

令和2年度 ネットやスマホのなやみを解決 こたエール

年次報告



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(元年度との比較)

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／性別(元年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談／学年別(元年度との比較)
- (5) 学校別・相談者別
- (6) 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(元年度との比較)
- (2) 件数の多い相談の考察
- (3) 小学生に係る相談・相談者別(元年度との比較)
- (4) 小学生(元年度との比較)
 - (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(元年度との比較)
- (6) 中学生(元年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(元年度との比較)
- (8) 高校生(元年度との比較)
- (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(元年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(元年度との比較)

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

8. 性的トラブル

- (1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか
- (3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容

9. 交友関係

- (1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか
- (3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容

10. 依存

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

11. フィルタリング

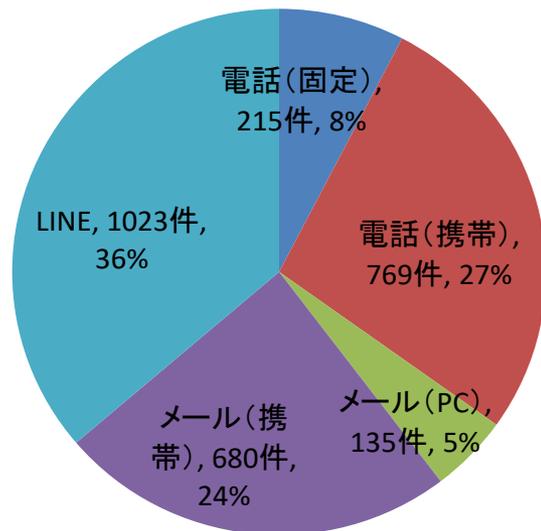
- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(元年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別
- (3) 青少年にかかる相談・内容別
- (4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯 電話等
- (5) 青少年にかかる相談・内容別/PC 等
- (6) 青少年にかかる相談・防げたか
- (7) 青少年にかかる相談・防げたか/端末別

1. 受付方法

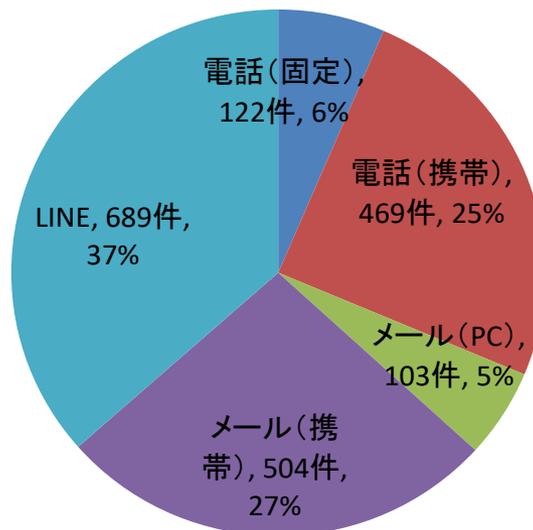
(1) 当事者別

- 2年度の相談件数は、平成21年度以降最多の2,822件。内訳は、電話984件（固定215件・携帯769件）、メール815件（PC 135件・携帯680件）、LINE 1,023件となり、LINE相談がもっとも多い。
- 青少年にかかる相談（1,887件）には、18歳（高校3年生）までの青少年本人、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他が含まれる。LINE（689件、37%）がもっとも多く、メール（PC）（103件、5%）がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかる相談（935件）も同様に、LINE（334件、36%）がもっとも多く、メール（PC）（32件、3%）がもっとも少ない。「青少年以外」には、年齢・学齢が不明の相談者も含まれる。

