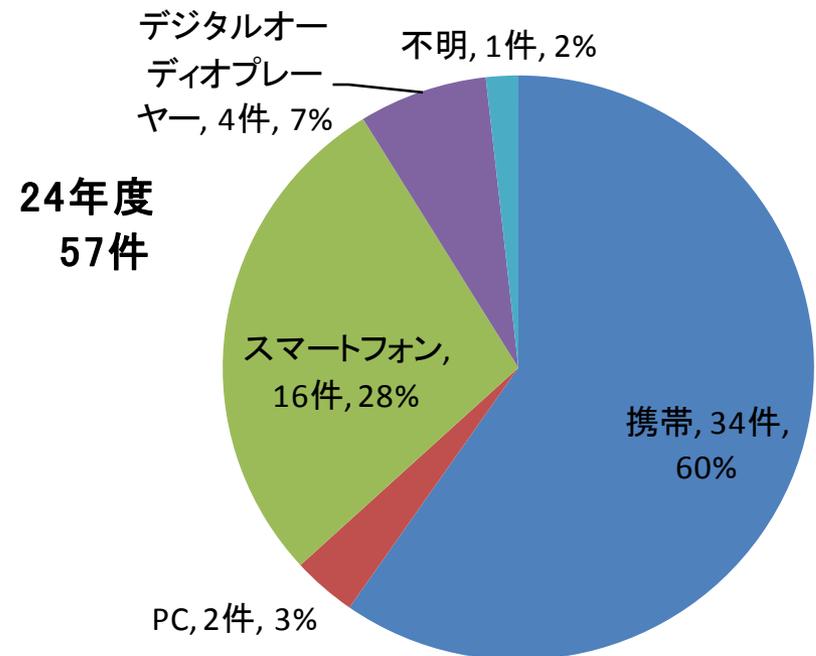
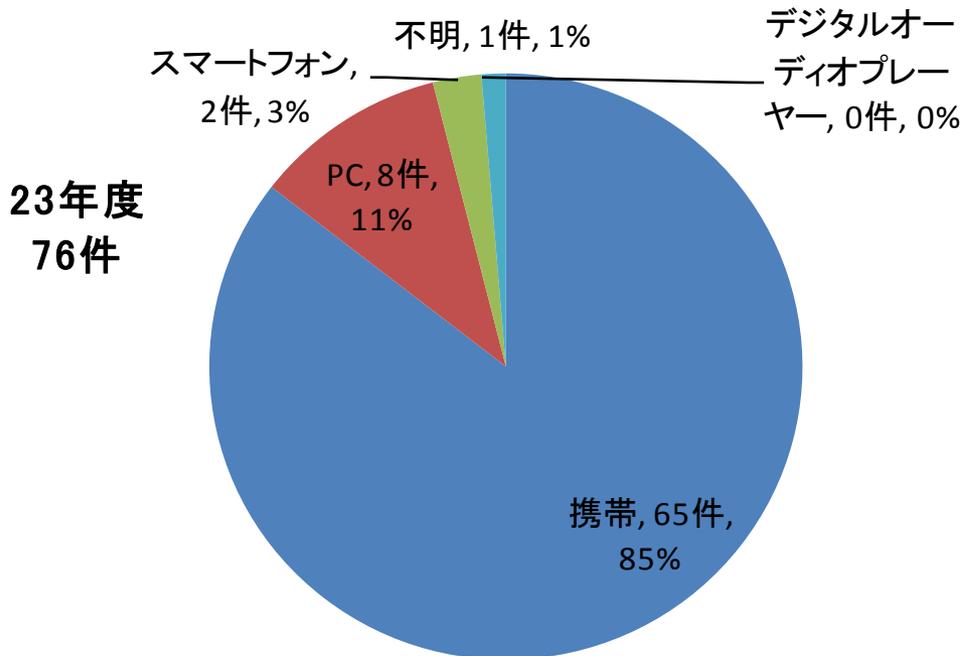


7. 迷惑メール



(2) 青少年にかかる相談・端末別(23年度との比較)

- 23年度は携帯電話が85%であったのに対し、24年度は60%と減少している。
- 23年度で3%であったスマートフォンは、28%と大幅に増加している。
- デジタルオーディオプレーヤーは、23年度は0%であったが、24年度は7%と増加している。
- 以上のことから、青少年がインターネットに接続するのに利用している端末が多様化していることがわかる。

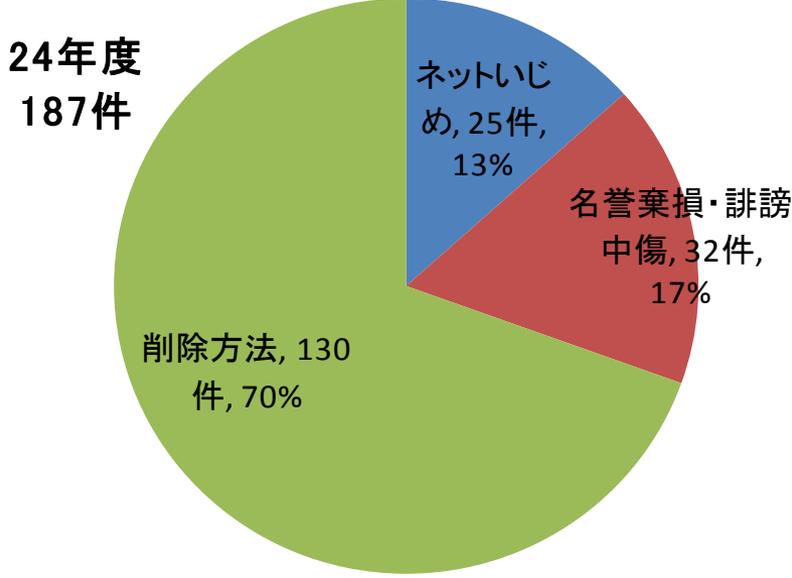
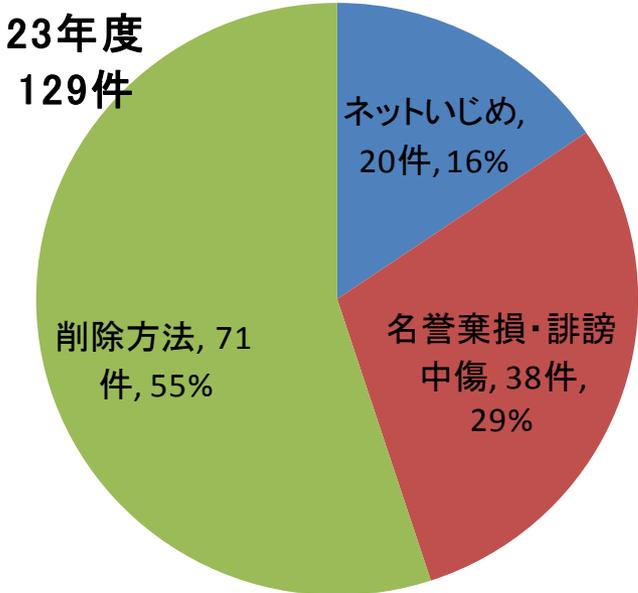


8. ネット上の書き込みトラブル



(1) 青少年にかかる相談・内容別(23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。
- 23年度と比較すると、名誉棄損・誹謗中傷が減少し、削除方法の割合が増加している。削除方法については、自分について書き込まれた情報を消したい、第三者の情報を書き込んでしまったなど被害者・加害者以外にも、自分の書き込んだ情報を消したいという相談など様々である。
- ブログ・SNSをはじめ、情報を発信して構築していくサービスが沢山あるなかで、安易に情報を発信してしまった結果、何らかのトラブルになるケースが増えているようである。



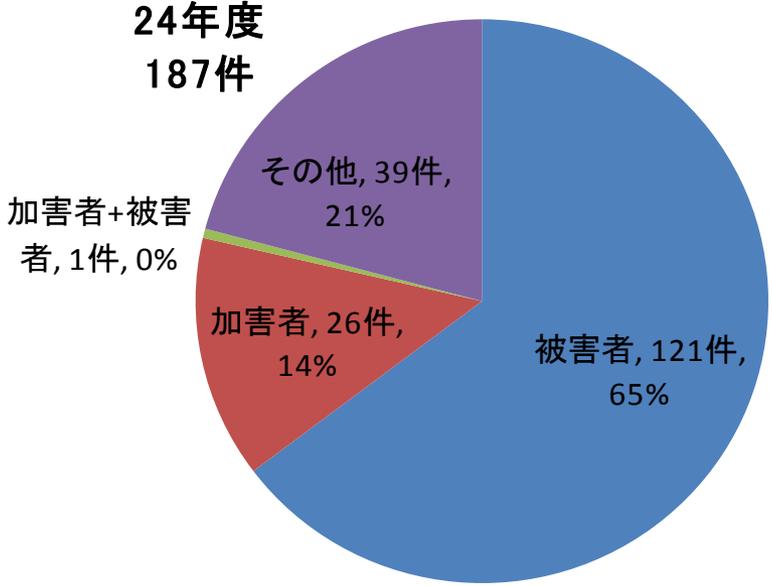
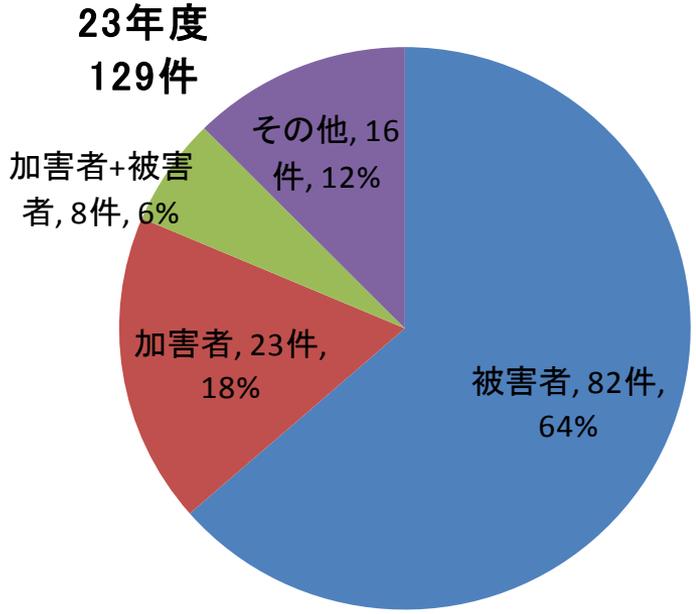
8. ネット上の書き込みトラブル

