

平成27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(26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(26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(26年度との比較)
- (4) 小学生(26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(26年度との比較)
- (6) 中学生(26年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(26年度との比較)
- (8) 高校生(26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(26年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(26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(26年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(26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(26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(26年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(26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(26年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(26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(26年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(26年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(26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(26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(26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(26年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(26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(26年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(26年度との比較)
- (3) 考察

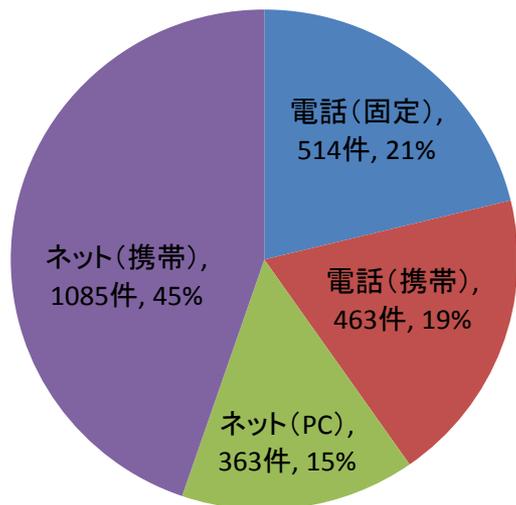
1. 受付方法



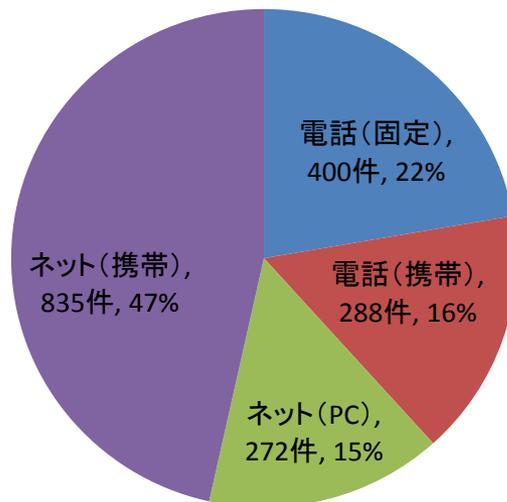
(1) 当事者別

- 相談全体と青少年にかかる相談はほぼ同じ傾向である。青少年にかかる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。
- 青少年にかかる相談は、携帯電話からのネット相談(835件、47%)の割合がもっとも多く、PCからのネット相談(272件、15%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかる相談も同様に、携帯電話からのネット相談(250件、40%)の割合がもっとも多く、PCからのネット相談(91件、14%)の割合がもっとも少ない。

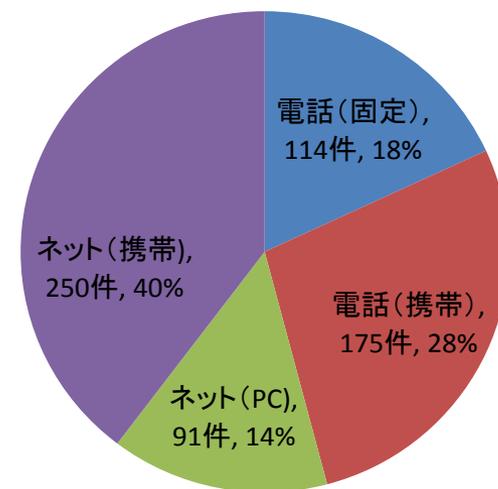
相談全体
2,425件



青少年にかかる相談
1,795件



青少年以外にかかる相談
630件



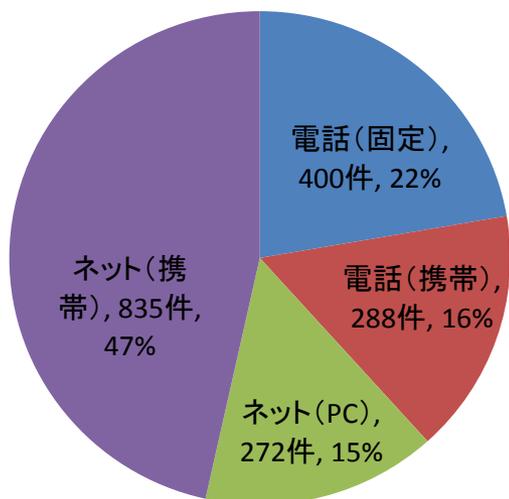
1. 受付方法



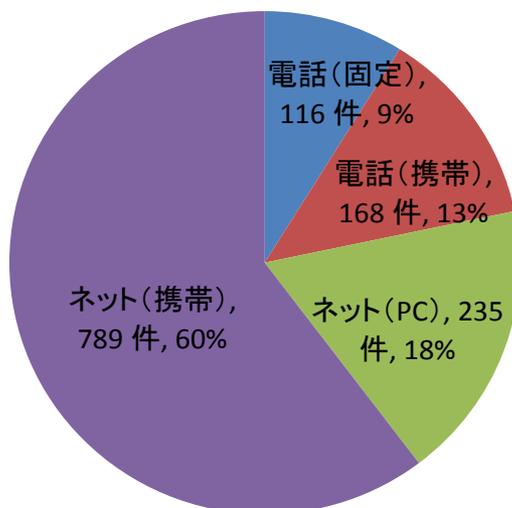
(2) 青少年にかかると相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(789件、60%)の割合がもっとも多く、固定電話からの電話相談(116件、9%)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(284件、58%)がもっとも多く、PCからのネット相談の割合(37件、8%)がもっとも少ない。

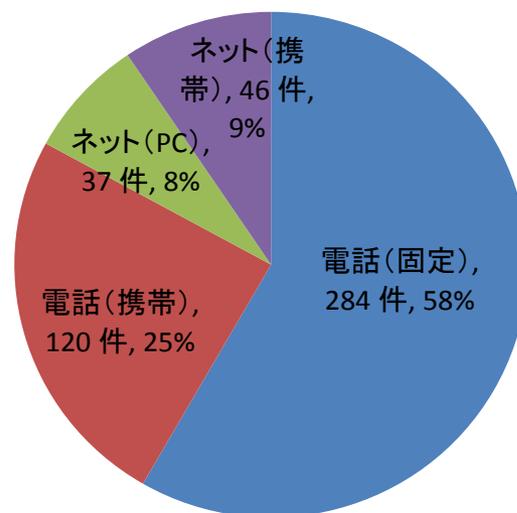
青少年相談全体
1,795件



青少年本人からの相談
1,308件



青少年本人以外からの相談
487件



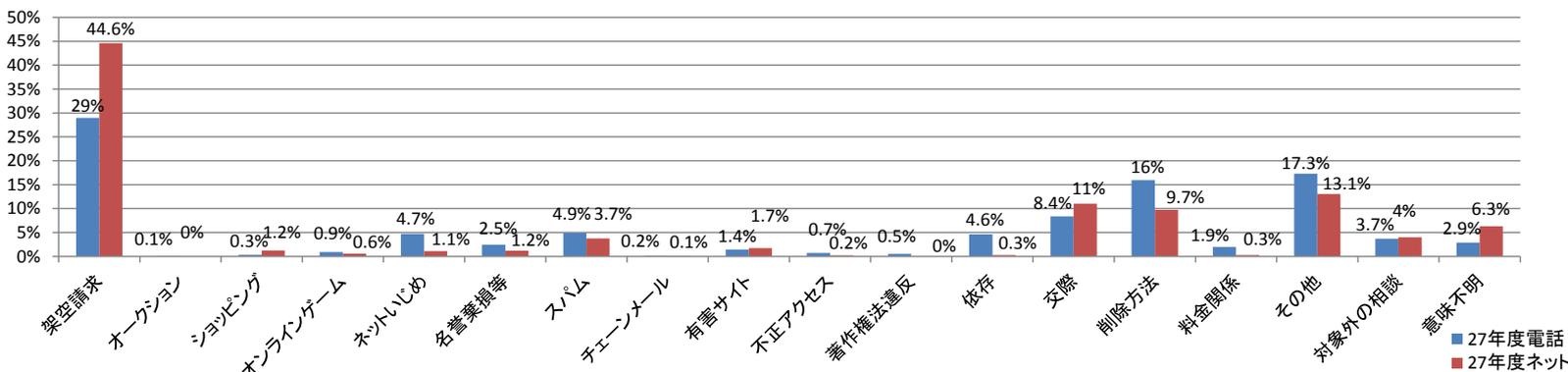
1. 受付方法



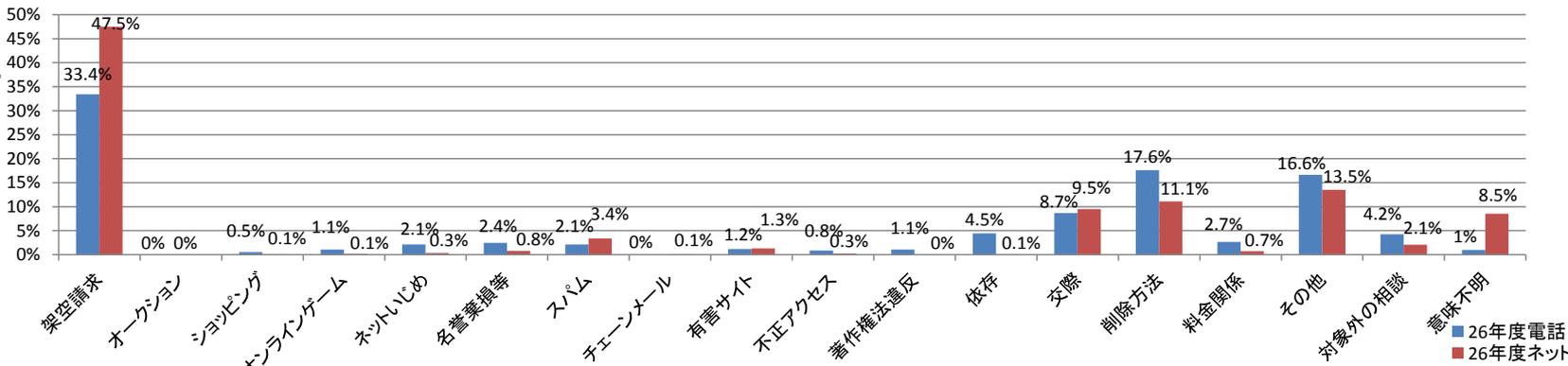
(3) 相談内容別(26年度との比較)

- 全体として相談内容の割合に大きな変化は見られなかった。
- 電話相談では、主にネットいじめ(2.1%→4.7%)、スパム(2.1%→4.9%)の割合が増加し、架空請求(33.4%→29%)、削除方法(17.6%→16%)、交際(8.7%→8.4%)の割合が減少した。
- ネット相談では、主に交際(9.5%→11%)、名誉毀損等(0.8%→1.2%)、ネットいじめ(0.3%→1.1%)、ショッピング(0.1%→1.2%)の割合が増加し、架空請求(47.5%→44.6%)、削除方法(11.1%→9.7%)の割合が減少した。

27年度
2,425件



26年度
2,482件

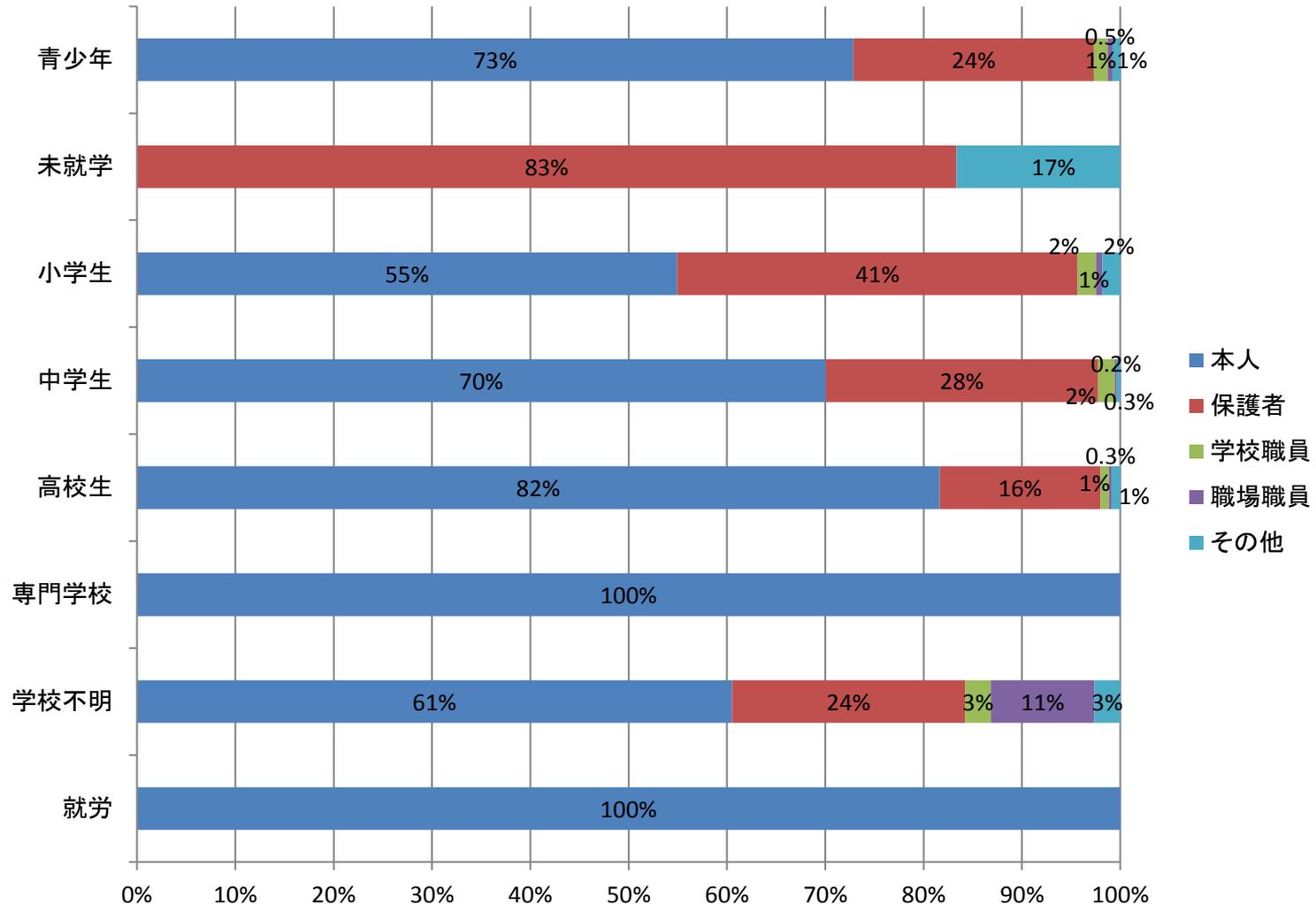


2. 相談者



(1) 青少年にかかるとの相談

■ 年齢が上がるにつれ、本人からの相談の割合が多くなり、小学生以上の分類で本人からの相談が半数を超えた。

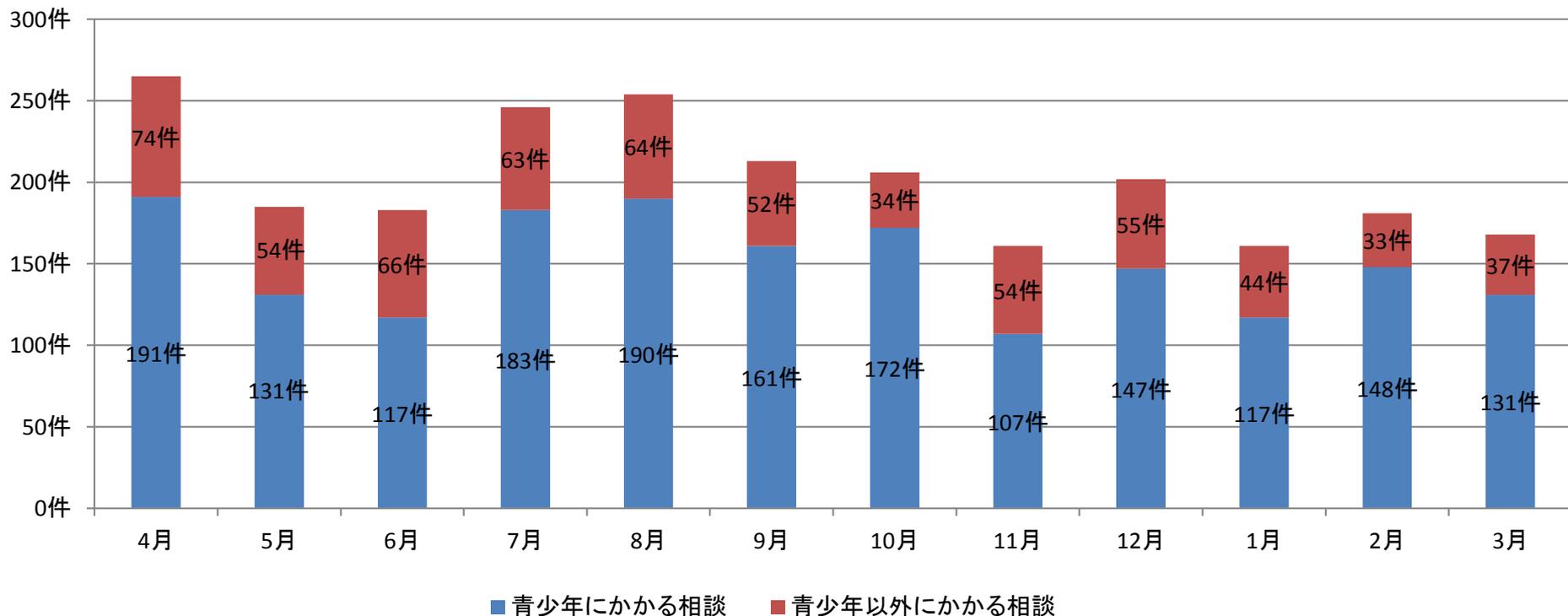


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は2,425件。
- 青少年にかかる相談は、年間を通じて毎月100件を超えた。
- 新年度を迎える4月(265件)、長期休暇期間の7月(246件)、8月(254件)、12月(202件)に増える傾向にある。

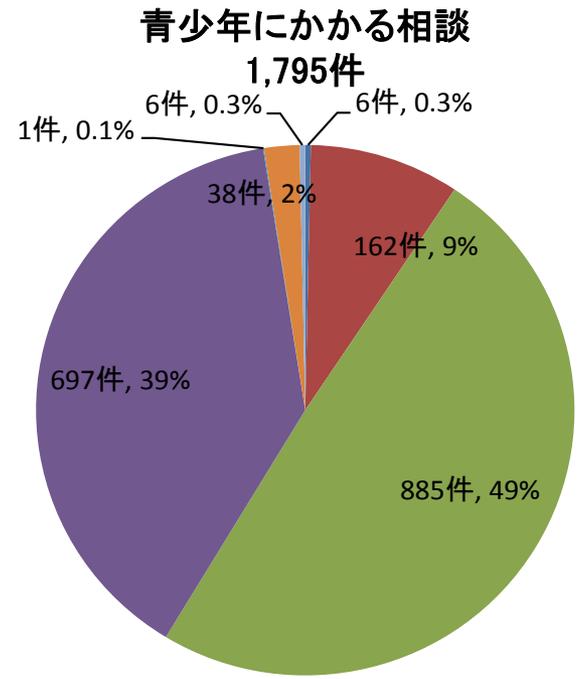
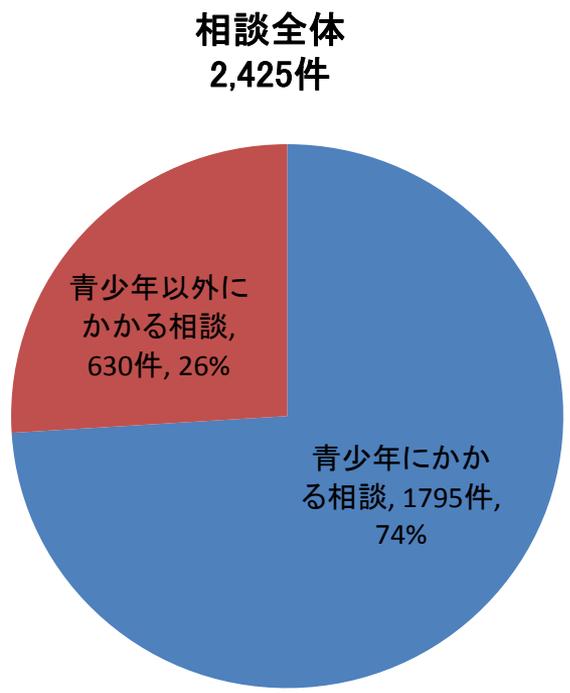


