

平成26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(25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(25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(25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(25年度との比較)
- (4) 小学生(25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(25年度との比較)
- (6) 中学生(25年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(25年度との比較)
- (8) 高校生(25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(25年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(25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(25年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(25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(25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(25年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(25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(25年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(25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(25年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(25年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(25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(25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(25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. 第三者機関(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(25年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(25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

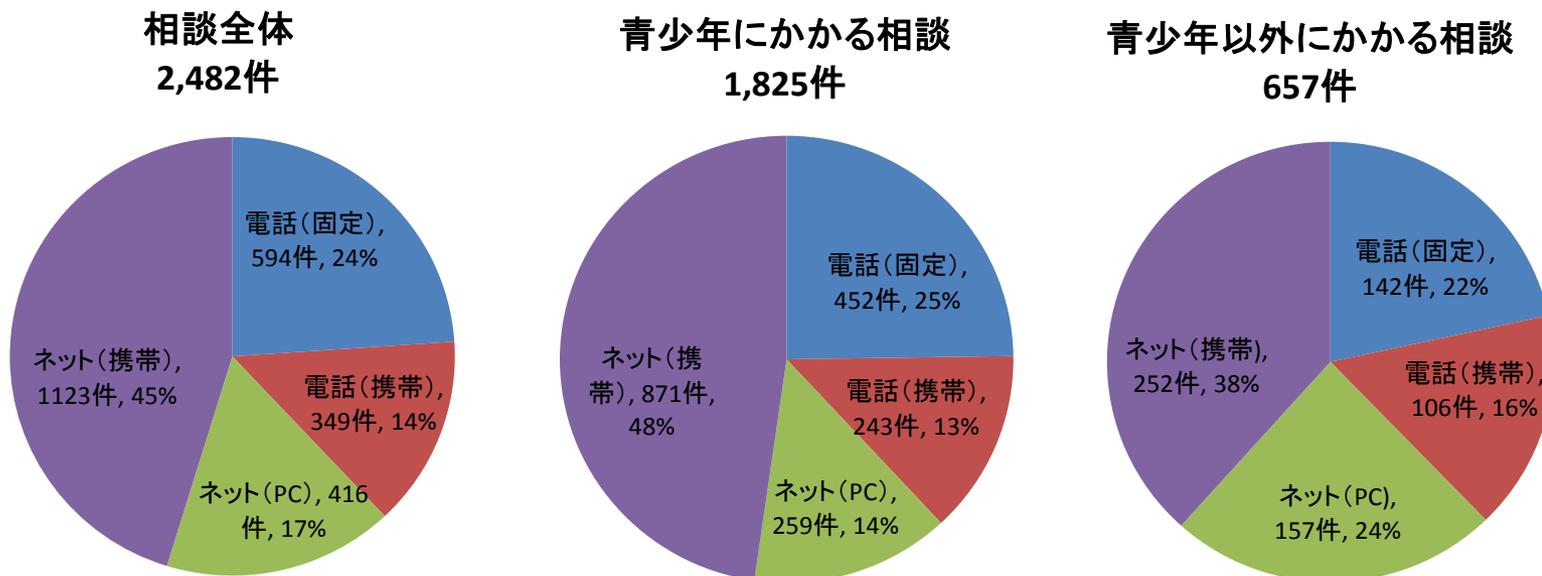
- (1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(25年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(25年度との比較)
- (3) 考察

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である。青少年にかかると相談に含まれるのは、青少年本人、保護者等親族、学校職員、職場職員等である。
- 青少年にかかると相談は、携帯電話からのネット相談(871件、48%)の割合がもっとも多く、携帯電話からの電話相談(243件、13%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかると相談も同様に、携帯電話からのネット相談(252件、38%)の割合がもっとも多く、携帯電話からの電話相談(106件、16%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年にかかると相談も青少年以外にかかると相談も、電話相談とネット相談の割合は同じ(電話相談38%、ネット相談62%)だったが、青少年にかかると相談では携帯電話からのネット相談の割合がとりわけ多い。



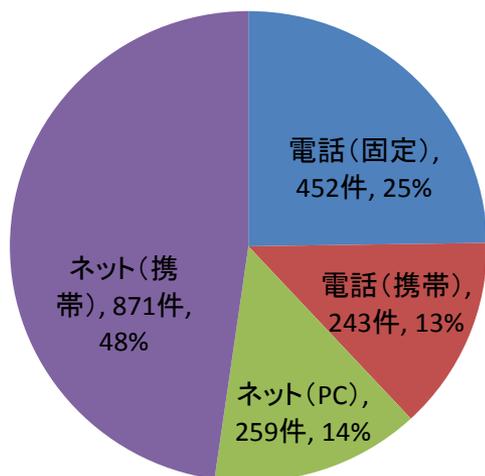
1. 受付方法



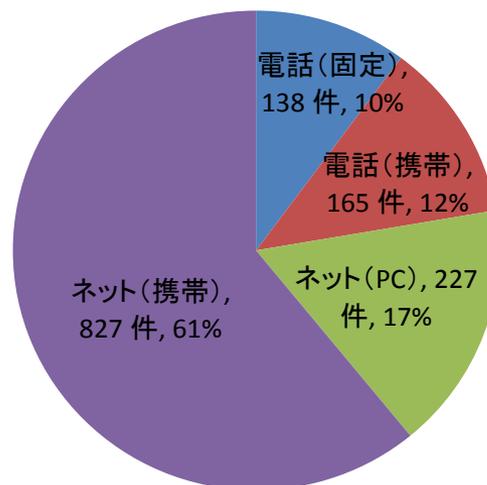
(2) 青少年にかかるとの相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(827件、61%)の割合がもっとも多く、固定電話からの電話相談(138件、10%)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(314件、67%)がもっとも多く、PCからのネット相談(32件、7%)の割合がもっとも少ない。

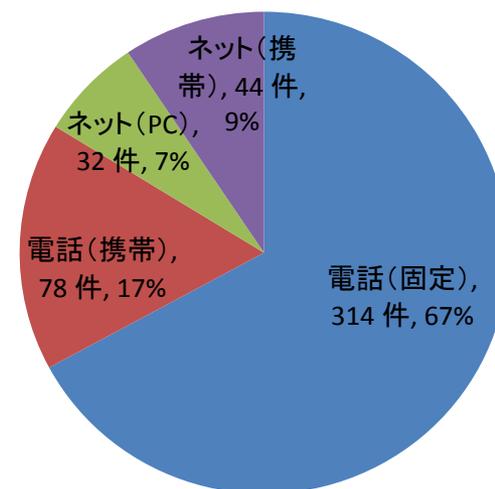
青少年相談全体
1,825件



青少年本人からの相談
1,357件



青少年本人以外からの相談
468件



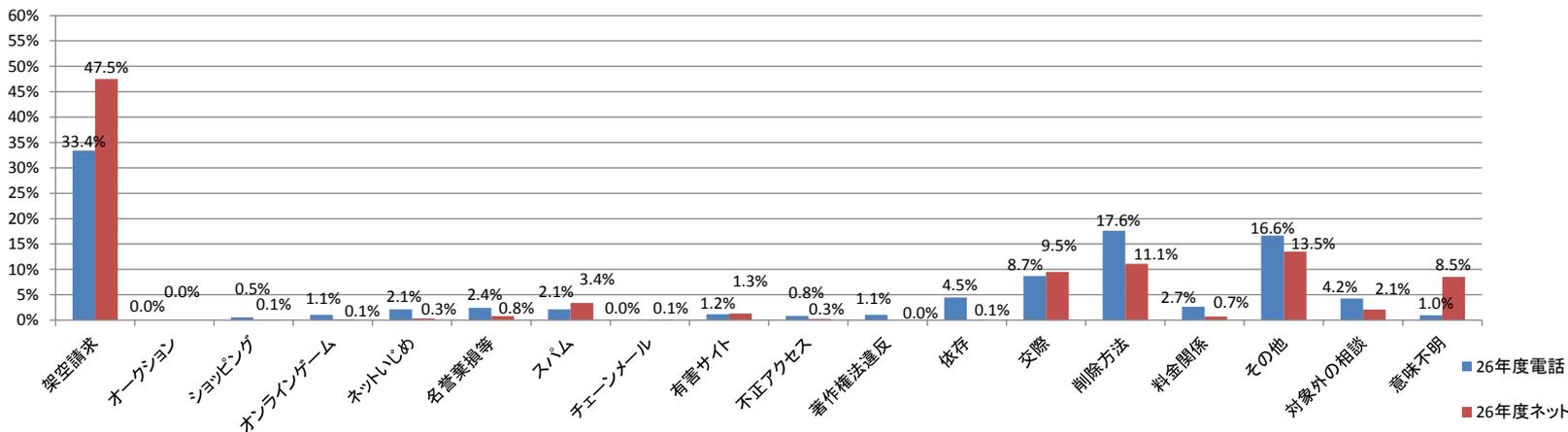
1. 受付方法



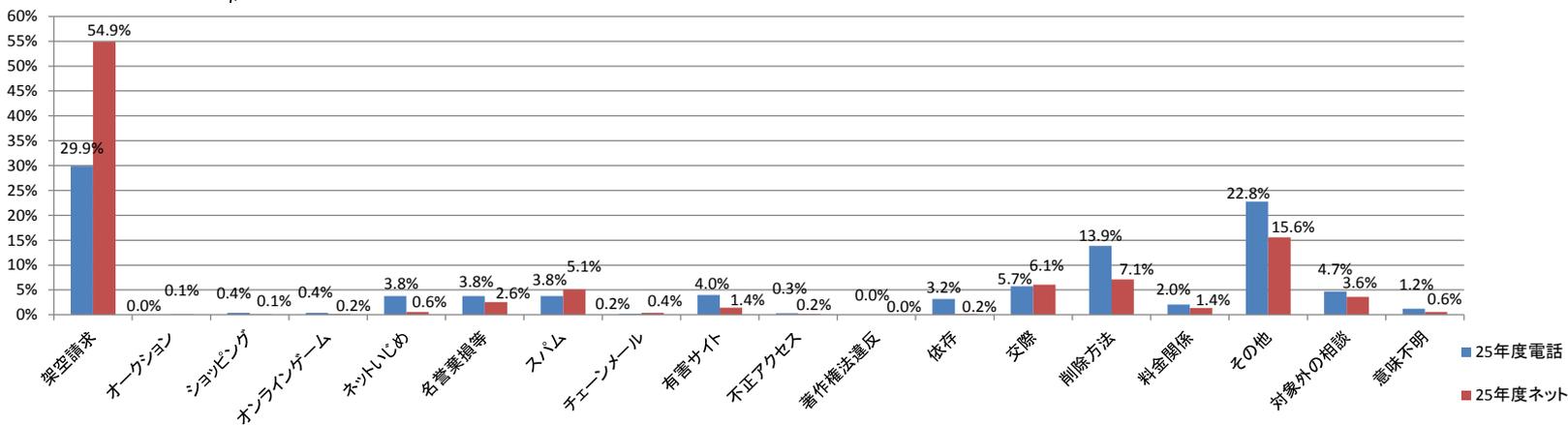
(3) 相談内容別(25年度との比較)

- 全体として相談内容の割合に関して大きな変化は見られなかった。
- 電話相談において、架空請求(29.9%→33.4%)、交際(5.7%→8.7%)、削除方法(13.9%→17.6%)、依存(3.2%→4.5%)の割合が主に増加した。
- ネット相談においては、主に交際(6.1%→9.5%)、削除方法(7.1%→11.1%)の割合が増加し、架空請求の割合(54.9%→47.5%)が減少した。

26年度
2,482件



25年度
2,231件

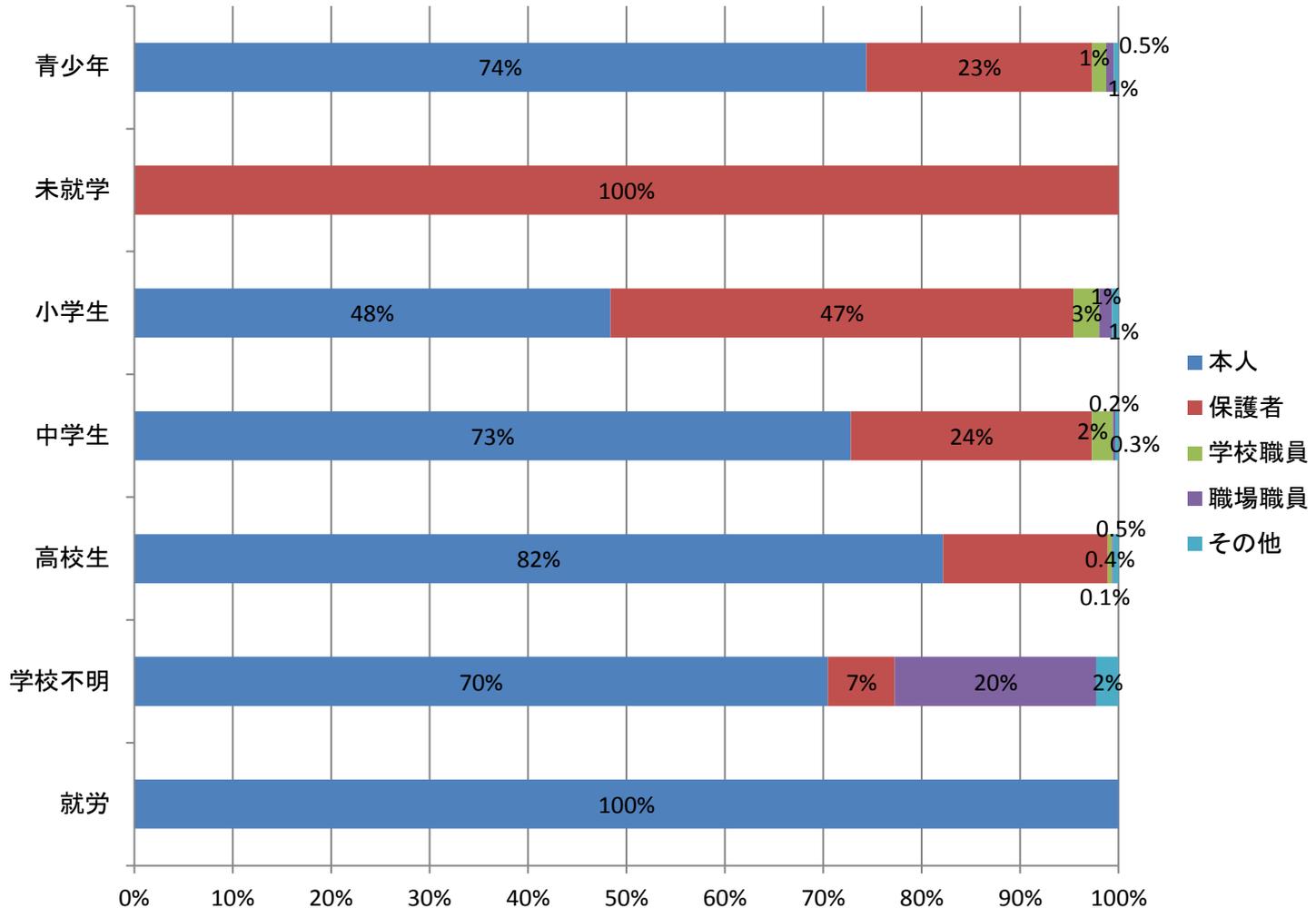


2. 相談者



(1) 青少年にかかるとる相談

■ 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・小学生を除く分類で本人からの相談が半数を超えた。

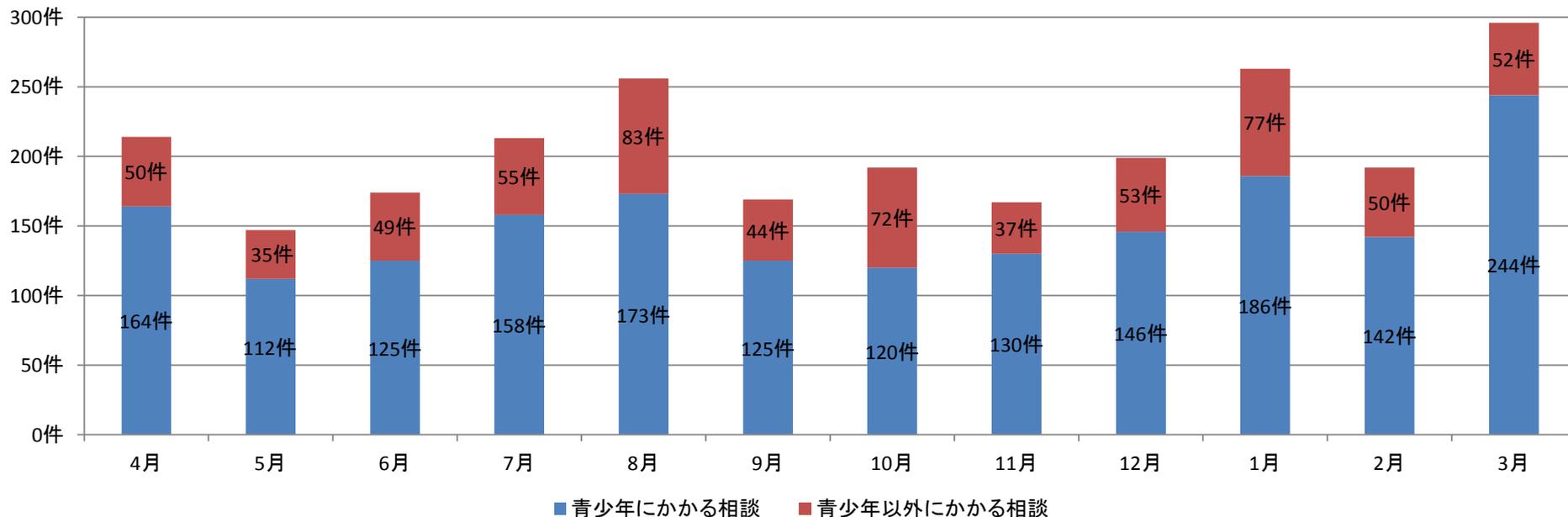


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は2,482件。
- 年間を通じて、青少年にかかる相談が毎月100件を超えた。
- 相談件数は、青少年にかかる相談・青少年以外にかかる相談ともに、新年度を迎える4月(214件)、長期休暇期間の7月(213件)・8月(256件)、12月(199件)・1月(263件)、年度末の3月(296件)に増える傾向にある。

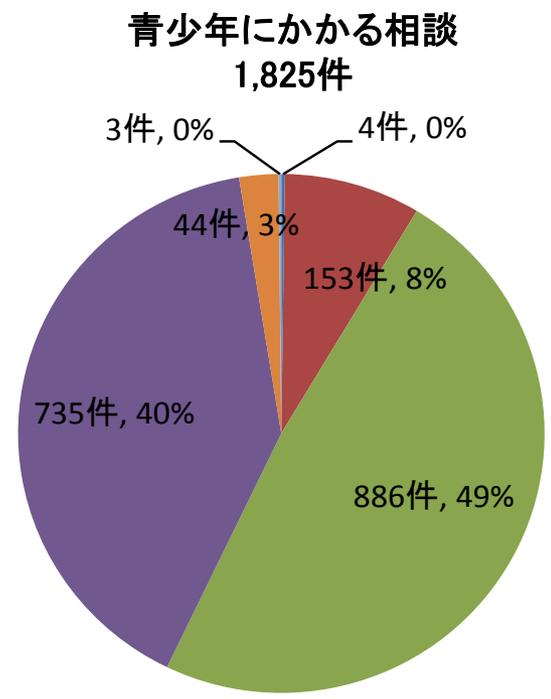
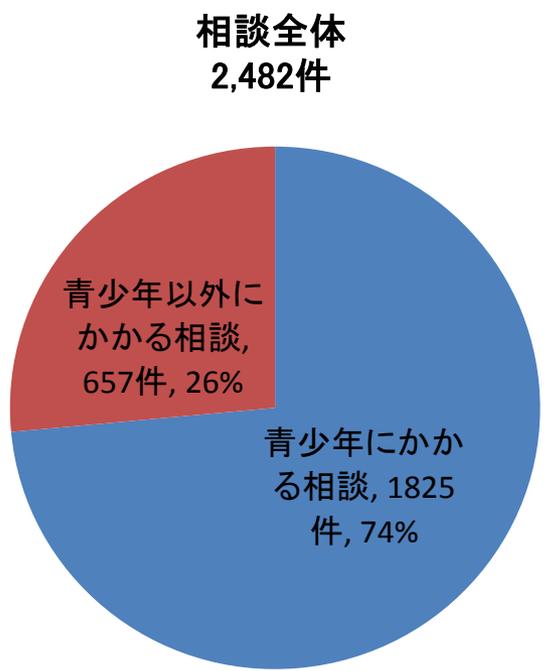