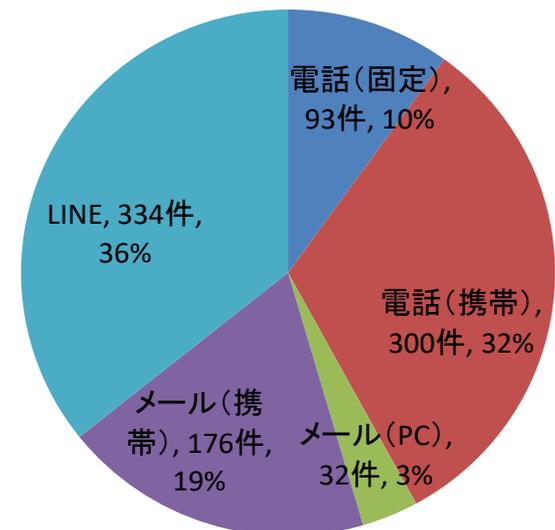
相談全体
2,822件



青少年にかかる相談
1,887件



青少年以外にかかる相談
935件

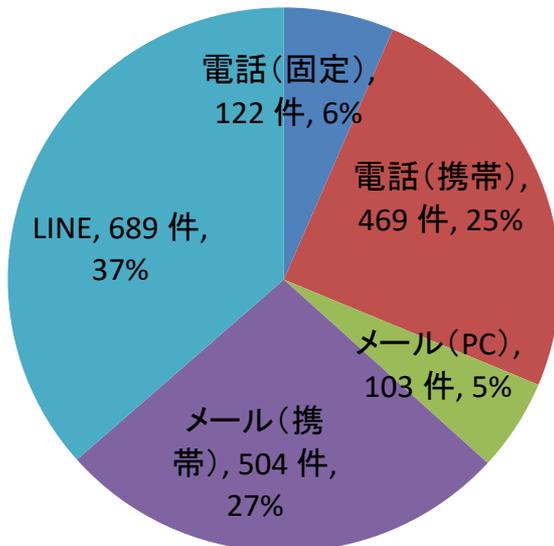


1. 受付方法

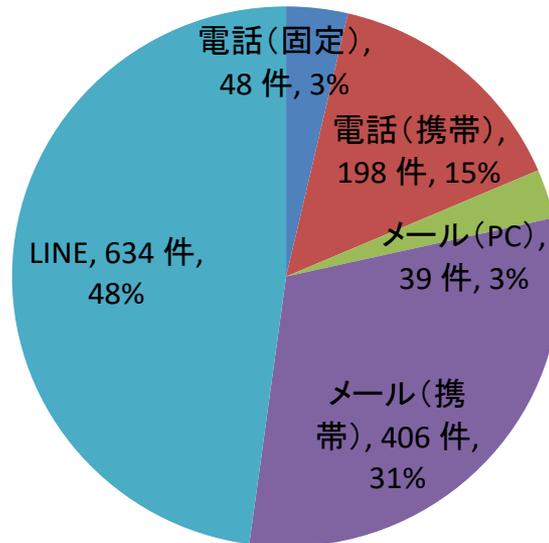
(2) 青少年にかかると相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、LINE(634件、48%)がもっとも多く、次に多いのはメール(携帯)(406件、31%)であった。メール(PC)(39件、3%)がもっとも少ない。「PC」には、パソコンのほか、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等も含まれる。
- 「青少年本人以外」に含まれるのは、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他である。電話(携帯)(271件、48%)がもっとも多く、LINE(55件、10%)がもっとも少ない。