3. 相談件数



(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,795件(74%)、青少年以外にかかる相談は630件(26%)であった。
- 青少年にかかる相談のうち、高校生にかかる相談は697件(39%)、中学生にかかる相談は885件(49%)小学生にかかる相談は162件(9%)であり、中学生にかかる相談がもっとも多かった。



- 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

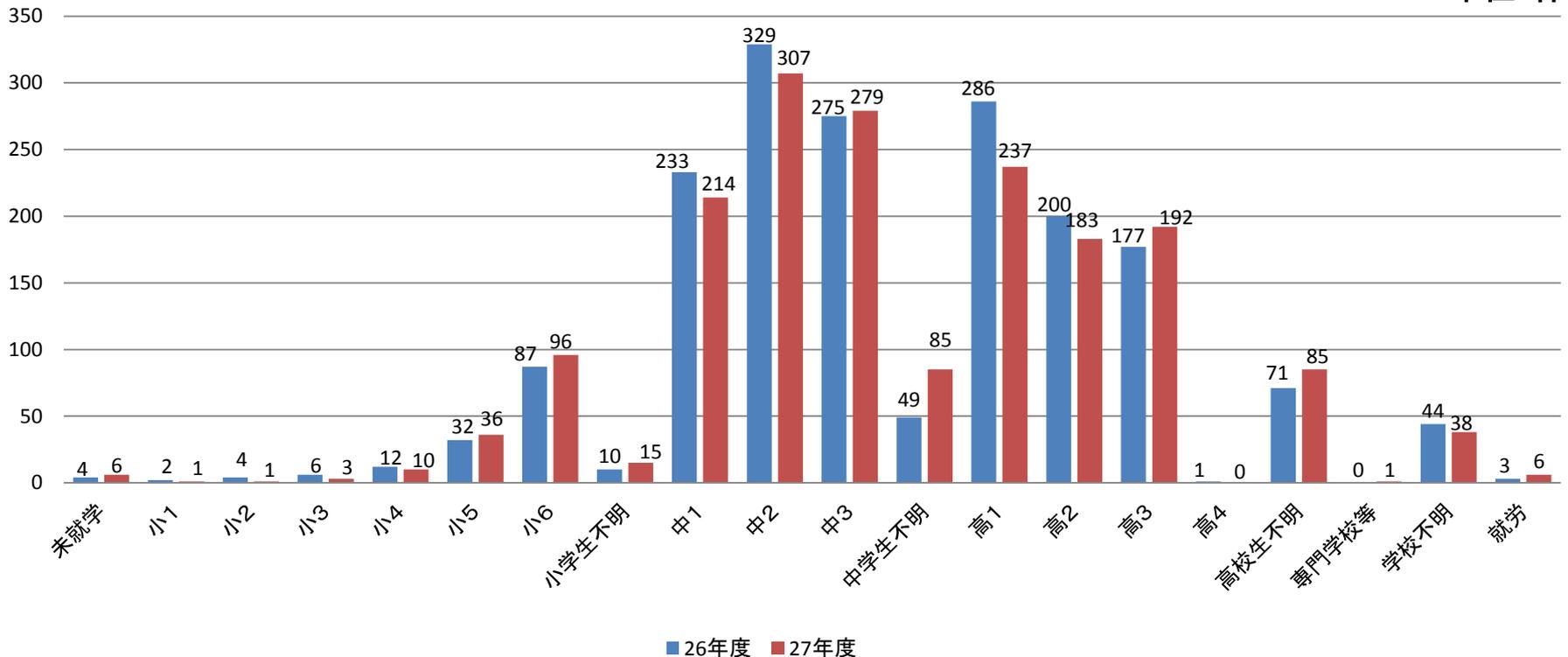
3. 相談件数



(3) 青少年にかかる相談／学年別(26年度との比較)

- 26年度は中学2年生にかかる相談がもっとも多く329件であった。27年度も中学2年生にかかる相談がもっとも多かったが、件数はわずかに減少し307件であった。
- 小学生にかかる相談では、5年生(32件→36件)と6年生(87件→96件)が増加したが、ほかの学年では件数自体が非常に少なく、特に変化もない。
- 中学生では1年生(233件→214件)と2年生(329件→307件)が減少、3年生(275件→279件)が微増であった。高校生も同様に、1年生(286件→237件)と2年生(200件→183件)が減少、3年生(177件→192件)が増加した。

単位:件

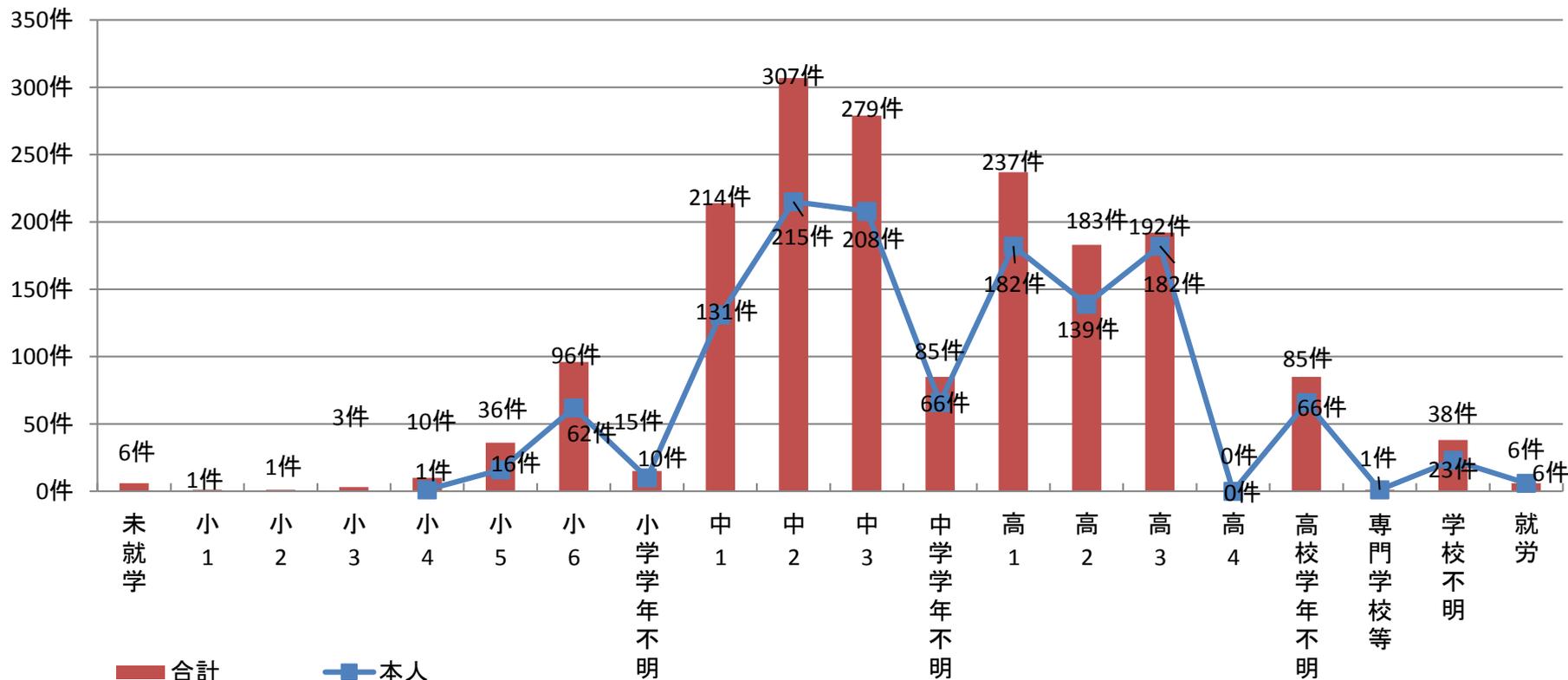


3. 相談件数



(4) 学年別・相談者別

- 青少年にかかる相談は1,795件。学年別相談件数では、中学2年生(307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を超えるのは小学6年生からであった。



3. 相談件数



(5) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■27年度の青少年にかかる相談(1,795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	2	-	-	2	3	10	28	-	98	109	111	36	114	70	66	-	40	1	15	6	711
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
ショッピング	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	1	5	11	-	-	-	-	-	19
オンラインゲーム	-	-	-	-	-	1	7	-	-	1	2	-	3	1	-	-	-	-	-	-	15
ネットいじめ	-	-	-	-	-	2	3	-	9	16	7	3	5	3	7	-	-	-	2	-	57
名誉毀損等	-	1	-	-	-	2	3	-	4	4	6	-	7	6	1	-	2	-	2	-	38
スパム	-	-	1	-	-	3	2	-	11	9	9	-	8	15	8	-	3	-	-	-	69
チェーンメール	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
有害サイト	-	-	-	-	-	1	1	-	1	7	4	1	8	7	1	-	-	-	-	-	31
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
依存	-	-	-	-	-	1	3	-	8	17	5	1	10	1	2	-	-	-	-	-	48
交際	-	-	-	-	-	-	8	1	9	33	21	18	15	23	32	-	16	-	4	-	180
削除方法	-	-	-	-	2	5	22	8	29	26	42	6	24	22	22	-	15	-	7	-	230
料金関係	3	-	-	-	3	1	2	-	3	1	-	-	3	1	1	-	-	-	-	-	18
その他	1	-	-	1	1	7	13	5	33	59	35	11	32	23	32	-	6	-	8	-	267
対象外の相談	-	-	-	-	-	3	1	1	6	12	25	7	3	3	8	-	-	-	-	-	69
意味不明	-	-	-	-	-	-	-	-	3	9	1	2	2	3	1	-	2	-	-	-	23
合計	6	1	1	3	10	36	96	15	214	307	279	85	237	183	192	0	85	1	38	6	1,795

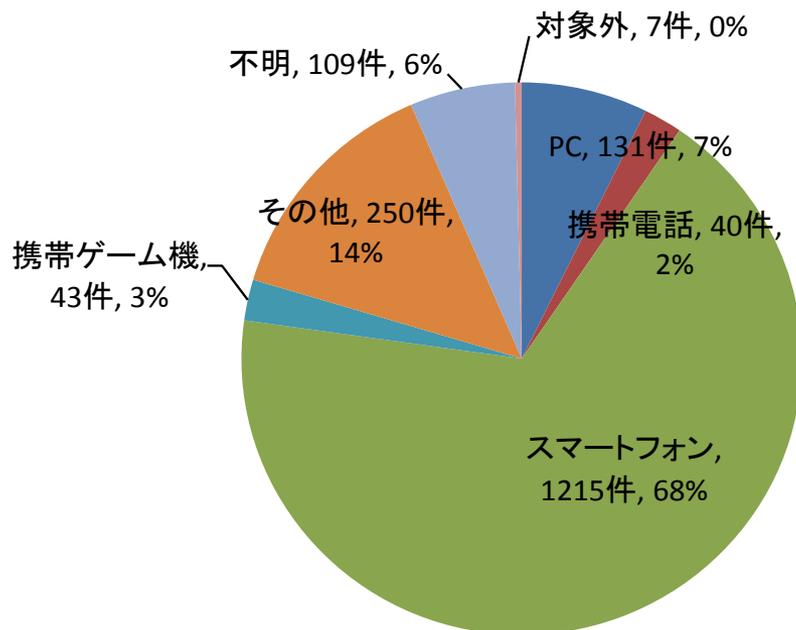
4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,795件)では、使用端末がスマートフォンである相談(1,215件)が、26年度と同様に7割近くを占めた。
- 携帯電話にかかる相談は過去最少(40件、2%)であり、PHSからの相談は初めて0件となった。
- 「その他」の使用端末には、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



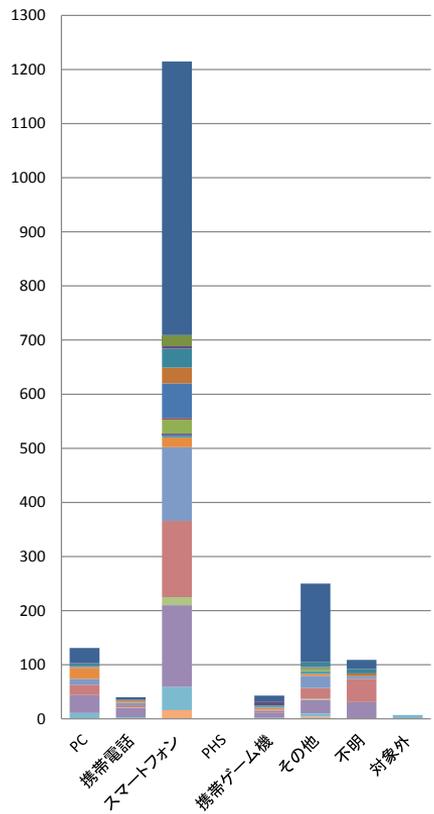
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	69件	61件			1件	131件
携帯	13件	27件				40件
スマートフォン	974件	226件	9件	1件	5件	1,215件
PHS						0件
携帯ゲーム機	18件	25件				43件
その他	203件	47件				250件
不明	25件	52件	16件	8件	8件	109件
対象外	6件	1件				7件
合計	1,308件	439件	25件	9件	14件	1,795件

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(1,795件)では、ほとんどの端末で架空請求がもっとも多い。特にスマートフォンに関しては架空請求が圧倒的に多い(506件)。
- 従来型の携帯電話に関しては、件数自体が少なく、固有の内容項目に当てはまらない「その他」の相談が半数近くを占めた(17件)。次に架空請求(5件)と交際(5件)が多い。
- PCに関しても「その他」(33件)が架空請求(28件)を上回った。ほかの使用端末と比べ、依存(20件)の相談が多いのが特徴的である。



- 架空請求
- ショッピング
- オークション
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スпам
- 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

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	28	5	506		11	145	16		711
オークション			1						1
ショッピング			19						19
オンラインゲーム	1		5		7	1	1		15
ネットいじめ	5		35		1	8	8		57
名誉毀損等	1	2	29			1	5		38
スパム		1	65		1	1	1		69
チェーンメール	1		2			1			4
有害サイト			26			5			31
不正アクセス			3						3
著作権法違反	1		4		2	5			12
依存	20	2	18		4	4			48
交際	11	5	136		2	22	4		180
削除方法	19	4	141		3	20	43		230
料金関係		1	15			2			18
その他	33	17	151		10	25	31		267
対象外の相談	10	2	43		2	6		6	69
意味不明	1	1	16			4		1	23
合計	131	40	1,215	0	43	250	109	7	1,795

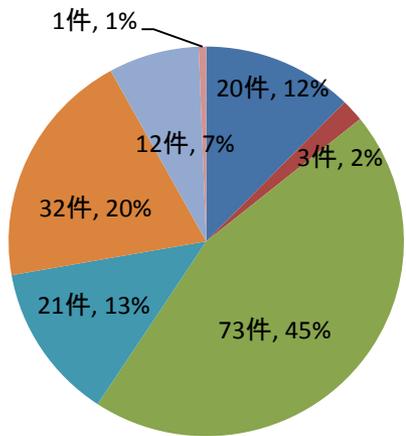
4. 使用端末

(3) 学校別使用端末

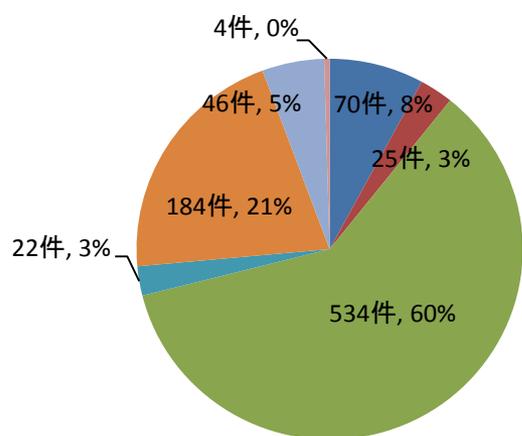


- すべての学校において、使用端末がスマートフォンである相談がもっとも多い。
- 携帯ゲーム機に関しては、小学生21件、中学生22件だが、高校生のみ0件であった。
- 小学生・中学生にかかる相談では、スマートフォンに続き、その他の端末の割合が多い。「その他」に含まれるのは、主にデジタルオーディオプレーヤー、タブレット、回線契約無しスマートフォン等である。
- 高校生にかかる相談では、前年度に引き続きスマートフォンの割合が8割を超えた(584件、84%)。

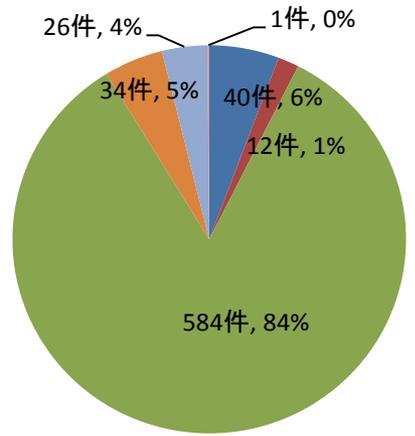
小学生にかかる相談
162件



中学生にかかる相談
885件



高校生にかかる相談
697件



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

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

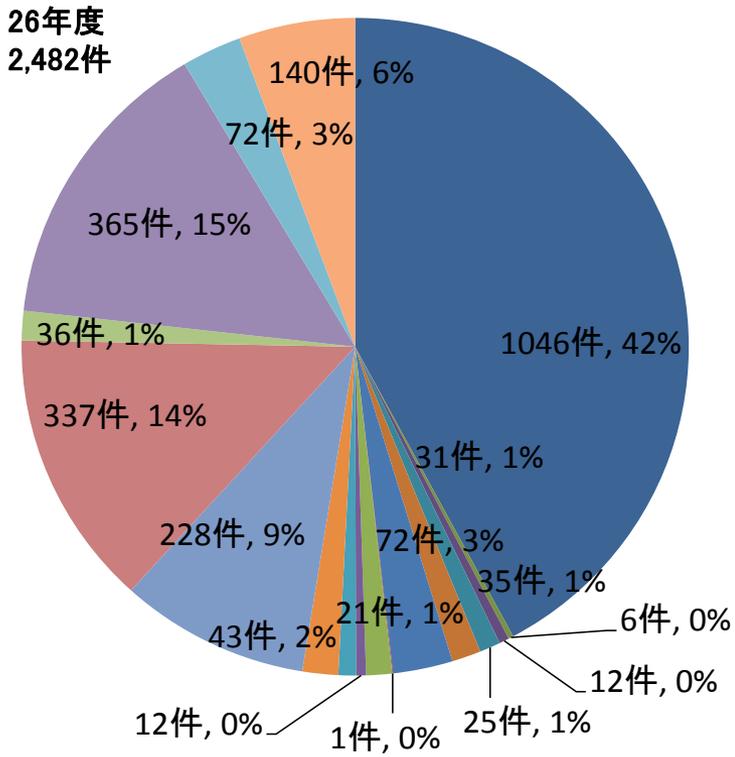
■ PC
■ スマートフォン
■ 携帯ゲーム機
■ 不明
■ 携帯電話
■ PHS
■ その他
■ 対象外