3. 相談件数



(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,825件(74%)、青少年以外にかかる相談は657件(26%)であった。
- 青少年にかかる相談のうち高校生の相談が735件(40%)、中学生が886件(49%)、小学生が153件(8%)であった。



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

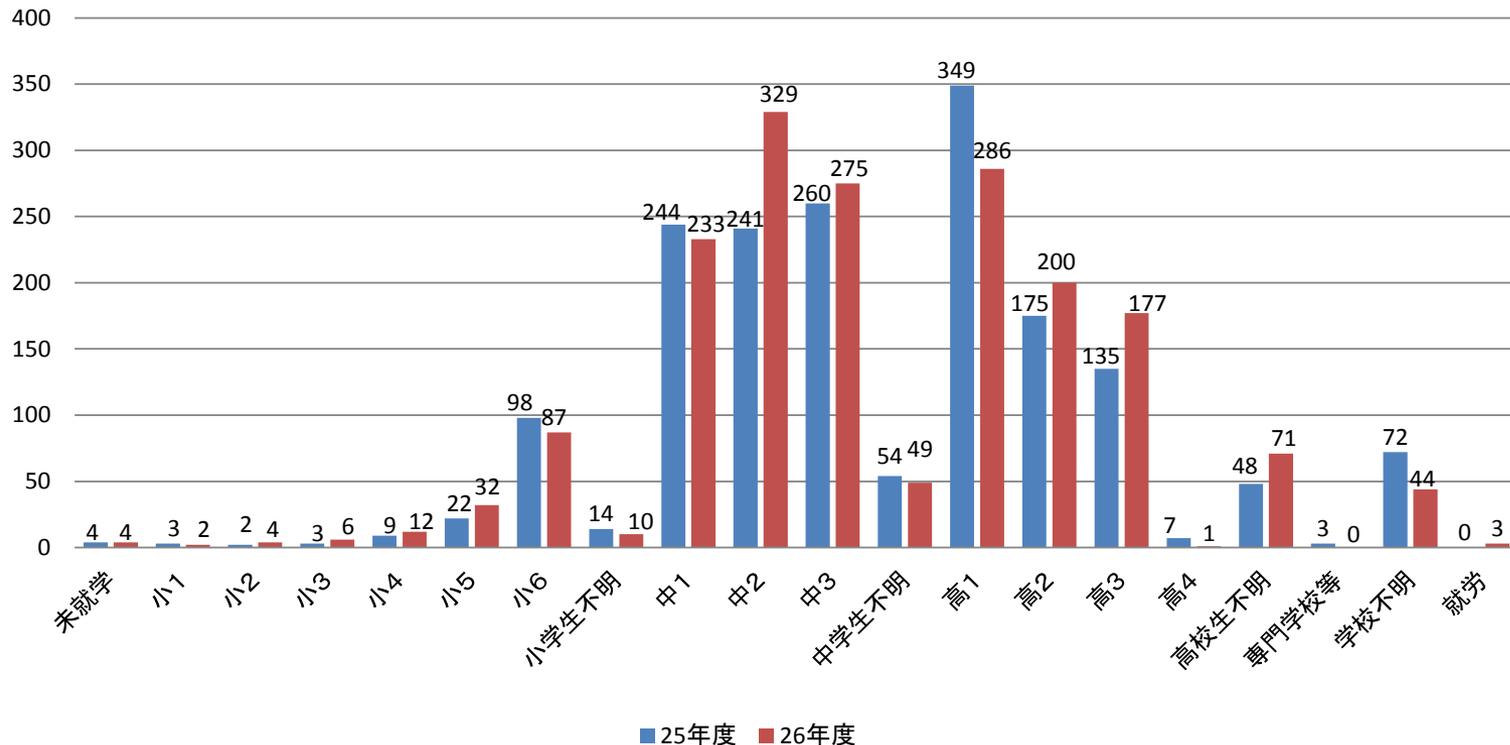
3. 相談件数



(3) 青少年にかかる相談／学年別(25年度との比較)

- 25年度は高校1年生にかかる相談がもっとも多く349件であったが、26年度は中学2年生の329件がもっとも多かった。
- 小学生にかかる相談では、5年生(32件)が増加、6年生(87件)が減少となったが、ほかの学年ではほとんど変化は見られなかった。その他、中学3年生(275件)、高校2年生(200件)・高校3年生(177件)の相談が25年度に比べて増加した。

単位: 件

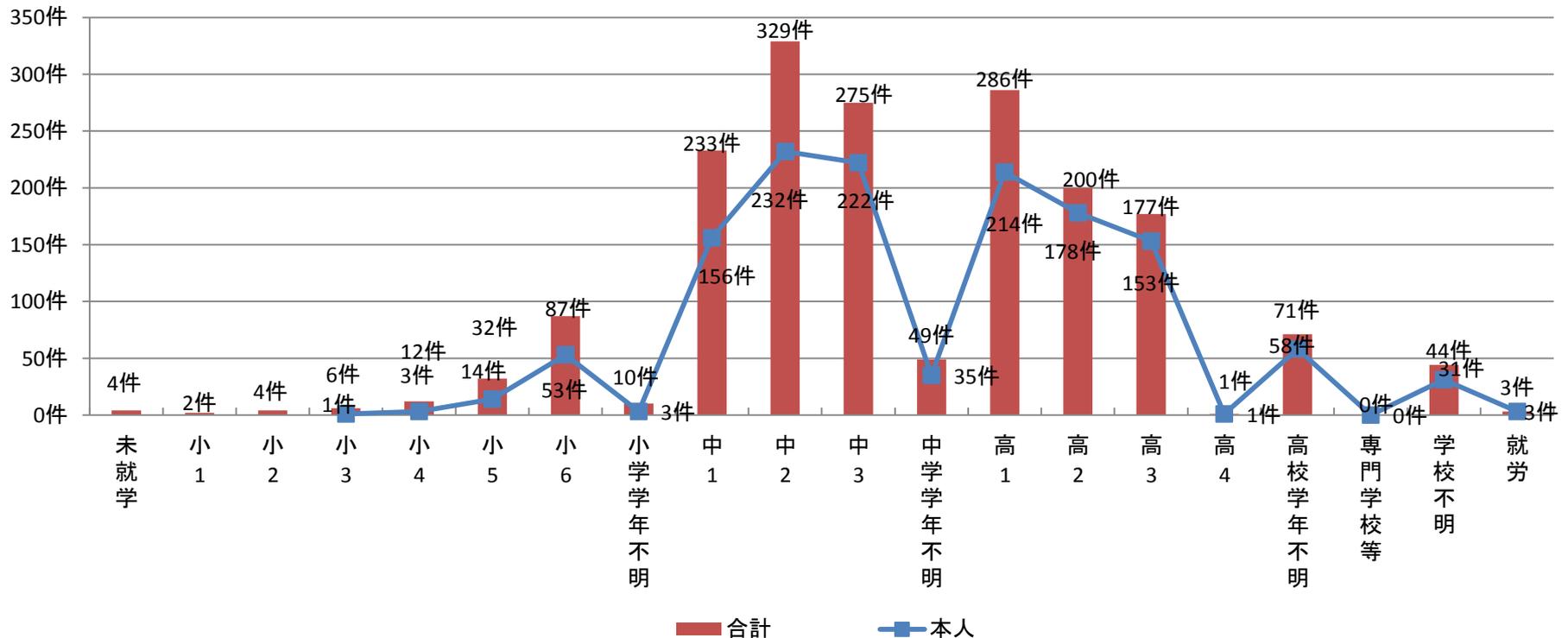


3. 相談件数



(4) 学年別・相談者別

- 青少年にかかる相談は1,825件。学年別相談件数では、中学2年生(329件)がもっとも多かった。
- 青少年本人が相談者である割合が半数以上になるのは小学6年生以上からである。



3. 相談件数



(5) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■26年度の青少年にかかる相談(1,825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	-	3	1	4	17	48	2	101	137	155	32	122	78	78	-	40	-	20	1	842
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3
オンラインゲーム	-	-	-	-	-	-	3	-	-	2	1	-	1	1	1	-	-	-	-	-	9
ネットいじめ	-	-	-	-	-	1	1	-	4	1	4	1	3	3	3	1	2	-	-	-	24
名誉毀損等	-	-	-	-	1	-	2	-	4	5	4	1	2	3	5	-	-	-	-	-	27
スパム	-	-	-	-	2	1	6	-	10	3	3	2	4	9	7	-	7	-	-	-	54
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
有害サイト	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	5	-	-	5	6	-	2	-	1	-	26
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	1	1	-	2	-	-	-	-	-	9
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	2	7	-	-	2	2	5	-	1	-	-	-	19
依存	-	-	-	-	1	1	1	-	7	12	7	-	8	2	1	-	-	-	1	-	41
交際	-	-	-	-	-	-	6	3	23	39	42	-	28	21	21	-	6	-	7	-	196
削除方法	-	1	-	1	-	4	5	1	26	81	13	4	48	33	18	-	3	-	1	-	239
料金関係	-	-	1	-	2	3	3	-	5	5	3	-	3	1	2	-	2	-	-	-	30
その他	-	1	-	3	1	3	10	2	35	29	29	8	55	34	23	-	7	-	10	2	252
対象外の相談	1	-	-	1	1	2	-	1	6	5	5	-	6	7	3	-	-	-	4	-	42
意味不明	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	1	-	3	-	1	-	1	-	-	-	11
合計	4	2	4	6	12	32	87	10	233	329	275	49	286	200	177	1	71	0	44	3	1,825

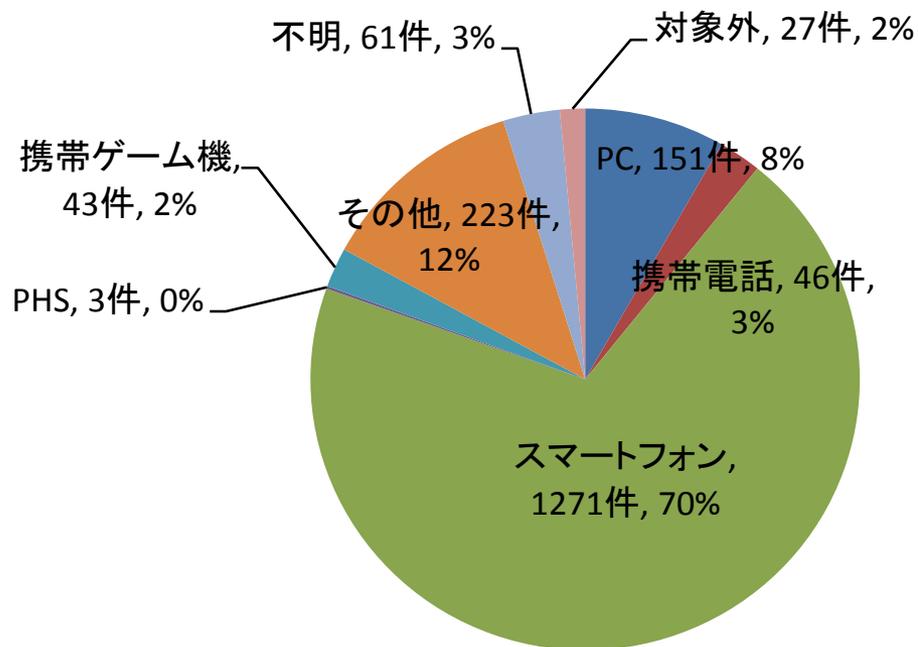
4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,825件)では、使用端末がスマートフォンである相談(1,271件)が過去最高の7割を占めた。
- 携帯電話にかかる相談(46件)が過去もっとも少なく、初めて5%を下回った。
- 「その他」の使用端末には、デジタルオーディオプレイヤー、タブレット、回線契約無し
のスマートフォン等が含まれる。

青少年にかかる相談



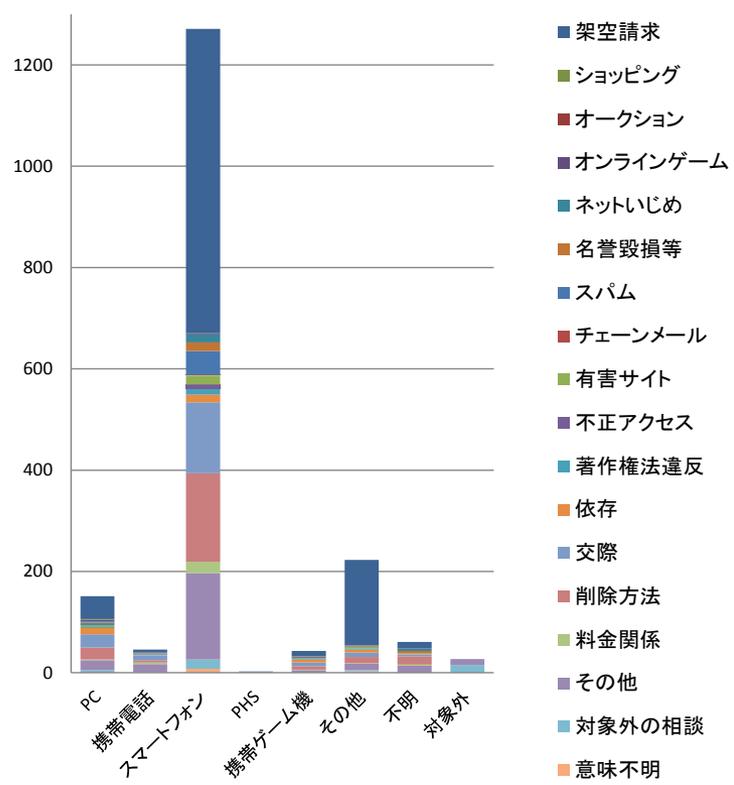
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	115件	35件	1件			151件
携帯	20件	25件			1件	46件
スマートフォン	983件	268件	14件	3件	3件	1,271件
PHS	3件					3件
携帯ゲーム機	30件	13件				43件
その他	178件	44件		1件		223件
不明	20件	24件	10件	2件	5件	61件
対象外	8件	10件	1件	8件		27件
合計	1,357件	419件	26件	14件	9件	1,825件

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(1,825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、携帯電話に関しては、交際(9件)が架空請求(6件)を上回った。



単位: 件

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	45	6	600		10	169	12		842
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		3		2		1		9
ネットいじめ	2	1	16				5		24
名誉毀損等	1	1	17		1	2	5		27
スパム	4	2	47			1			54
チェーンメール			1						1
有害サイト	4		18			3	1		26
不正アクセス			9						9
著作権法違反	2	1	11		3	2			19
依存	12	1	15		6	6	1		41
交際	26	9	140	1	7	9	4		196
削除方法	24	5	175		7	12	16		239
料金関係	1	3	22		1	1	2		30
その他	20	15	171	2	5	13	14	12	252
対象外の相談	5	2	18			2		15	42
意味不明			8			3			11
合計	151	46	1,271	3	43	223	61	27	1,825

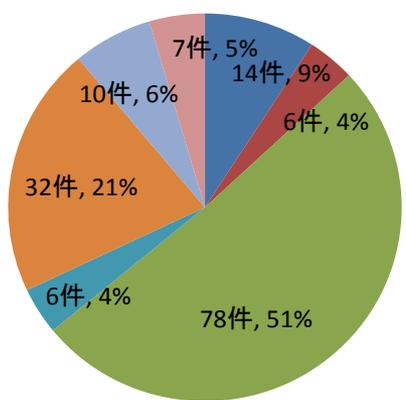
4. 使用端末



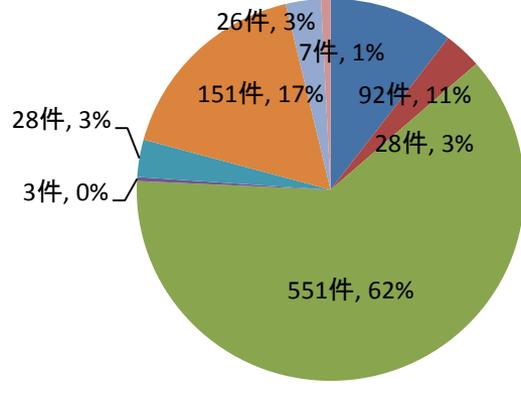
(3) 学校別使用端末

- すべての学校において、使用端末がスマートフォンである相談が半数を超えた。特に、小学生にかかる相談のスマートフォンの割合が初めて半数を超えた(78件、51%)。
- 小学生・中学生にかかる相談では、スマートフォンに続き、その他の端末の割合が多い。その他の使用端末に含まれるのは、主にデジタルオーディオプレーヤー、タブレット、回線契約無しのスマートフォンである。
- 高校生にかかる相談では、前年度に引き続きスマートフォンの割合が8割を超えた(617件、84%)。

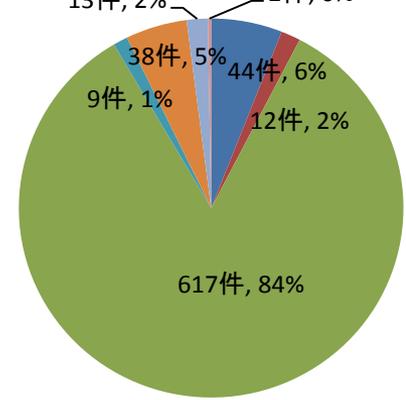
小学生にかかる相談
153件



中学生にかかる相談
886件



高校生にかかる相談
735件



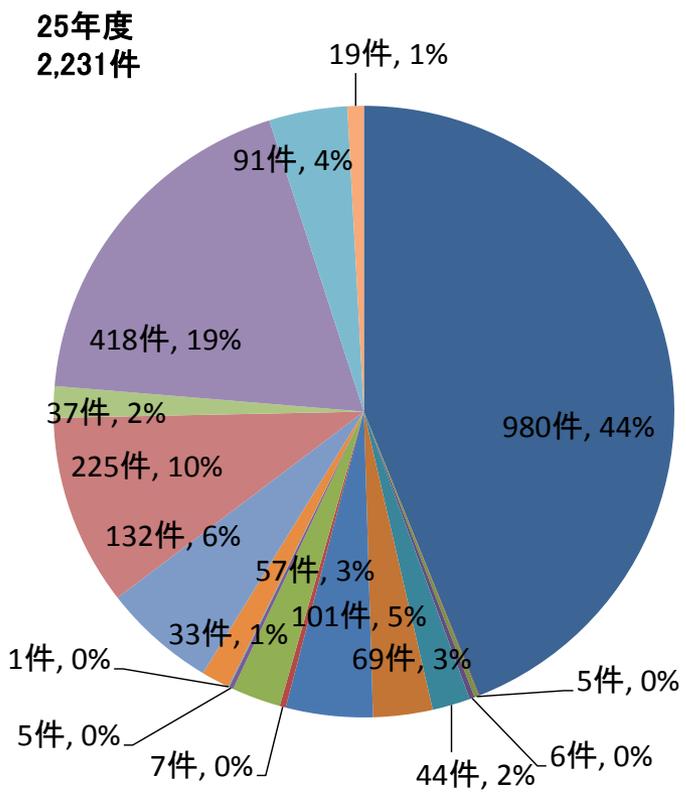
- | | | | | | |
|-------|----------|-----------|-------|----------|-----------|
| ■ PC | ■ 携帯電話 | ■ スマートフォン | ■ PC | ■ 携帯電話 | ■ スマートフォン |
| ■ PHS | ■ 携帯ゲーム機 | ■ その他 | ■ PHS | ■ 携帯ゲーム機 | ■ その他 |
| ■ 不明 | ■ 対象外 | | ■ 不明 | ■ 対象外 | |

5. 相談内容

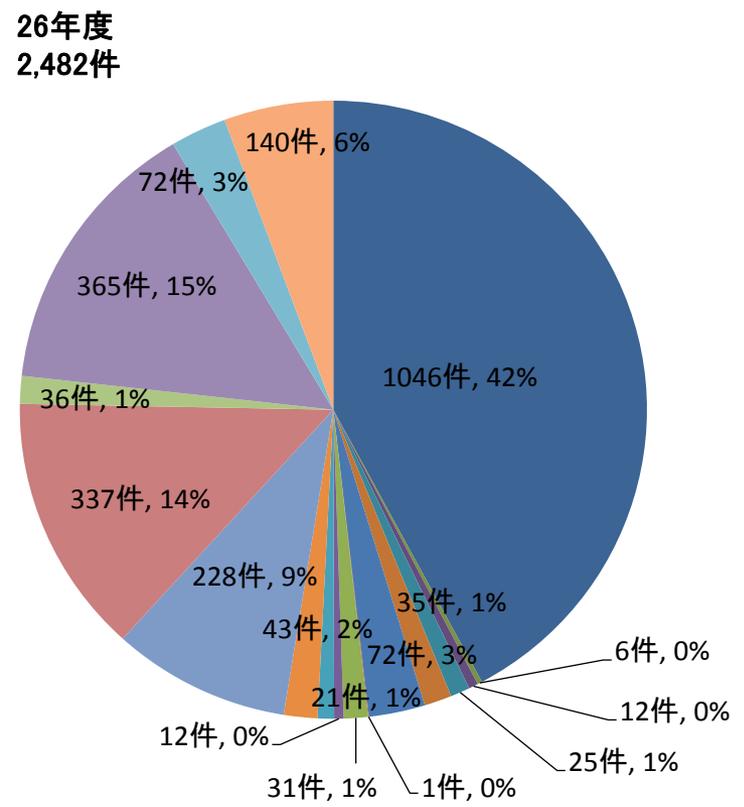


(1) 全体(25年度との比較)