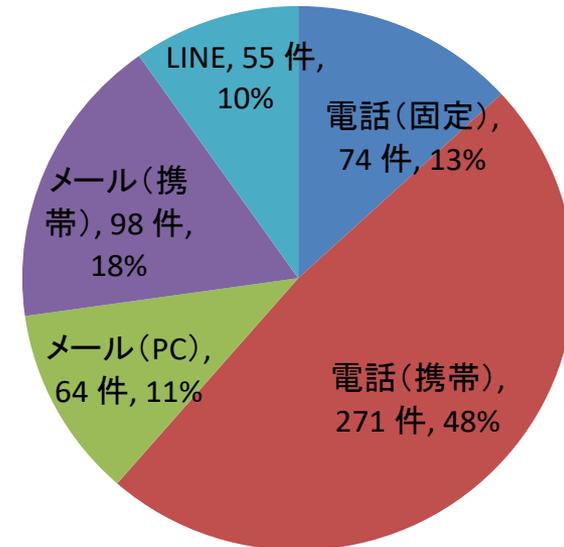
青少年相談全体
1,887件



青少年本人からの相談
1,325件



青少年本人以外からの相談
562件

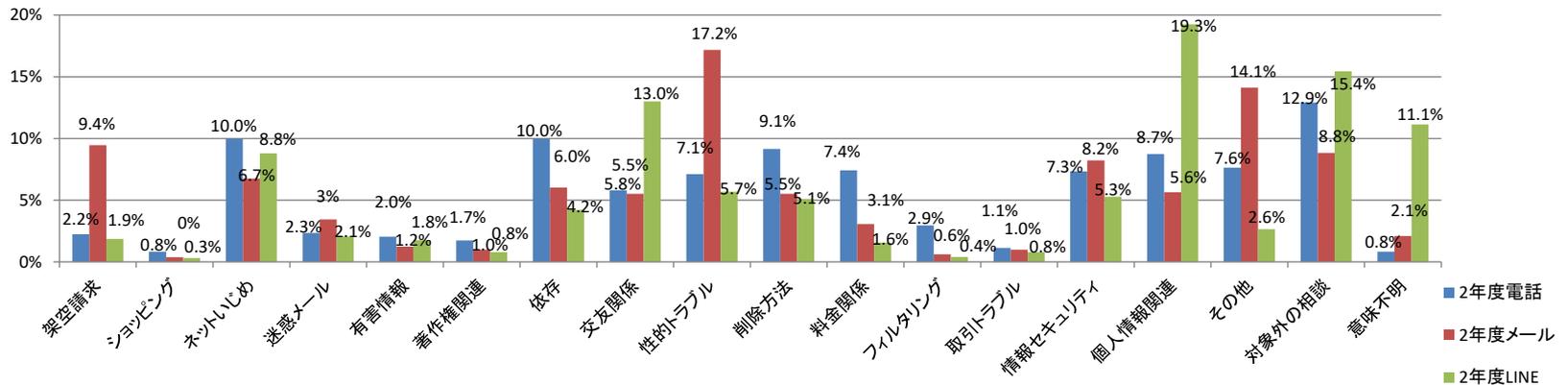


1. 受付方法

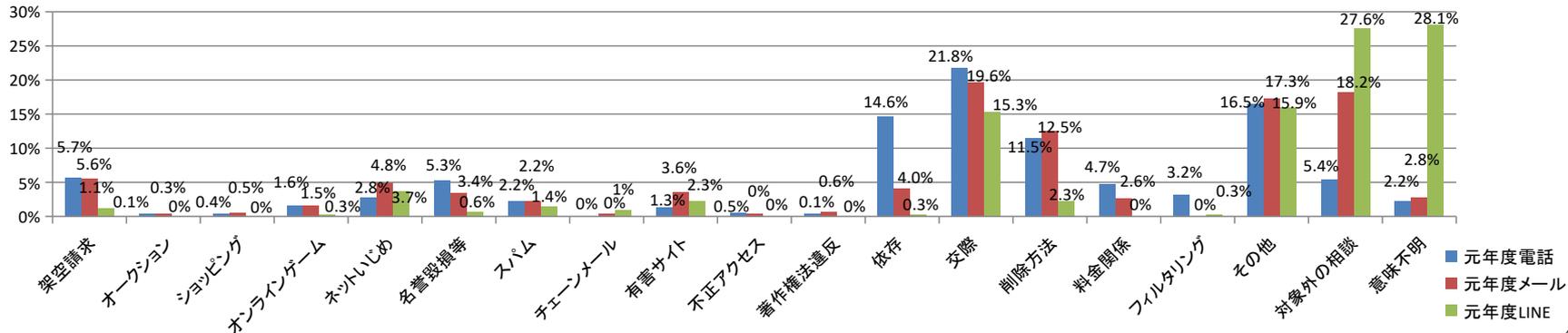
(3) 相談内容別(元年度との比較)

- 2年度の電話相談では、対象外の相談(12.9%)がもっとも多く、ネットいじめ(10.0%)、依存(10.0%)、削除方法(9.1%)と続いた。
- メール相談では、性的トラブル(17.2%)と架空請求(9.4%)が電話やLINEと比べて多いのが特徴的である。
- LINE相談では個人情報関連(19.3%)、交友関係(13.0%)が多い。LINE相談ではキャンセルや無応答も多く、対象外の相談(15.4%)、意味不明(11.1%)に含まれている。