5. 相談内容

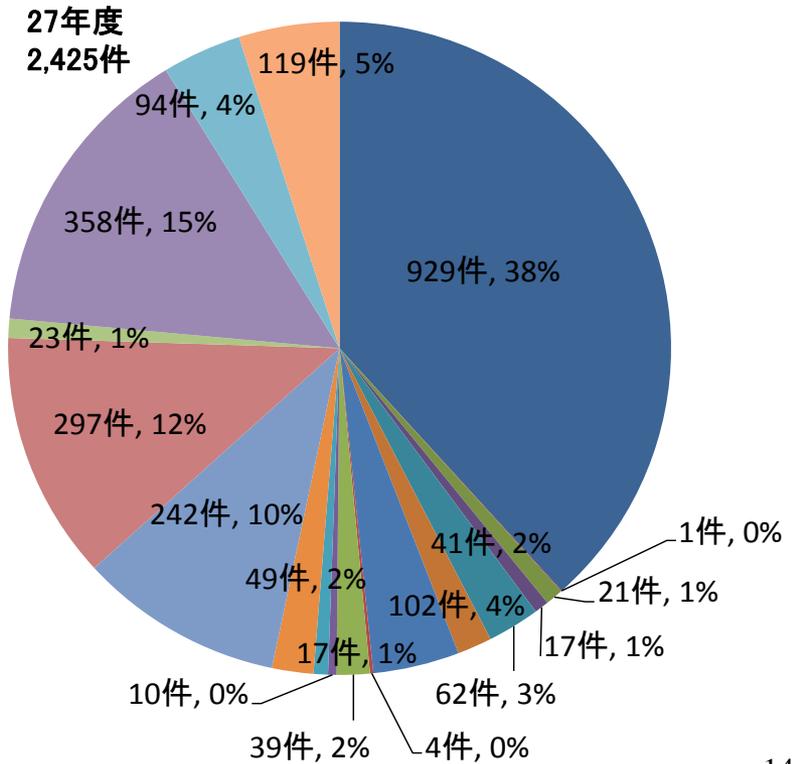


(1) 全体(26年度との比較)

- 相談全体(2,425件)の相談内容は、件数・割合ともに、26年度と大きな変化は見られなかった。
- 主に増加した相談は、交際(228件、9%→242件、10%)、スパム(72件、3%→102件、4%)、ネットいじめ(25件、1%→62件、3%)、名誉毀損等(35件、1%→41件、2%)である。
- 主に減少した相談は、架空請求(1,046件、42%→929件、38%)、削除方法(337件、14%→297件、12%)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(2,425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 929件(38%)

スマートフォンを利用してアダルトサイトに勝手に有料会員登録されたという相談がもっとも多い。架空請求の手口では、登録完了と同時に電話の発信画面が開いて電話をかけてしまった、カメラのシャッター音が聞こえた、料金の支払い手段としてプリペイドカードの購入を指示されたなど、大人でも戸惑うような複雑で巧妙なものが増えている。相談者から、トラブルにあったサイトのURLを聞き、状況に沿った具体的なアドバイスができるように心がけた。また、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 297件(12%)

削除方法の相談は減少傾向にあるが、26年度と同様に、SNS、掲示板、動画サイト、検索結果など、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、名前、悪口などのプライバシーに関わる投稿が多くを占めている。SNSのパスワード忘れにより自分自身で載せた情報を削除できなくなってしまった相談者も多く見られた。また、SNSに勝手に顔写真を載せられたが、削除してほしいことを相手に直接言いたくないなど、本来であれば話し合いで解決できるはずの問題が、人間関係のこじれで解決が難しくなっているケースも見られた。インターネット上の情報を削除するのは容易ではなく、完全に削除されるまで何度も相談に対応し、無事に削除されたことへのお礼も多数いただいた。

■ 交際 242件(10%)

交際トラブルは全体の件数は増加したが、青少年にかかる相談に関してはやや減少した。しかし、インターネット上で知り合った面識のない相手に、自撮り画像や個人情報などを要求されて渡してしまい、その後、写真をばらまくと脅されたという深刻なトラブルが後を絶たない。インターネット上で知り合うきっかけは、いわゆる出会い系サイトに限らず、SNS、オンラインゲームサイト、不特定多数による閲覧が可能な掲示板などが増えている。児童ポルノに該当する可能性のある相談も多い。児童ポルノは単純所持でも罰則の適用が始まり、知識のない青少年が軽い気持ちから法律違反を犯さないように、相談対応の中で繰り返し注意を呼びかけた。

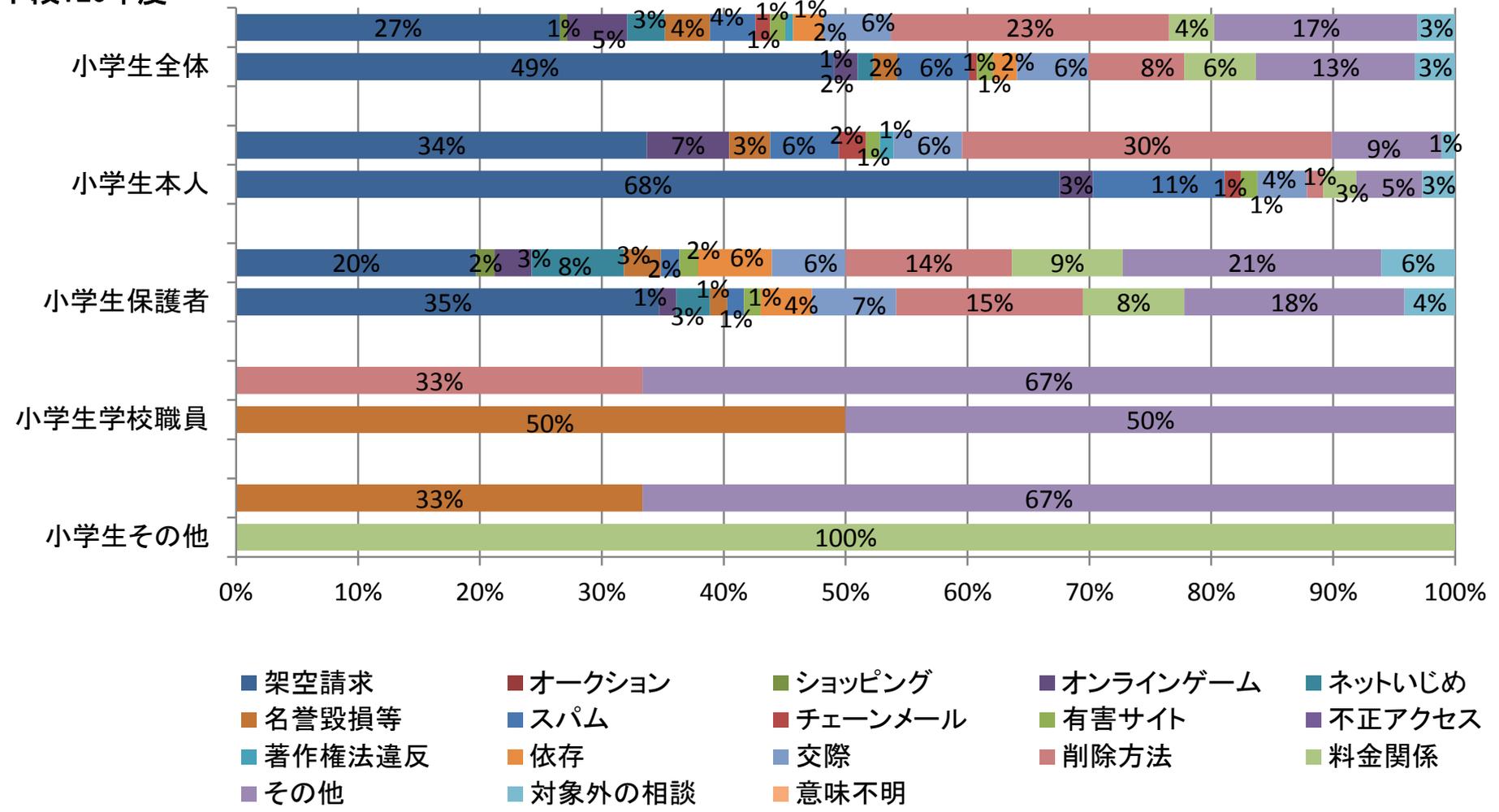
5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(26年度との比較)

■小学生にかかる相談(162件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:27年度
下段:26年度



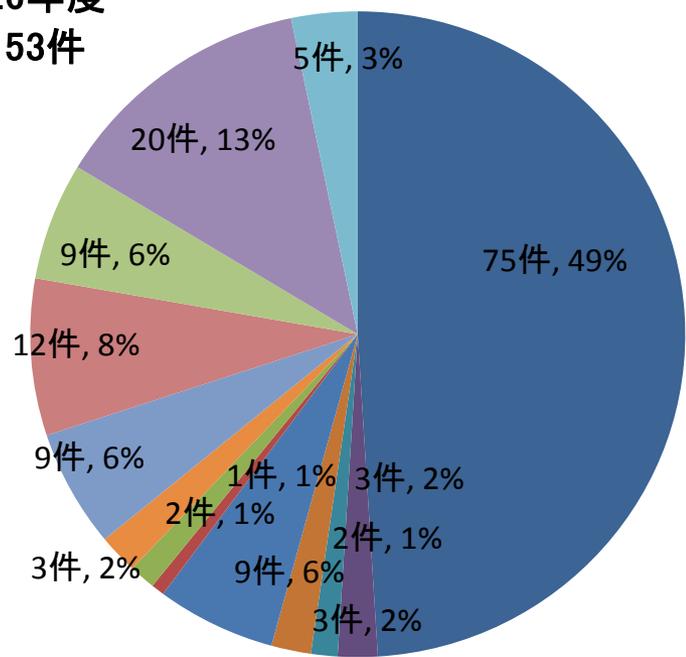
5. 相談内容



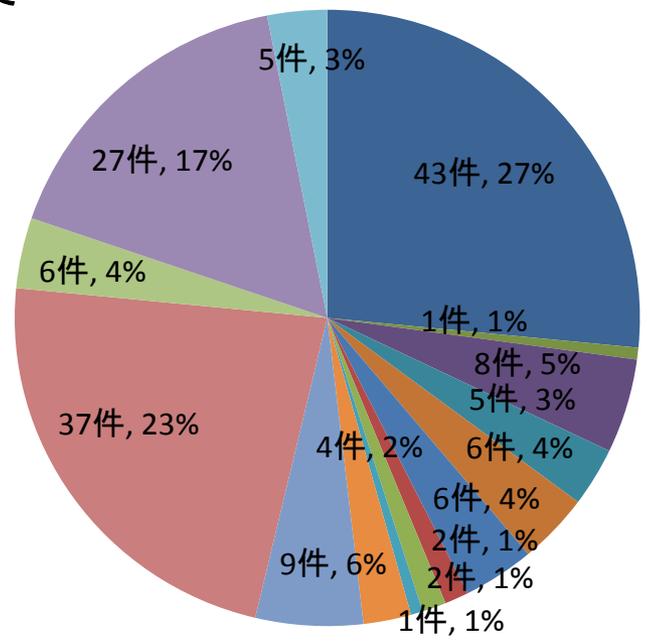
(4)-1. 小学生(26年度との比較)

- 27年度の小学生にかかる相談(162件)は、26年度(153件)よりもやや増加した。特に削除方法(12件、8%→37件、23%)が3倍増加した。その他、オンラインゲーム(3件、2%→8件、5%)、名誉毀損等(3件、2%→6件、4%)、ネットいじめ(2件、1%→5件、3%)が件数・割合ともに増加した。
- 減少した相談は、主に架空請求(75件、49%→43件、27%)、スパム(9件、6%→6件、4%)である。26年度と同様に不正アクセスとオークションの相談は0件だった。

26年度
153件



27年度
162件



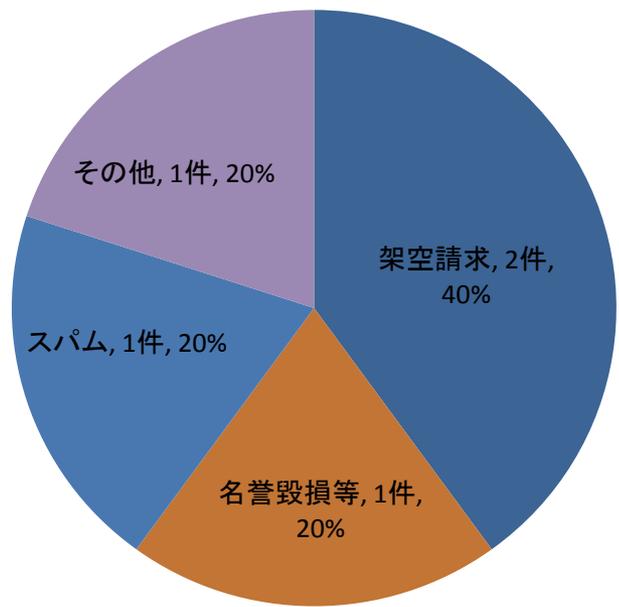
5. 相談内容



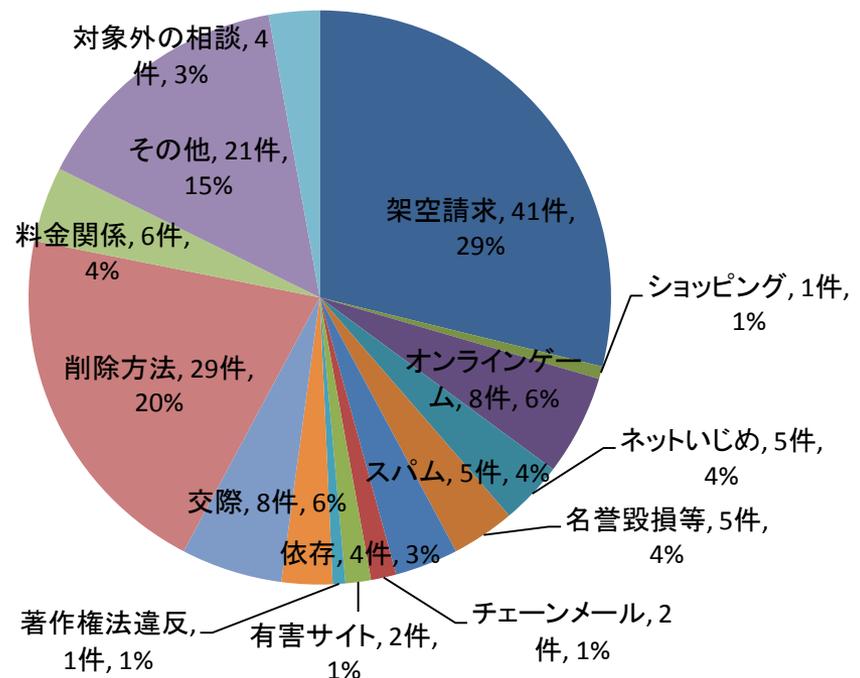
(4)-2. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談162件のうち、1年生～3年生にかかる相談は5件、4年生～6年生にかかる相談は142件、学年不明は15件。4年生～6年生が9割近くを占めている。
- 1年生～3年生にかかる相談はわずか5件だが、内容は、架空請求、名誉毀損等、スパムと、本格的なトラブルが含まれている。
- 4年生～6年生にかかる相談においては、架空請求の相談がもっとも多い。交際、削除方法、オンラインゲーム等、相談の傾向も中学生・高校生に近づく。

1年～3年
5件



4年～6年
142件



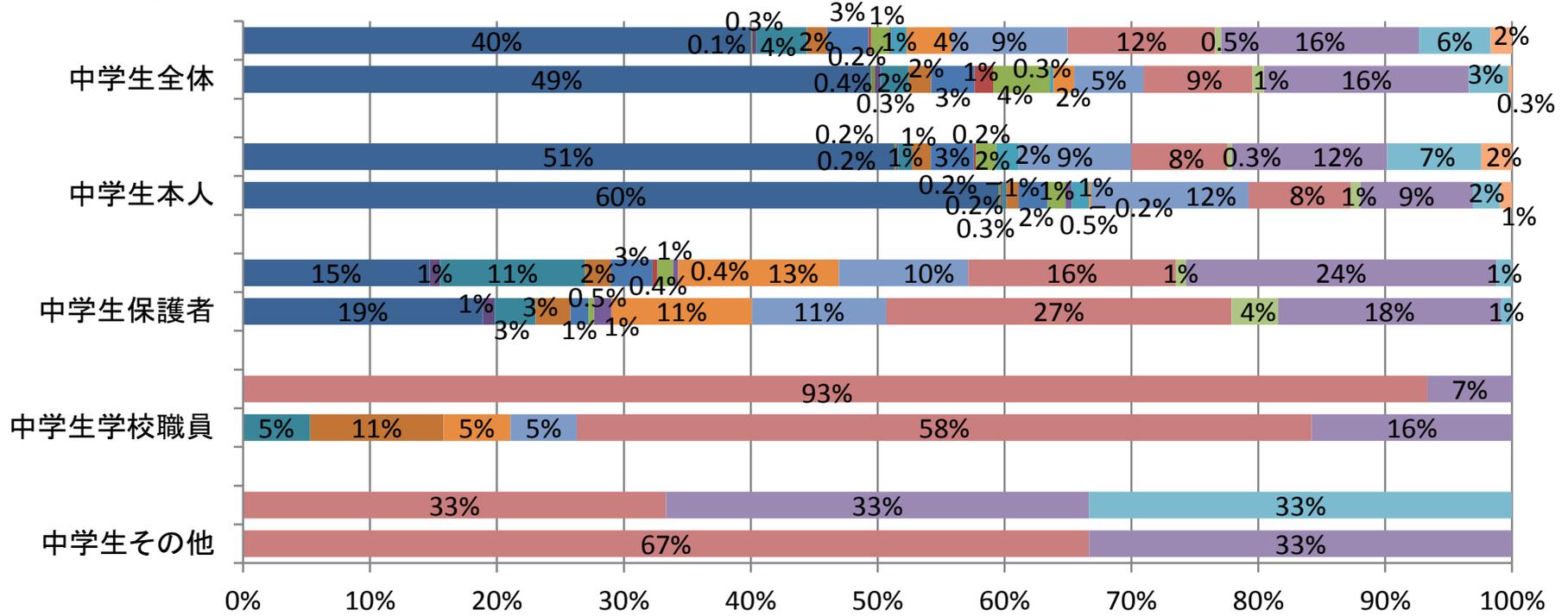
5. 相談内容



(5) 中学生にかかる相談・相談者別(26年度との比較)

■ 中学生にかかる相談(885件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:27年度
下段:26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пам
- 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

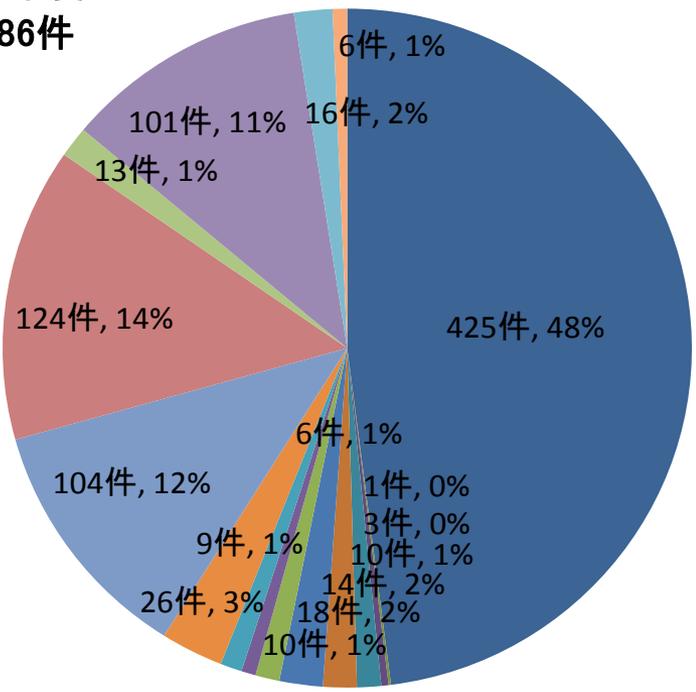
5. 相談内容

(6) 中学生(26年度との比較)