- 相談全体(2,482件)の相談内容を25年度と比較すると、主に削除方法(337件、14%)、交際(228件、9%)の相談が増加した。架空請求(1046件、42%)は、割合はわずかに減少しているものの件数は増加した。
- 減少したのは、主に、名誉毀損等(35件、1%)、有害サイト(31件、1%)、ネットいじめ(25件、1%)である。



- 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



(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(2,482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 1,046件(42%)

アダルトサイト等の有料サイトに意図せず会員登録され、高額な料金を請求されたという相談が依然として圧倒的に多かった。特に、スマートフォンでの架空請求トラブルでは、登録完了画面でOKボタンしか押せない、あるいは電話発信画面が繰り返し表示される等、新しい手口に関する相談が目立った。トラブルに遭ったサイトが分かる場合には、実際にサイトを確認しながら、相談者の状況に沿った具体的なアドバイスを行った。相談者には、本当に有料契約が成立していると言えるのか、法律に基づいた説明をすることで、相談者自身が正しく判断し、自信を持って対処ができるように努めた。

■ 削除方法 337件(14%)

削除方法の相談は前年度から1.5倍増加した。SNS、掲示板、動画サイト、検索結果等、さまざまな場所での削除方法の相談に対応した。削除したい内容は、動画や画像、個人情報、悪口等が目立った。保護者からの相談では、子供の名前を検索したら、子供自身が載せた名前やプライベートな写真が見つかり、トラブルを未然に防ぐために削除したいという相談が多く寄せられた。青少年本人からの相談では、自分が投稿した情報がインターネットを通じて世界中に発信されていることを知らなかった等、知識不足が招いているケースも多かった。インターネット上に投稿されている情報を消せるのは、投稿した本人や投稿されている場所の管理者に限られていることを説明した上で、削除方法をわかりやすく具体的に教示することを心がけた。

■ 交際 228件(9%)

SNS、通話アプリ、友達募集アプリ等で知り合った面識のない相手に、自身の画像を要求されて送信したり、個人情報聞かれて答えてしまい、後から不安になったという相談が多く寄せられた。中には児童ポルノに該当する可能性のある相談も見られた。青少年には、相手に渡した画像や情報は取り戻すことが困難であることを説明し、保護者をはじめ周囲の大人の力を借りながら対処するように促した。一方、トラブルに発展していないが画像の悪用を心配する相談者には、悪用が発覚した時点で削除依頼を出す等の対処法があることを説明し、同じ失敗を繰り返さないことが大事だと助言した。

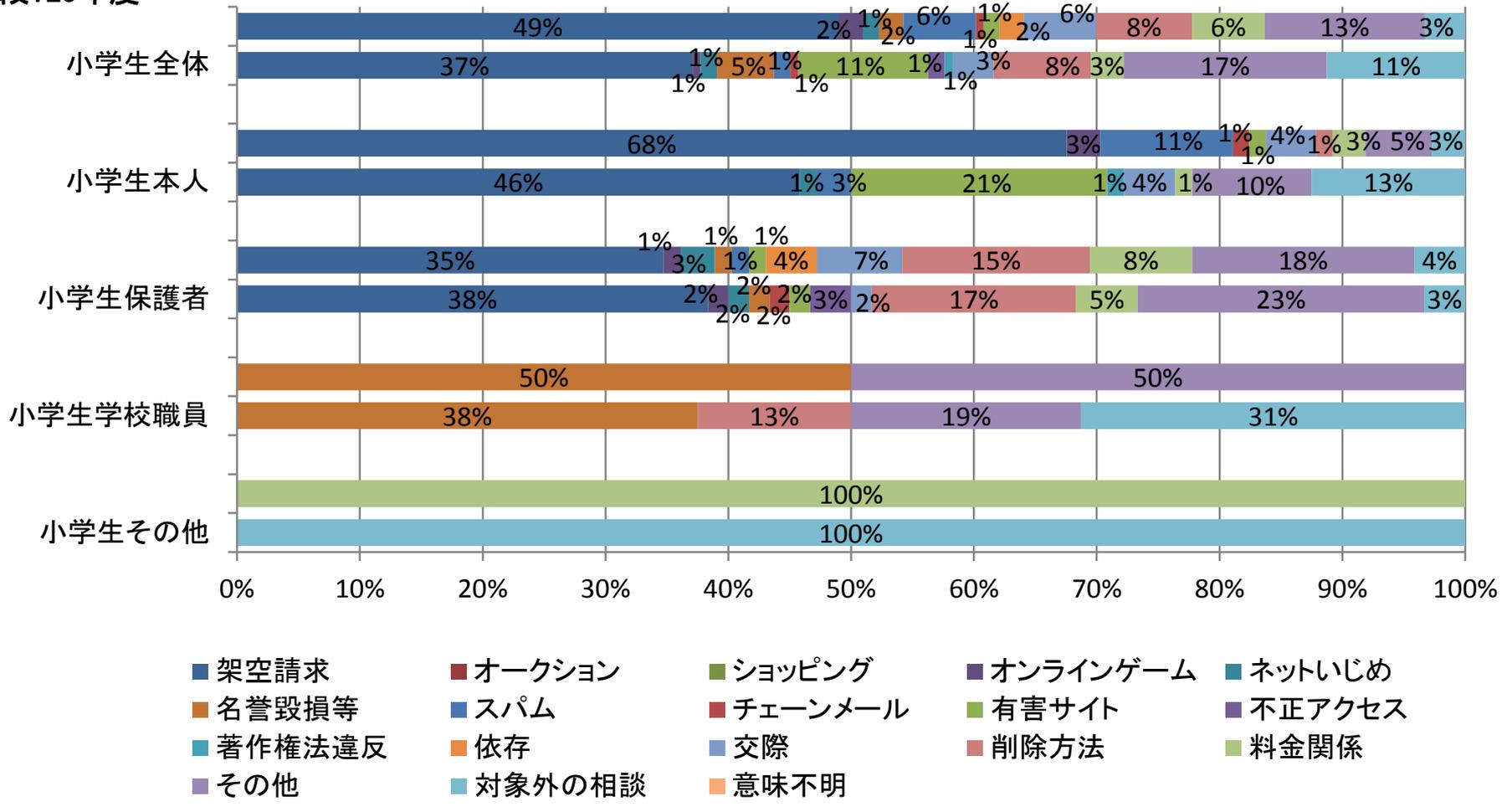
5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(25年度との比較)

■小学生にかかる相談(153件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:26年度
下段:25年度



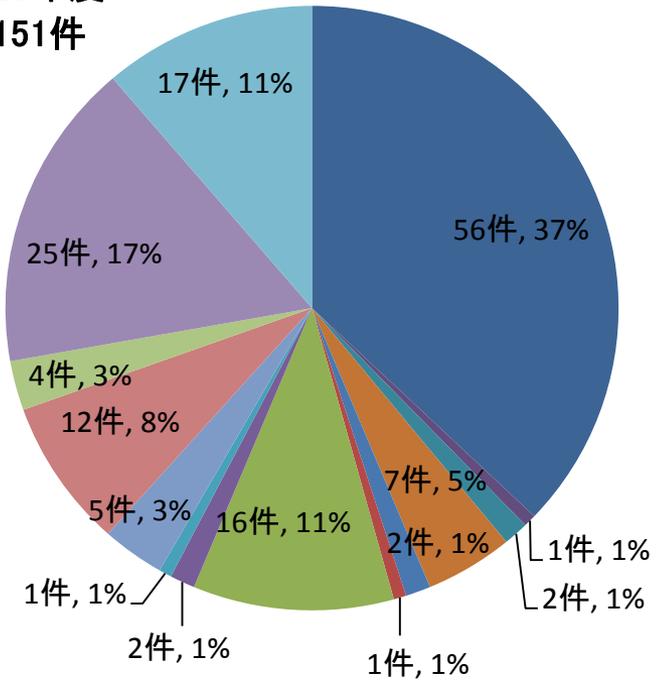
5. 相談内容



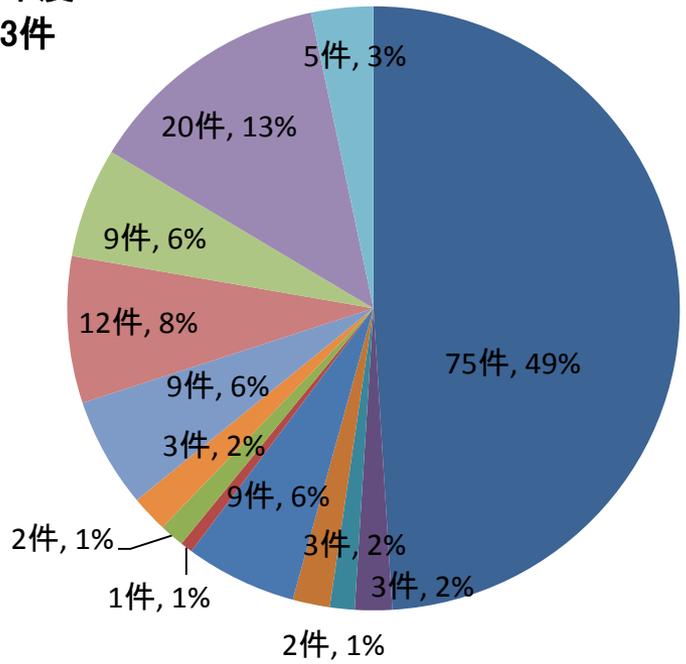
(4) 小学生(25年度との比較)

- 26年度の小学生にかかる相談(153件)は、相談件数全体は25年度(151件)とほぼ同じだったが、主に架空請求(56件、37%→75件、49%)、交際(5件、3%→9件、6%)、スパム(2件、1%→9件、6%)、料金関係(4件、3%→9件、6%)が件数・割合ともに増加した。
- 減少した相談は、主に名誉毀損等(7件、5%→3件、2%)、有害サイト(16件、11%→2件、1%)である。また、26年度は不正アクセス(2件、1%→0件)と著作権法違反(1件、1%→0件)の相談が1件もなかった。

25年度
151件



26年度
153件



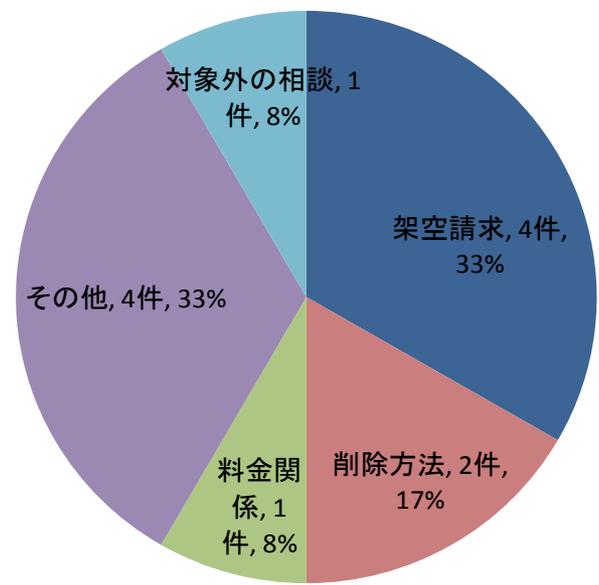
5. 相談内容



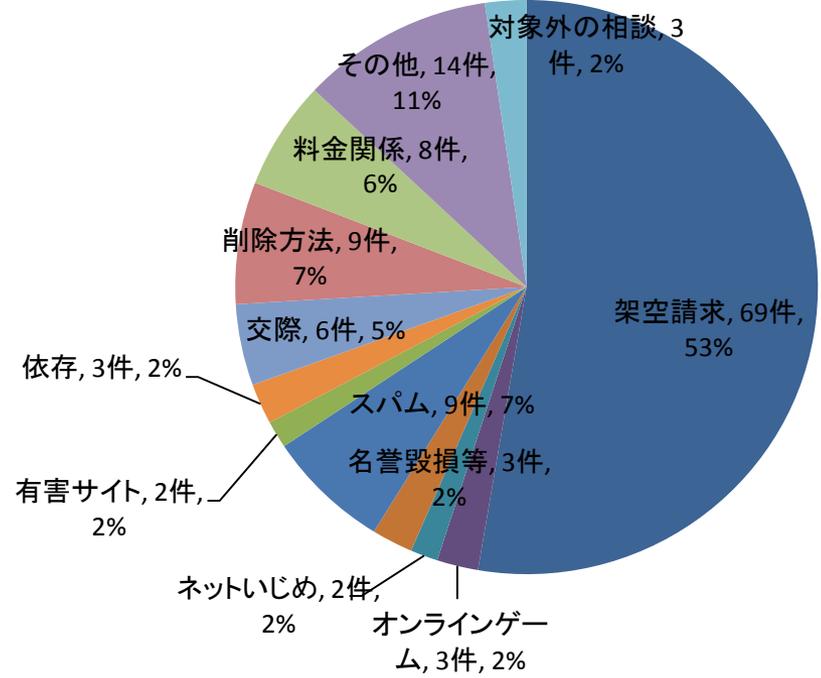
(4) -1. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談153件のうち、1年生～3年生にかかる相談は12件、4年生～6年生にかかる相談は131件、学年不明は10件で、4年生～6年生が大部分を占めた。
- 1年生～3年生にかかる相談では、件数は少ないが架空請求とその他の相談がもっとも多い。
- 4年生～6年生にかかる相談においても、架空請求の相談がもっとも多く、5割を超えた。交際、削除方法、スパム等の本格的なトラブルも、高学年から急に増え始める。

1年～3年
12件



4年～6年
131件



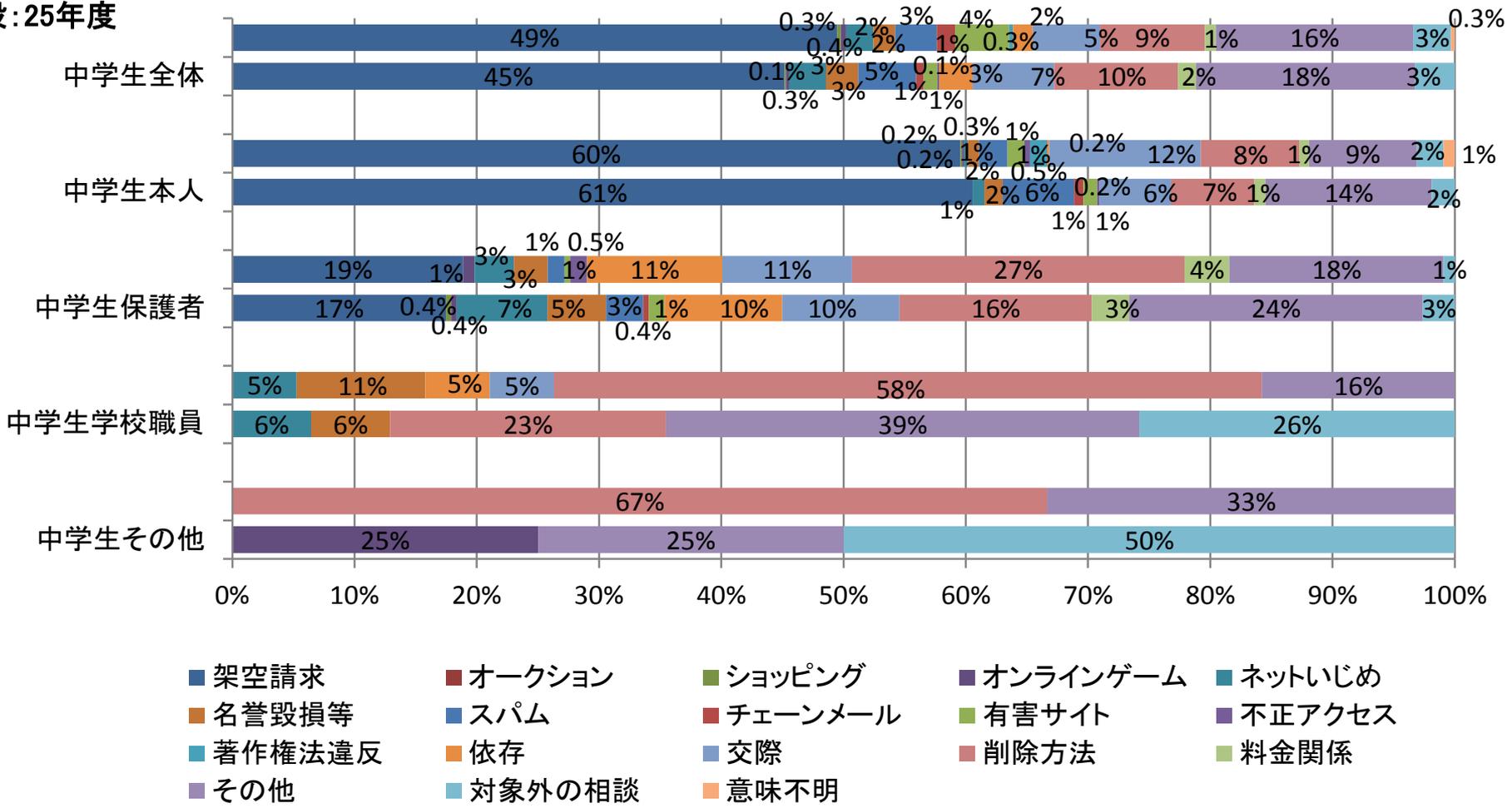
5. 相談内容



(5) 中学生にかかる相談・相談者別(25年度との比較)

■ 中学生にかかる相談(886件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:26年度
下段:25年度



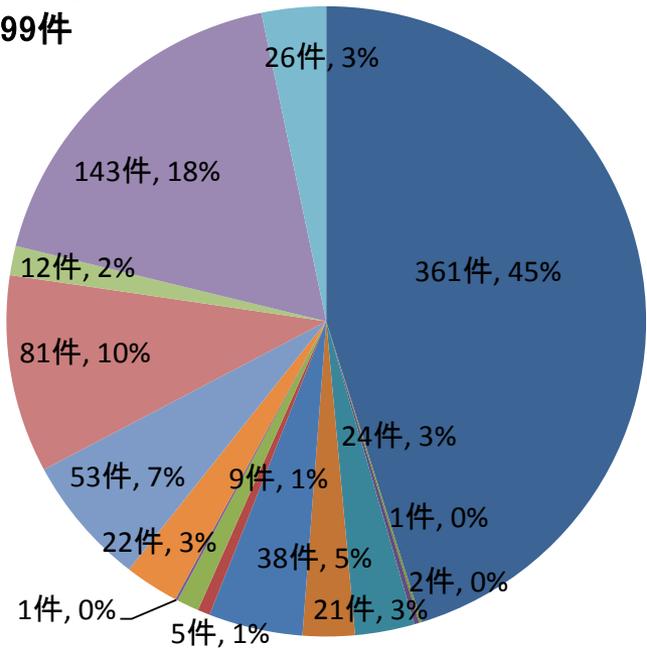
5. 相談内容



(6) 中学生(25年度との比較)

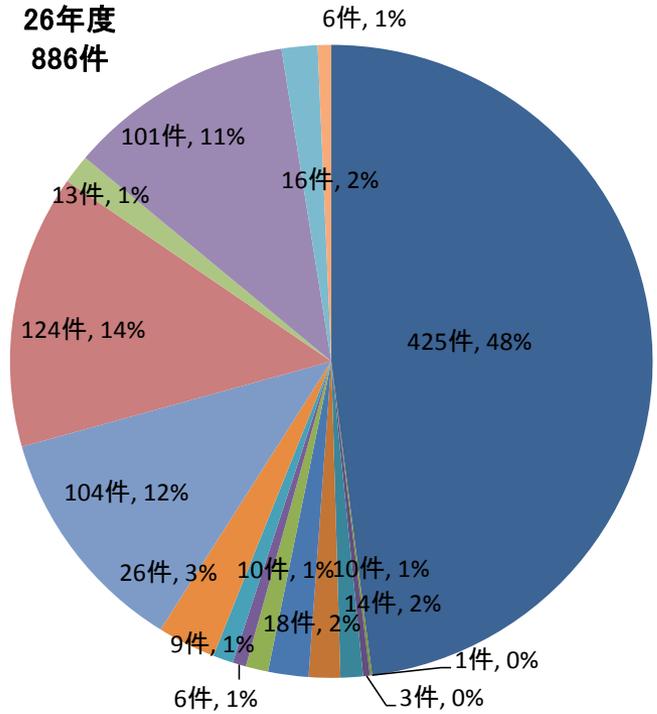
- 26年度の中学生にかかる相談(886件)では、25年度(799件)に比べ架空請求(361件、45%→425件、48%)、削除方法(81件、10%→124件、14%)、交際(53件、7%→104件、12%)、著作権法違反(0件、0%→9件、1%)が割合・件数ともに主に増加した。
- 25年度に比べ主に減少したのは、ネットいじめ(24件、3%→10件、1%)、名誉毀損等(21件、3%→14件、2%)、スパム(38件、5%→18件、2%)。
- 26年度は、チェーンメールの相談が1件もなかった(5件、1%→0件)。