2年度 2,822件



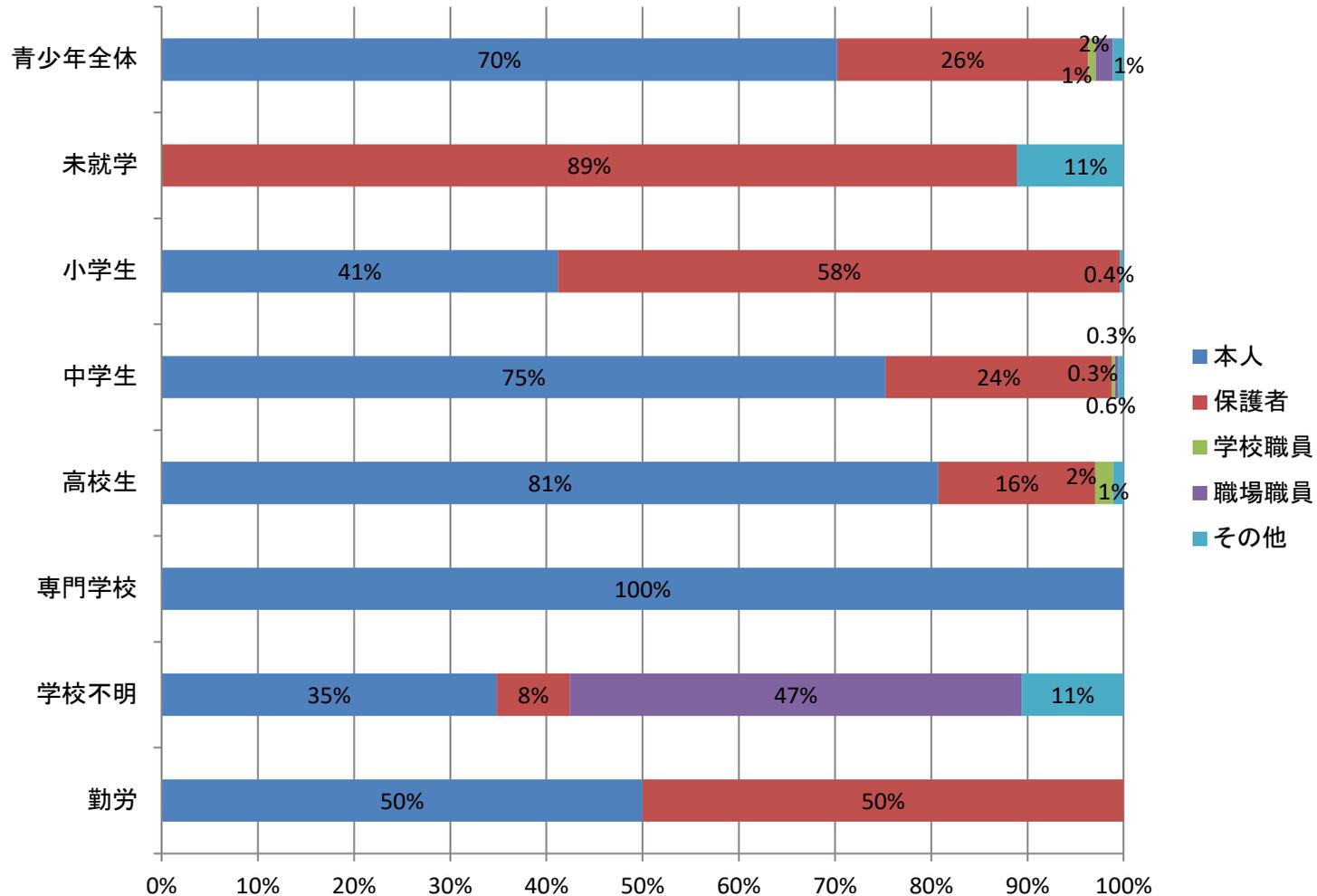
元年度 1,746件



2. 相談者

(1) 青少年にかかる相談

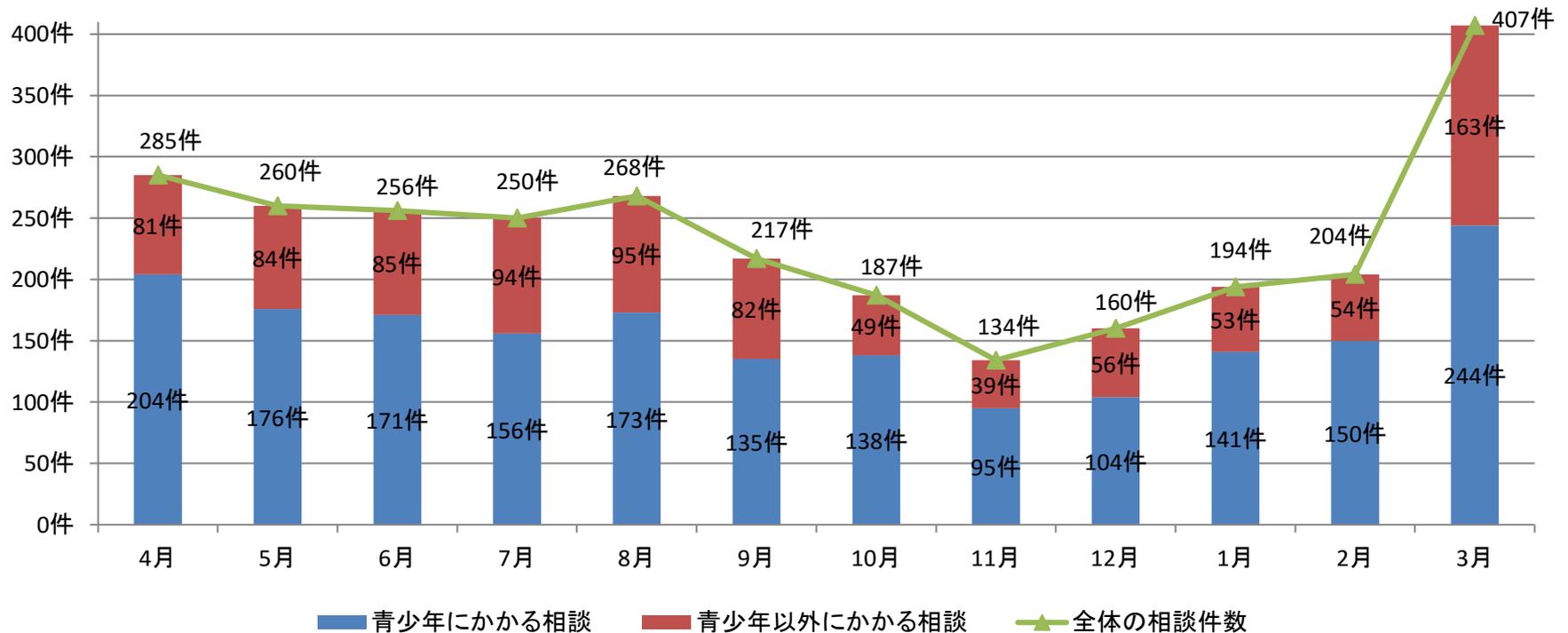
- 中学生と高校生では青少年本人の割合が70%を超えている。保護者の割合は青少年の年齢が上がるにつれて減少する傾向にある。
- 未就学児本人からの相談はない。



3. 相談件数

(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は2,822件。
- 年間を通じて100件を下回る月はなかった。もっとも多いのは3月の407件(青少年244件、青少年以外163件)、もっとも少ないのは11月の134件(青少年95件、青少年以外39件)である。
- 青少年にかかる相談は、4月(204件)、3月(244件)に200件を超えた。11月(95件)以外は100件を超えている。