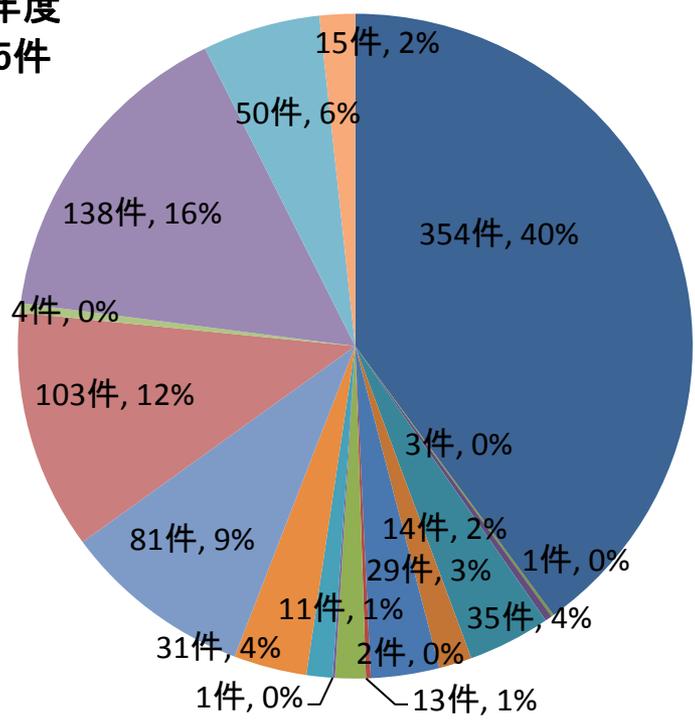


- 27年度の中学生にかかる相談(885件)では、26年度(886件)に比べ、主にネットいじめ(10件、1%→35件、4%)、依存(26件、3%→31件、4%)、スパム(18件、2%→29件、3%)が割合・件数ともに増加した。
- 26年度に比べ主に減少したのは、架空請求(425件、48%→354件、40%)、削除方法(124件、14%→103件、12%)、交際(104件、12%→81件、9%)、料金関係(13件、1%→4件、0%)だった。

26年度
886件



27年度
885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

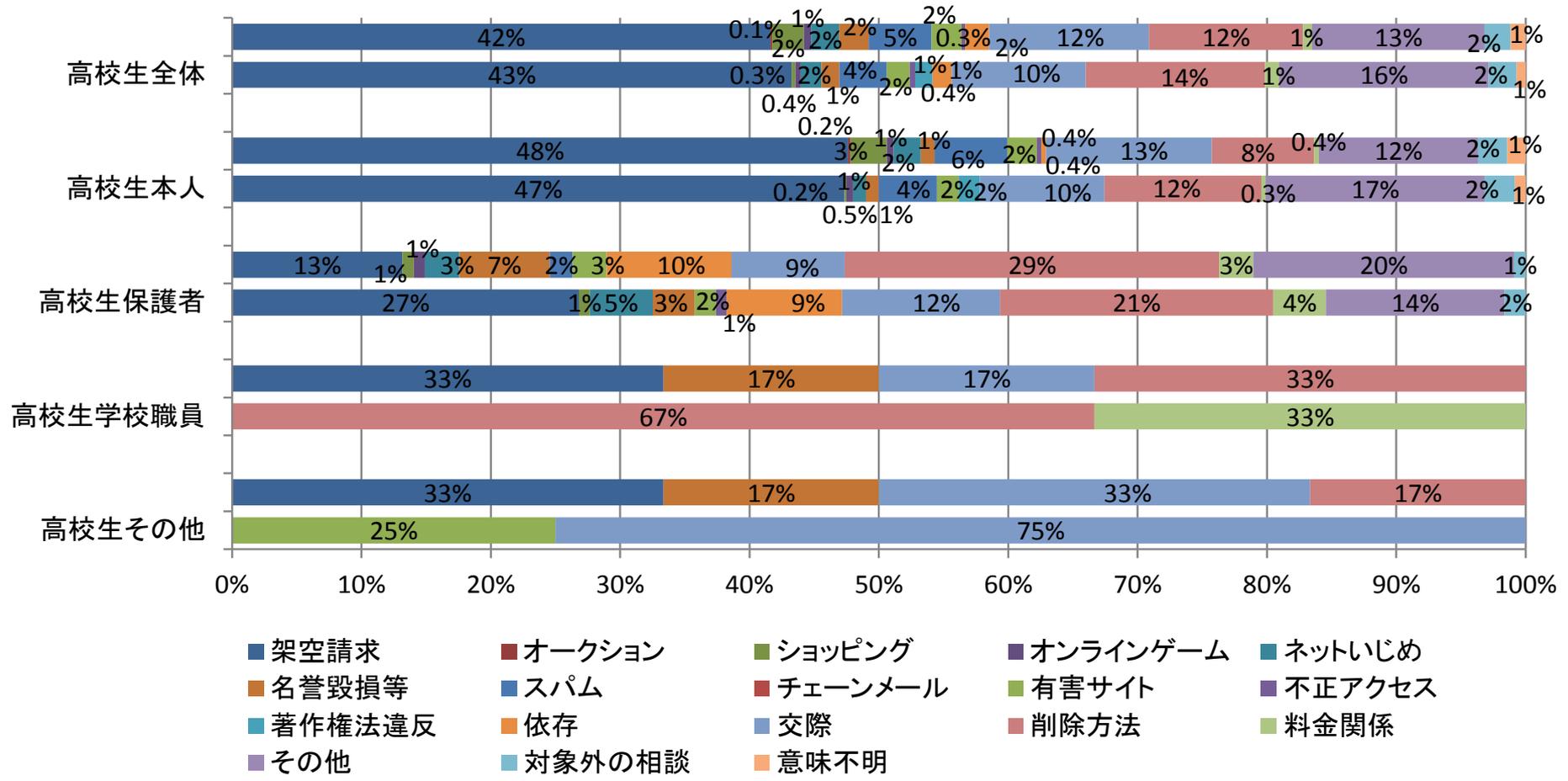
5. 相談内容



(7) 高校生にかかる相談・相談者別(26年度との比較)

■ 高校生にかかる相談(697件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:27年度
下段:26年度



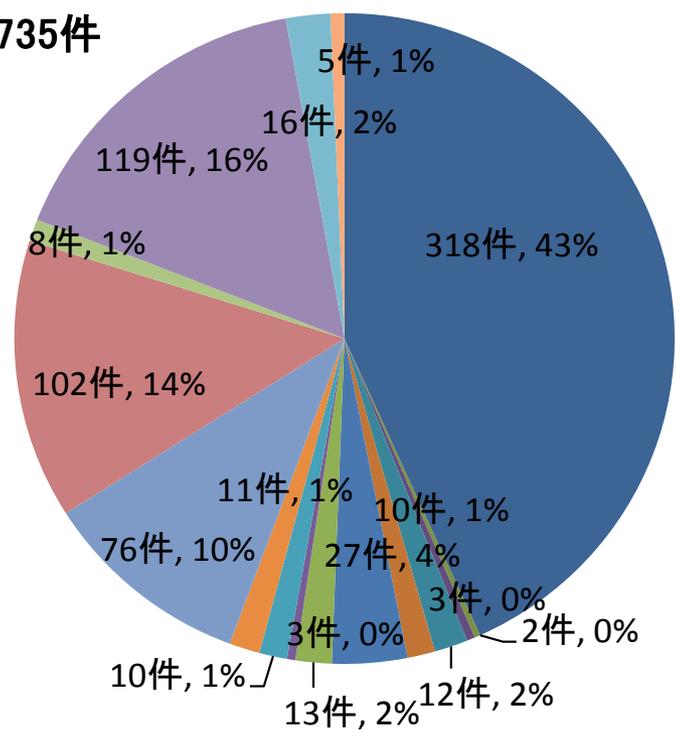
5. 相談内容



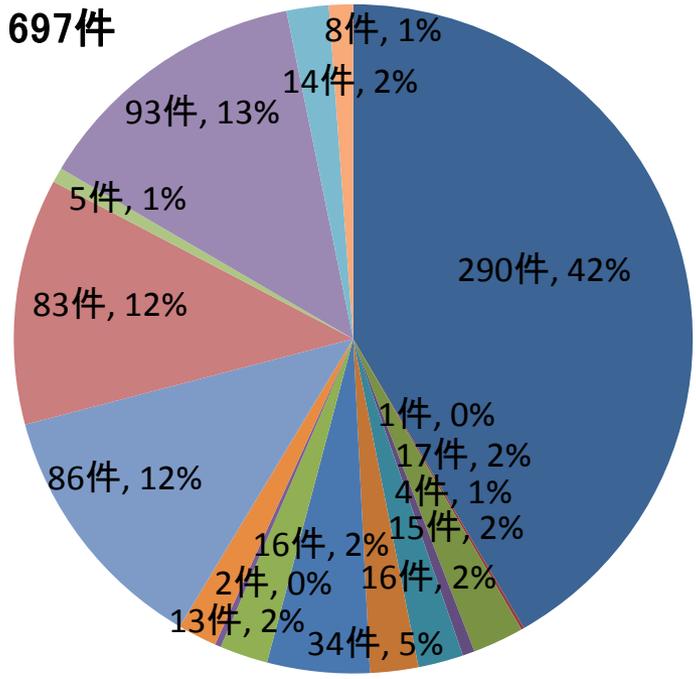
(8) 高校生(26年度との比較)

- 27年度の高校生にかかる相談(697件)は、26年度(735件)と比べやや減少した。
- 主に増加したのは、交際(76件、10%→86件、12%)、スパム(27件、4%→34件、5%)、ショッピング(2件、0%→17件、2%) 名誉毀損等(10件、1%→16件、2%)。
- 架空請求(318件、43%→290件、42%)は依然としてもっとも多いが、件数・割合ともに減少した。削除方法(102件、14%→83件、12%)も減少した。
- 27年度は、著作権法違反の相談が0件であった(10件、1%→0件、0%)。

26年度
735件



27年度
697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

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(1,795件)は、架空請求の相談が4割を占める(711件、40%)。
- ・小学生にかかる相談(162件)、中学生にかかる相談(885件)、高校生にかかる相談(697件)ともに、架空請求の割合がもっとも多い(小学生27%、中学生40%、高校生42%)が、26年度と比べると減少傾向にある。
- ・使用機器については、前年度と同様、使用端末がスマートフォンである相談の割合がもっとも多いが、数字にはほとんど変化がなかった(小学生45%、中学生60%、高校生84%)。

■小学生

- ・学校別では、小学生にかかる相談(162件)のみ、前年度(153件)から増加した。特に削除方法の相談(37件、23%)が前年度から3倍以上増加した。小学生にかかる相談においても、架空請求(43件、27%)の相談がもっとも多い。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(885件)は、前年度(886件)とほぼ同じであった。学校別の中で相談件数がもっとも多く、小学生の相談件数(162件)の5倍以上となった。

- ・内容項目では、架空請求(354件、40%)、削除方法(103件、12%)、交際(81件、9%)が多い。

■高校生

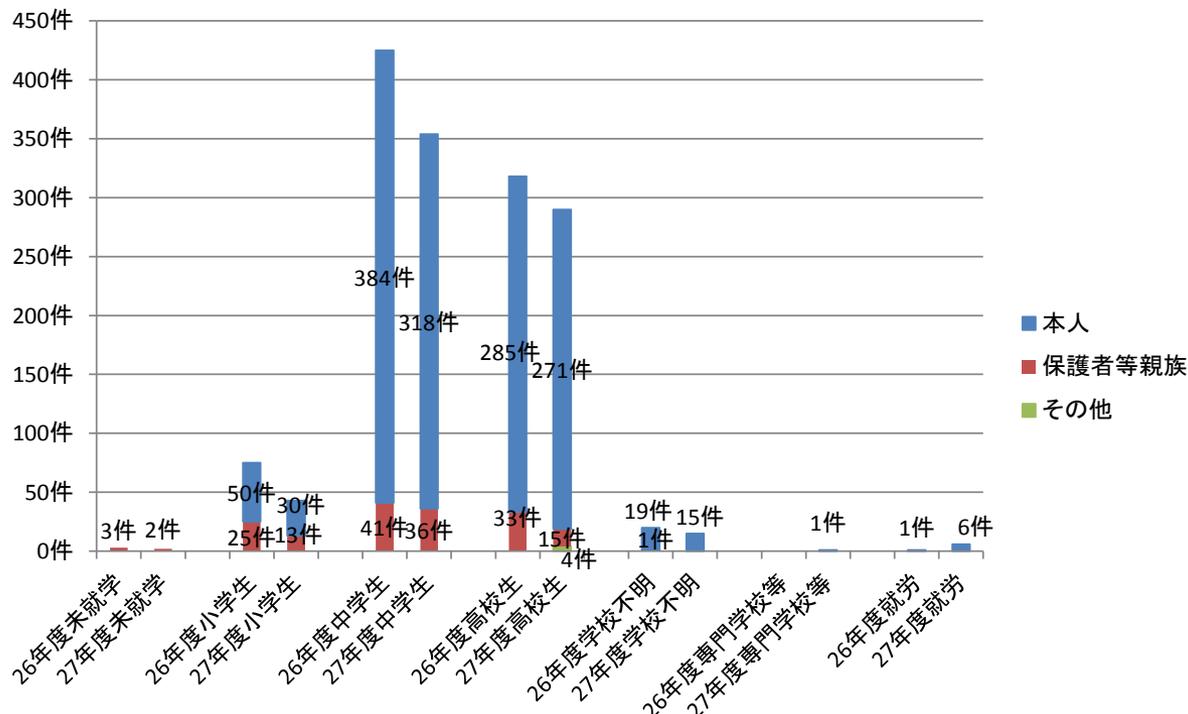
- ・高校生にかかる相談(697件)においても、架空請求(290件、42%)がもっとも多い。次に、交際(86件、12%)、削除方法(83件、12%)と続いた。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(26年度との比較)

- どの学年についても、架空請求の相談は多い(711件)が、26年度(842件)と比較すると専門学校等、就労を除く全ての学年で件数は減少している。
- 本人からの相談が多く、未就学を除いて相談の半数以上が本人からの相談であった。中学、高校生においては本人からの相談が圧倒的に多く、親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多かった。
- 未就学児にかかる相談は、26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。

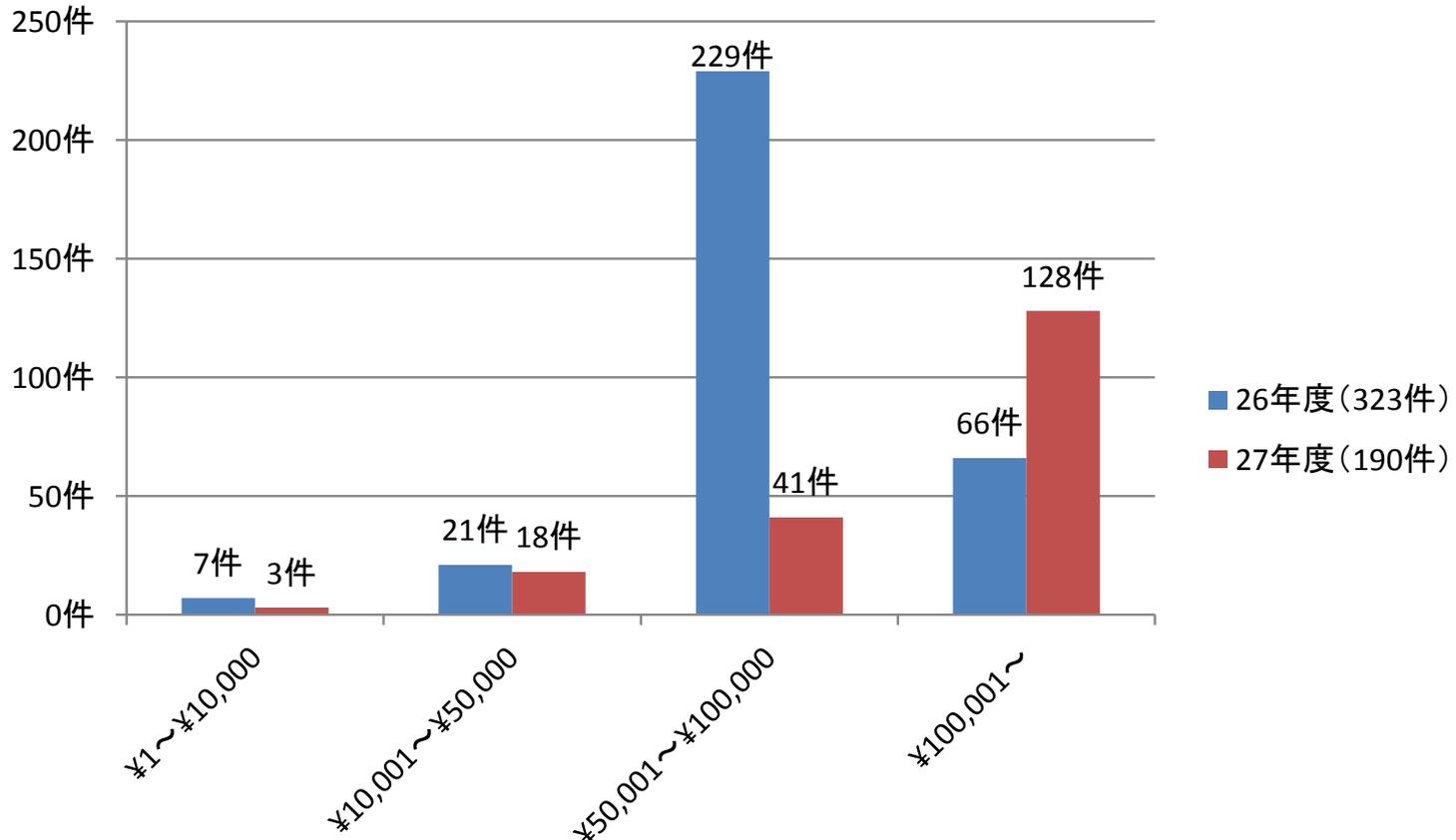


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(26年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、請求された金額の聞き取りができた中では、27年度(190件)は100,001円以上請求された相談が多かった。26年度(323件)では50,001円～100,000円を請求された相談がもっとも多く、27年度はより高額な料金を請求されるケースが増えていた。なお、数日以内に払えば安くなるといったものも多く見られ、高額化している理由とも考えられる。
- 少額を請求された相談は26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

- 27年度の架空請求において、請求された金額が聞き取れた相談(190件)の詳細な金額では、120,000円がもっとも多く、その他も高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は356円、最高額は500万円だった。
- 「○日以内に支払うと○円です。」というような、段階的に値段が上がるサイトが多数見受けられた。早く料金を支払わせるために、時間が経てば金額が上がるよう催促しているのではないかと思われる。