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(23年度との比較)

- 24年度(187件)と23年度(129件)の被害・加害の割合を比較しても、ほとんど変わりはないが、その他の相談が10ポイント程度増えている。
- 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が、ほとんどであり、SNSのプロフィールや写真、投稿など、後に個人が特定できそうだとすることに気が付いて消したいというものが多数あった。

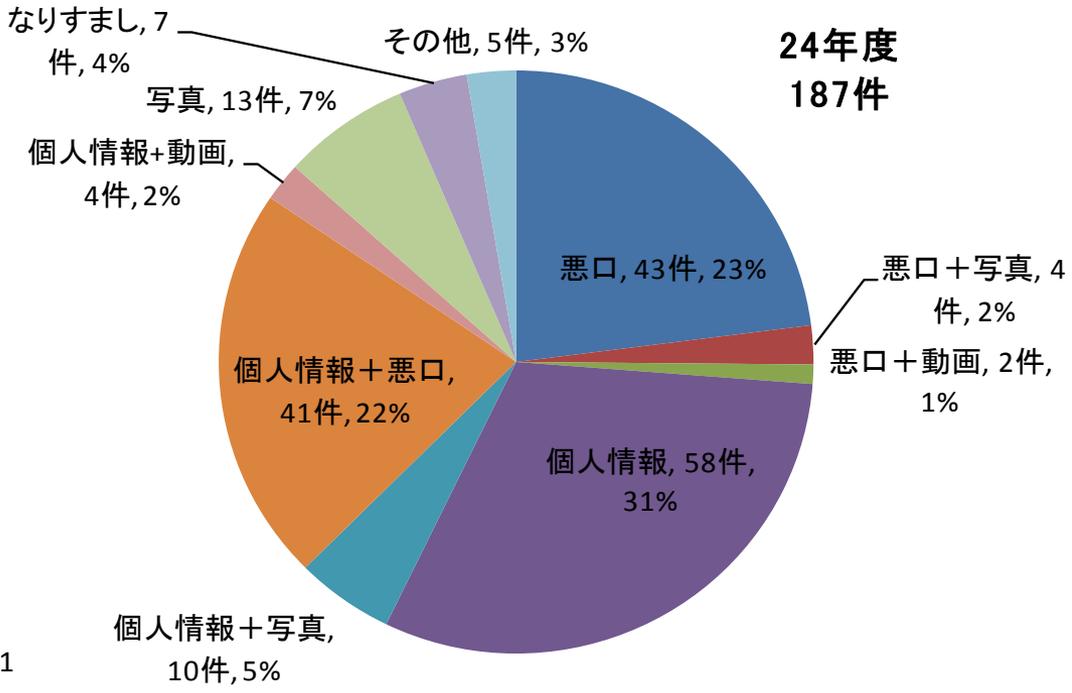
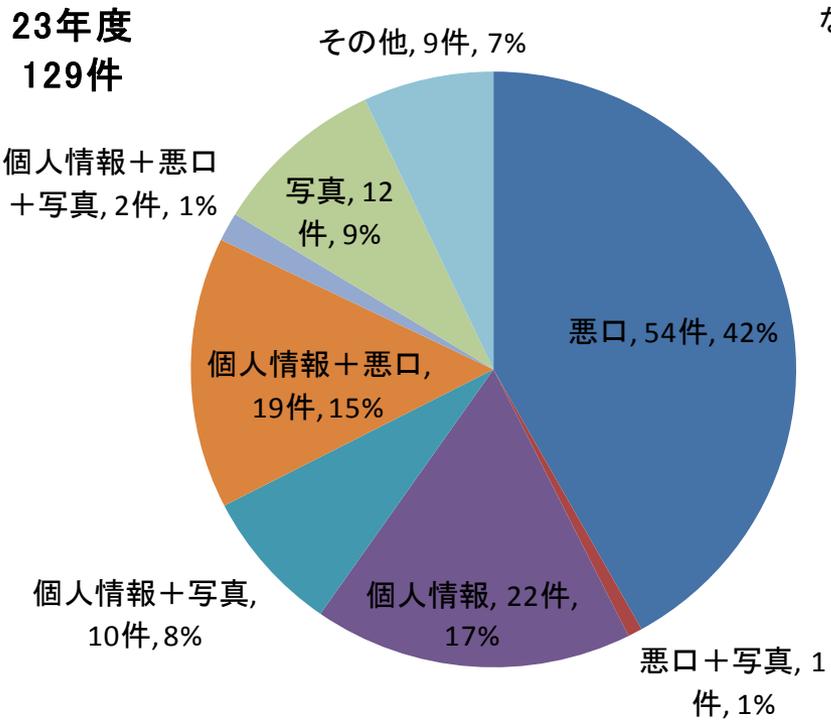


8. ネット上の書き込みトラブル



(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(23年度との比較)

- 24年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(187件)において書き込みの内容を分類したところ、もっとも多かったのは、個人情報(58件、31%)であった。
- 23年度(129件)との比較では、書き込み内容が多様化している。

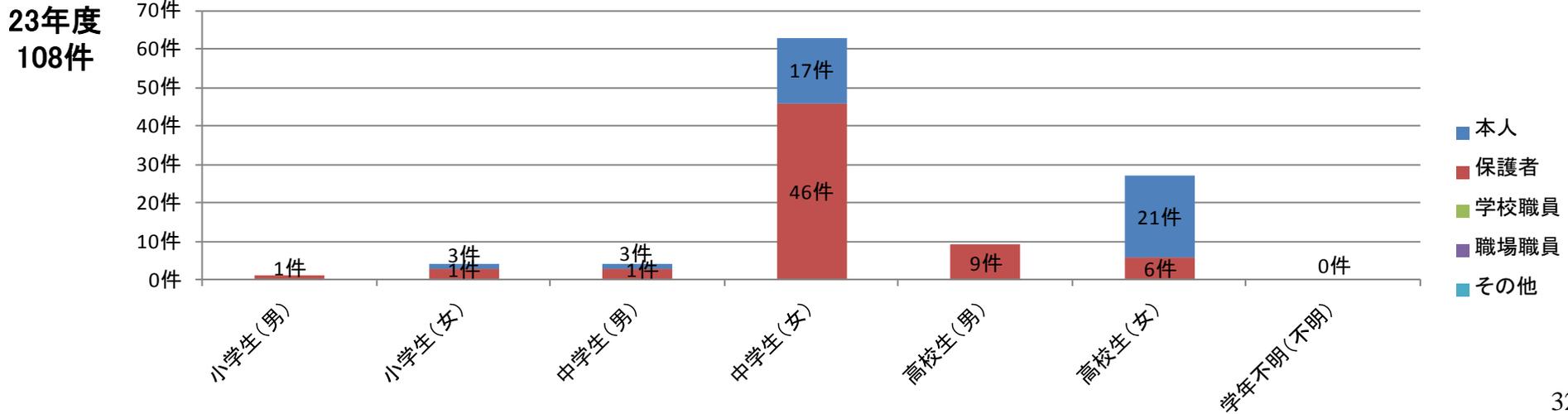
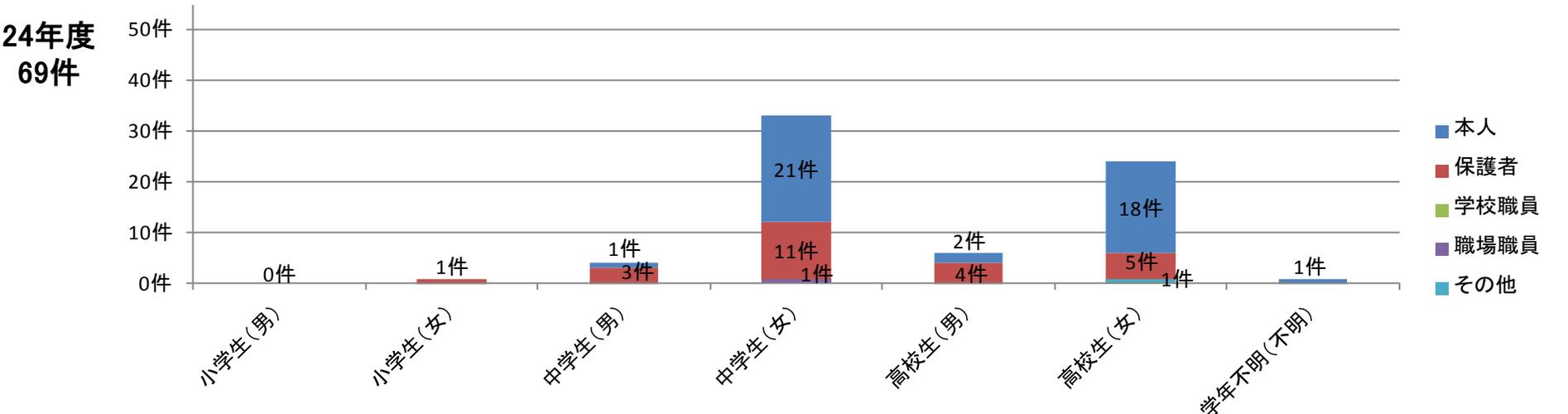


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(23年度との比較)

- 24年度の青少年にかかる交際トラブル(69件)の当事者は、23年度(108件)同様に中学生女子がもっとも多く(33件)、次いで高校生女子(24件)、高校生男子(6件)であった。
- 男女別では、女子のトラブル(58件)の方が男子(10件)より圧倒的に多い。



9. 交際

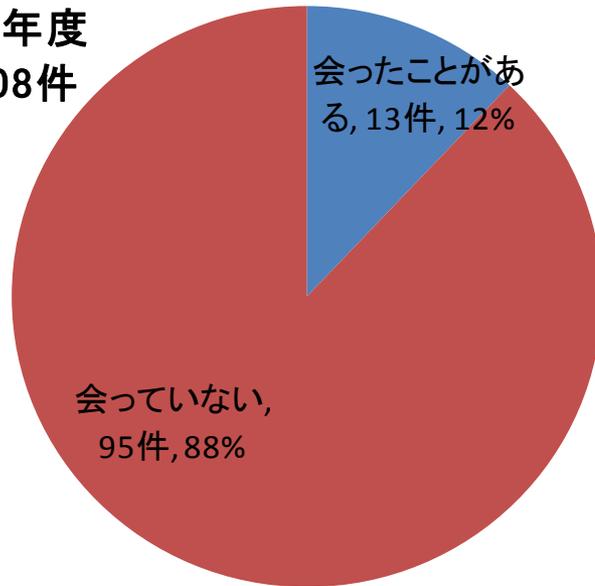
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