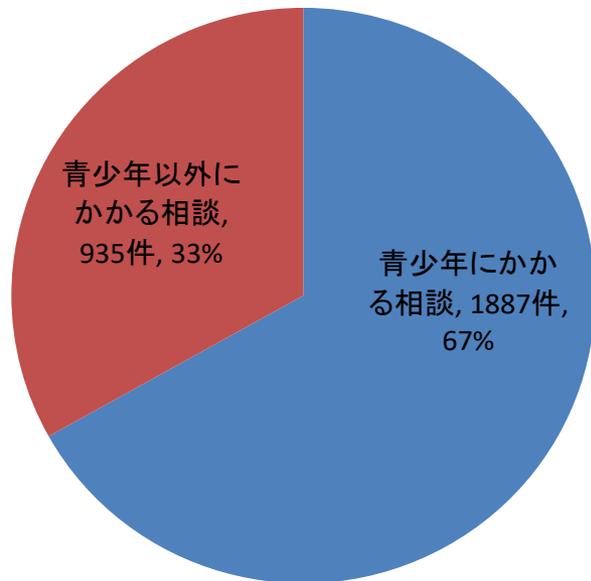


3. 相談件数

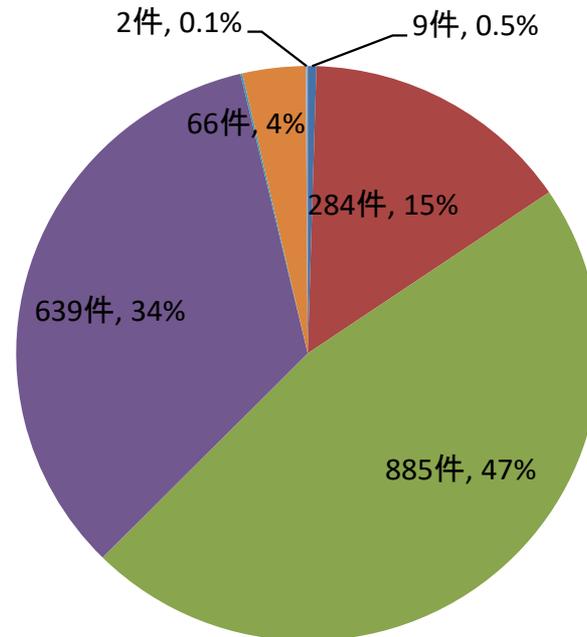
(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,887件、青少年以外にかかる相談は935件となった
- 青少年にかかる相談は、中学生にかかる相談がもっとも多く885件(47%)。高校生にかかる相談は639件(34%)。小学生にかかる相談は284件(15%)であった。

相談全体



青少年にかかる相談



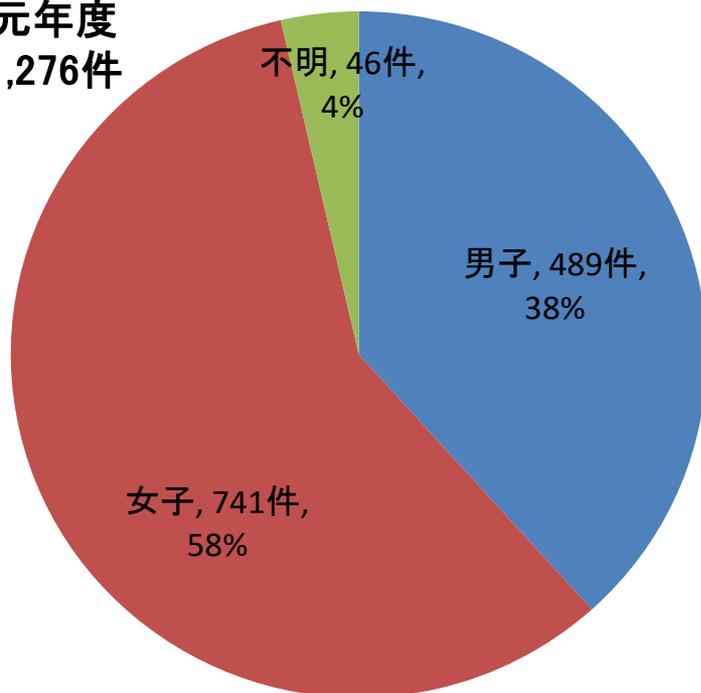
- 未就学にかかる相談
- 中学生にかかる相談
- 専門学校等にかかる相談
- 勤労
- 小学生にかかる相談
- 高校生にかかる相談
- 学校不明にかかる相談

3. 相談件数

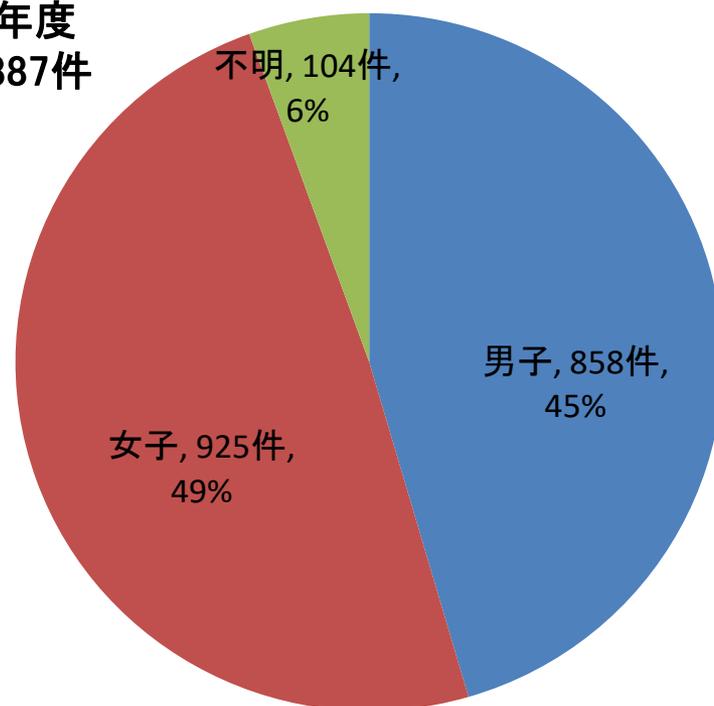
(3) 青少年にかかる相談／性別(元年度との比較)