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	¥120,000	18件	8位	¥20,000	4件	11位	¥1,200,000	1件	11位	¥39,000	1件
2位	¥150,000	14件	9位	¥400,000	3件	11位	¥600,000	1件	11位	¥29,800	1件
2位	¥125,000	14件	9位	¥320,000	3件	11位	¥360,000	1件	11位	¥27,000	1件
3位	¥99,800	13件	9位	¥290,000	3件	11位	¥330,000	1件	11位	¥12,500	1件
4位	¥350,000	11件	9位	¥285,000	3件	11位	¥325,000	1件	11位	¥10,000	1件
4位	¥99,000	11件	9位	¥270,000	3件	11位	¥210,000	1件	11位	¥3,000	1件
5位	¥300,000	9件	9位	¥200,000	3件	11位	¥168,000	1件	11位	¥356	1件
6位	¥250,000	8件	9位	¥198,000	3件	11位	¥140,000	1件			
7位	¥160,000	5件	9位	¥40,000	3件	11位	¥109,800	1件			
7位	¥130,000	5件	10位	¥298,000	2件	11位	¥105,000	1件			
7位	¥90,000	5件	10位	¥230,000	2件	11位	¥80,000	1件			
8位	¥240,000	4件	10位	¥98,000	2件	11位	¥60,000	1件			
8位	¥180,000	4件	10位	¥35,000	2件	11位	¥50,000	1件			
8位	¥100,000	4件	10位	¥30,000	2件	11位	¥49,000	1件			
8位	¥99,900	4件	11位	¥5,000,000	1件	11位	¥45,000	1件			

7. 迷惑メール

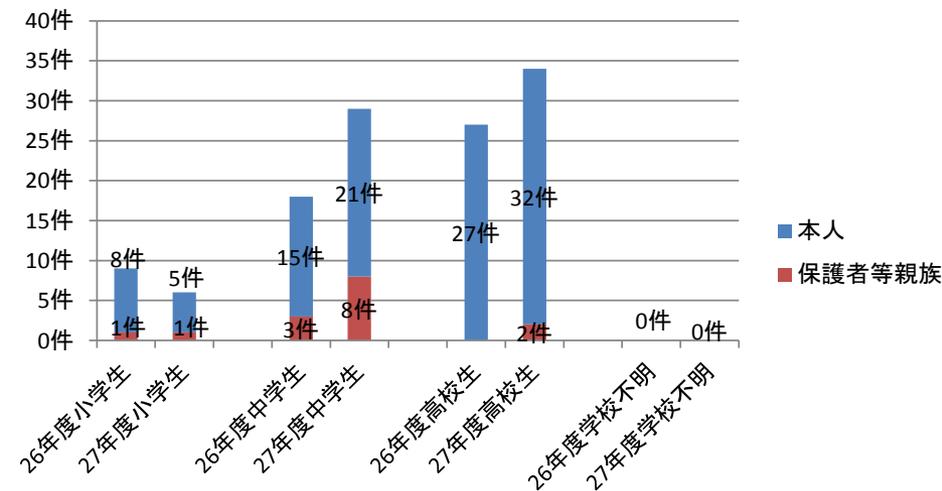
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



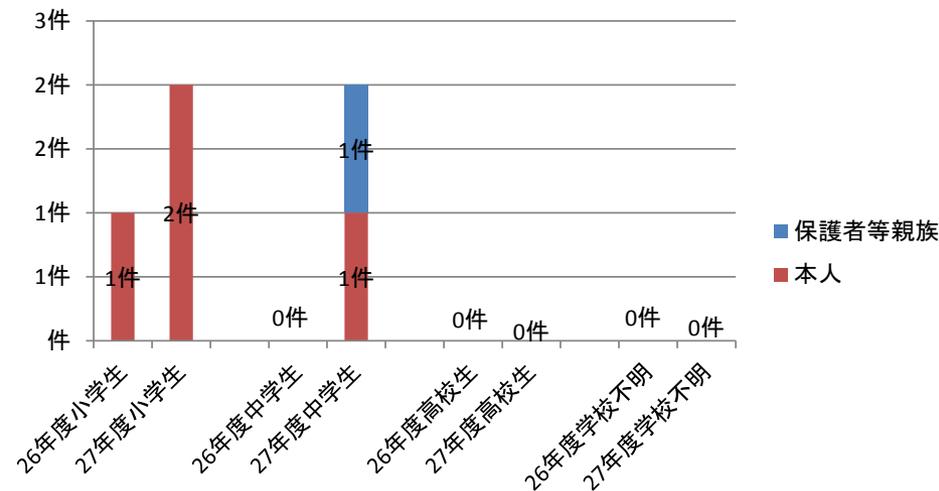
(1) 青少年にかかる相談・学校別(26年度との比較)

- スパムメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルと分類した。
- スパムメールは26年度の54件に対し、27年度は69件と増加した。
- チェーンメールは26年度の1件に対し、27年度は4件と増加した。
- スパムメールの相談は増加したが、小学生の相談は減少している。
- チェーンメールの相談は増加しているが、高校生の相談は26年度同様に0件であった。
- チェーンメールでは、メッセージアプリやSNSなど、新しいコミュニケーションツールを通じて転送されてくるなど多様化している。

スパムメール



チェーンメール



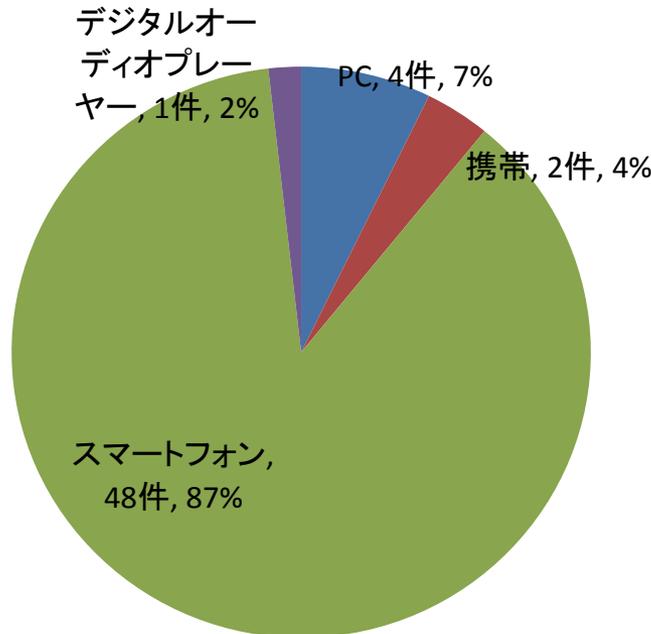
7. 迷惑メール



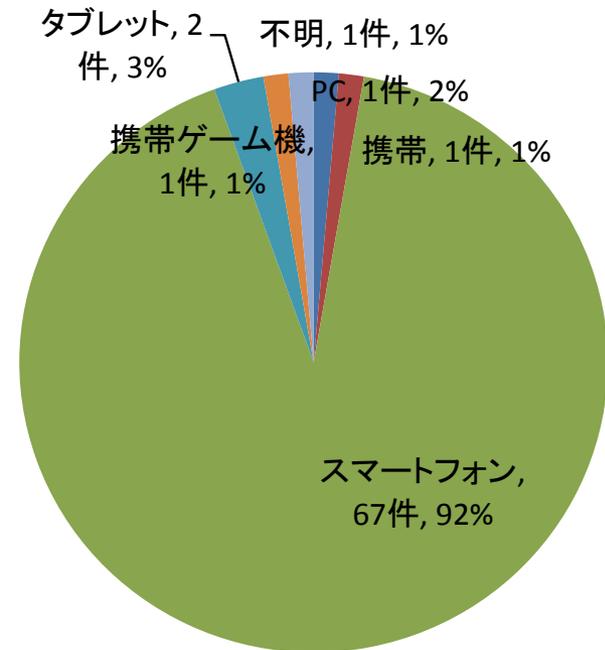
(2) 青少年にかかる相談・端末別(26年度との比較)

- 26年度と比較すると、パソコン(4件、7%→1件、2%)、携帯電話(2件、4%→1件、1%)、デジタルオーディオプレイヤー(1件、2%→0件、0%)が件数、割合ともに減少した。
- 増加したものは、スマートフォン(48件、87%→67件、92%)、タブレット(0件、0%→2件、3%)、携帯ゲーム機(0件、0%→1件、1%)であった。
- メールアドレスは、携帯電話会社、プロバイダから付与されるものだけでなく、フリーメールアドレスなども多く利用されており、機器を問わずメールの送受信が可能であるため、迷惑メールの相談は増えていると思われる。

26年度
55件



27年度
73件

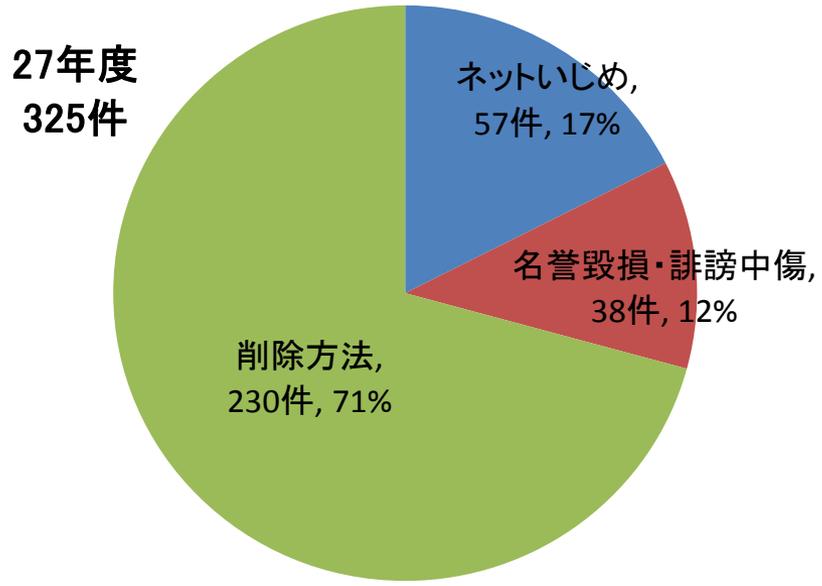
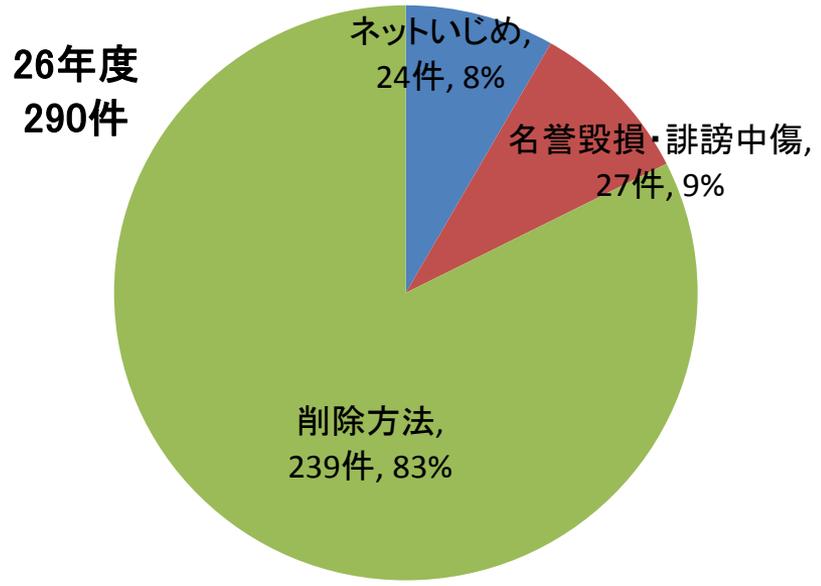


8. ネット上の書き込みトラブル



(1) 青少年にかかる相談・内容別(26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。
- 26年度と比較すると、ネットいじめ(24件、8%→57件、17%)、名誉毀損・誹謗中傷(27件、9%→38件、12%)は件数、割合ともに増加し、削除方法(239件、83%→230件、71%)は件数、割合ともに減少した。
- ブログやSNSなど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。



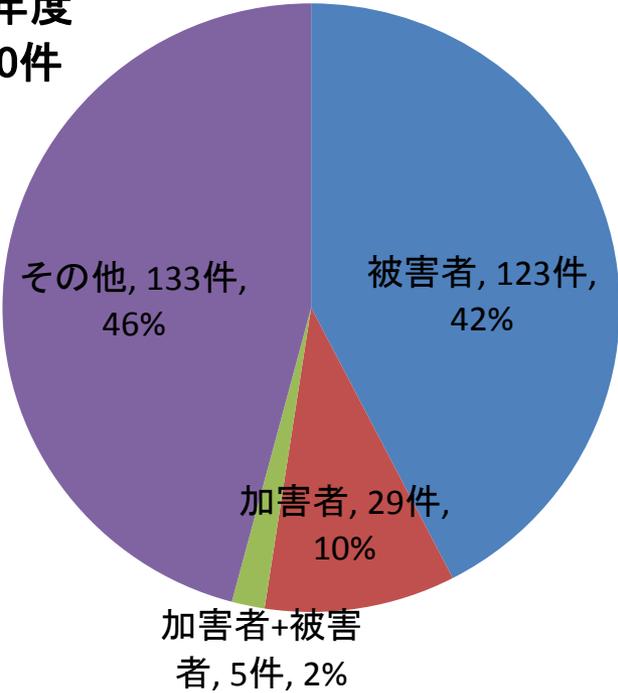
8. ネット上の書き込みトラブル



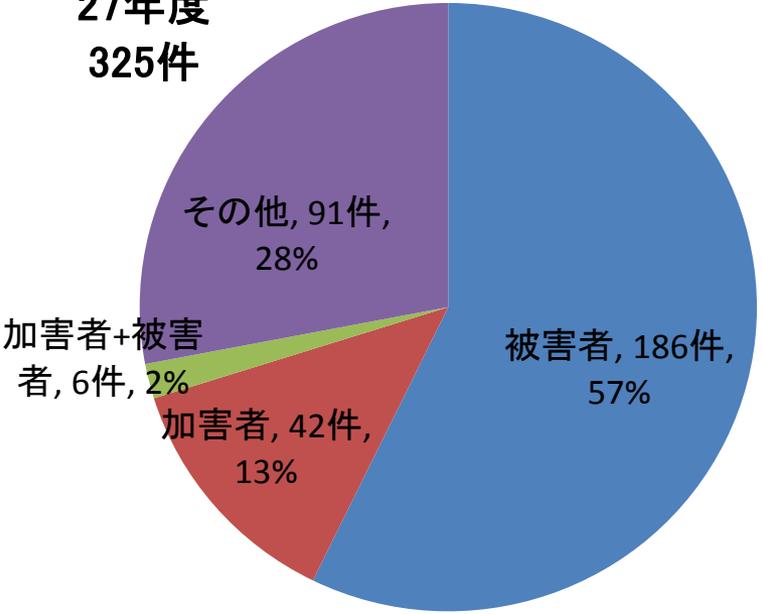
(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(26年度との比較)

- 26年度(290件)と27年度(325件)の被害・加害の割合を比較すると被害者(123件、42% → 186件、57%)、加害者(29件、10% → 42件、13%)、加害者+被害者(5件、2% → 6件、2%)が増加し、その他(133件、46% → 91件、28%)が減少している。
- 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、単純な文字の投稿など内容は様々であった。

26年度
290件



27年度
325件

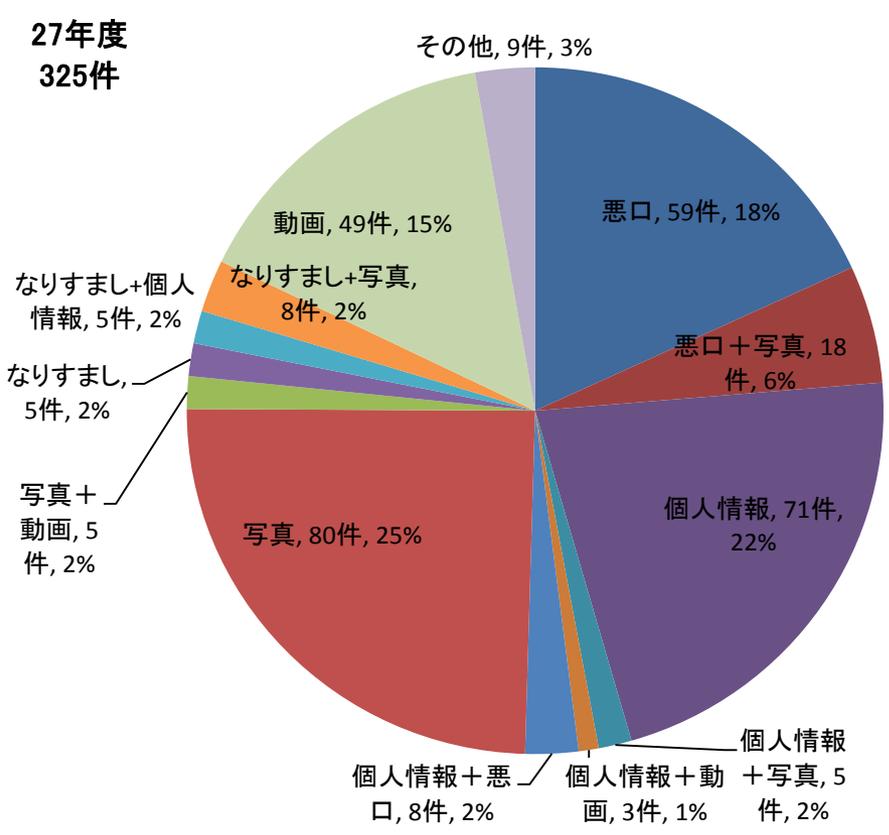
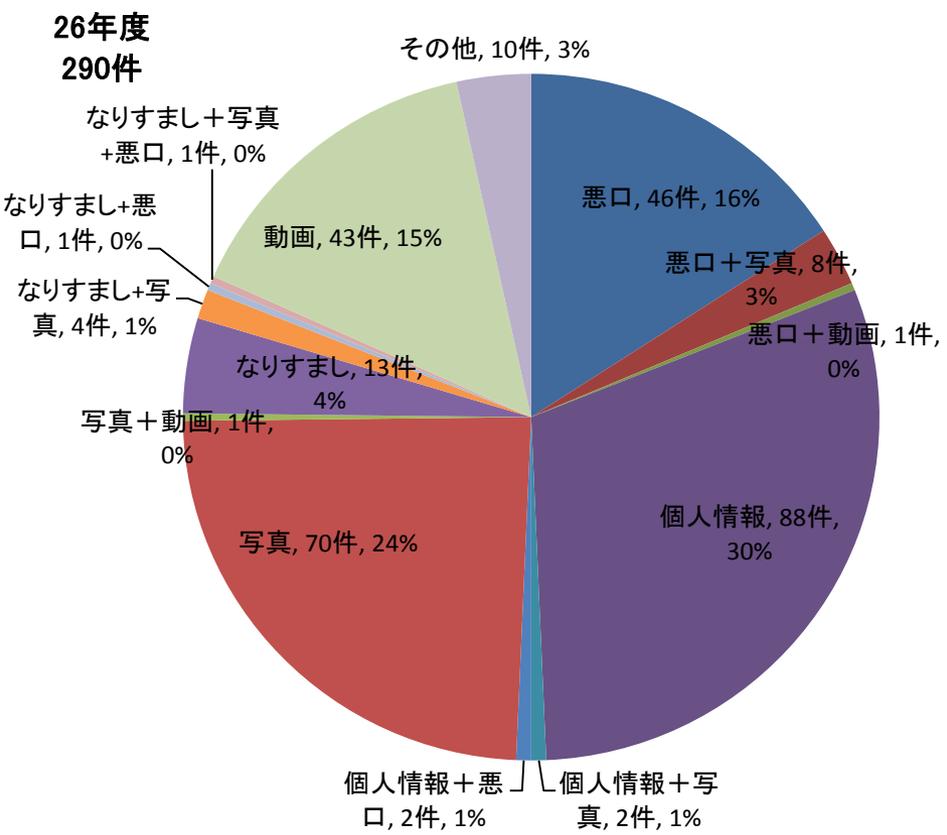


8. ネット上の書き込みトラブル



(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(26年度との比較)