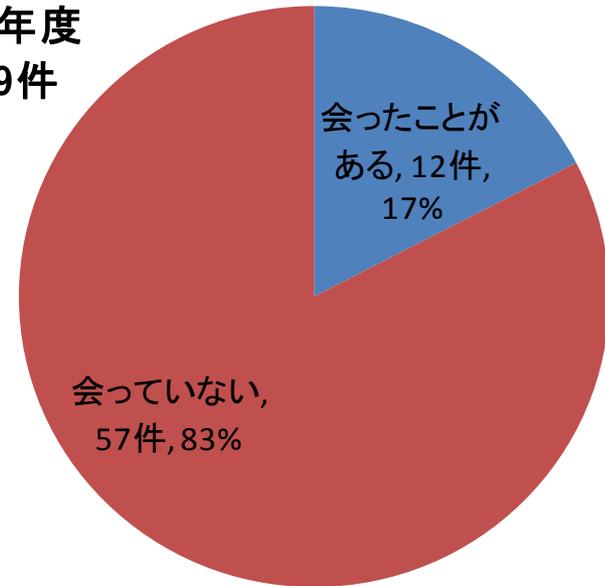
(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(23年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(69件)のうち、実際に会ったことがあるのは12件、17%であった。
- 23年度(108件)は会ったことがある割合は12%であったが、24年度は17%と微増している。
- 交際に関するトラブルについて、インターネットで知り合うのは一つのきっかけではあるが、大きなトラブルになる可能性もあることを保護者は子供に認識させる必要がある。そのためにも、保護者と子供との間で日頃からコミュニケーションをとり、話し合える関係を保つことが重要である。

23年度
108件



24年度
69件

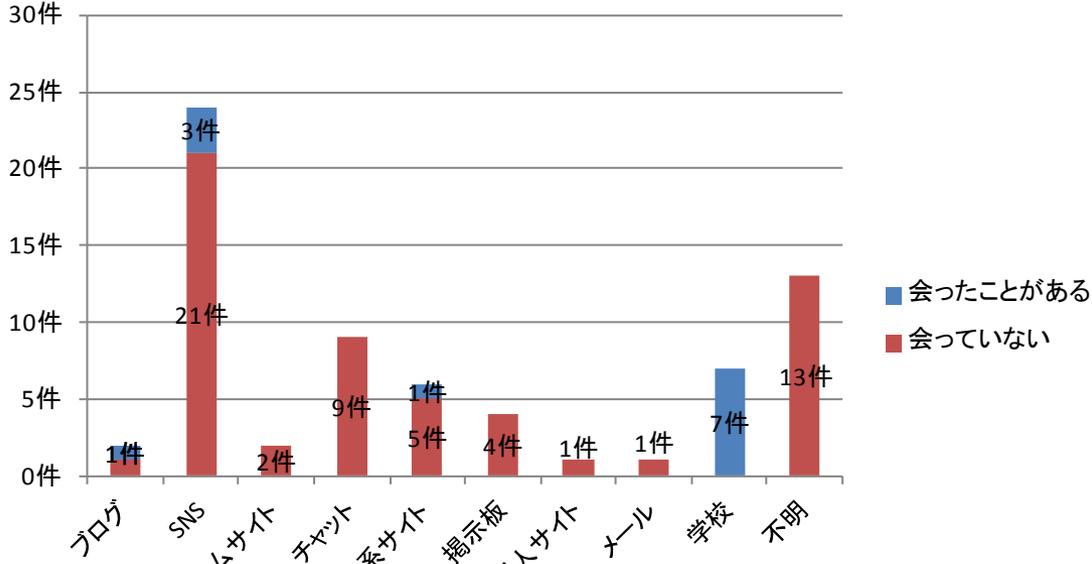
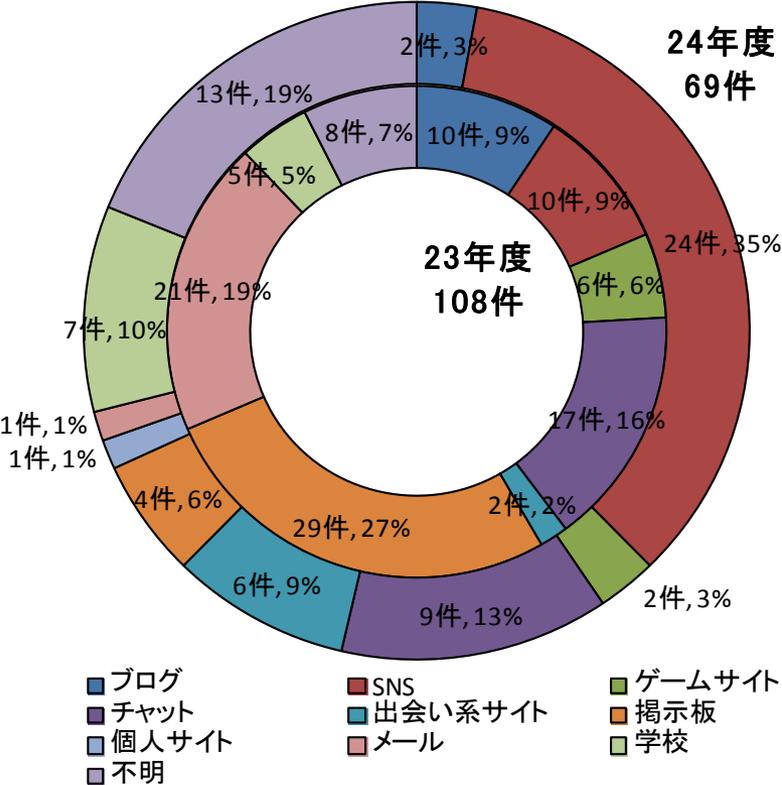


9. 交際



(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(23年度との比較)

- 青少年の交際トラブルの相談(69件)において、知り合ったきっかけは、SNS(24件、35%)、学校(7件、10%)となっている。
- 23年度と比較すると、SNSが大幅に増え、23年度に多かった、掲示板やメールが減っていることから、利用するコミュニケーションツールにも流行があることがわかる。また、スマートフォンの普及によって、SNSが利用しやすくなったとも考えられる。

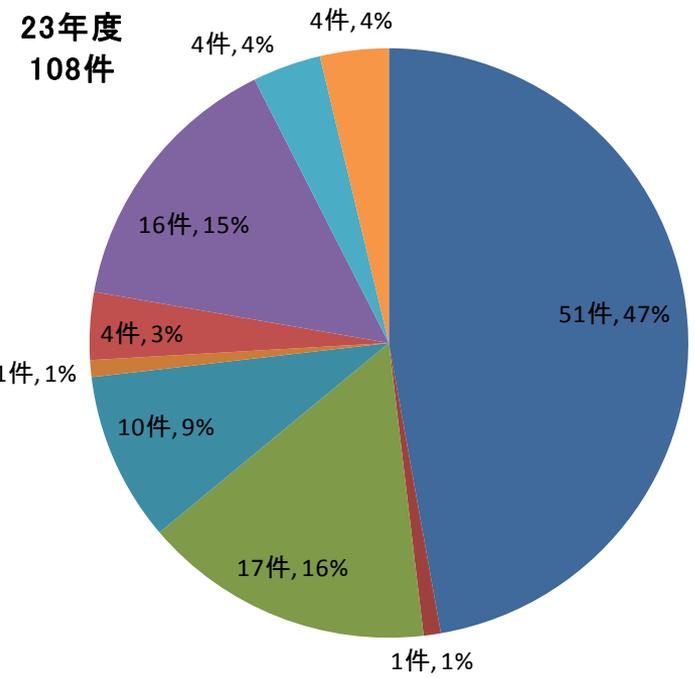


9. 交際

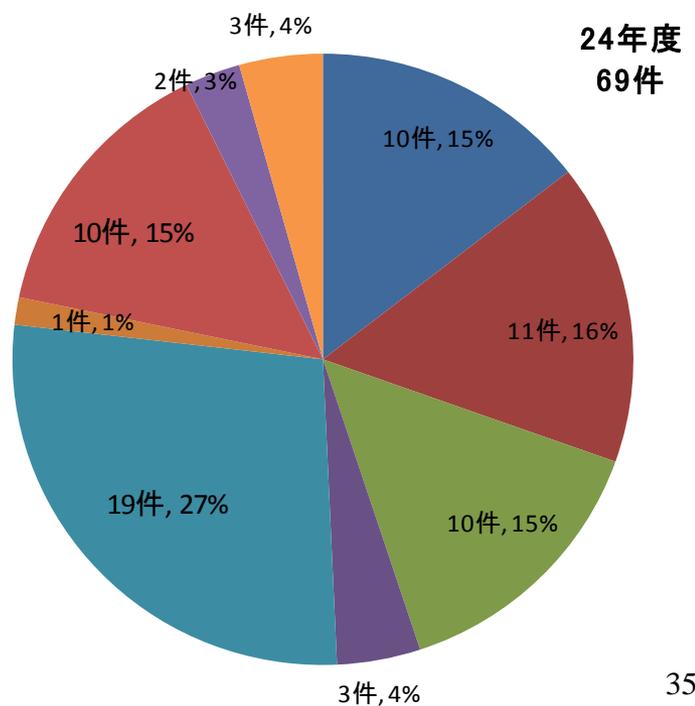


(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(23年度との比較)

- 24年度の青少年の交際トラブル(69件)の内容別は、画像送信に対する不安(19件、27%)がもっとも多く、次いで、青少年同士の異性交際についての相談(11件、16%)、異性交際に対する不安、不信(10件、15%)、成人男性の交際(10件、15%)、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(10件、15%)となった。
- 23年度(108件)と比較すると相談件数自体は減っているが、相談内容の偏りは減り、個人情報、画像を送ってしまったなどが24年度では目立っている。思春期は異性への興味が芽生える時期であり、インターネットは異性との出会いを安易にする道具にもなるので、特に注意が必要だろう。