25年度
799件



- 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

26年度
886件



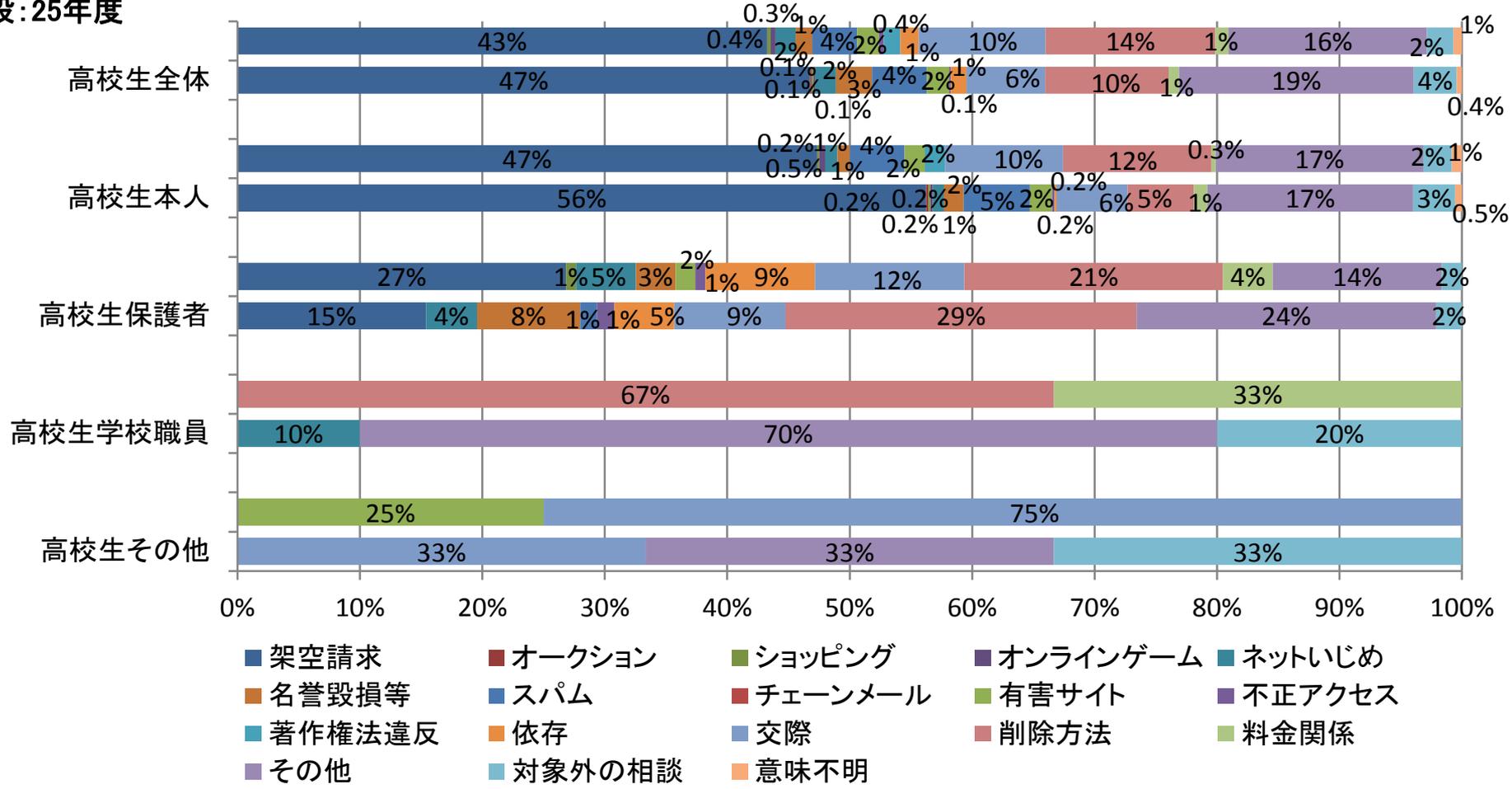
5. 相談内容



(7) 高校生にかかる相談・相談者別(25年度との比較)

■ 高校生にかかる相談(735件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:26年度
下段:25年度

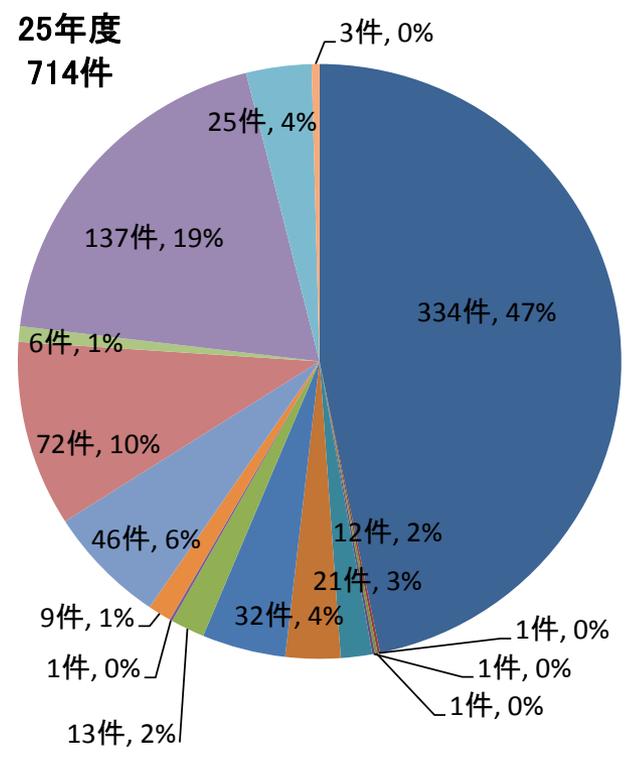


5. 相談内容

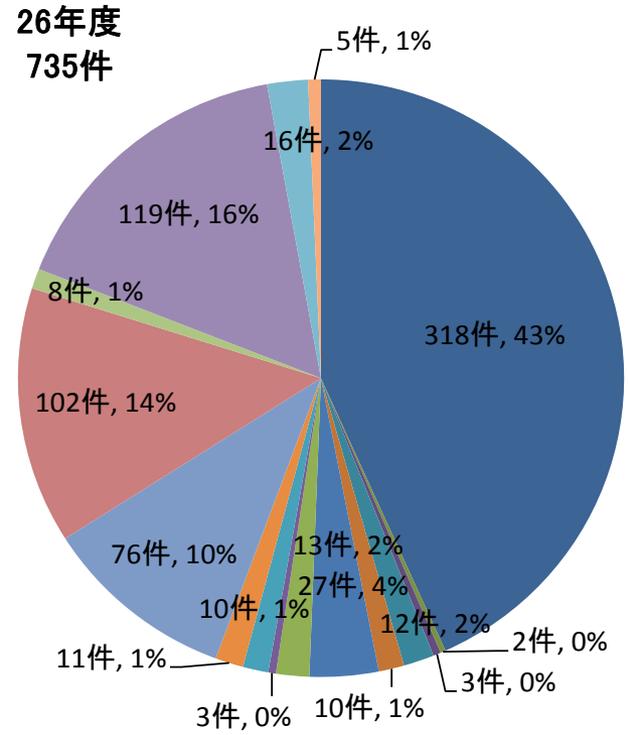


(8) 高校生(25年度との比較)

- 26年度の高校生にかかる相談(735件)は、25年度(714件)と比べやや増加した。
- 相談内容で主に増加したのは、削除方法(72件、10%→102件、14%)、交際(46件、6%→76件、10%)。
- 架空請求(334件、47%→318件、43%)は依然としてもっとも多いが、件数・割合ともにやや減少した。



- 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



(9) 考察／青少年の学校別

■全体

- ・青少年にかかる相談(1,825件)は、架空請求の相談が圧倒的に多い(842件、46%)。
- ・小学生にかかる相談(153件)、中学生にかかる相談(886件)、高校生にかかる相談(735件)ともに、架空請求の割合がもっとも多い(小学生49%、中学生48%、高校生43%)。
- ・使用機器については、スマートフォンを使用していてトラブルに遭った割合が過去最高となった(小学生51%、中学生62%、高校生84%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(153件)では、架空請求(75件、49%)、削除方法(12件、8%)の相談が多い。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(886件)は、学校別の中では相談件数をもっとも多く、特に小学生の相談件数(153件)の5倍以上であった。前年度からの増加率も10%を超えている。
- ・内容項目については、架空請求(425件、48%)、削除方法(124件、14%)、交際(104件、12%)が多い。

■高校生

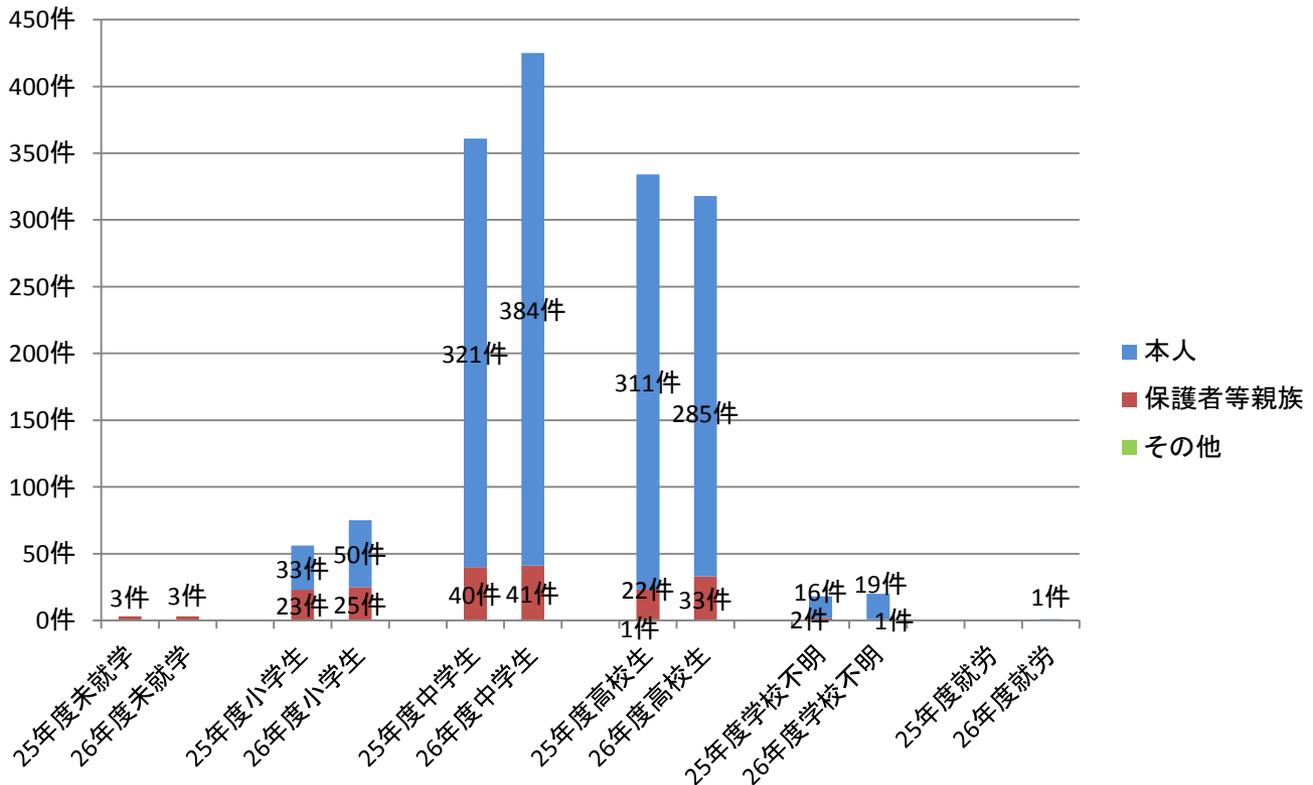
- ・高校生にかかる相談(735件)においても、架空請求(318件、43%)がもっとも多い。次に、中学生と同様、削除方法(102件、14%)、交際(76件、10%)と続く。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(25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(842件)、25年度(772件)と比較しても、相談件数は増加している。
- 本人からの相談が多く、中学、高校生においては本人からの相談が圧倒的に多い。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多くいた。
- 未就学児にかかる相談は、25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。文字を読むことができない年齢であっても、ボタンを押す等の操作によって、架空請求サイトに接触してしまう例であった。

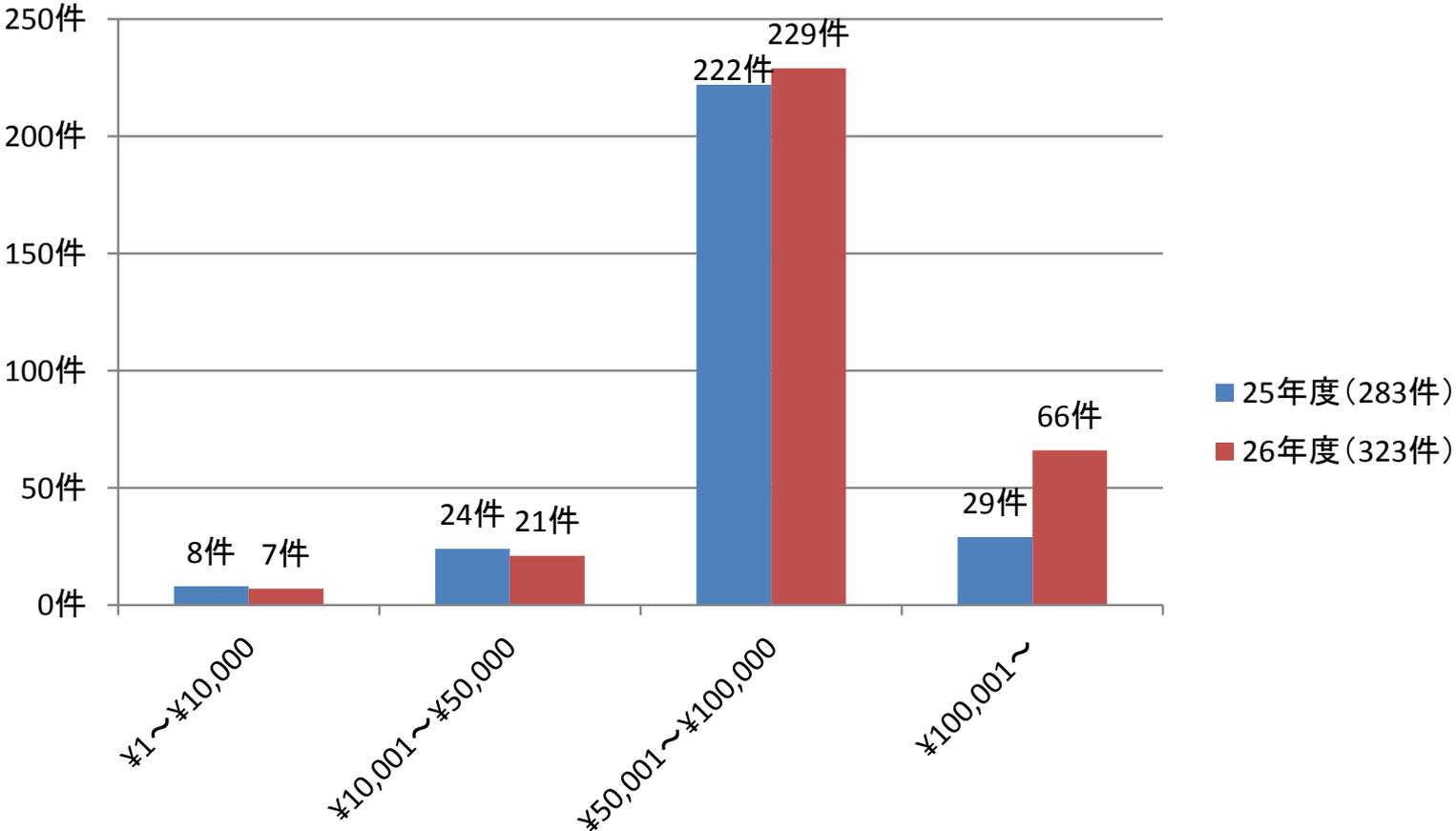


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(25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、25年度(283件)、26年度(323件)ともに50,001円～100,000円を請求されたケースがもっとも多い。
- 26年度では、10万円を超える請求が増加し、少額を請求されたものは25年度同様に少ない。



6. 架空請求



(3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

- 26年度の架空請求において、金額が聞き取れた(323件)の詳細な金額では、99,800円がもっとも多く(53件)、その他も高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は3千円、最高額は319万円だった。
- 9万円台を請求するケースがほとんどであり、ドメインを変えているだけで、サイトの内容は同じ、もしくは、ほとんど同じようなサイトが多数存在していた。

順位	金額	件数	順位	金額	件数	順位	金額	件数	順位	金額	件数
1位	¥99,800	53件	11位	¥250,000	5件	13位	¥70,000	2件	14位	¥97,000	1件
2位	¥100,000	51件	11位	¥10,000	5件	14位	¥3,170,000	1件	14位	¥95,000	1件
3位	¥90,000	36件	12位	¥300,000	3件	14位	¥1,800,000	1件	14位	¥85,000	1件
4位	¥99,000	27件	12位	¥200,000	3件	14位	¥1,000,000	1件	14位	¥60,000	1件
5位	¥180,000	14件	12位	¥99,999	3件	14位	¥995,000	1件	14位	¥59,800	1件
6位	¥99,900	11件	12位	¥99,990	3件	14位	¥980,000	1件	14位	¥50,000	1件
7位	¥35,000	9件	12位	¥99,700	3件	14位	¥660,000	1件	14位	¥40,000	1件
8位	¥98,000	8件	12位	¥9,000	3件	14位	¥480,000	1件	14位	¥39,000	1件
9位	¥99,750	7件	12位	¥3,000	3件	14位	¥360,000	1件	14位	¥31,000	1件
9位	¥80,000	7件	13位	¥3,190,000	2件	14位	¥299,800	1件	14位	¥30,000	1件
10位	¥310,000	6件	13位	¥190,000	2件	14位	¥150,000	1件	14位	¥25,000	1件
10位	¥198,000	6件	13位	¥160,000	2件	14位	¥116,800	1件	14位	¥20,000	1件
10位	¥99,500	6件	13位	¥120,000	2件	14位	¥99,995	1件	14位	¥6,000	1件
11位	¥299,000	5件	13位	¥99,660	2件	14位	¥99,890	1件			
11位	¥290,000	5件	13位	¥93,000	2件	14位	¥99,400	1件			

7. 迷惑メール

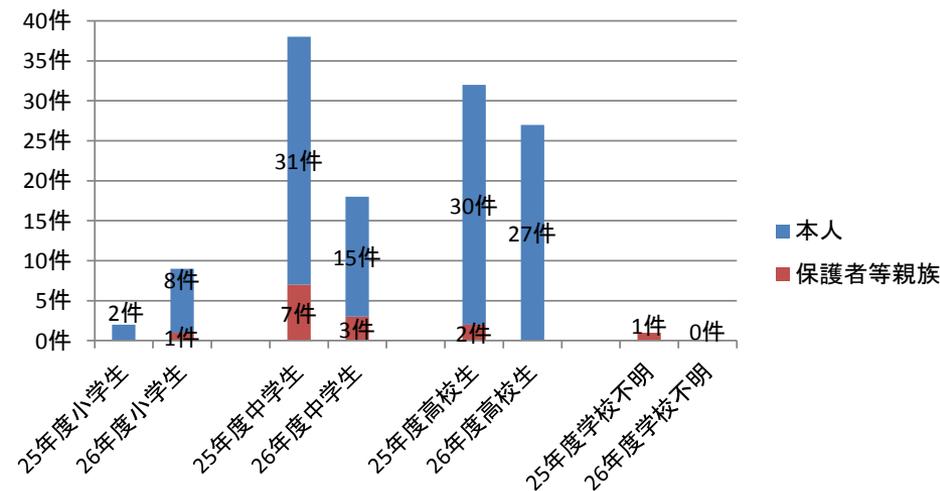
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