- 27年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(325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、写真(80件、25%)であった。
- 26年度(290件)との比較では、悪口関連(悪口、悪口+写真、悪口+動画55件、19% → 77件、24%)、写真や動画関連(写真、写真+動画、動画114件、39% → 134件、42%)が増加している。

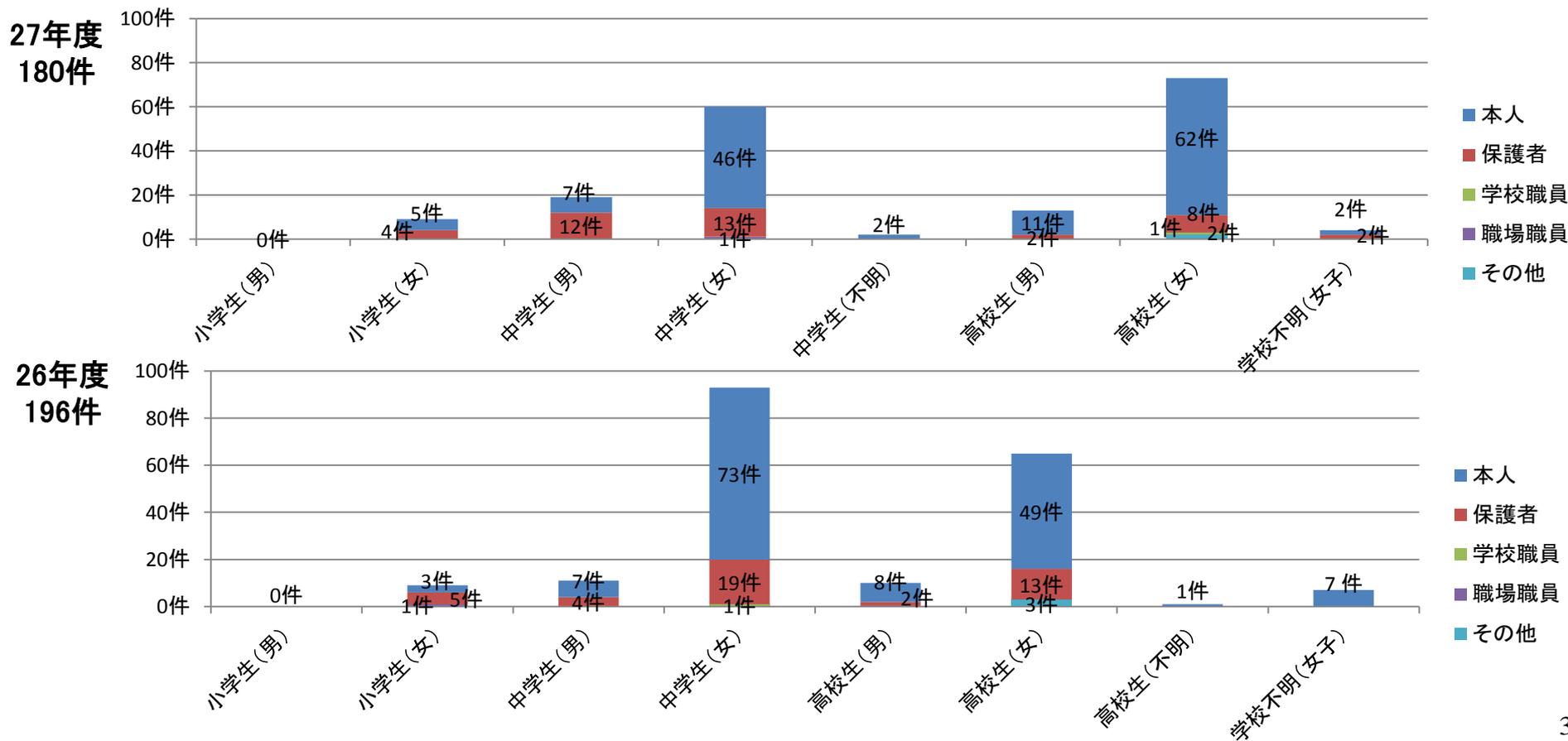


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(26年度との比較)

- 27年度の青少年にかかる交際トラブル(180件)は、26年度(196件)より減少した。
- 当事者は高校生女子(73件)がもっとも多く、次いで中学生女子(60件)、中学生男子(19件)であった。
- 26年度では、中学生女子(93件)がもっとも多かった。
- 男女別では、女子のトラブル(142件)の方が男子(32件)より圧倒的に多い。



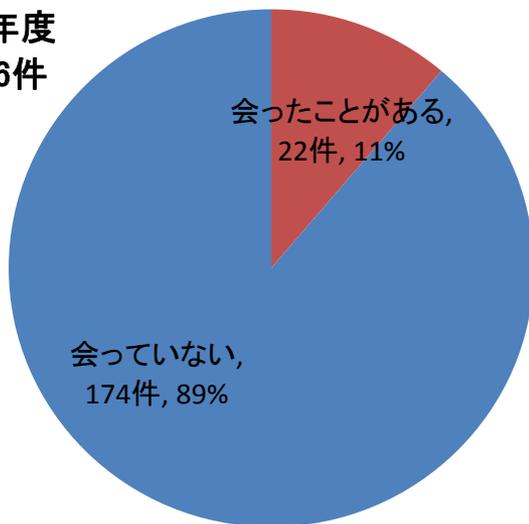
9. 交際



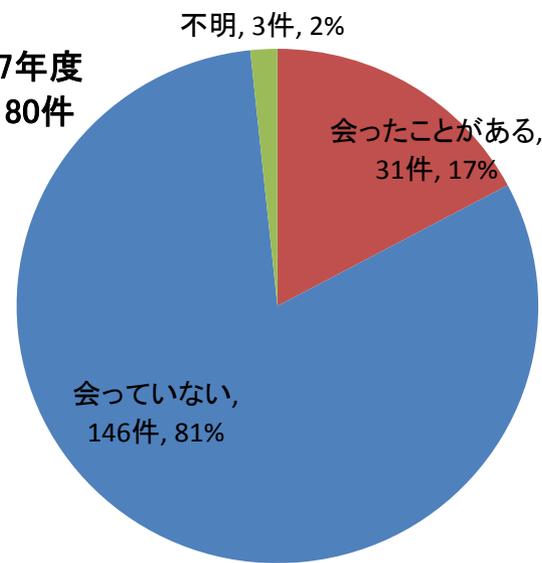
(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(26年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(180件)のうち、実際に会ったことがあるのは(31件、17%)であった。26年度(196件)では、会ったことがあるのは(22件、11%)であり、件数、割合ともに増加した。
- スマートフォンの普及に従い、様々なアプリが普及している。友達や彼氏、彼女を見つけるアプリもあり、自ら出会い系アプリを利用し、トラブルに巻き込まれている青少年も少なくない。
- 出会いを求めるようなアプリ以外にも、インターネットでは趣味が一致しているなど、気の合う相手を安易に見つけることができるが、簡単に自分の個人情報を教えないなど、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。

26年度
196件



27年度
180件

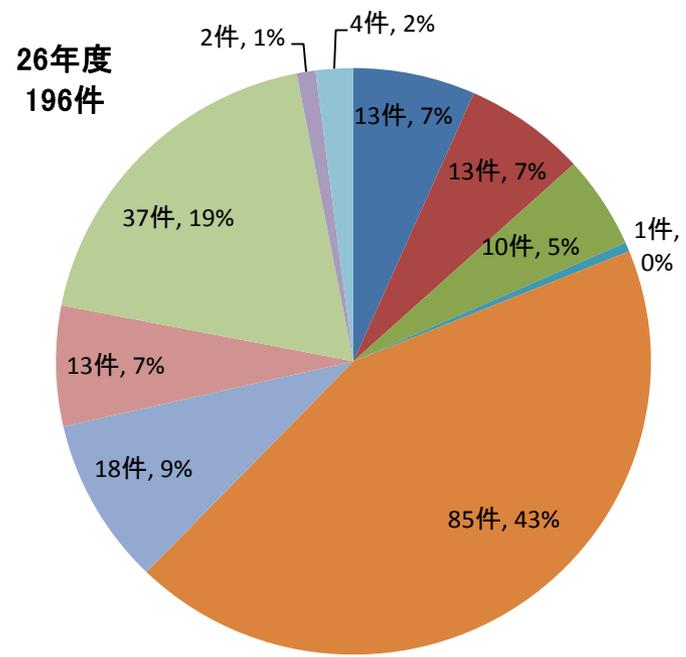


9. 交際

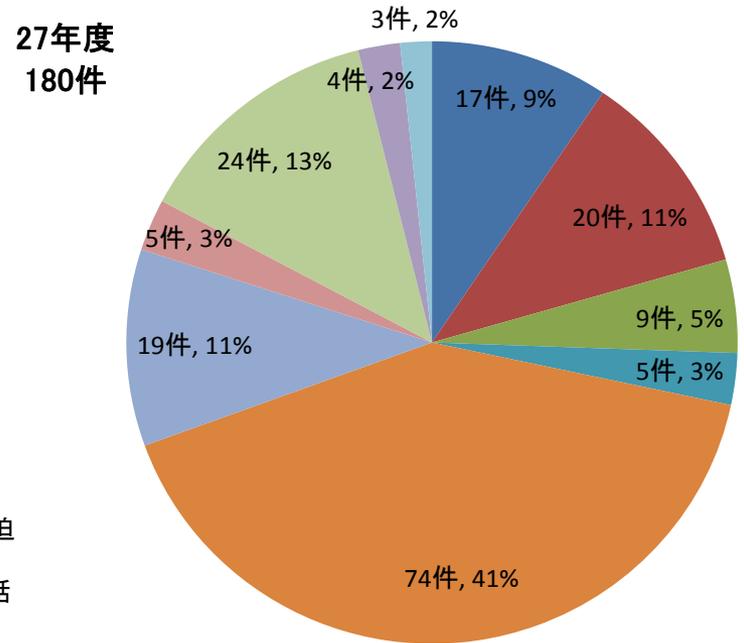


(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(26年度との比較)

- 27年度の青少年の交際トラブル(180件)の内容別は、26年度同様に画像送信に対する不安(74件、41%)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(24件、13%)となった。
- 26年度(196件)と比較すると、異性交際に対する不安、不信(13件、7%→17件、9%)、異性との交際(青少年)(13件、7%→20件、11%)、同性との交際(1件、0%→5件、3%)が増加しており、コミュニケーションに関する悩みが増えているようだ。
- 個人情報や画像を要求された(13件、7%→5件、3%)、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(37件、19%→24件、13%)が減少している。



- 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

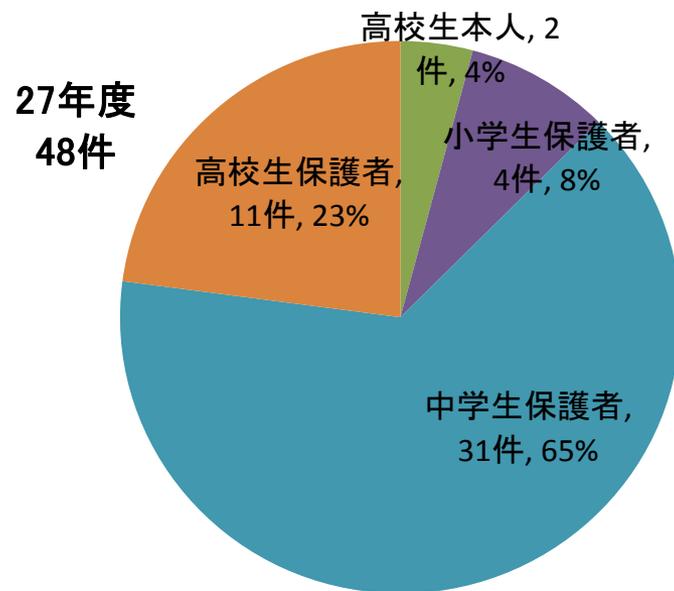
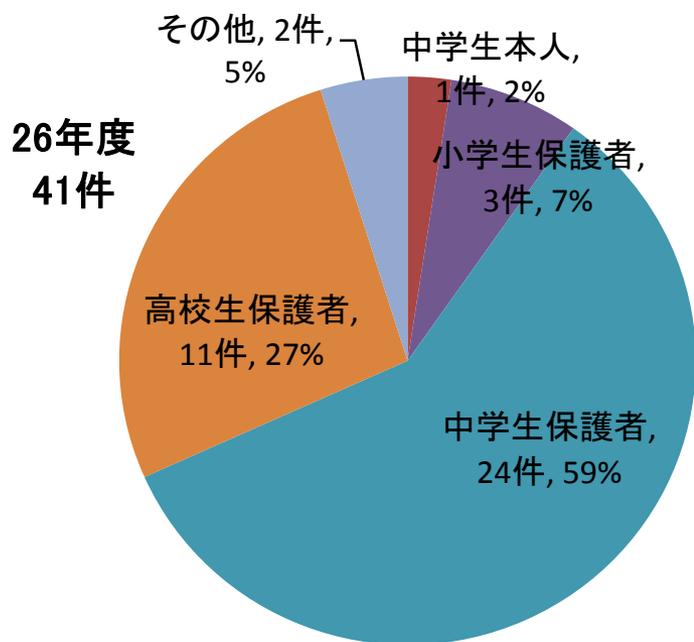


10. 依存



(1) 青少年にかかる相談・相談者別(26年度との比較)

- 27年度の青少年にかかる依存の相談(48件)は、26年度(41件)と比較すると増加している。
- 27年度の青少年の依存の相談(48件)における相談者は、本人が2件、保護者が46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(31件、65%)が多い。
- 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など、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。

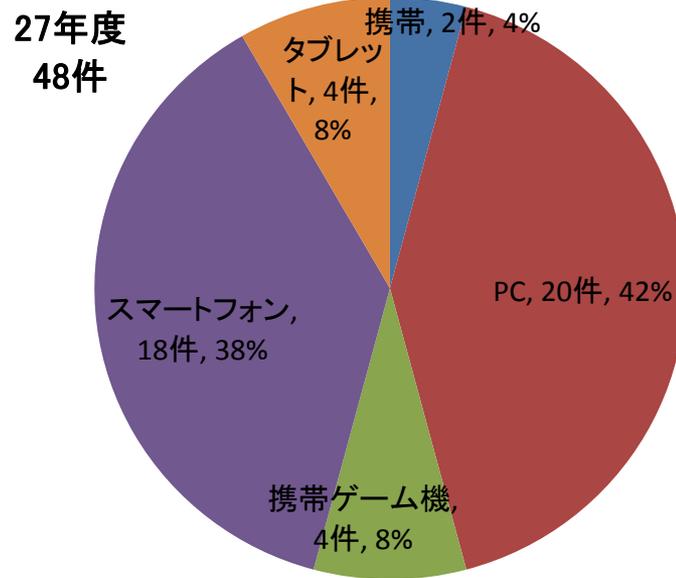
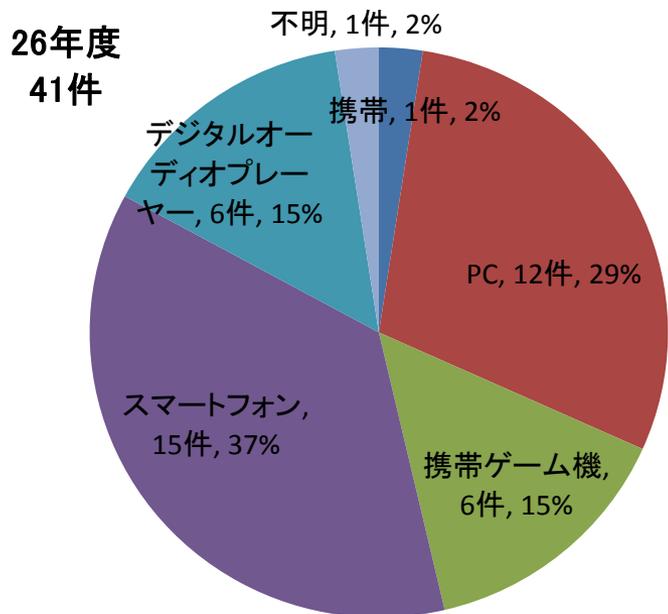


10. 依存



(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(26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の割合が高い。
- 26年度と比較すると、PC(12件、29%→20件、42%)、スマートフォン(15件、37%→18件、38%)、タブレット(0件、0%→4件、8%)が増えた。
- 一方、携帯ゲーム機(6件、15%→4件、8%)、デジタルオーディオプレイヤー(6件、15%→0件、0%)は減少した。
- 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など工夫が必要だろう。

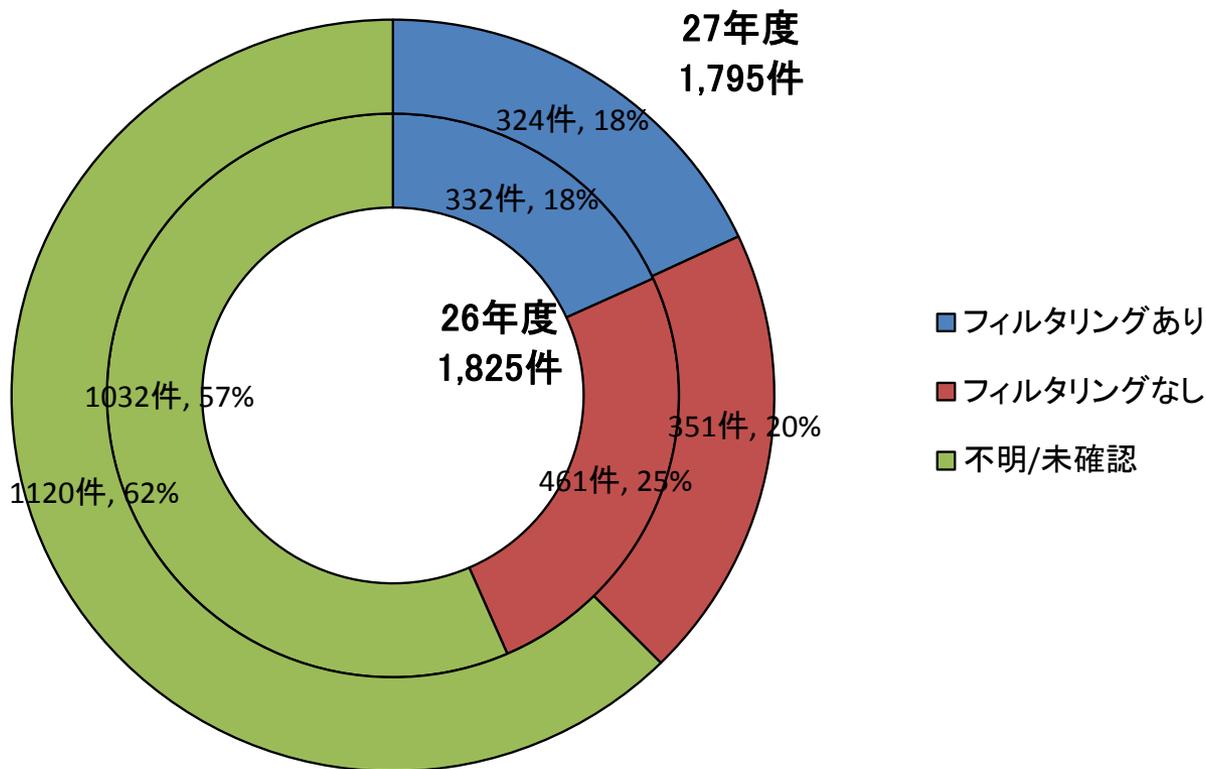


11. フィルタリング



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(26年度との比較)

- 青少年全体にかかる相談(1,795件)のフィルタリング加入の有無については、26年度(1,825件)との比較では、あまり変化は見られない。
- 26年度同様に、フィルタリングなしの回答が多い。
- 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26年度同様に多い。