- 異性交際に対する不安、不信
- 異性との交際(青少年)
- 異性との交際(成人男性)
- 異性との交際(成人女性)
- 画像送信に対する不安
- 個人情報や画像を要求された
- 個人情報や画像を公開された
- 個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要
- 交際トラブルによる慰謝料要求
- 異性からの嫌がらせメールや電話
- サイトでの嫌がらせ・脅迫的書込み
- その他



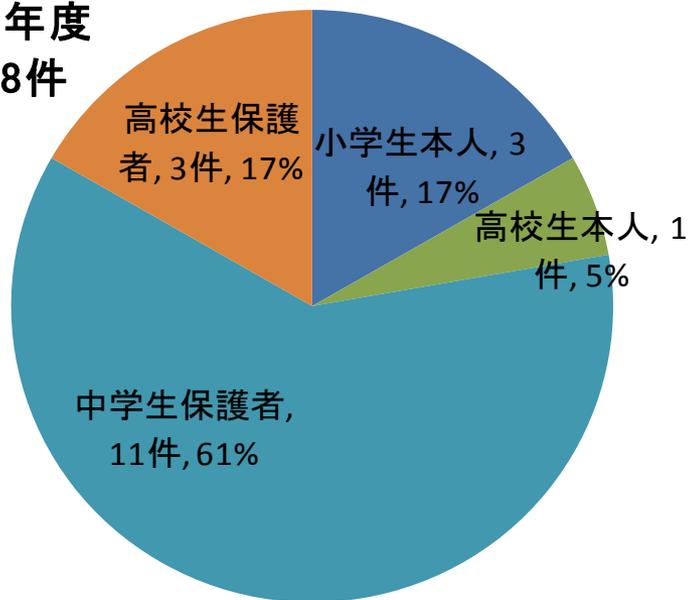
10. 依存



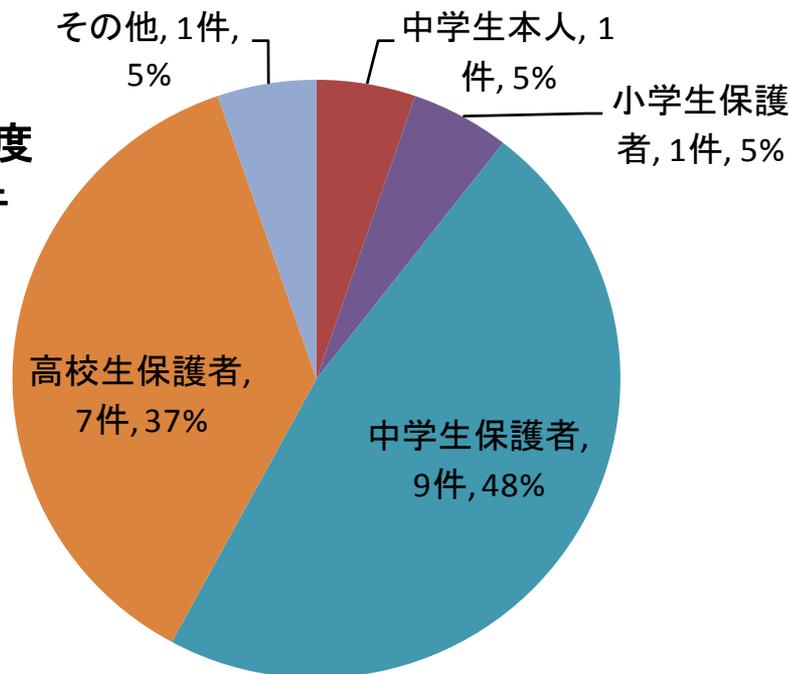
(1) 青少年にかかる相談・相談者別(23年度との比較)

- 青少年の依存の相談(19件)における相談者は、本人が1件、保護者が17件と保護者からの相談が圧倒的に多い。特に、中学生保護者(9件、48%)の占める割合が半数程度となった。
- 依存の相談は、依存から不登校に発展するケースや、勉強に集中できずに学力が落ちた、進級・受験に失敗したなど、青少年本人のみならず、家族も精神的な苦しみを訴える相談もある。

23年度
18件



24年度
19件

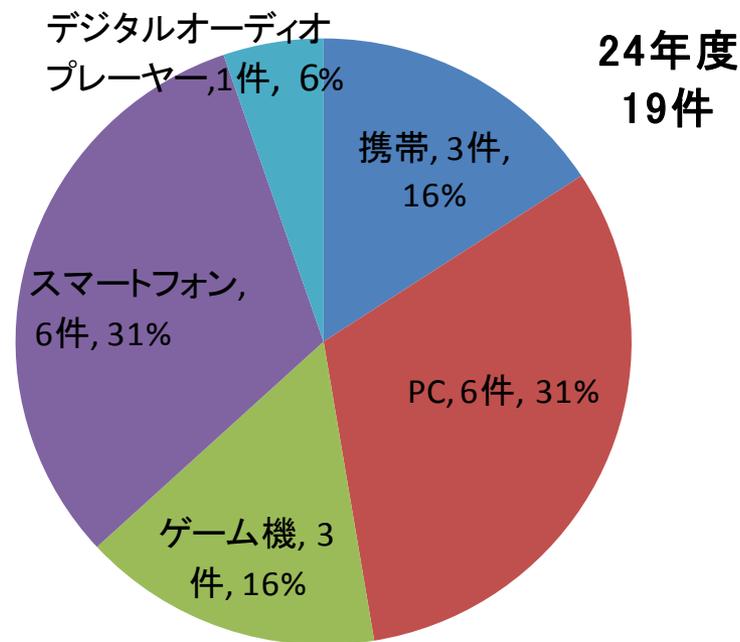
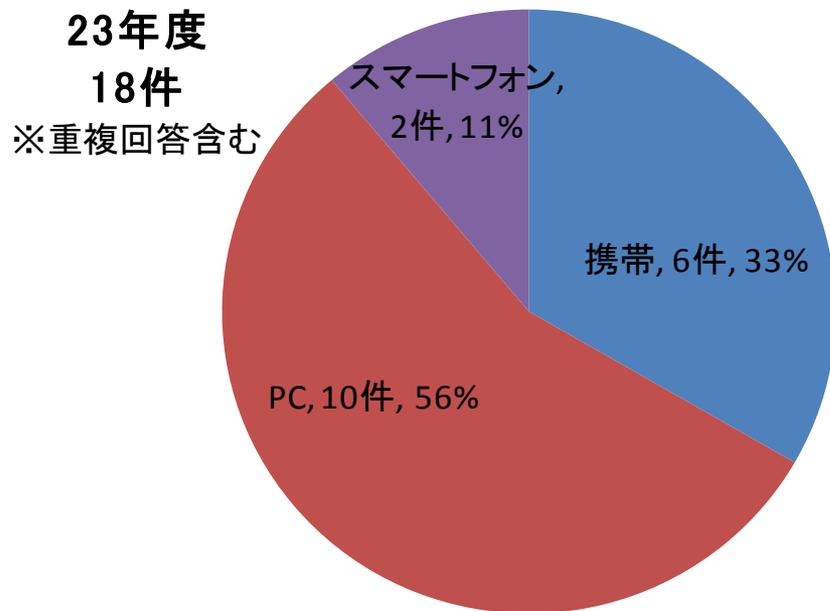


10. 依存



(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(23年度との比較)

- 依存にかかる端末は、パソコンとスマートフォンを使用しているの依存割合が高い。
- 23年度と比較すると、ゲーム機とデジタルオーディオプレーヤーの相談が新たに出てきた。また、スマートフォンの依存が4倍となった。スマートフォンはパソコンと同等程度の機能があるうえ、携帯電話と同様に持ち運べるため気軽に利用してしまうと思われる。
- それぞれの端末に備わっている機能は進化していくものであり、今後も高性能になっていくだろう。しかし、青少年に必要なのない、あるいは利用に懸念がある機能があるとなれば、利用する青少年にあうように機能を制限するなど工夫をする必要があるだろう。



11. フィルタリング

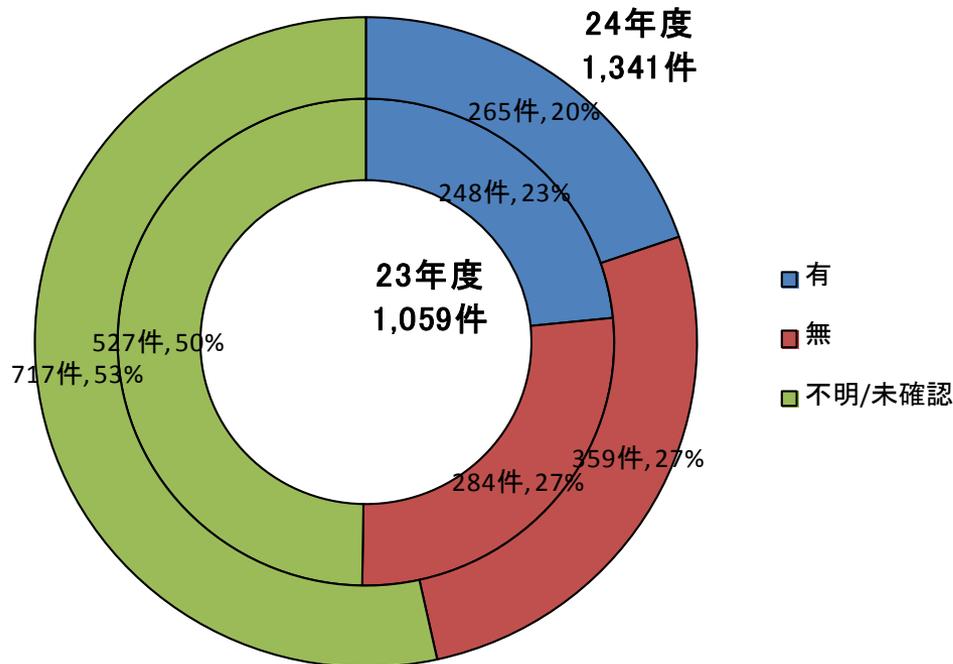
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(23年度との比較)

- 青少年全体にかかる相談(1,341件)のうち、23年度(1,059件)と比べ、フィルタリング加入の有無については、「有」(248件→265件、23%→20%)、「無」(284件→359件、27%→27%)、「不明/未確認」(527件→717件、50%→53%)であり、割合に大きな変化は見られない。
- 当初は利用していたが、途中で解除したという回答は62件と少数ながらあり、最初から加入していないと回答したのは194件と、フィルタリング無と回答している相談者の半数近くが最初から加入していない。ゲーム機やデジタルオーディオプレーヤーなどは、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。