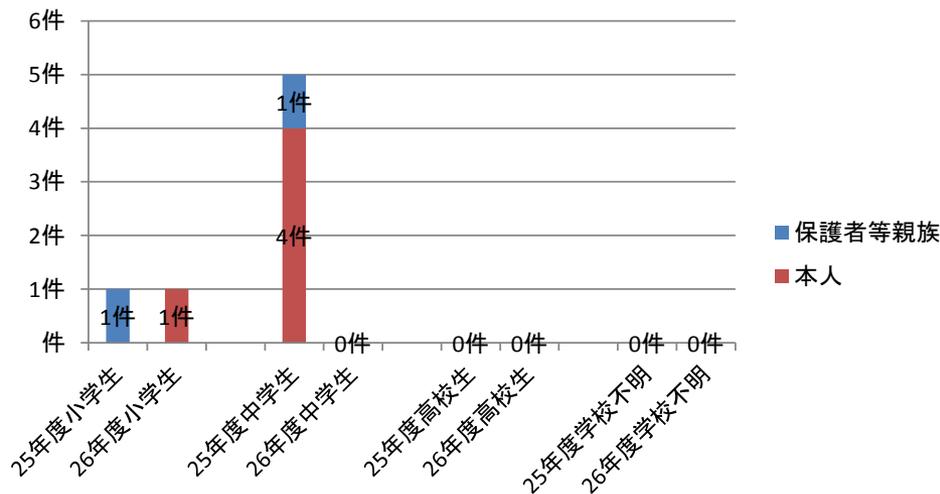
(1) 青少年にかかる相談・学校別(25年度との比較)

- 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25年度の73件に対し、26年度は54件と減少した。
チェーンメールは25年度の6件に対し、26年度は1件と減少した。
- スпамメールは25年度と比較すると小学生の相談が増加、中学生・高校生の相談が減少している。チェーンメールは、相談が減少傾向。

スパムメール



チェーンメール



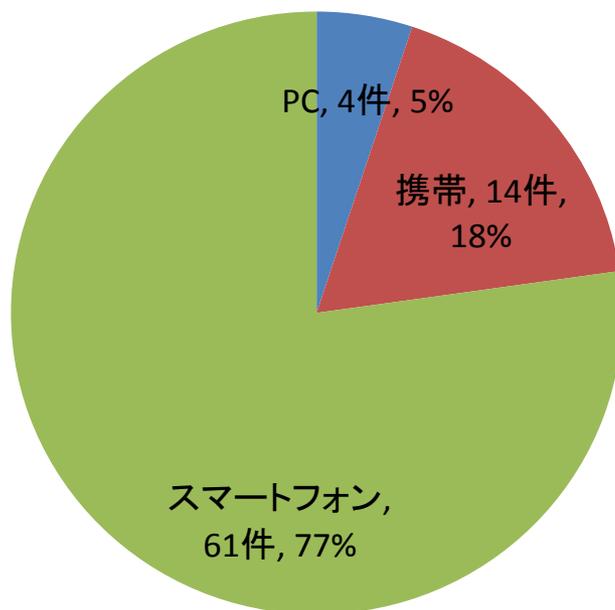
7. 迷惑メール



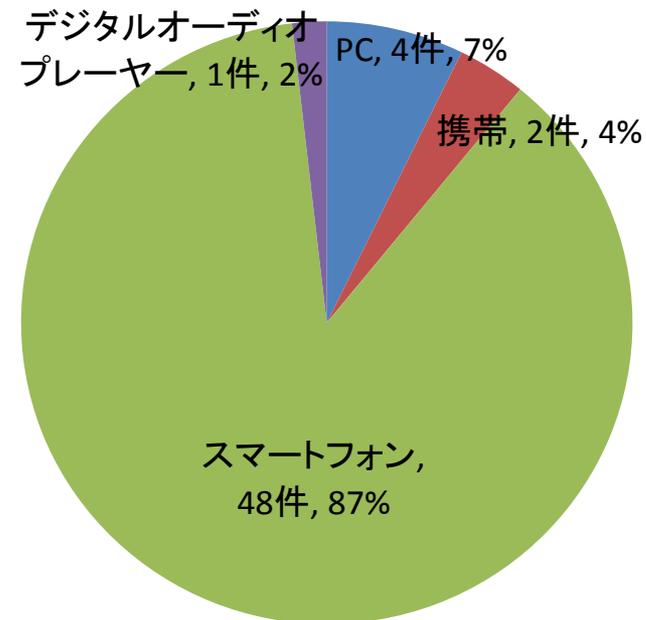
(2) 青少年にかかる相談・端末別(25年度との比較)

- 25年度は携帯電話が(14件、18%)であったのに対し、26年度は(2件、4%)と件数、割合ともに減少している。
- 25年度で(61件、77%)であったスマートフォンは、26年度は(48件、87%)と件数は減ったものの、割合は増加している。
- デジタルオーディオプレーヤーは、25年度は(0件、0%)であったが、26年度は(1件、2%)と件数、割合ともに増加している。

25年度
79件



26年度
55件

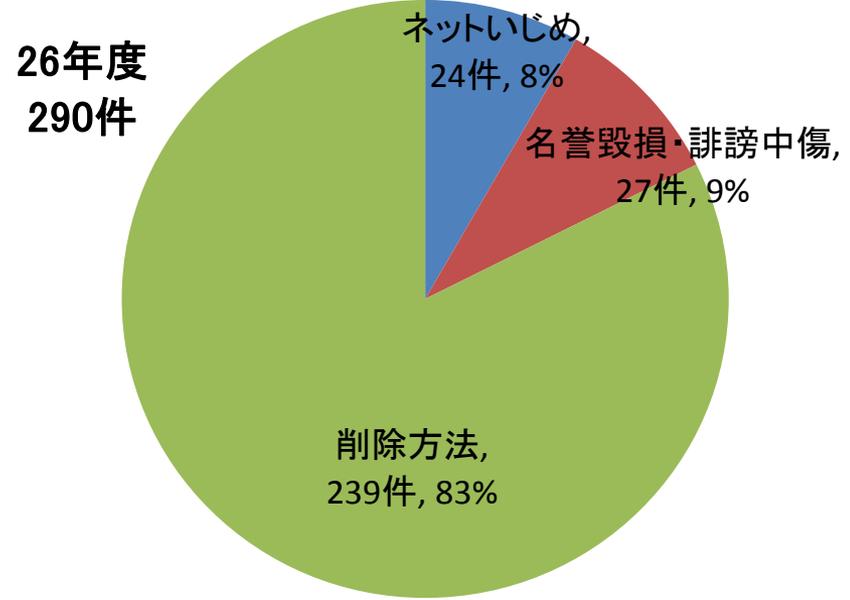
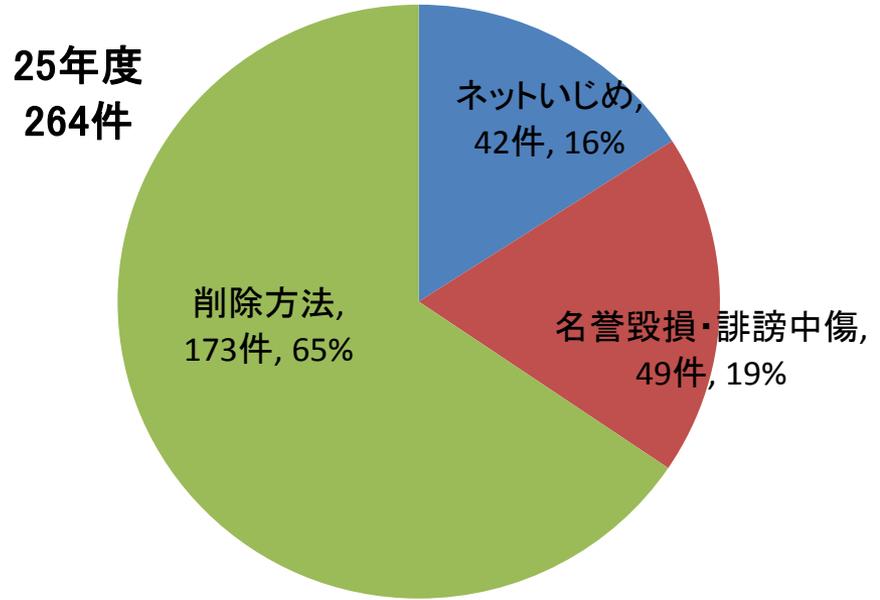


8. ネット上の書き込みトラブル



(1) 青少年にかかる相談・内容別(25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。
- 25年度と比較すると、削除方法(173件、65%→239件、83%)が、件数、割合ともに大幅に増加している。
- ネットいじめ(42件、16%→24件、8%)、名誉毀損・誹謗中傷(49件、19%→27件、9%)は、件数、割合ともに減少している。
- ブログやSNS等インターネット利用者が情報を発信、構築していくサービスは青少年にも人気であり、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。

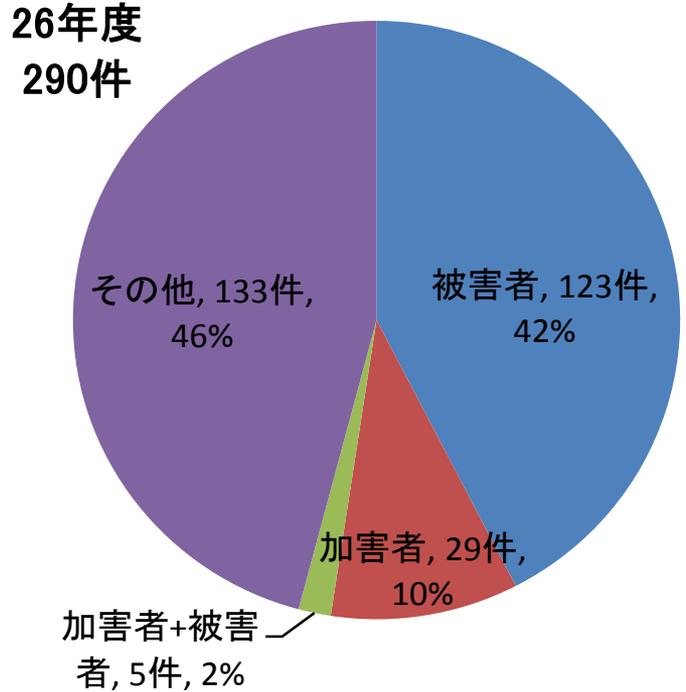
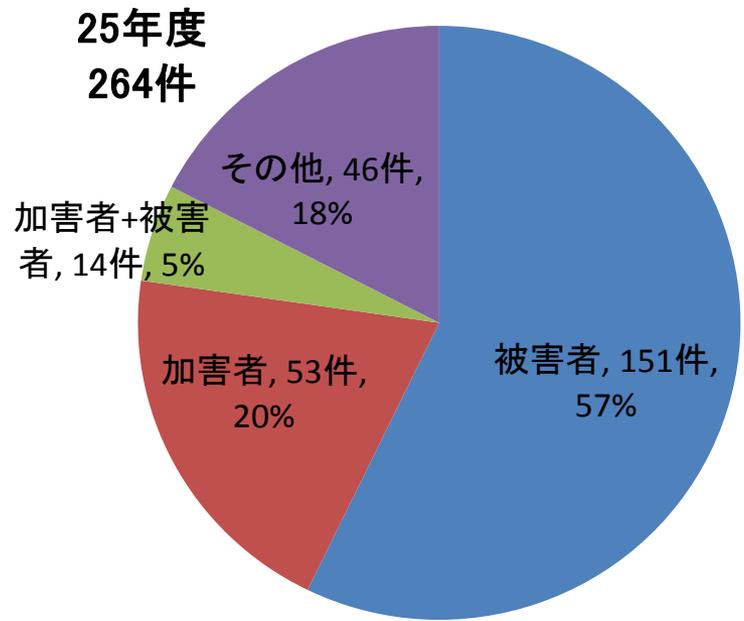


8. ネット上の書き込みトラブル



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(25年度との比較)

- 26年度(290件)と25年度(264件)の被害・加害の割合を比較すると被害者(151件、57% → 123件、42%)、加害者(53件、20% → 29件、10%)、加害者+被害者(14件、5% → 5件、2%)が減り、その他(46件、18% → 133件、46%)が大幅に増加している。
- 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内容がほとんどであり、個人が特定できそうな情報のほか、単純な文字の投稿等内容は様々であった。



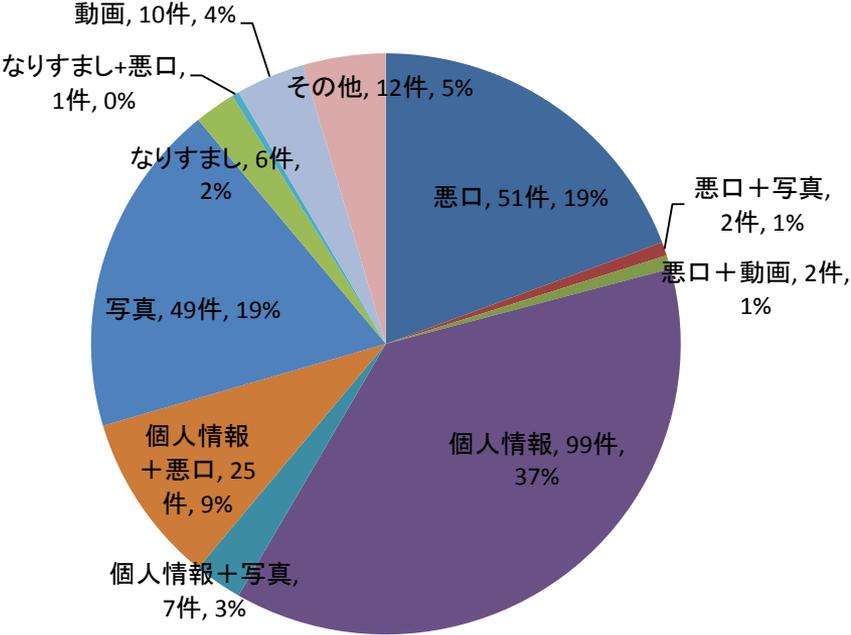
8. ネット上の書き込みトラブル



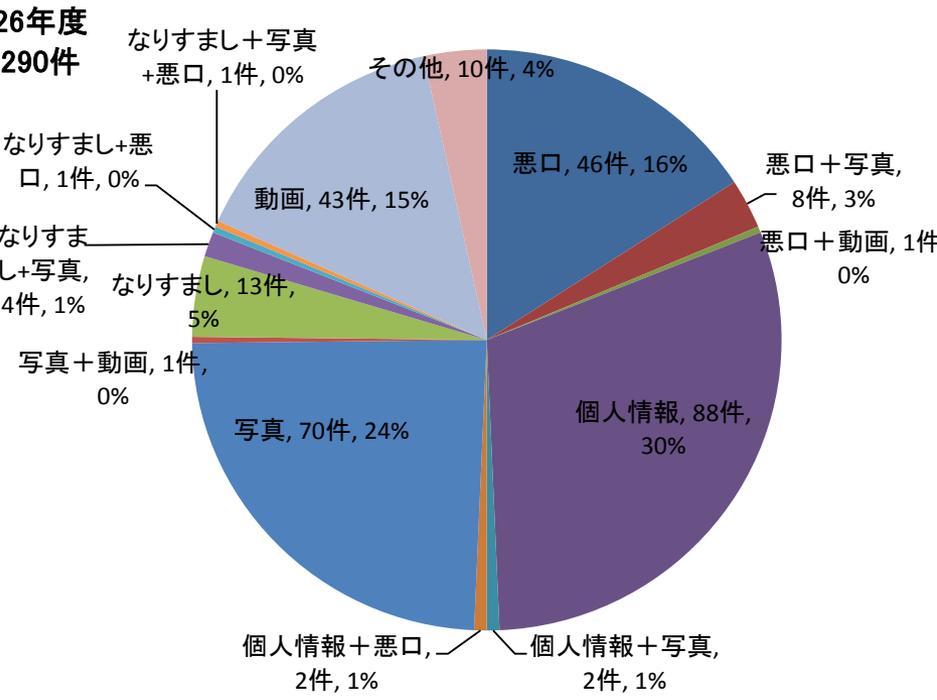
(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(25年度との比較)

- 26年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(290件)において書き込みの内容を分類したところ、25年度同様に、もっとも多かったのは、個人情報(88件、30%)であった。
- 25年度(264件)との比較では、動画が(10件、4%→43件、15%)と大幅に増加しており、写真の投稿も(49件、19%→70件、24%)と増加している。
- 個人情報+悪口の投稿は(25件、9%→2件、1%)と大幅に減少している。

25年度
264件



26年度
290件

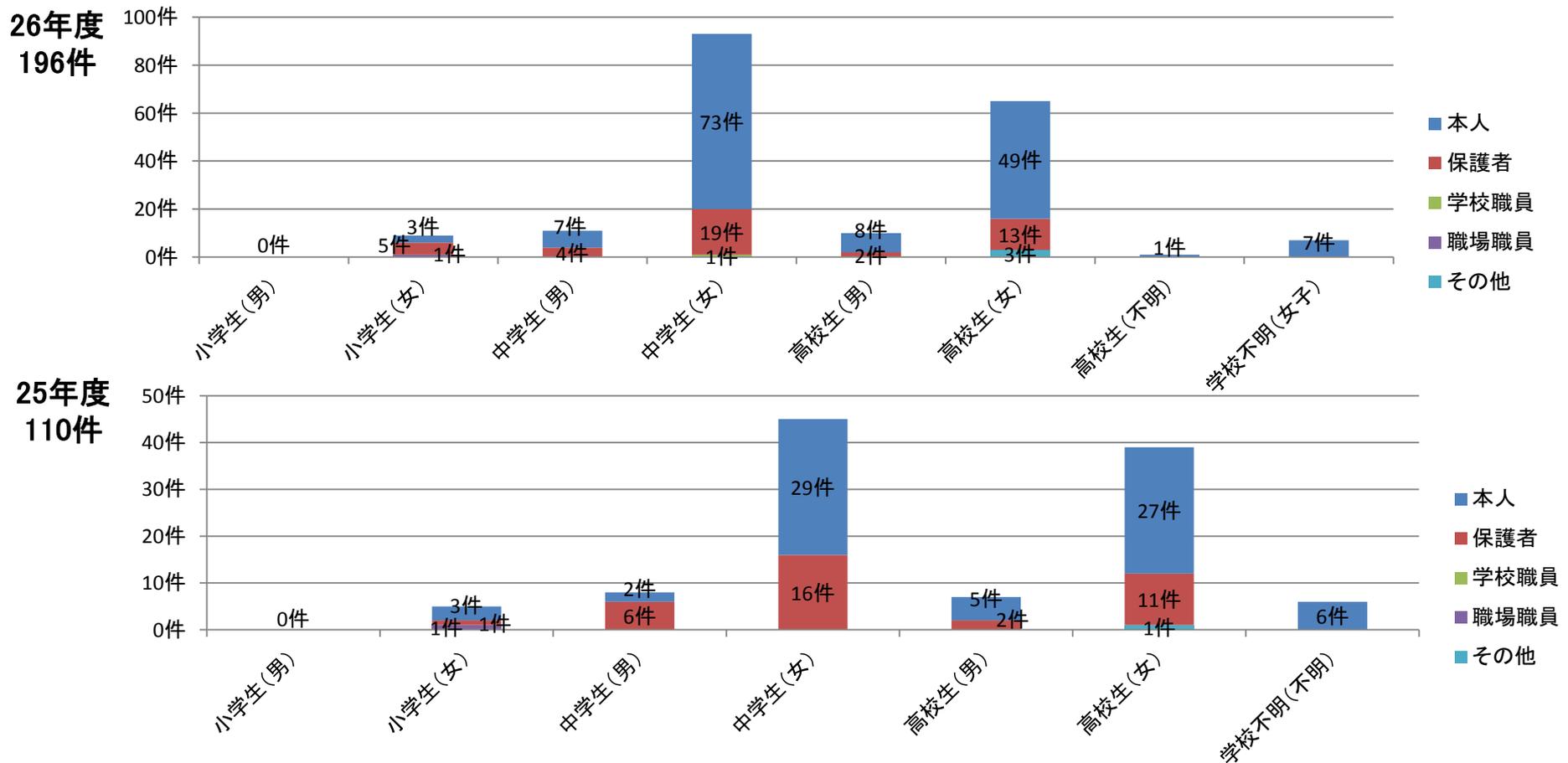


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(25年度との比較)

- 26年度の青少年にかかる交際トラブル(196件)は、25年度(110件)より増加した。
- 当事者は25年度同様に中学生女子(93件)がもっとも多く、次いで高校生女子(65件)、中学生男子(11件)であった。
- 男女別では、女子のトラブル(174件)の方が男子(21件)より圧倒的に多い。