11. フィルタリング



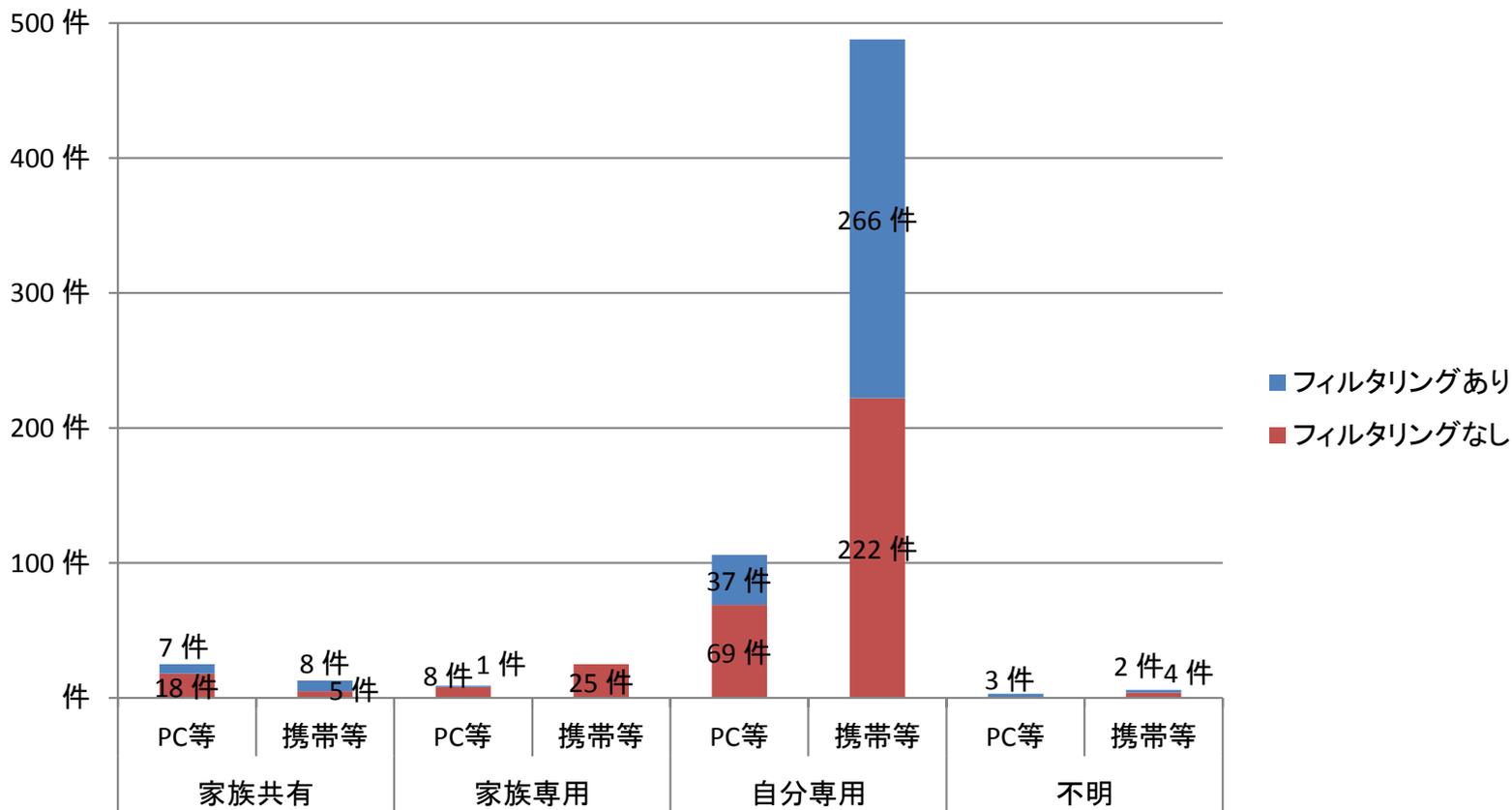
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

■27年度の青少年にかかる相談(1,795件)で、フィルタリングの有無について回答があった675件の利用端末について、自分(青少年)専用携帯、利用者不明PCがフィルタリングありの方が多い結果となり、それ以外は、フィルタリングなしが多い。

■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。

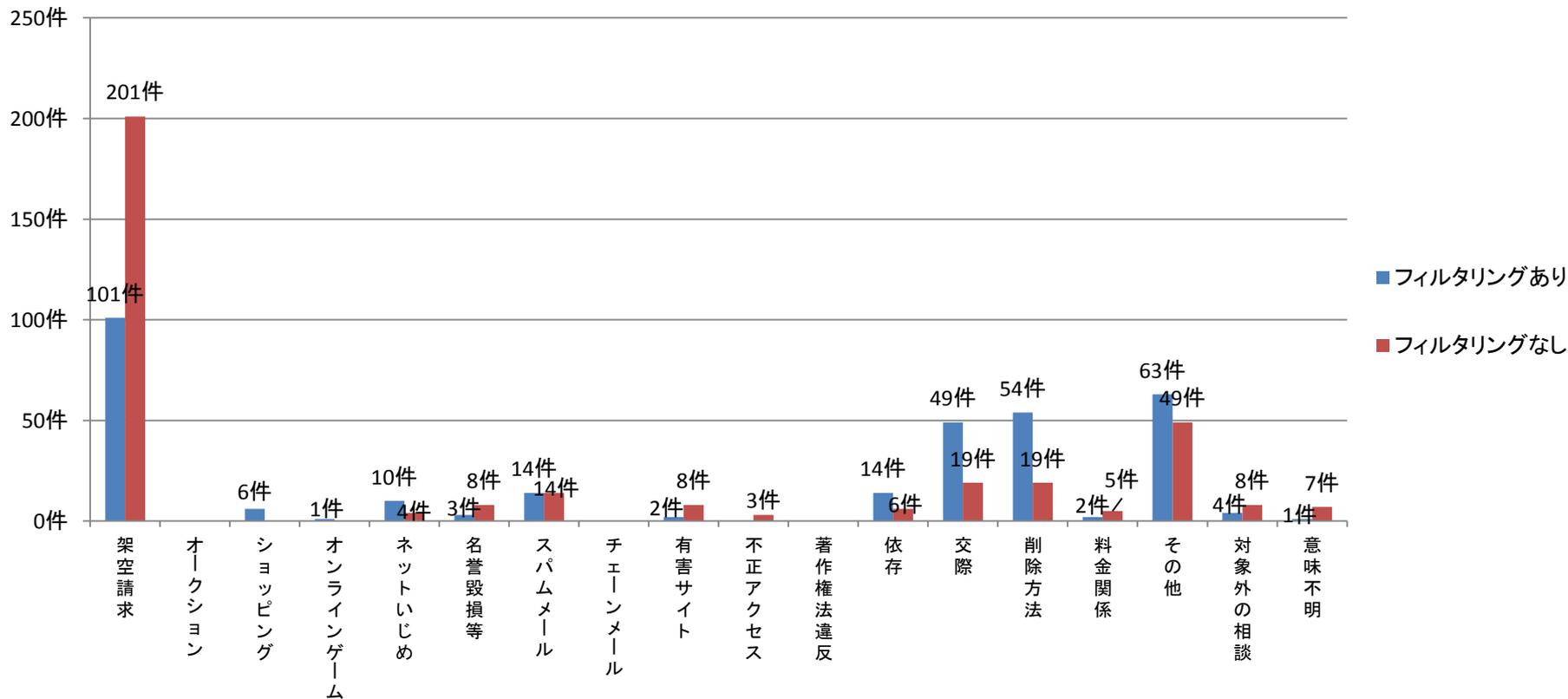


11. フィルタリング



(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675件(あり:324件、なし:351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・誹謗中傷など)フィルタリングを利用していない方がトラブルは多い。



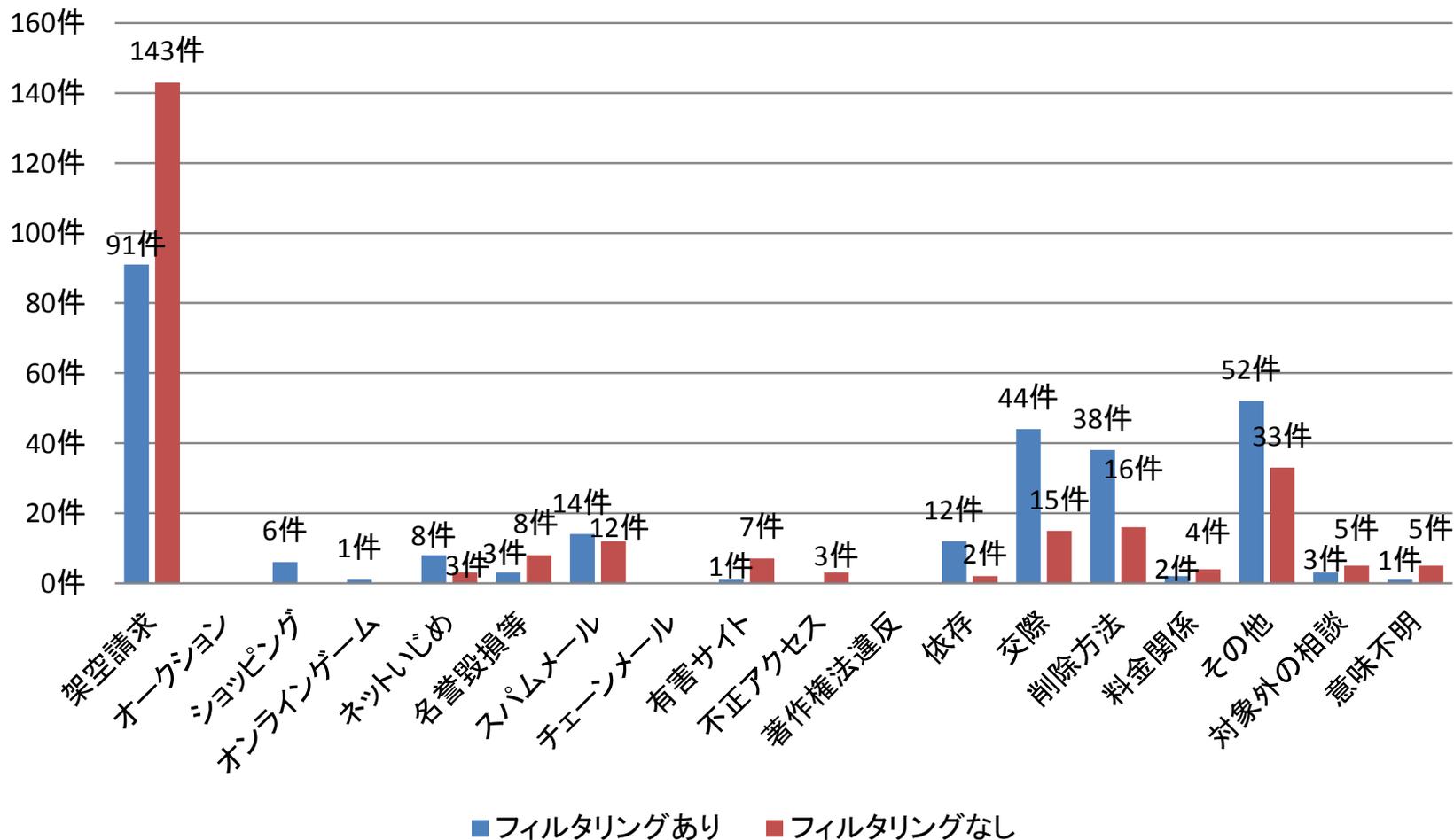
11. フィルタリング



(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532件(あり:276件、なし:256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。



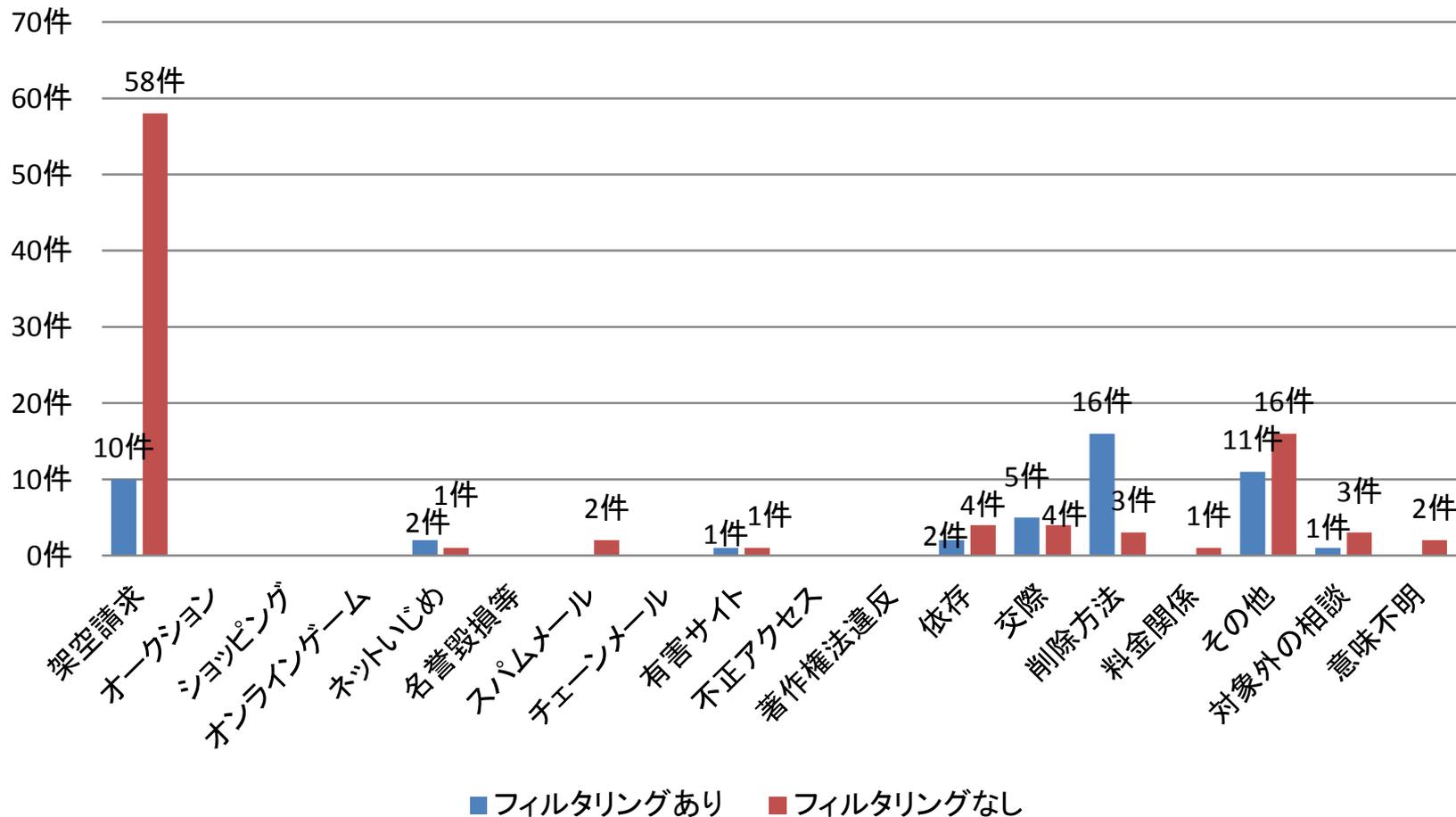
11. フィルタリング



(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143件(あり:48件、なし:95件)の相談内容は、下記のとおり。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。

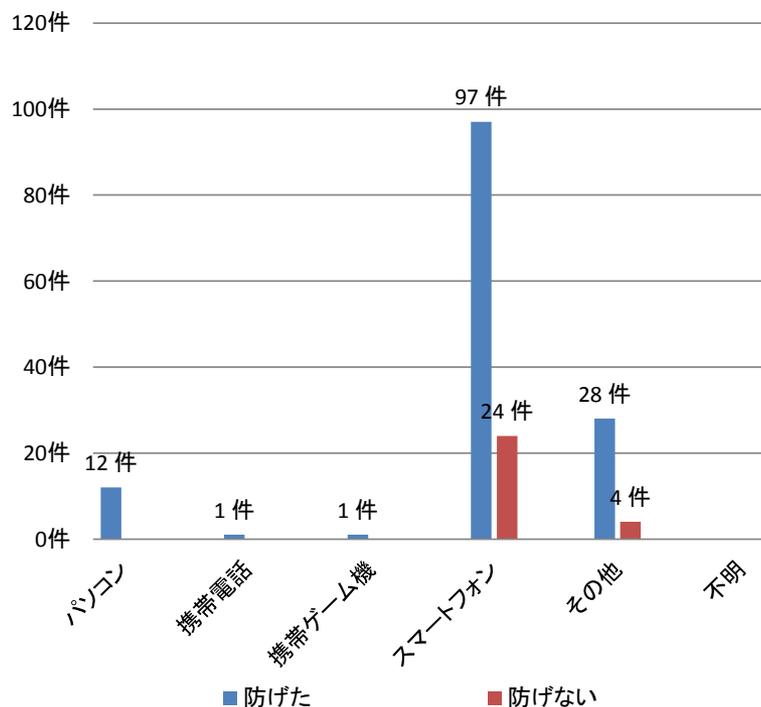
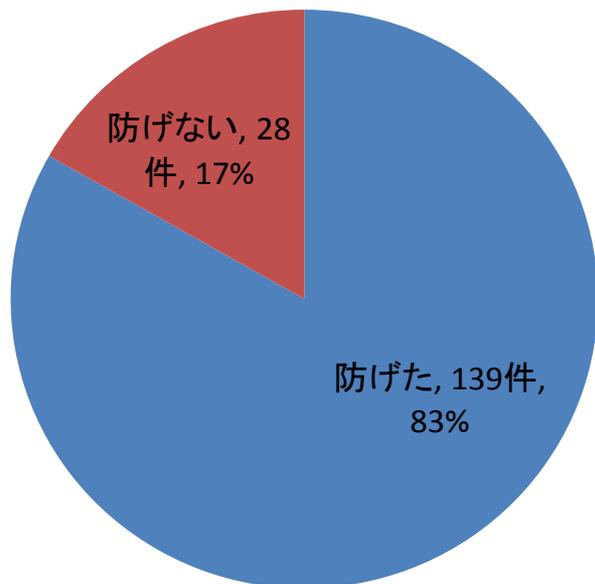


11. フィルタリング



(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がわかっている相談のみ(167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(139件、83%)。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かった。
- ※「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、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。

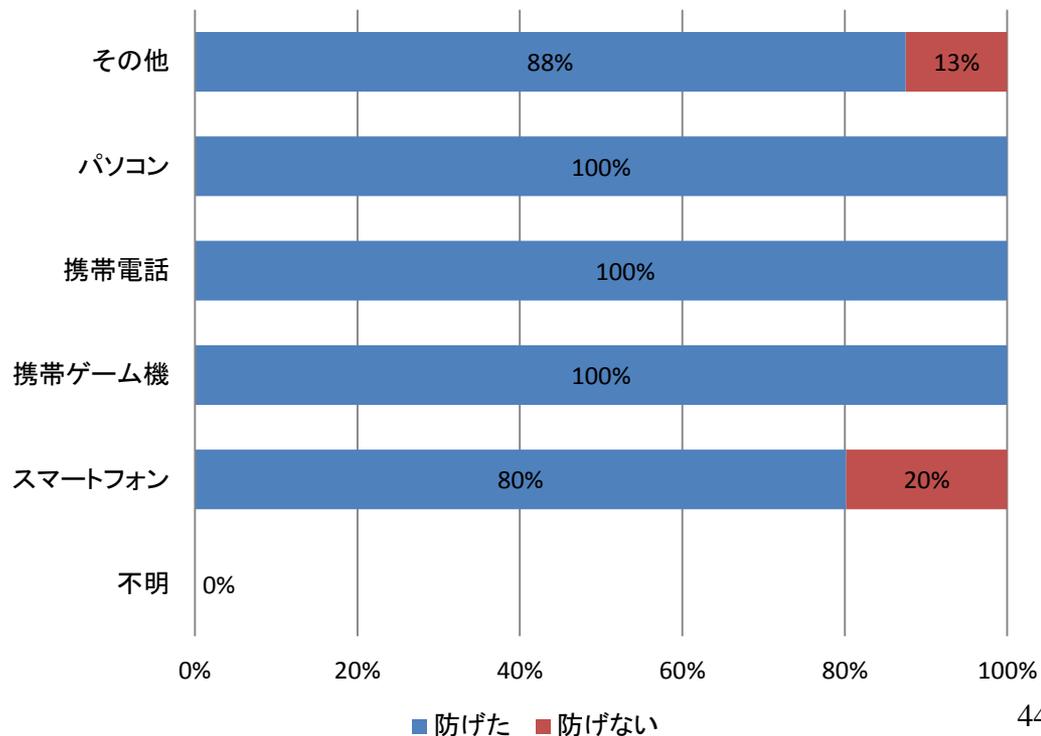
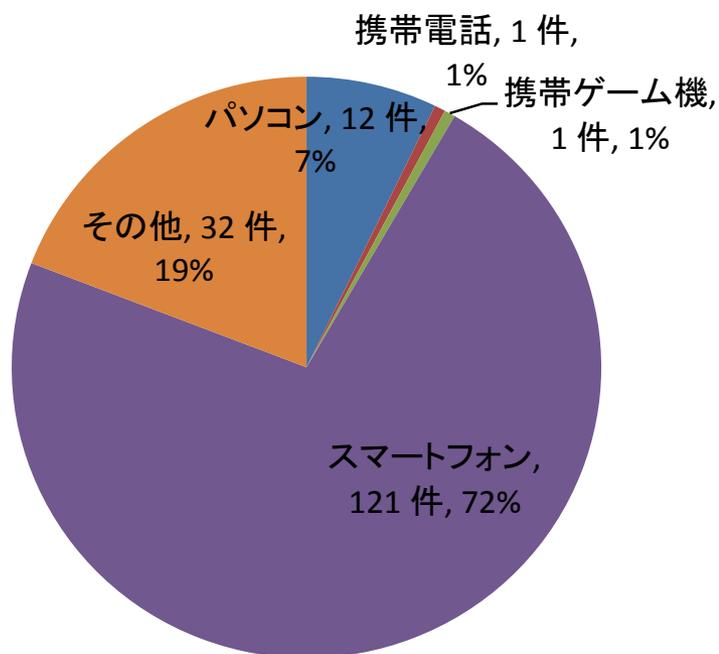


11. フィルタリング



(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せず、サイトの名称やURLがわかっている相談(167件)の、利用端末は、スマートフォン(121件、72%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、パソコン、携帯電話、携帯ゲーム機が100%と高いが、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!