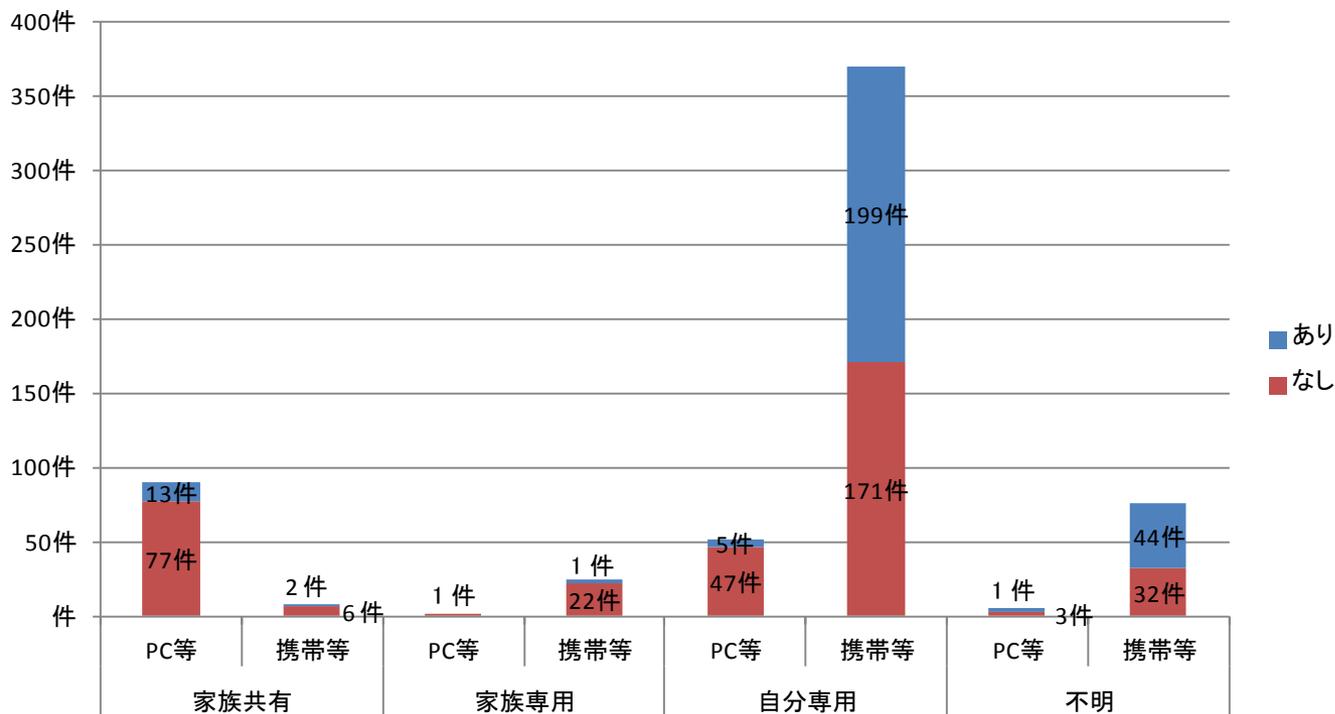


11. フィルタリング



(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(1,341件)で、フィルタリングの有無について回答があった624件の利用端末のうち、家族共有又は家族専用の端末については、フィルタリングがあまり利用されていないかった。
- 端末別で見ると、パソコンは家族共有で使用していることが多いためか、フィルタリングの利用が少ない結果となった。
- ※PC等には、パソコンの他に、タブレット、デジタルオーディオプレーヤーゲーム機等が含まれる。
- ※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。

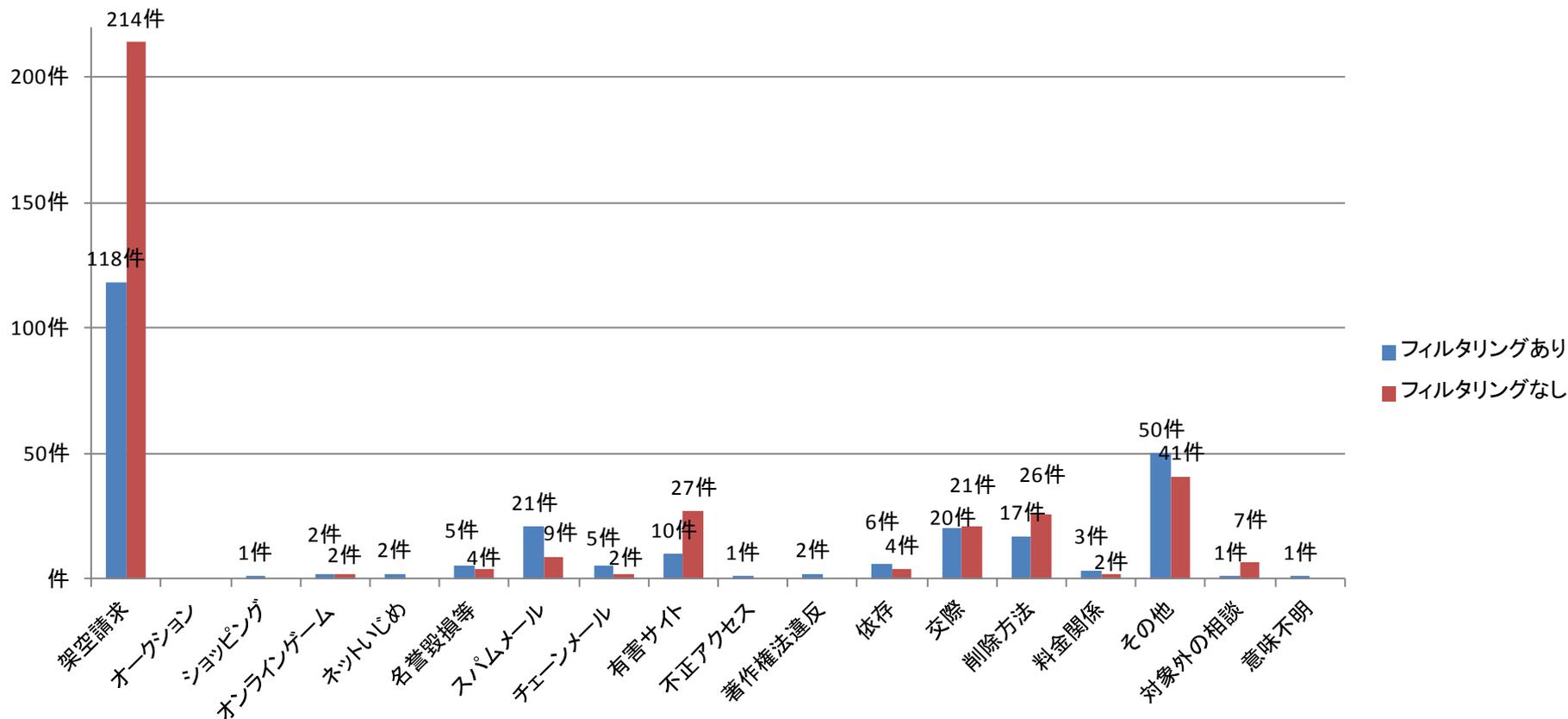


11. フィルタリング



(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624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が、利用しているよりも倍程度のトラブル件数であった。フィルタリングで防げないトラブルもあるが(被害側のネットいじめ・誹謗中傷など)概ね、フィルタリングを利用していない方がトラブルが多いと言える。