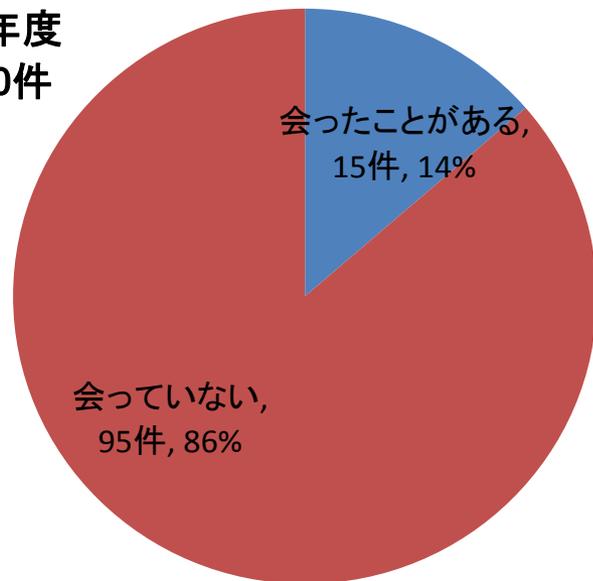
9. 交際



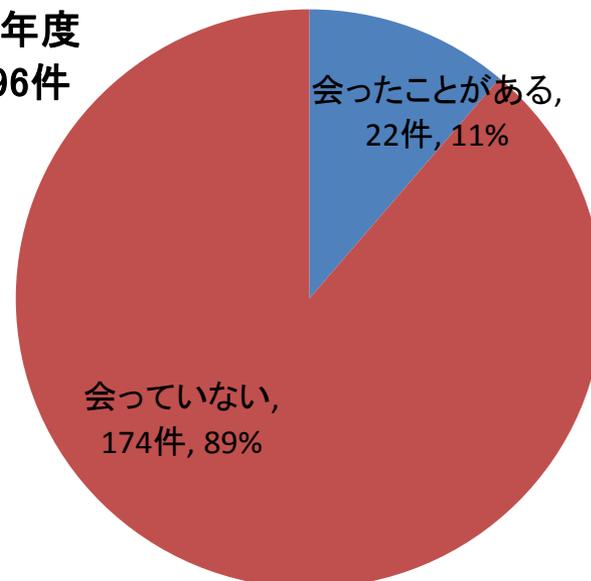
(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(25年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(196件)のうち、実際に会ったことがあるのは(22件、11%)であった。
- 25年度(110件)では、会ったことがあるのは(15件、14%)であり26年度は件数が増え、割合は減少した。
- インターネットでは趣味が一致している等、気の合う相手を安易に見つけることができるが、容易に自分の個人情報を変えない等、自らを守る行動がとても重要である。相手に教えた後に心配になって相談を寄せてくる青少年が多いことから、渡した個人情報を取り戻すことは難しいことを知っておいてほしい。

25年度
110件



26年度
196件

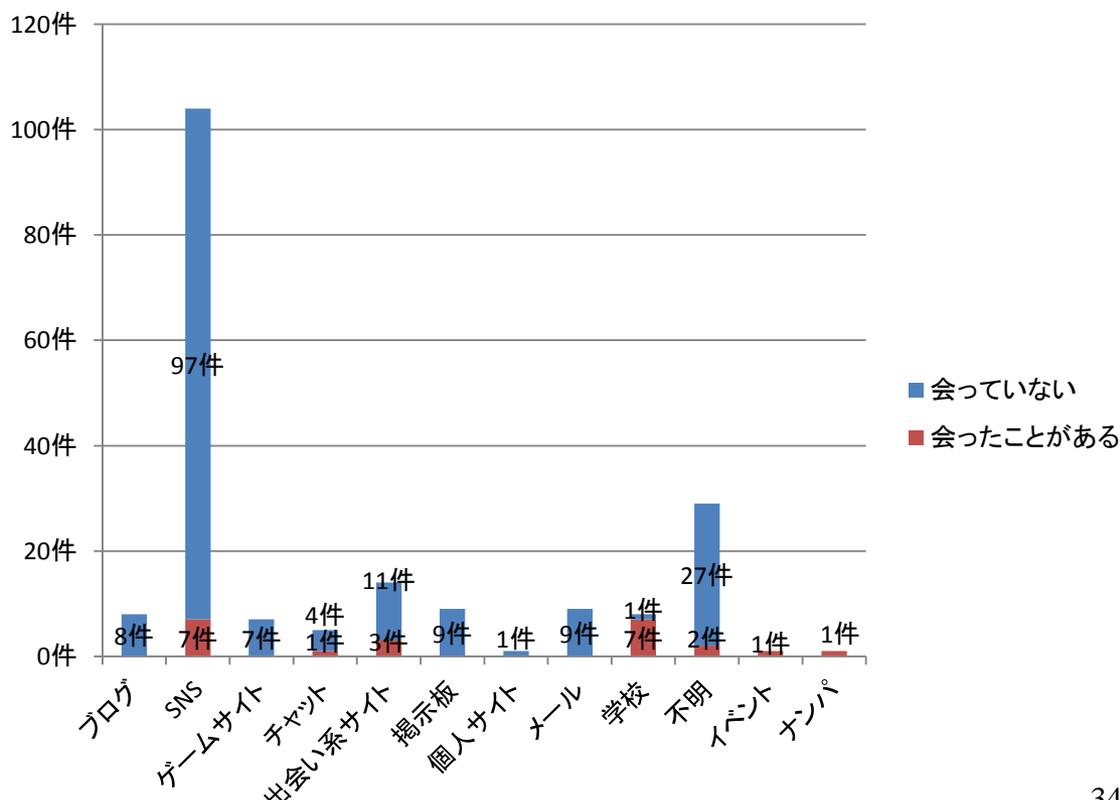
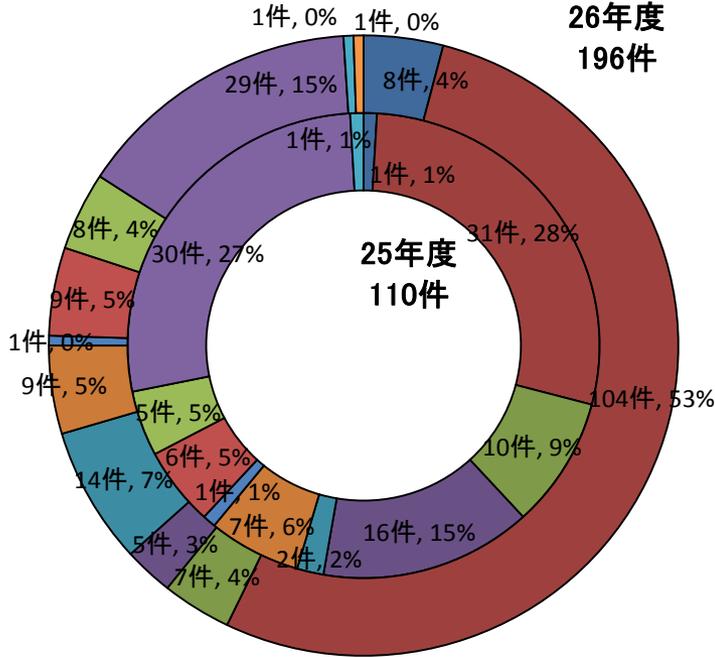


9. 交際



(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(25年度との比較)

- 青少年の交際トラブルの相談(196件)において、知り合ったきっかけは、SNS(104件、53%)が圧倒的に多く、半数を超えた。
- 25年度と比較すると、出会い系サイト(2件、2%→14件、7%)が増えている。見知らぬ相手と繋がることを目的としたアプリも多数存在しており、面白半分で利用している青少年が多いようだが、悪意を持った人が紛れている可能性もあり、インターネットで知り合った相手とのコミュニケーションには十分な注意が必要だ。



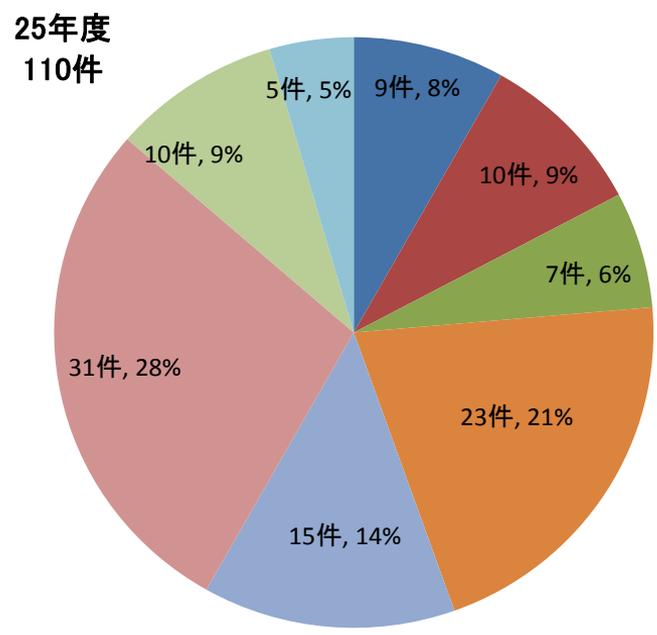
- ブログ
- SNS
- ゲームサイト
- チャット
- 出会い系サイト
- 掲示板
- 個人サイト
- メール
- 学校
- イベント
- ナンパ
- 不明

9. 交際

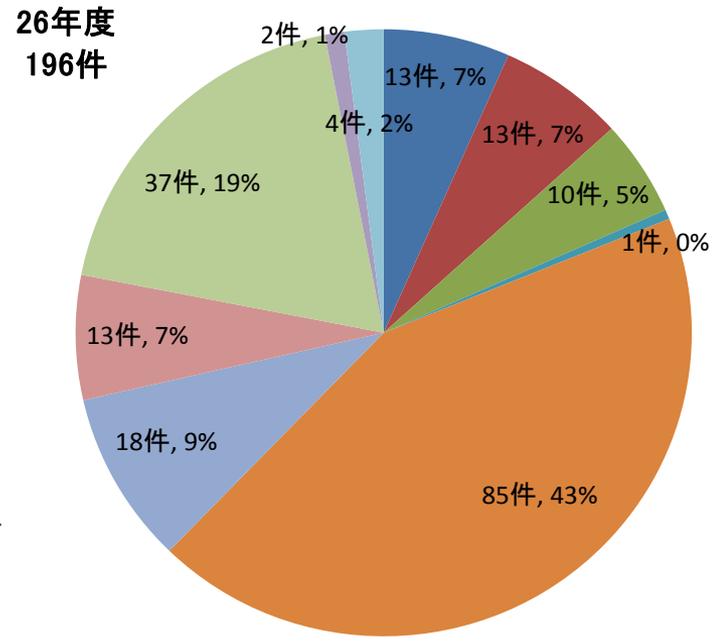


(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(25年度との比較)

- 26年度の青少年の交際トラブル(196件)の内容別は、画像送信に対する不安(85件、43%)がもっとも多く、次いで、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(37件、19%)となった。
- 25年度(110件)と比較すると画像送信に対する不安が(23件、21%→85件、43%)大幅に増加している。画像を含め、個人情報を送ってしまった後に、不安を感じ相談してくる青少年が増えている。相手に渡した情報は取り戻すことが難しく、写真はデジタルコンテンツなのでコピーや加工が簡単なことから、安易に渡さないことを徹底してほしい。



- 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)
- 同性との交際
- 画像送信に対する不安
- 個人情報送信に対する不安
- 個人情報や画像を要求された
- 個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要
- 異性からの嫌がらせメールや電話
- その他



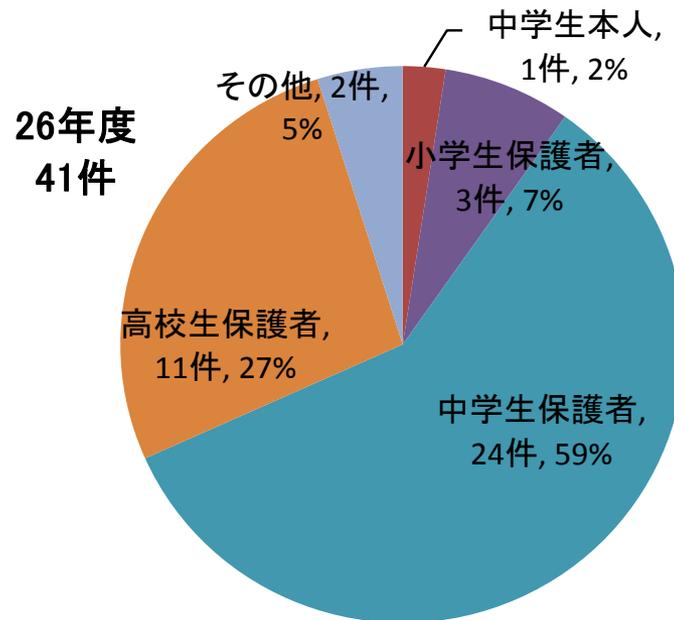
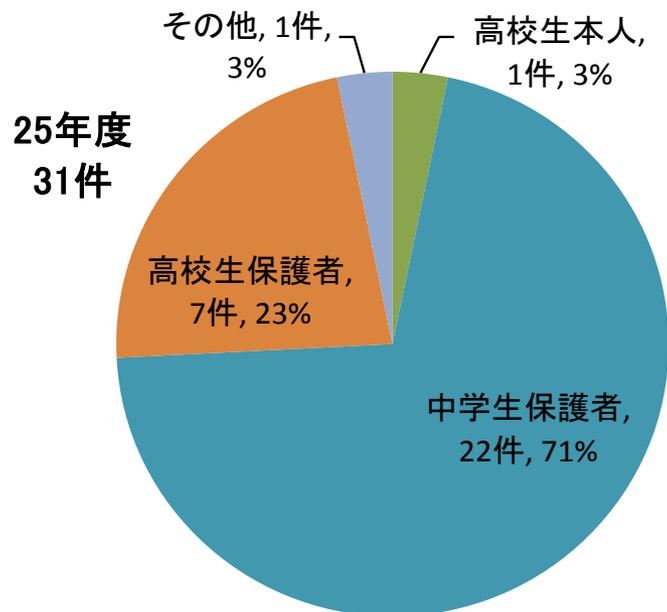
10. 依存

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・相談者別(25年度との比較)

- 26年度の青少年にかかる依存の相談(41件)は、25年度(31件)と比較すると増加している。
- 26年度の青少年の依存の相談(41件)における相談者は、本人が1件、保護者が38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(24件、59%)が多かった。
- 依存の相談は、遅くまでインターネットをやっていることから朝起きられない、勉強に集中できずに学力が落ちた、不登校になってしまった等、日常生活に支障をきたし、家族から精神的な苦しみを訴える相談が多い。



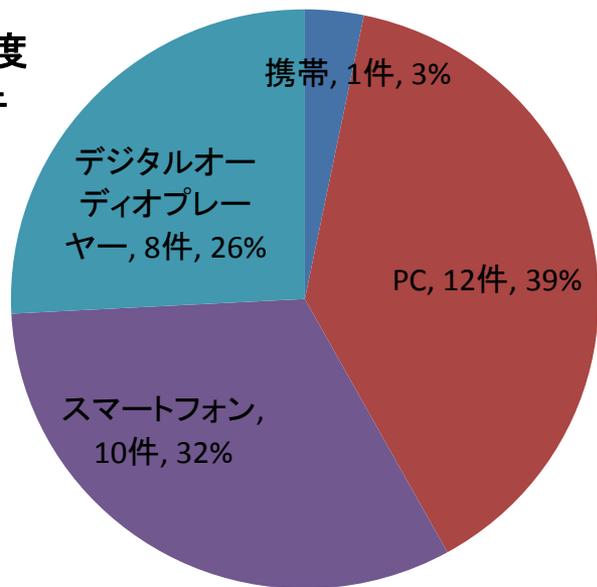
10. 依存



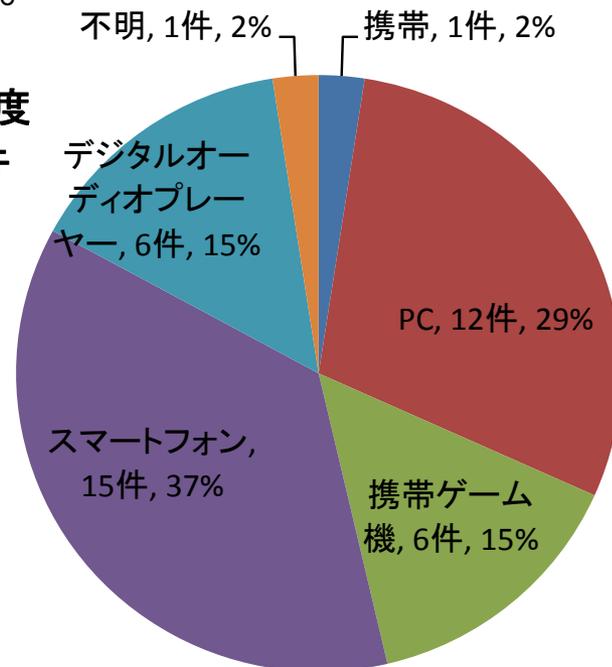
(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(25年度との比較)

- 依存にかかる端末は、パソコン(12件、29%)とスマートフォン(15件、37%)の割合が高い。
- 25年度と比較すると、携帯ゲーム機の相談(0件、0%→6件、15%)が増えた。デジタルオーディオプレーヤーも含め、インターネットを自由に使える機能が備わっていることを知らずに買い与えてしまう保護者も多いようだ。
- それぞれの端末に備わっている機能は進化し、通信環境も多様化しているため、インターネットに接続できる機器であるならば、利用する青少年の年齢や経験値、生活習慣に合うように機能を制限する等工夫が必要だろう。

25年度
31件



26年度
41件

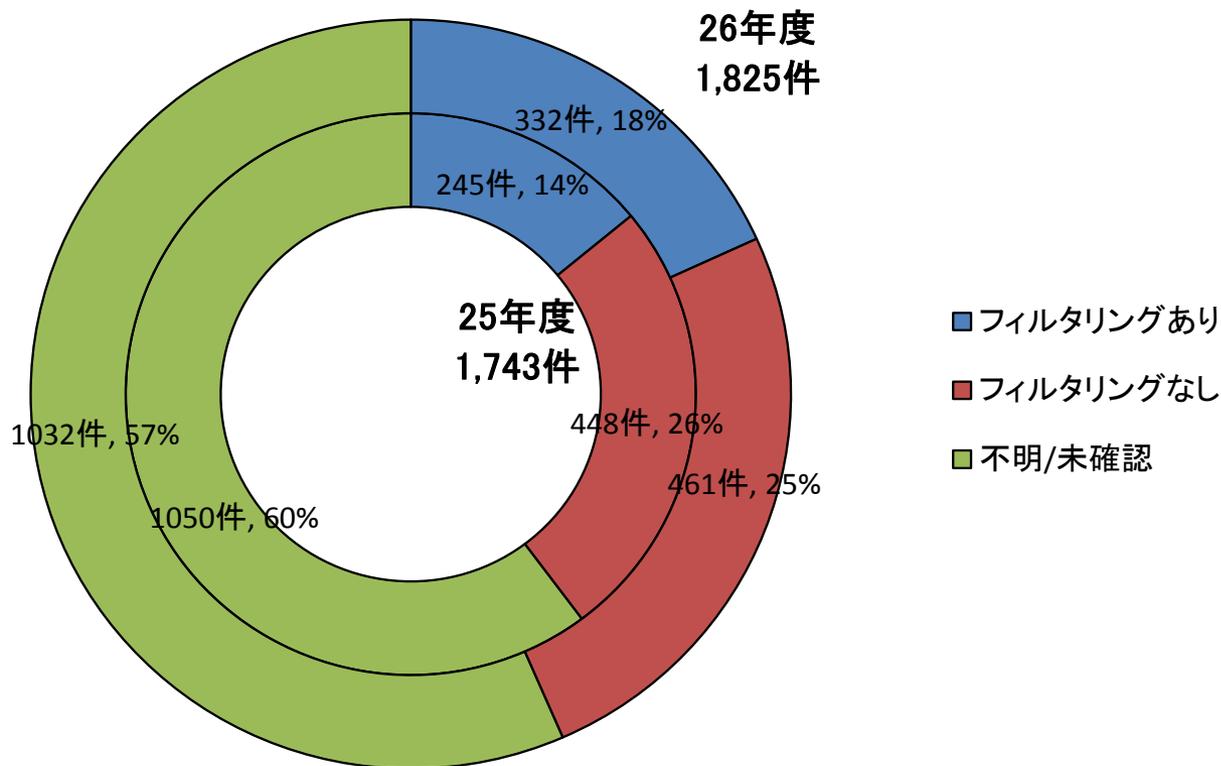


11. フィルタリング



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(25年度との比較)

- 青少年全体にかかる相談(1,825件)のうち、25年度(1,743件)と比べ、フィルタリング加入の有無については、「あり」(245件、14%→332件、18%)、「なし」(448件、26%→461件、25%)、「不明/未確認」(1,050件、60%→1,032件、57%)となり、フィルタリング「あり」が微増している。
- フィルタリングを利用しているかどうか不明であると答える青少年や保護者も多い。