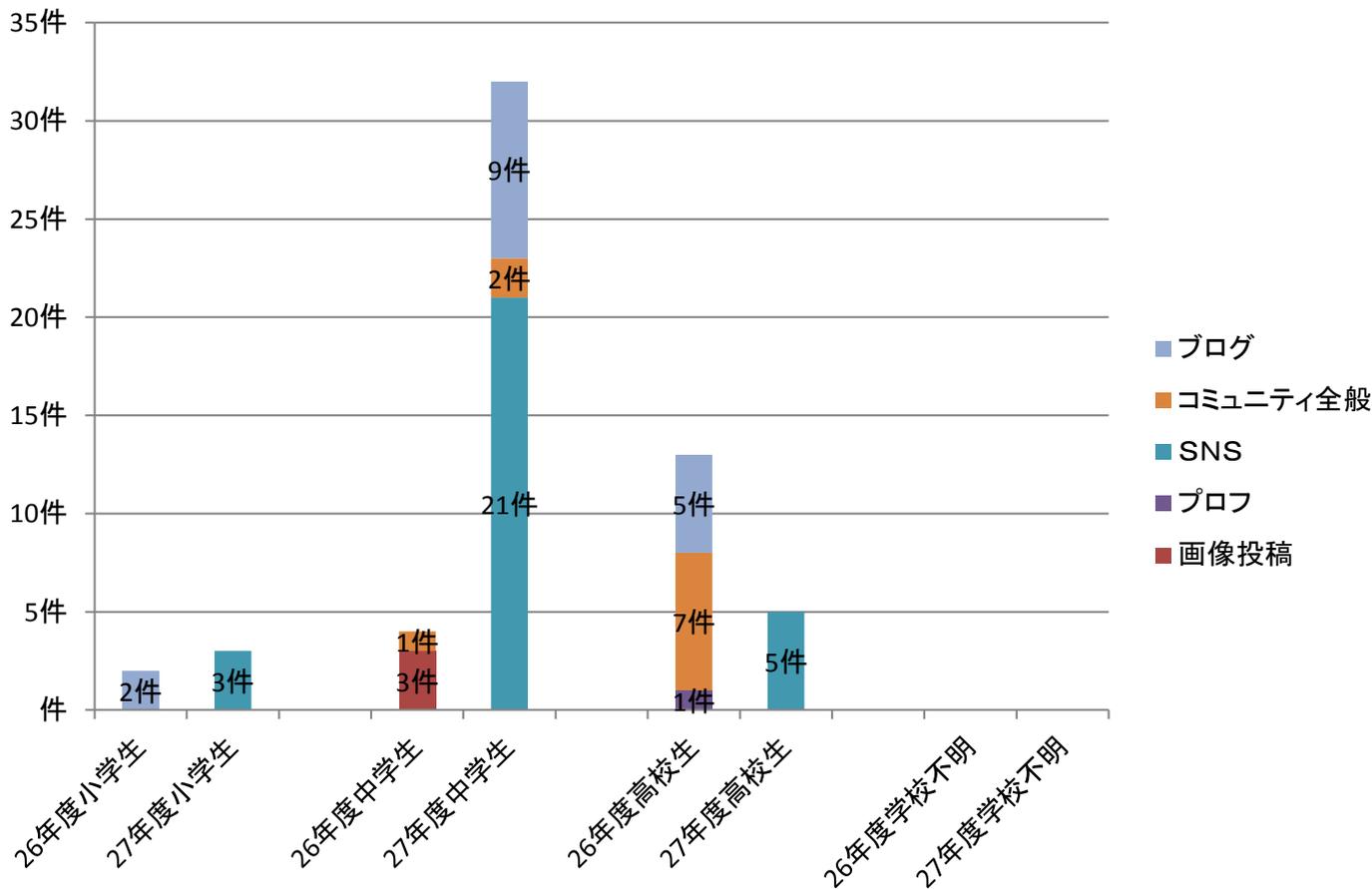


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(26年度との比較)

■ 26年度の青少年にかかる相談(1,795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40件であった。

■ 26年度(19件)と比較すると、増加している。

※ 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。



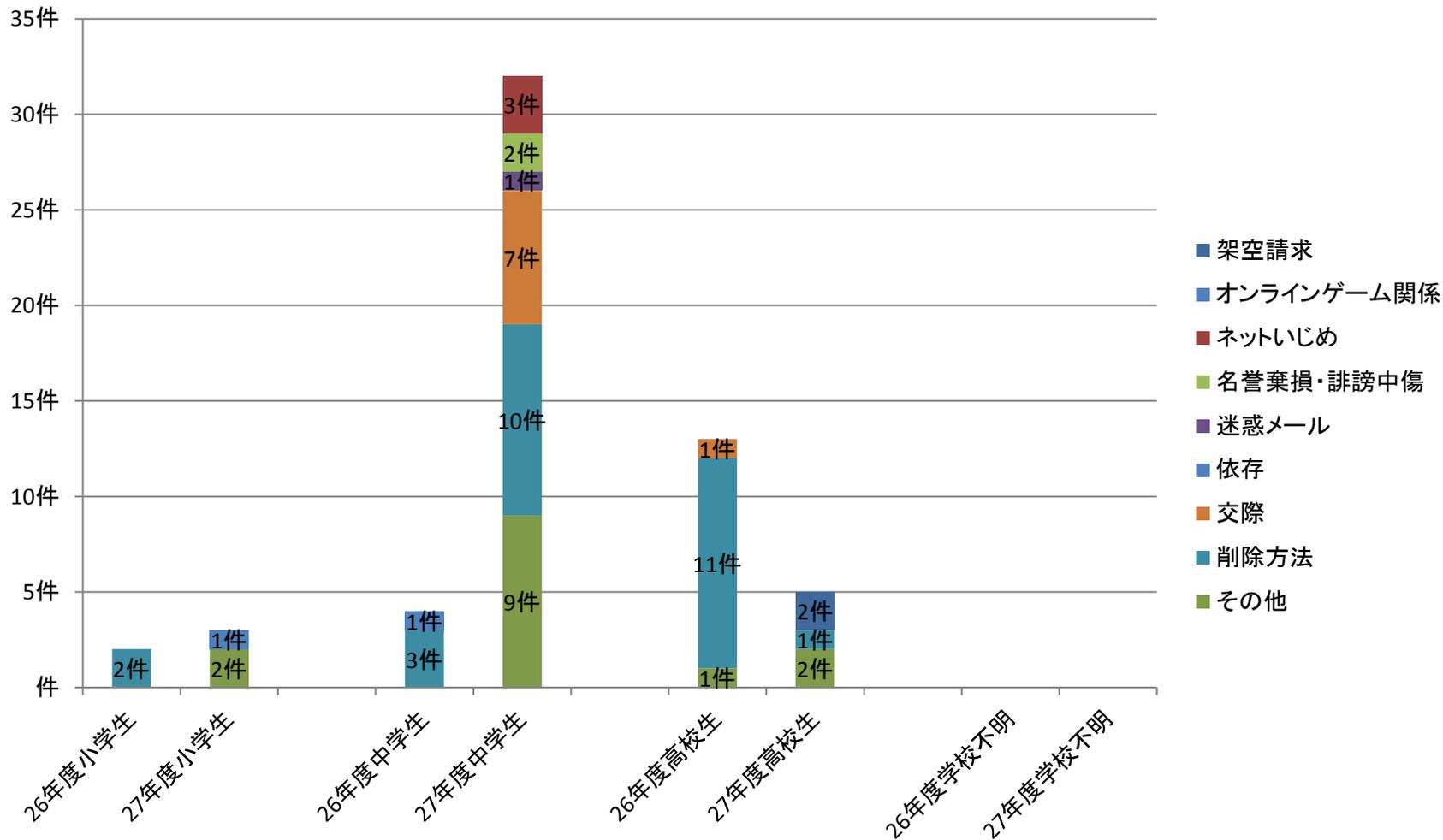
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

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(26年度との比較)

- 27年度(40件)の相談内容で多かったものは、26年度同様に削除方法(11件)であった。
- 26年度では高校生にかかる相談がもっとも多く、27年度では、中学生にかかる相談が多かった。



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(1,795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40件と少ないが、新たに認定されたサービスがあり増加の傾向が見られる。トラブルの当事者は小学生(3件)、中学生(32件)、高校生(5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(14件)、コミュニティ全般(2件)、SNS(29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など、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なども考えられ、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。

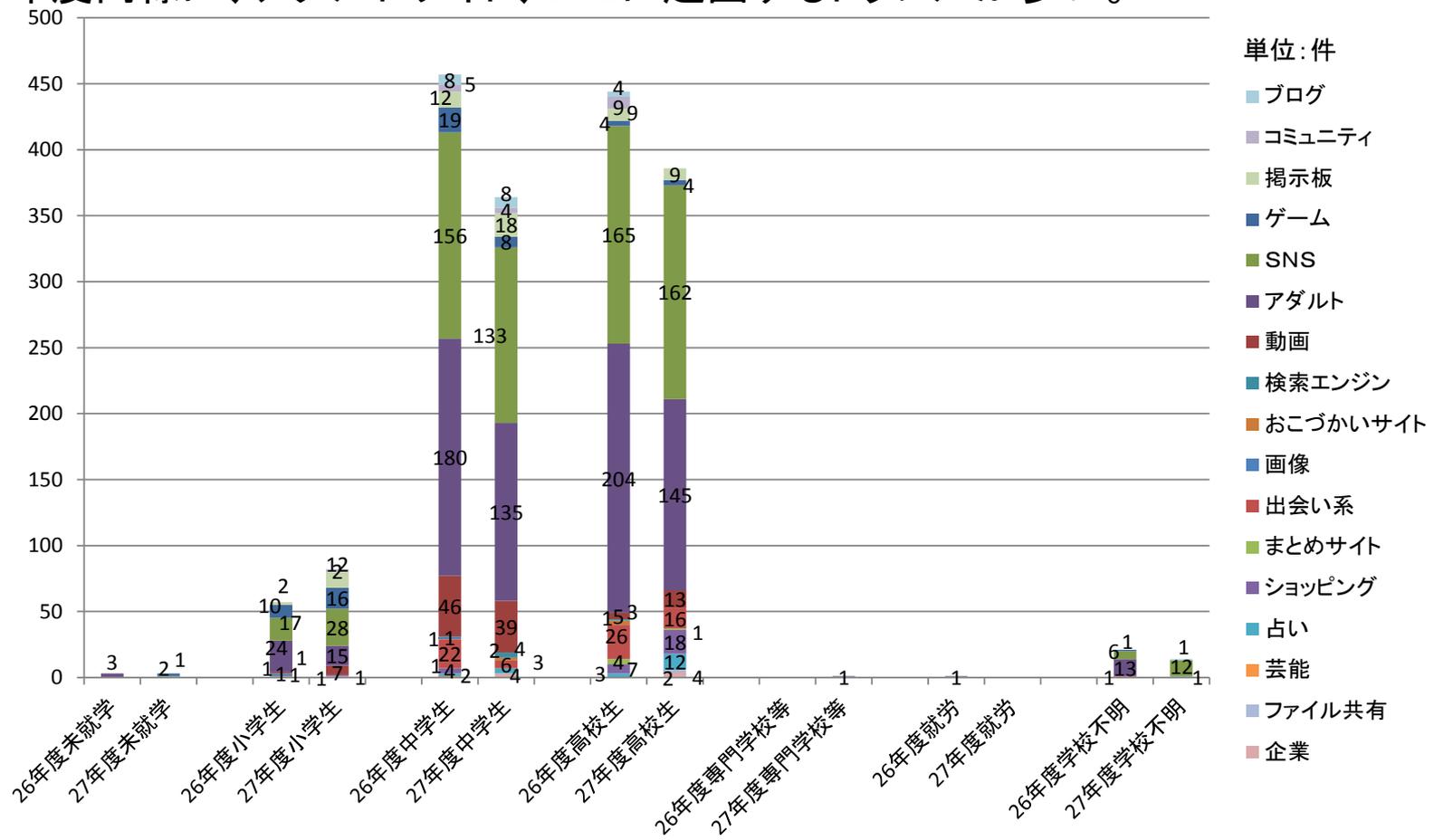
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

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 (26年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,795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850件であった。
- 当事者は高校生がもっとも多く(386件)、次いで中学生(364件)となっており、26年度同様に、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 26年度同様に、アダルトサイト、SNSに起因するトラブルが多い。



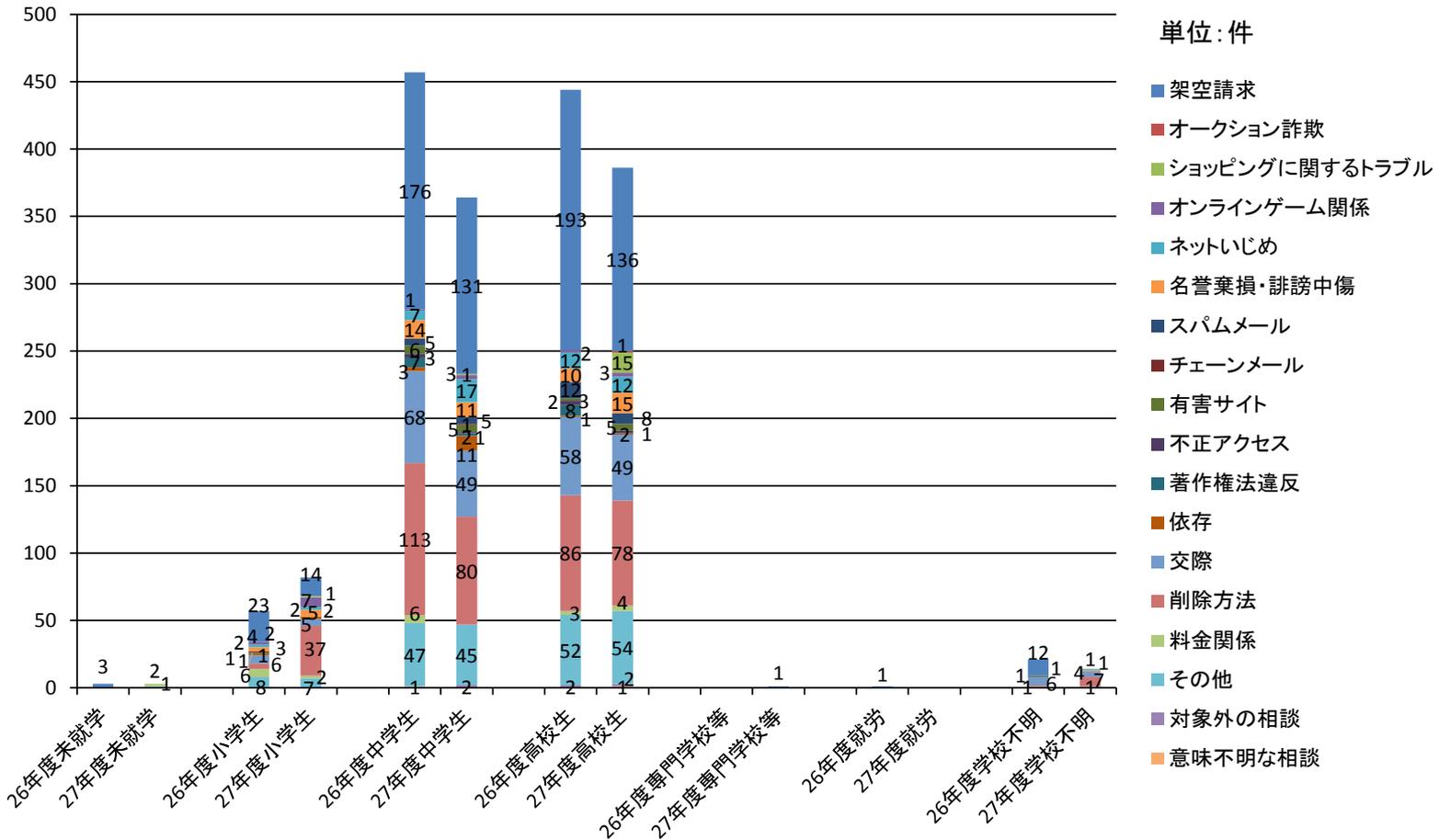
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

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 (26年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,795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(850件)について、相談内容では架空請求がもっとも多く(282件)、次いで削除方法(202件)となった。
- 26年度同様に、学校別でも中学生(131件)、高校生(136件)が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!

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(1,795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850件であった。トラブルの当事者は高校生がもっとも多く(386件)、次いで中学生(364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(282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(202件)であった。削除方法については、小学生では、もっとも多い相談(37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、請求画面が貼り付いて消えない例が多い。
 - スマートフォンでは、シャッター音に似せた音を鳴らし、個人情報抜き取られたと思わせる手口が多かった。
 - 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い。
 - 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情報を発信した後に削除を希望する事例が後を絶たない。情報の発信には責任を持つことが大事である。