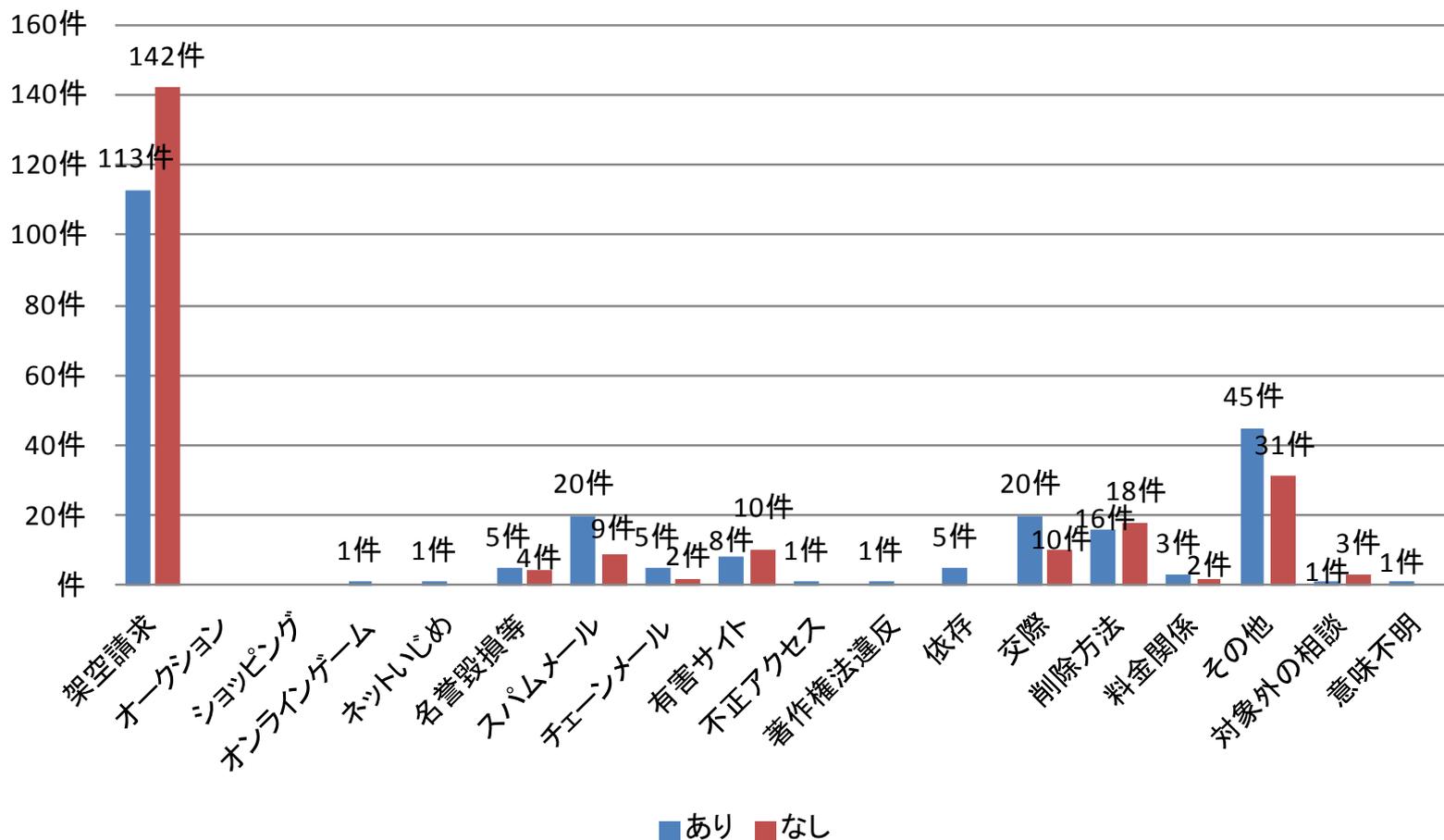
11. フィルタリング



(4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等

■携帯電話等を使用し、フィルタリングの有無について回答があった477件(あり:246件、なし:231件)の相談内容は下記のとおり。

※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。

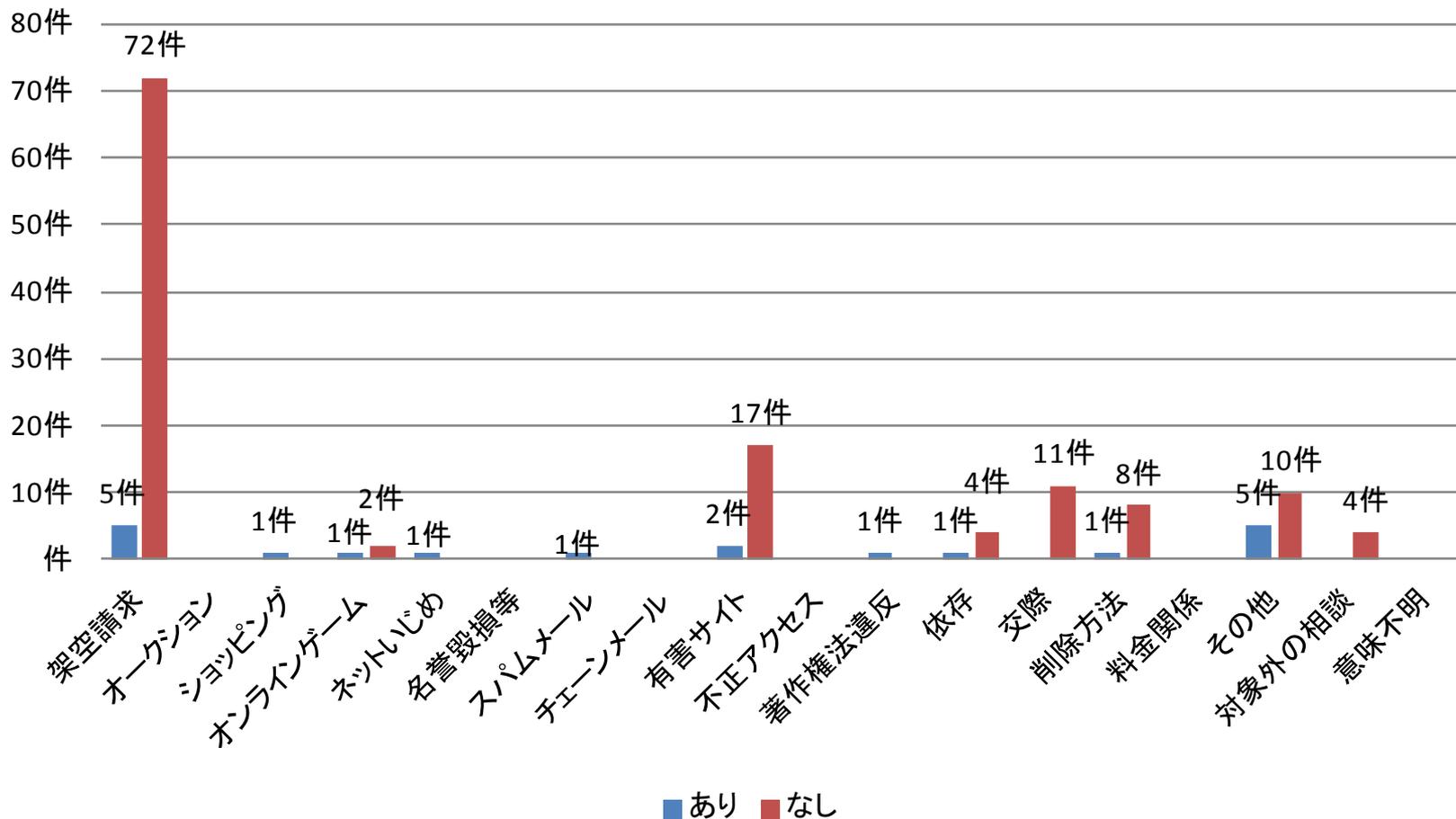


11. フィルタリング



(5) 青少年にかかる相談・内容別/PC等

■PC等を使用し、フィルタリングの有無について回答があった147件(あり:19件、なし:128件)の相談内容は、下のとおり。圧倒的にフィルタリングなしの架空請求の相談が多い。
※PC等には、パソコンの他に、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等が含まれる。

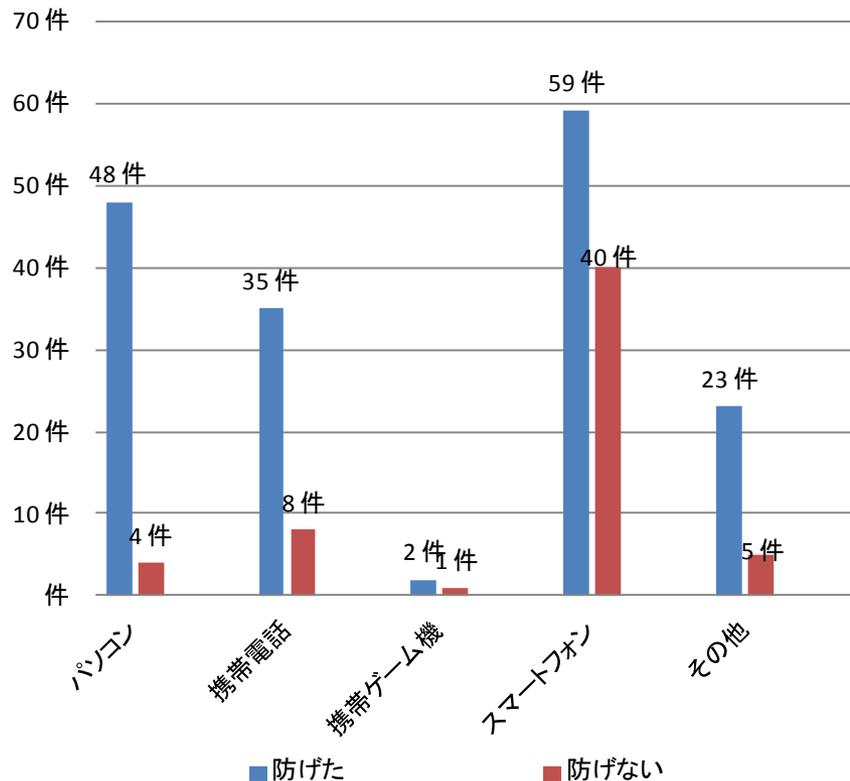
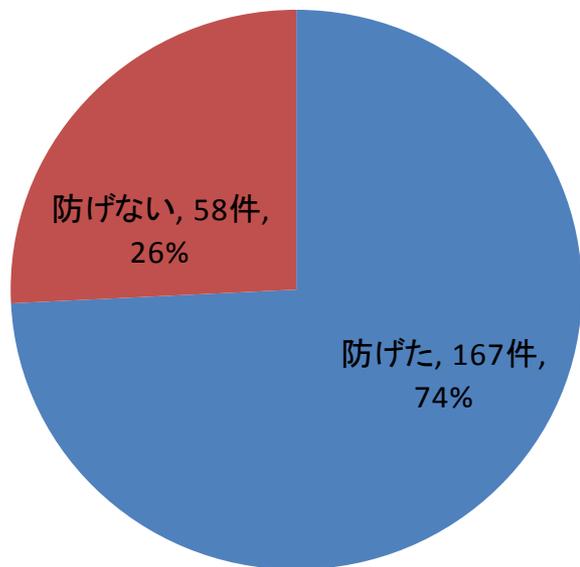


11. フィルタリング



(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について、サイトの名称やURLがわかっているもののみ(225件)、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。
 - フィルタリングに加入していれば防げた件数は(167件)、サイトの種類はアダルトサイトがほとんどを占めている。
 - 利用した端末の種類に関わらず、フィルタリングで防げたサイトは多い。
- ※「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、携帯電話会社へ提供されるデータベースの登録状況から判断をした。