11. フィルタリング



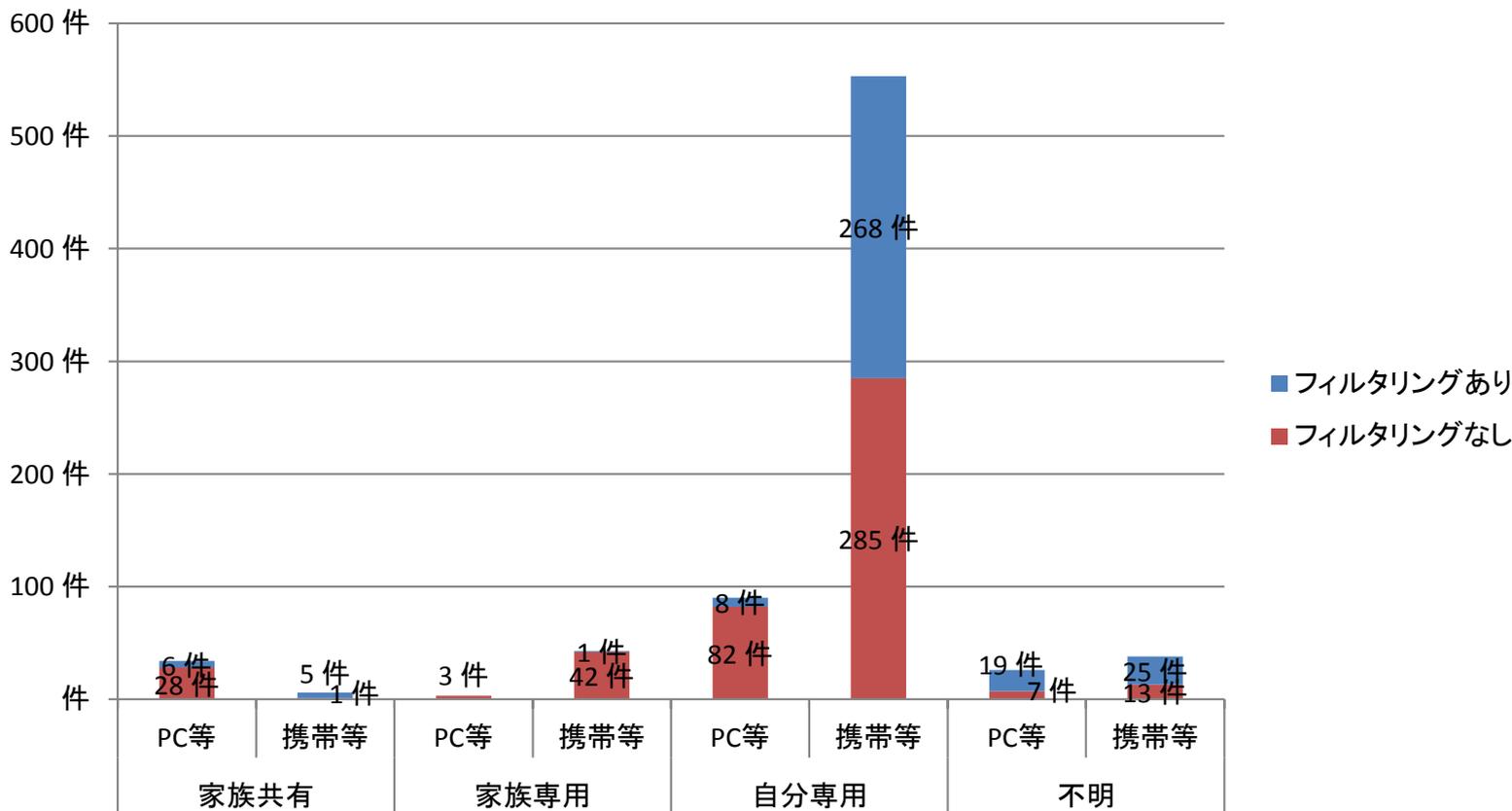
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

■26年度の青少年にかかる相談(1,825件)で、フィルタリングの有無について回答があった793件の利用端末について、「フィルタリングあり」が「フィルタリングなし」を上回る回答はなかった。

■PC等は青少年専用であってもフィルタリングの利用が少ない。

※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。

※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。

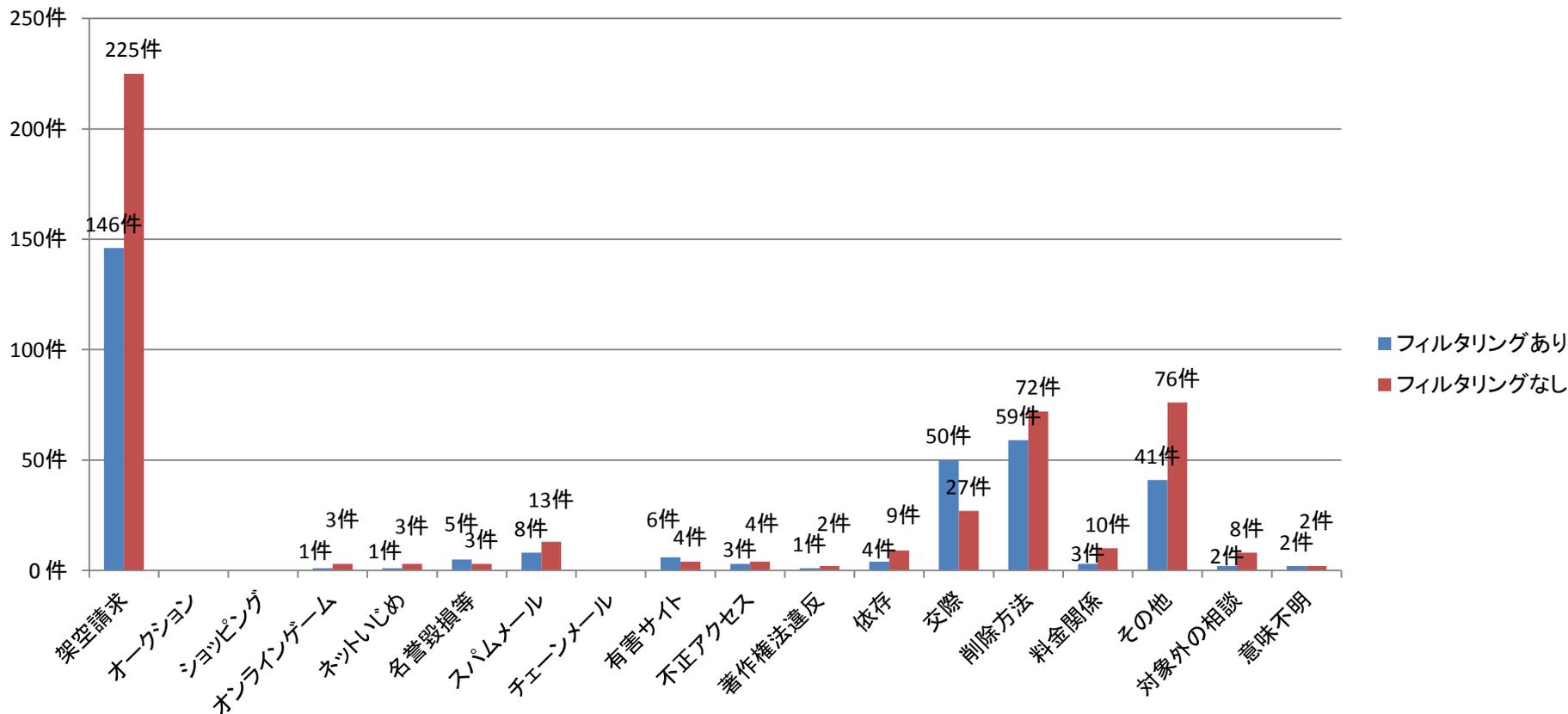


11. フィルタリング



(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793件(あり:332件、なし:461件)の相談内容は、下記のとおり。
- フィルタリングで防げないトラブルもあるが(迷惑メールや被害側のネットいじめ・誹謗中傷等)25年度同様に、フィルタリングを利用していない方がトラブルは多い。



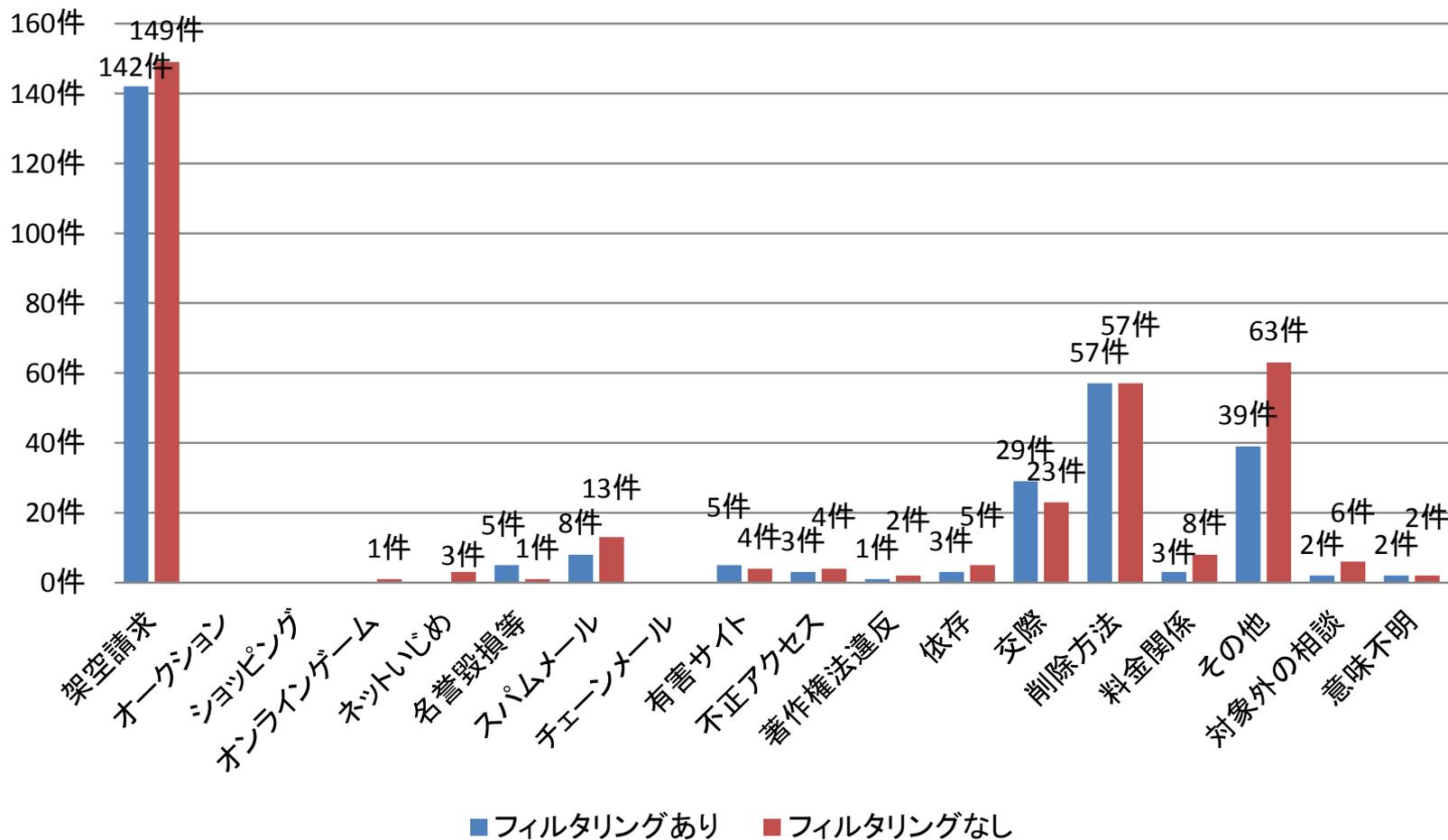
11. フィルタリング



(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640件(あり:299件、なし:341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。

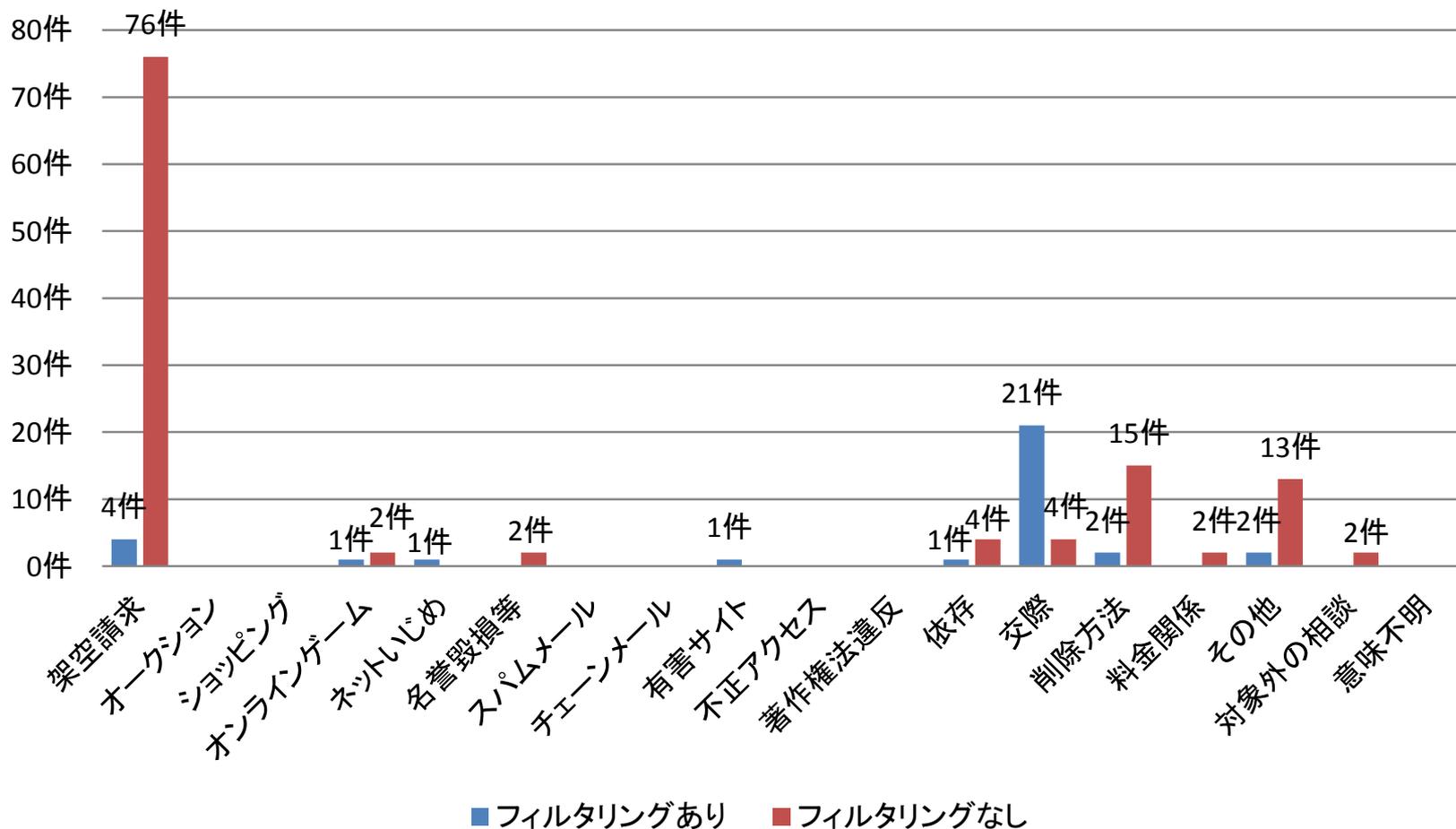


11. フィルタリング



(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153件(あり:33件、なし:120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。

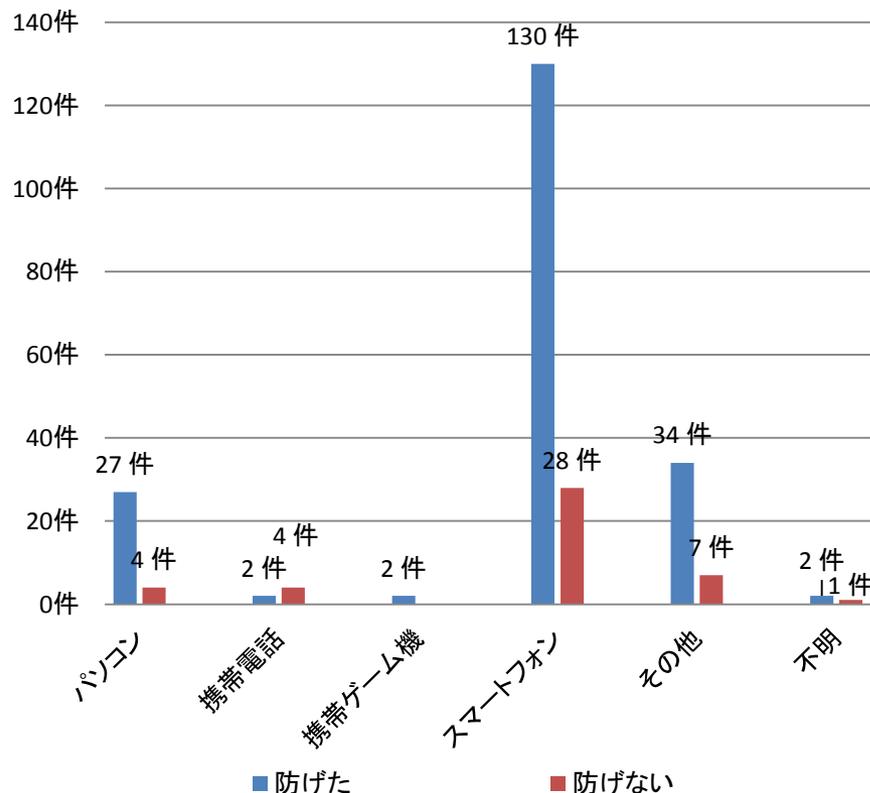
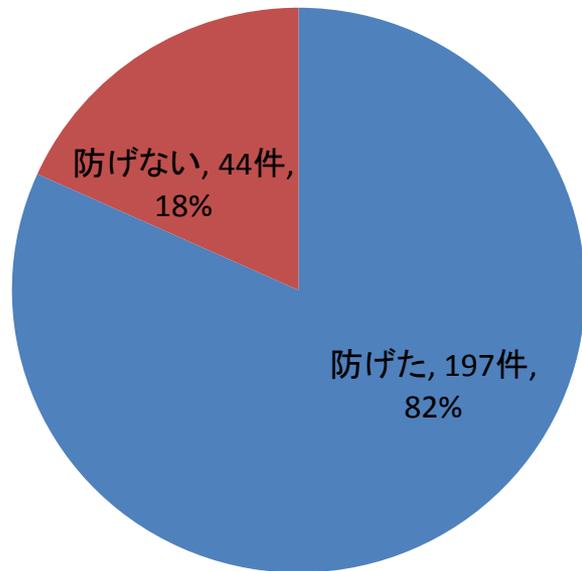


11. フィルタリング



(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(241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(197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た。
 - 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等、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。

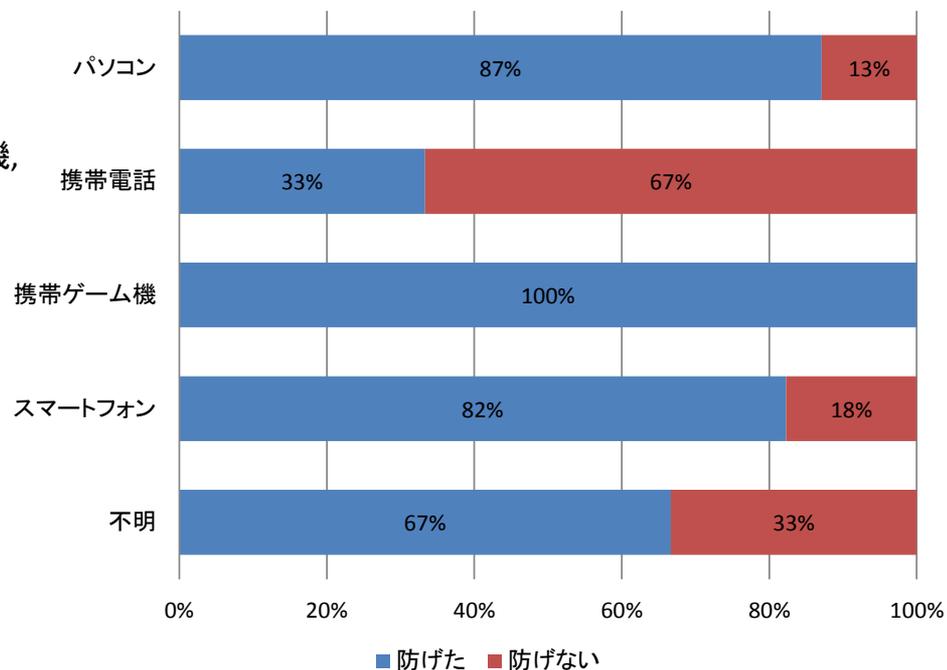
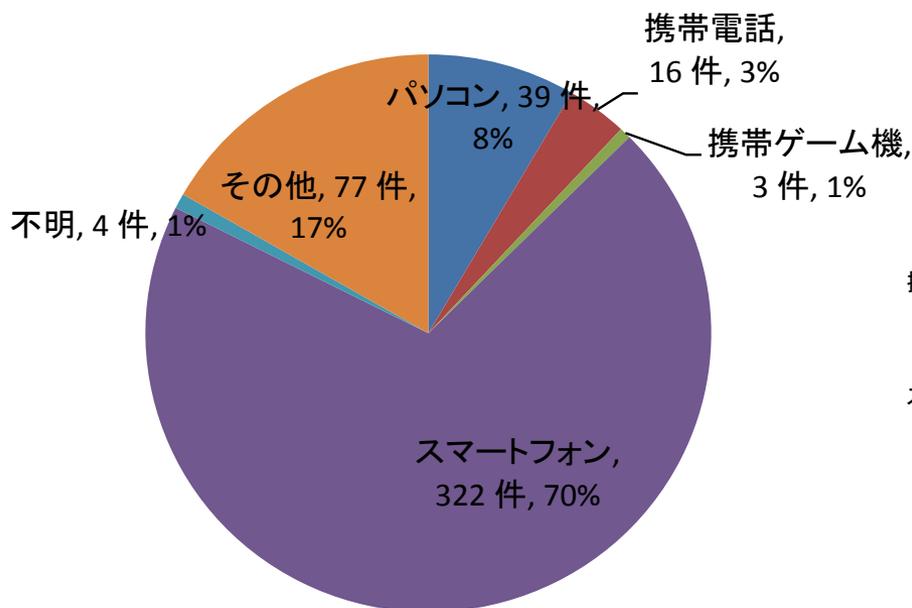


11. フィルタリング



(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(461件)の端末は、スマートフォン(322件・70%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、携帯ゲーム機が100%と高いが、携帯電話を除く、どの端末でも防げた割合は高い。
- 青少年が利用するインターネットに接続できる端末は、スマートフォンが多数を占めており、スマートフォンでは従来型の携帯電話とは大きく違う使い方(アプリのインストール・複数の通信回線)ができるので、正しいフィルタリングの知識や設定、利用が求められる(アプリ、複数の通信回線のフィルタリング等)。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

子ども ネット・ケータイのトラブル相談!

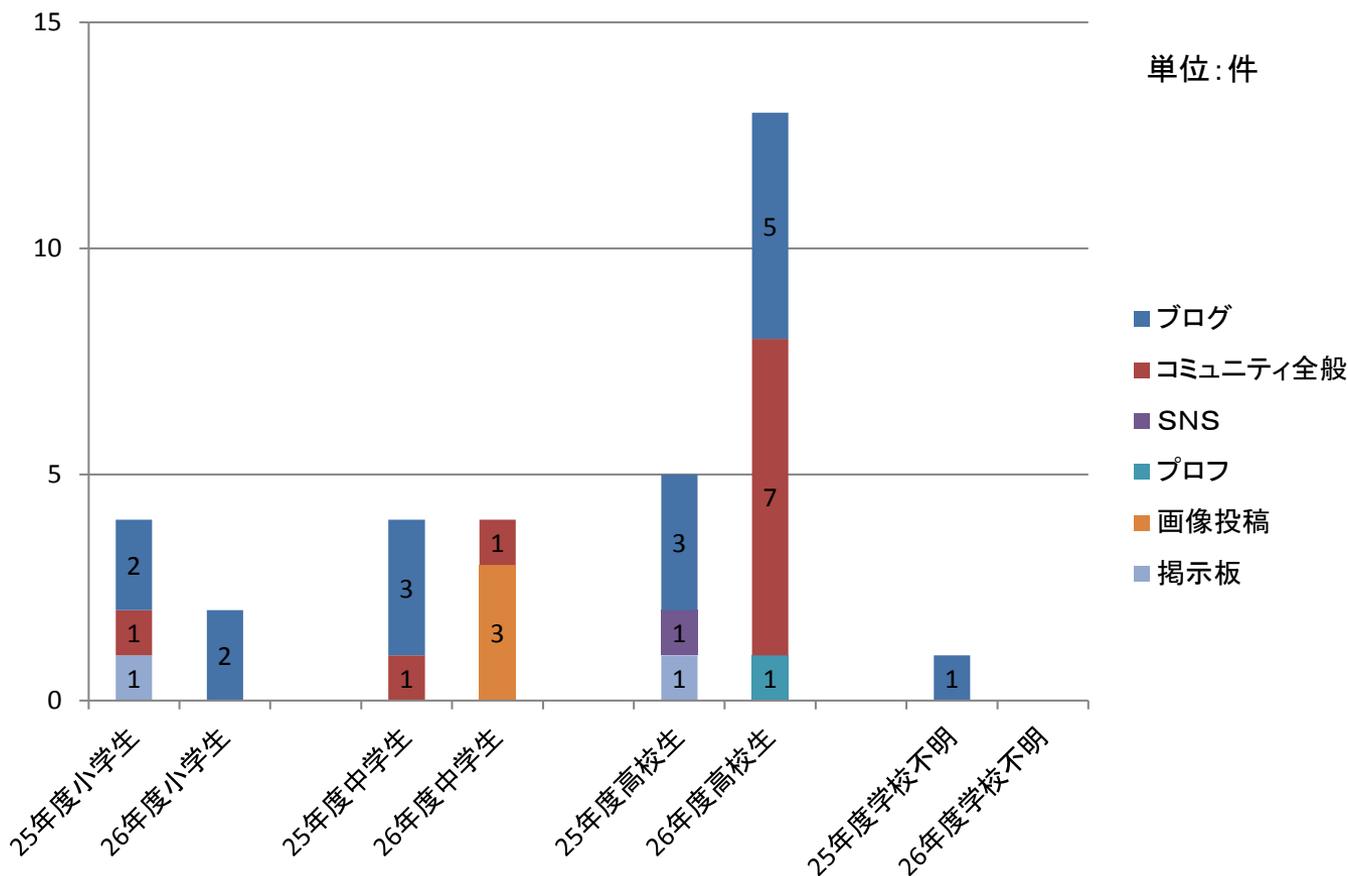


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(25年度との比較)

■ 26年度の青少年にかかる相談(1,825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ものは19件であった。

■ 25年度(14件)と比較すると、微増している。

※ 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。



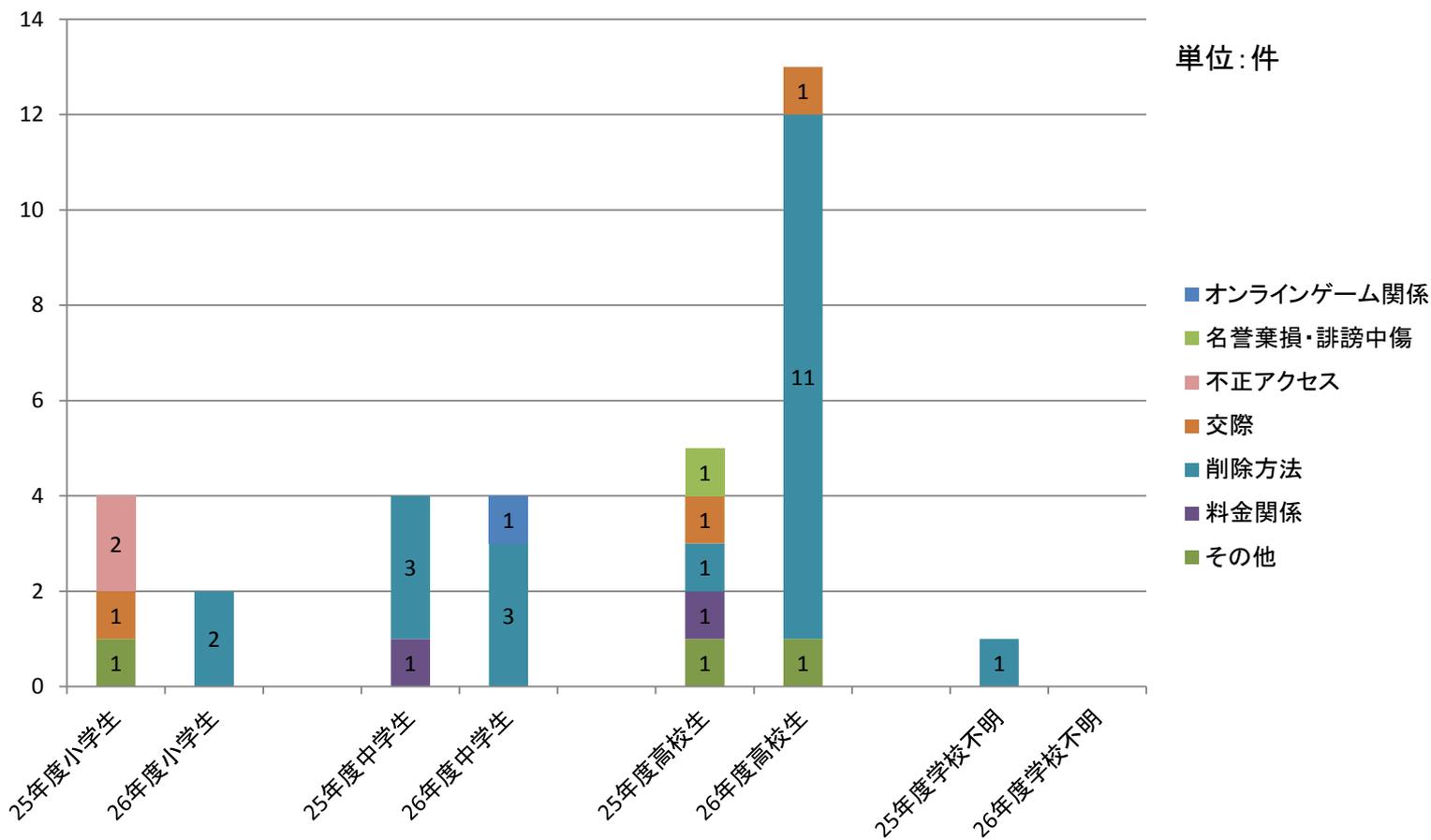
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

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(25年度との比較)

- 26年度(19件)の相談内容で多かったものは、25年度同様に削除方法(11件)であった。
- 25年度と同様に高校生の相談がもっとも多く、26年度では、高校生からの相談が圧倒的に多かった。



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
こたエール



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,825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19件と少ない。トラブルの当事者は小学生(2件)、中学生(4件)、高校生(13件)であった。
- 第三者機関(EMA)認定サイトの相談の内訳は、ブログ(7件)、コミュニティ全般(8件)、プロフィール(1件)、画像投稿(3件)であった。
 - 例: 見知らぬ相手と出会った心配
 - 例: 悪口を書かれている
 - 例: ID、パスワードを忘れ退会も削除もできない
 - 例: 画像を勝手に載せられている
- 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等、比較的安全に利用できるサイトであるはずだが、悪意を持った利用者が紛れ込んでいる可能性等も考えられ、絶対に安全とは言い切れない。また、ID、パスワードを忘れ退会も削除もできない。といった問題は、認定サイトであっても消すことが難しい。
認定サイトであるから安心して利用できるという意識で利用するのではなく、利用者側もモラルやルールに十分に留意し、トラブルから身を守る術を身につけてほしい。

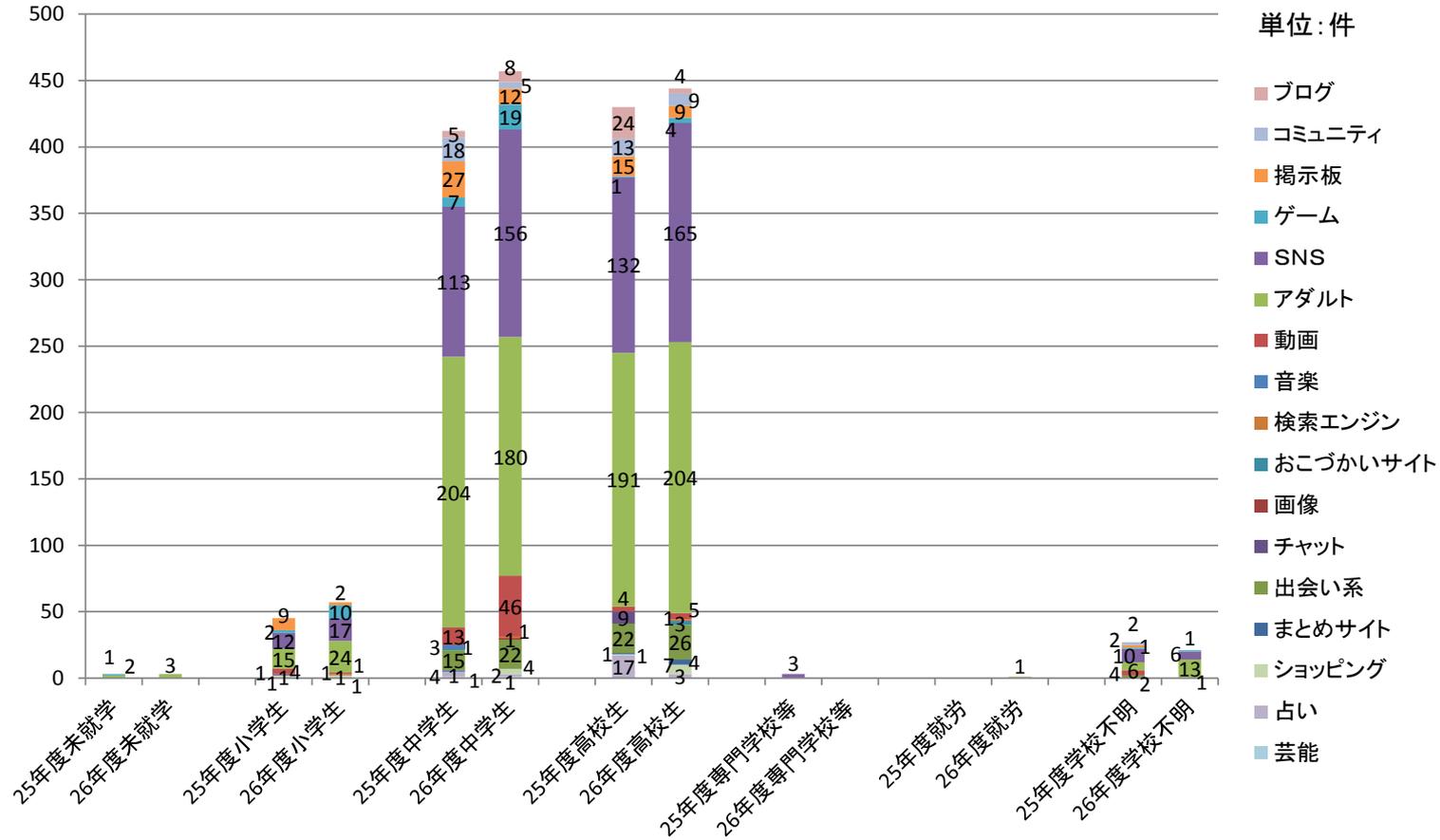
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別 (25年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,825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)認定サイト以外に関係する相談は983件であった。
- 当事者は中学生がもっとも多く(457件)、次いで高校生(444件)となっており、25年度同様に、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 25年度同様に、アダルトサイト、SNSに起因するものが多い。



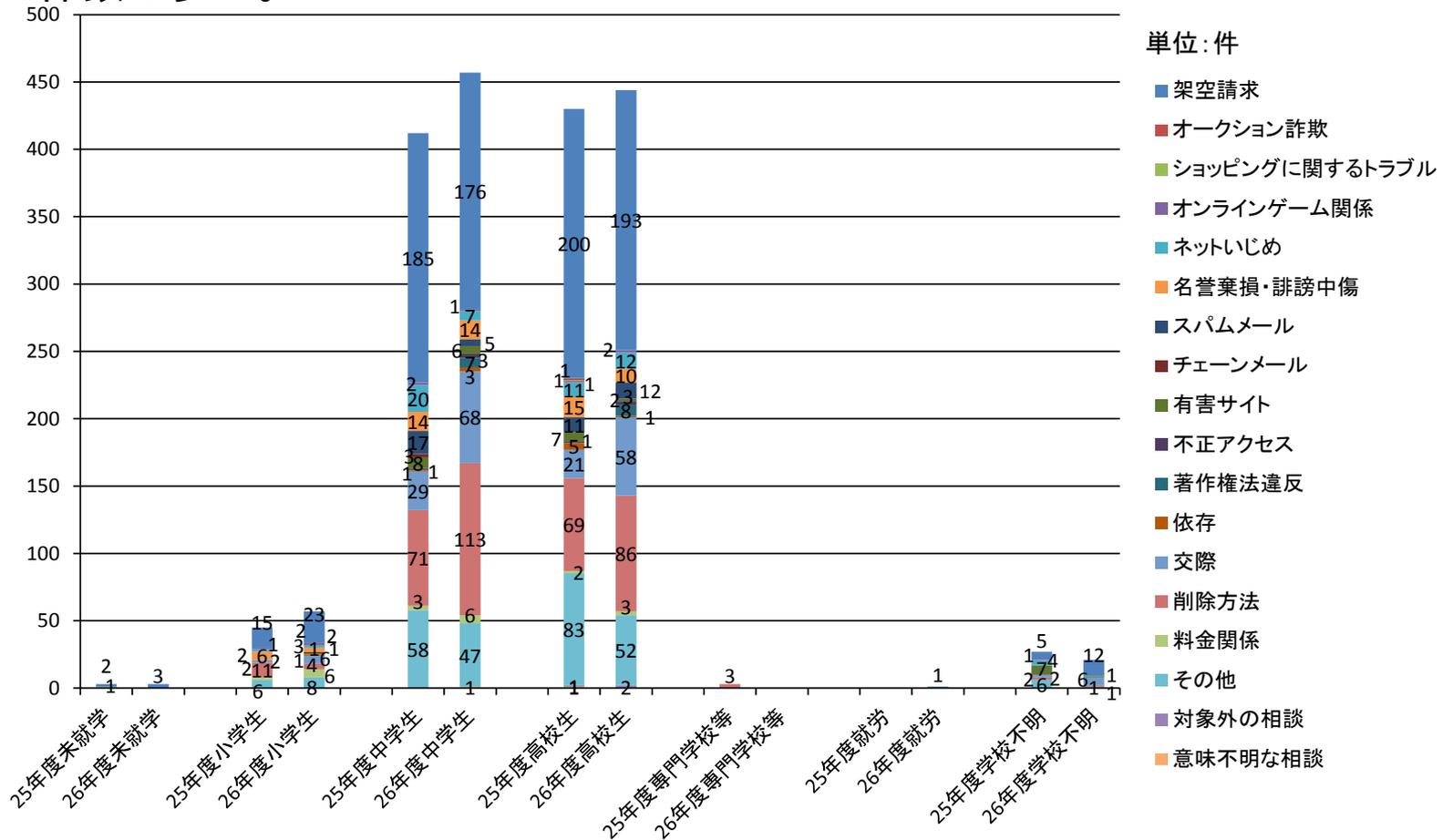
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

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 (25年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,825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)認定サイト以外に関係する相談(983件)について、相談内容では架空請求が圧倒的に多く(408件)約半数程度を占めている。
- 25年度同様に、学校別でも小学生(23件)、中学生(176件)、高校生(193件)共に架空請求の件数は多い。



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!

こたエール



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,825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983件であった。トラブルの当事者は中学生がもっとも多く(457件)、次いで高校生(444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(408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(204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、スパイウェア等の不正プログラムをダウンロードさせ、請求画面が貼り付いて消えない例が多い。
 - 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等スマートフォンに登録している個人情報等を抜き取られてしまう例があり、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。
 - 架空請求のサイトにアクセスしただけでなく、メールや電話をしてしまう相談者は多く、自ら個人情報を伝えてしまう結果となり、メールや電話での請求が後を絶たないといった相談もある。
 - 架空請求の誘導手口は、アダルトサイトがもっとも多く、フィルタリングで防げるサイトがほとんどと思われるので、トラブルを未然に防ぐためにもフィルタリングの利用は必須と考える。
 - 削除方法については相談が増えており、情報を発信した後に削除を希望する例が後を絶たない。情報の発信には責任を持つことが大事である。