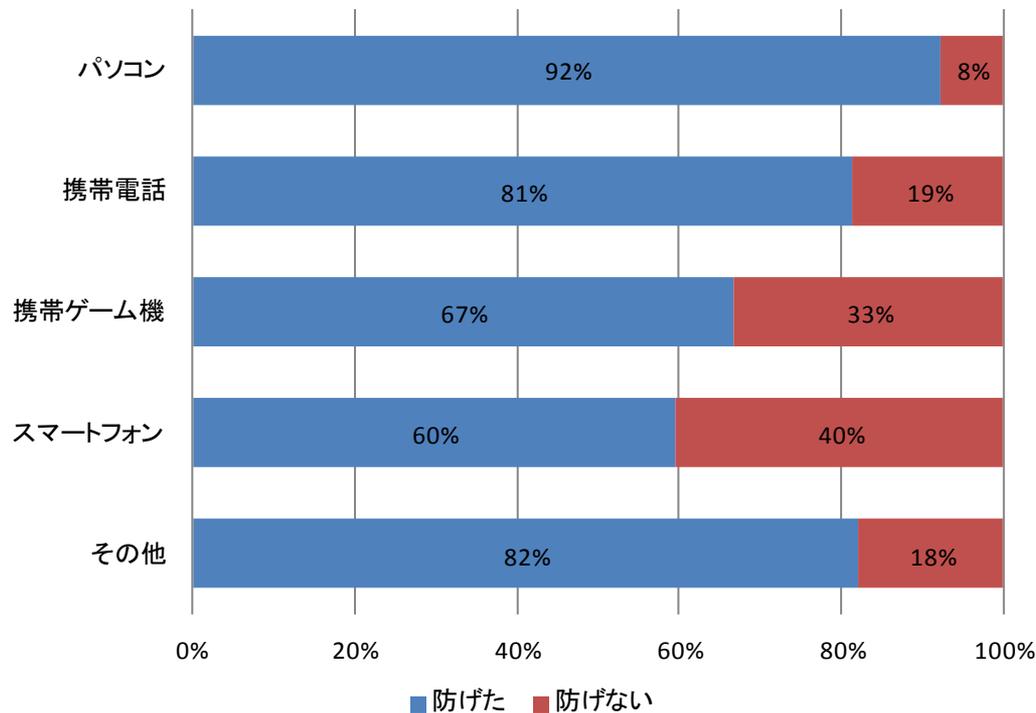
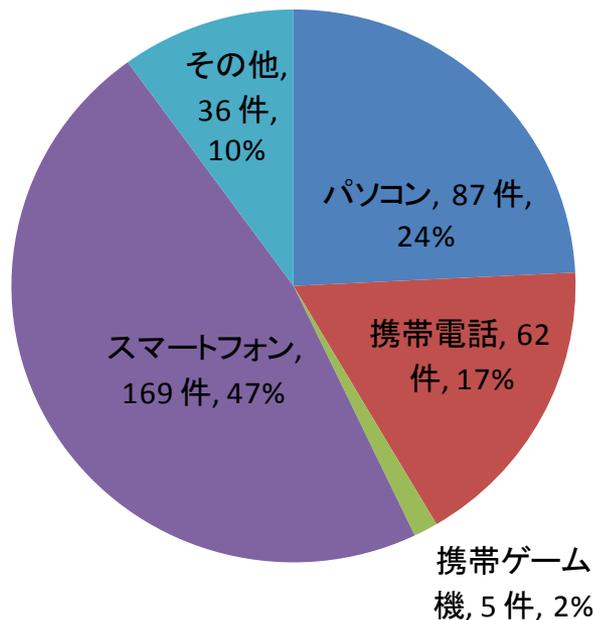


11. フィルタリング



(7) 青少年にかかる相談・防げたか/端末別

- フィルタリングを利用していない相談者(359件)の端末は、スマートフォンが169件・47%と全体の約半数を占めている。
- 端末別の防げた割合は、パソコンが92%と高く、スマートフォンは40%と低い。
- いずれの端末も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、青少年が利用するインターネットに接続できる端末がスマートフォン・タブレット等増えていくと思われる、青少年のインターネット利用環境も大きく変化していることから、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。URLフィルタリングのみならず、アプリのフィルタリングも利用するなど)。



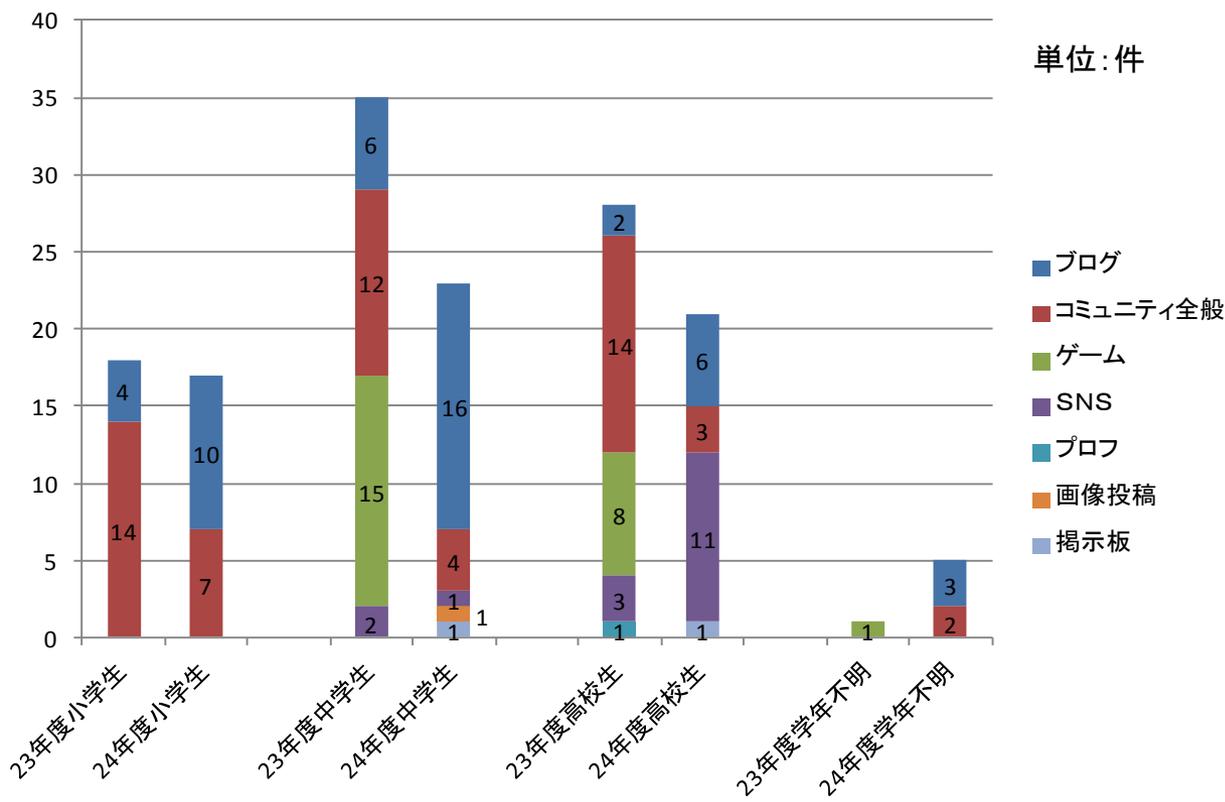
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

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/学校別(23年度との比較)

- 24年度の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(EMA)認定サイトに関するものは66件であった。
 - 23年度(82件)と比較すると、相談件数は16件ほど減少している。
 - 小・中学生にかかる相談はブログ、高校生ではSNSが多く、学年によって利用しているサービスに違いがあった。
- ※第三者機関(EMA)に認定されているサイトは、フィルタリングを利用していても、そのサービスを利用することができる。



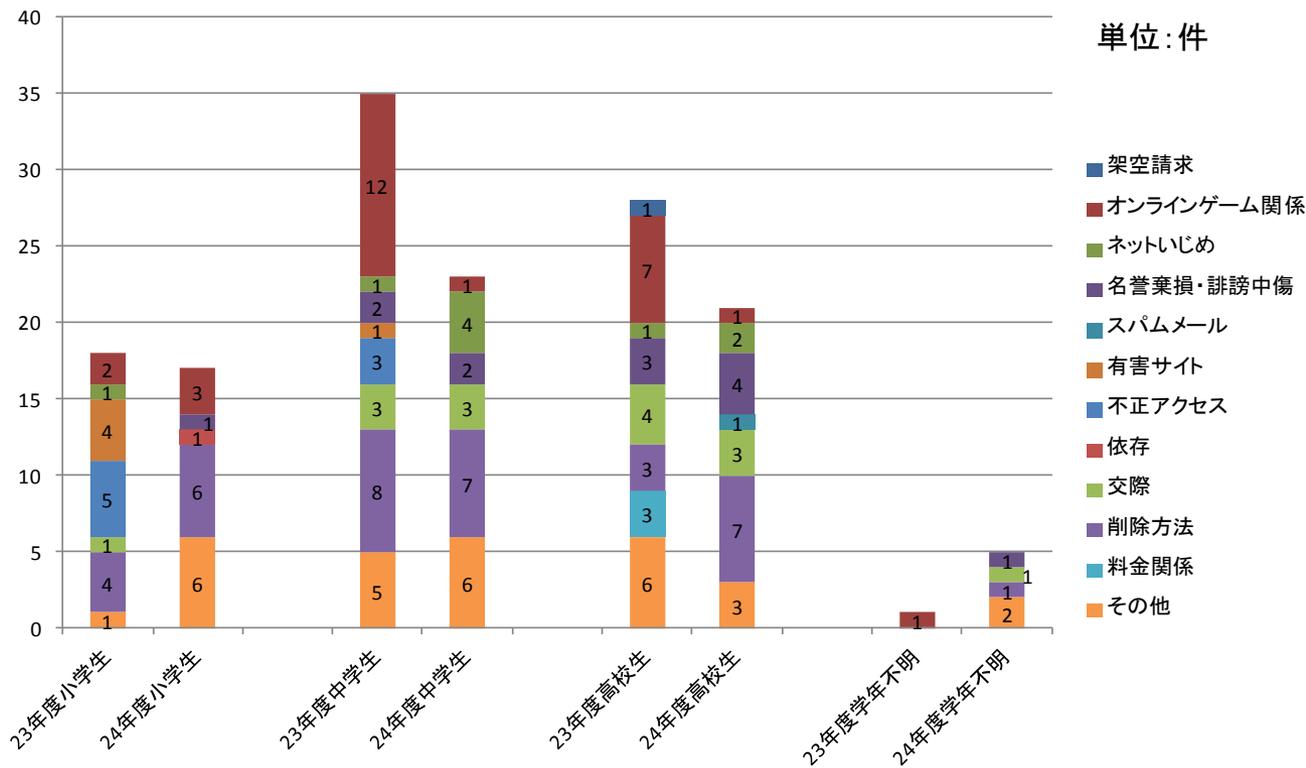
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(23年度との比較)

- 24年度(66件)の相談内容で多かったものは、削除方法(21件)、その他(17件)であった。
- 23年度(82件)は、ゲーム関係の相談が22件だったが、24年度は5件と大幅に減少している。
- 24年度のもっとも多かった相談の削除方法(21件)では、悪口や個人情報に掲載されている、無断で写真が掲載されているなどであった。
- その他(17件)の相談内容は、退会したいがIDやパスワードを忘れてしまって退会できない、コミュニティサイトを利用する上での悩みなどであった。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネット・ケータイのトラブル相談!

こども
ネット・ケータイのトラブル相談!



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,341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(EMA)認定サイトに関する相談は66件(4.9%)。トラブルの当事者は中学生がもっとも多く(23件)、次に高校生(21件)。トラブルの相談内容は、「削除方法」21件、「その他」17件、「名誉棄損・誹謗中傷」8件であった。
- 第三者機関(EMA)認定サイトの相談で目立ったのは、ブログ(35件)、コミュニティ全般(16件)、SNS(12件)であった。
 - 例: サイト内に書かれた悪口を消したい
 - 例: 過去に自分で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
 - 例: 勝手に自分の写真が掲載されている
- 第三者機関(EMA)認定サイトでは青少年向けに監視がされていたり、通報が安易にできたり、青少年が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、悪意を持つ利用者が紛れ込んでいる可能性も考えられ、身分を偽って登録している人もいるかもしれない。認定サイトだから安心して利用できるのではなく、利用者側でも十分に注意をし、トラブルから身を守る術が求められる。

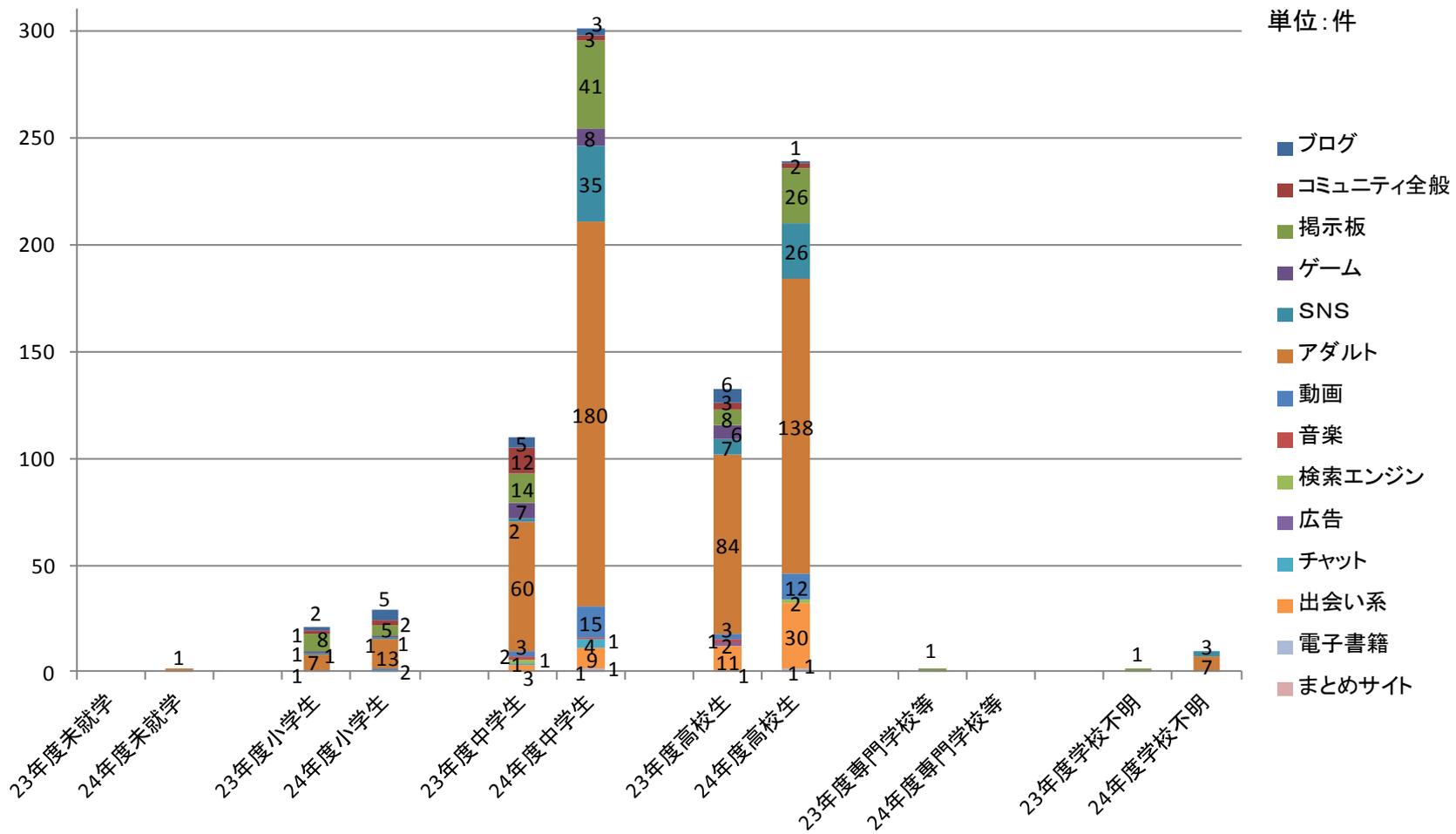
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

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/学校別 (23年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、第三者機関(EMA)認定サイト以外に関係する相談(580件)について、当事者は中学生がもっとも多く(301件)、全体の約半数を占めた。
- どの学年もアダルトサイトから起因した相談が多い。



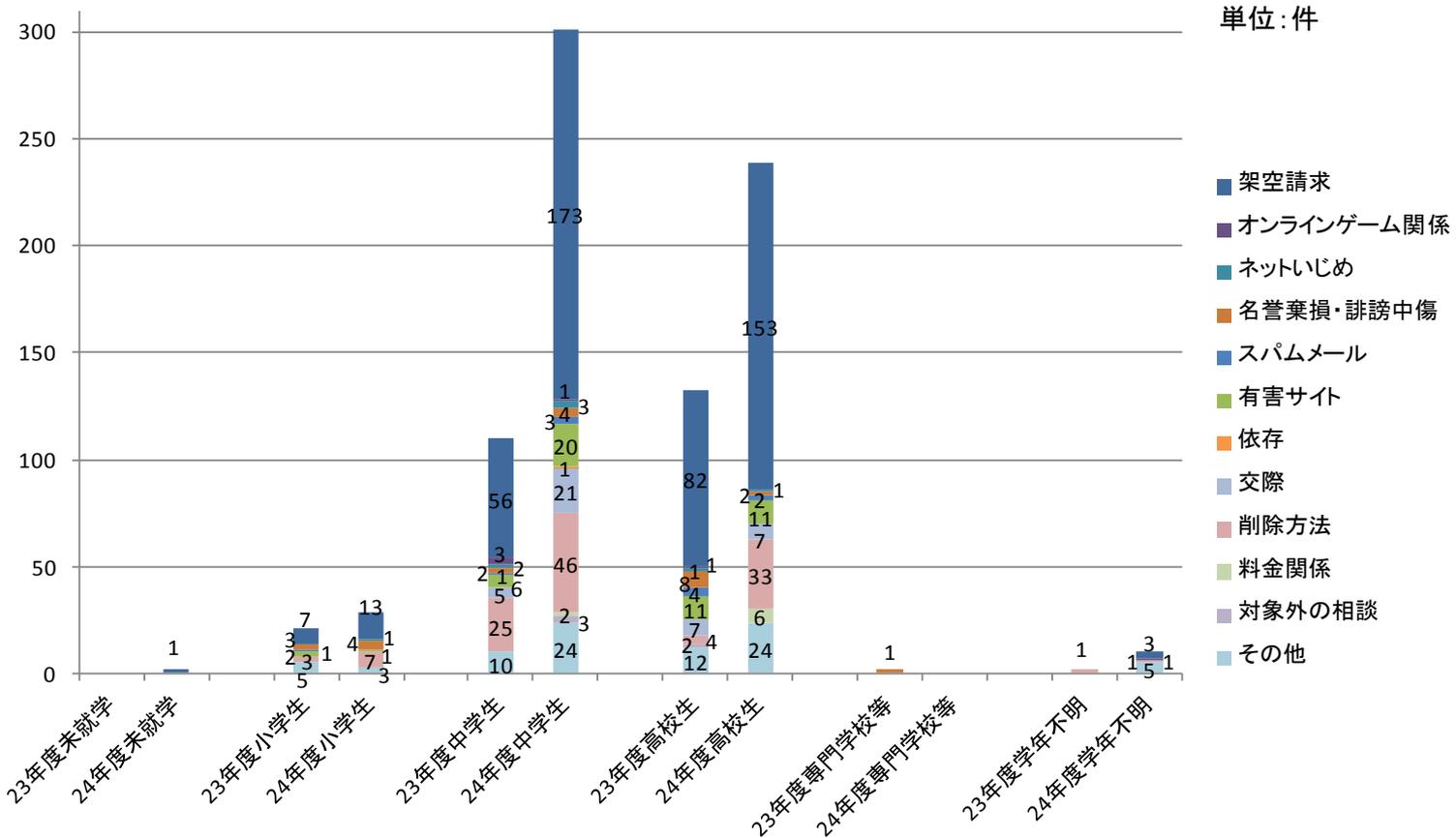
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別 (23年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち(1,341件)、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関(EMA)認定サイト以外に関する相談(580件)について、相談内容では架空請求が圧倒的に多く(343件)、半数以上を占めている。
- 学校別でも小学生(13件)、中学生(173件)、高校生(153件)共に架空請求の占める割合は非常に高い。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,341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以外に関係する相談は580件であった。トラブルの当事者は中学生がもっとも多く(301件)、次いで高校生(239件)であった。
- 第三者機関(EMA)認定サイト以外のうち、相談内容でもっとも多いものは、架空請求(343件)であり、年齢を偽って興味本位でサイトを利用しトラブルに巻き込まれるケースが目立った。その次に多い相談は、削除方法(87件)であった。
 - パソコンの架空請求では、動画を再生するようにみせかけ、スパイウェアなどの不正プログラムをダウンロードさせ、請求画面が張り付いて消えない例が多い。
 - 携帯電話の架空請求では、登録完了画面に繋がる際、バンプを作動し驚かせるケースが多い。
 - スマートフォンでは、アプリのダウンロードと同時にアドレス帳などスマートフォンに登録している個人情報等を抜かれてしまうサイトがあり、この場合、当事者のみならず、第三者にも迷惑をかける行為となり、被害が拡大していく。
 - 架空請求の誘導手口は、アダルトサイトがもっとも多いが、出会い系サイト、小説サイト、などでも不当と思われる利用料を請求してくる例もある。迷惑メールからの誘導では、URLを興味本位でクリックし、アクセスし、料金を請求されるものが多い。
 - 削除方法の相談では、第三者が投稿した情報を消したいという相談以外にも、自分で投稿した情報を消したいという相談も多い。