- 2年度の青少年にかかる相談は1,887件。男女の内訳は、男子858件(45%)、女子925件(49%)。当事者が女子である相談がやや多い。
- 元年度との比較では、男子が件数・割合ともに増加した(489件、38%→858件、45%)。女子は件数は増加したが割合は減少した(741件、58%→925件、49%)。

元年度
1,276件



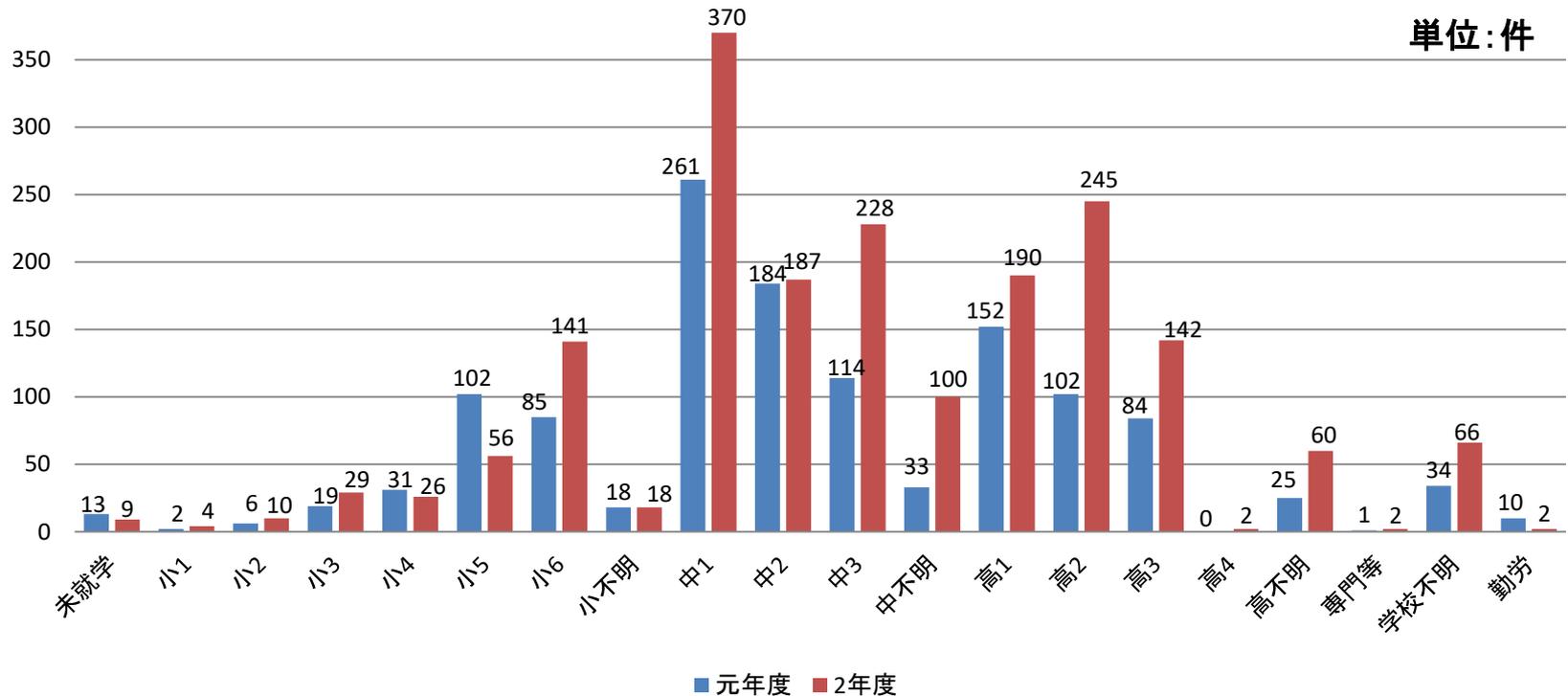
2年度
1,887件



3. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(元年度との比較)

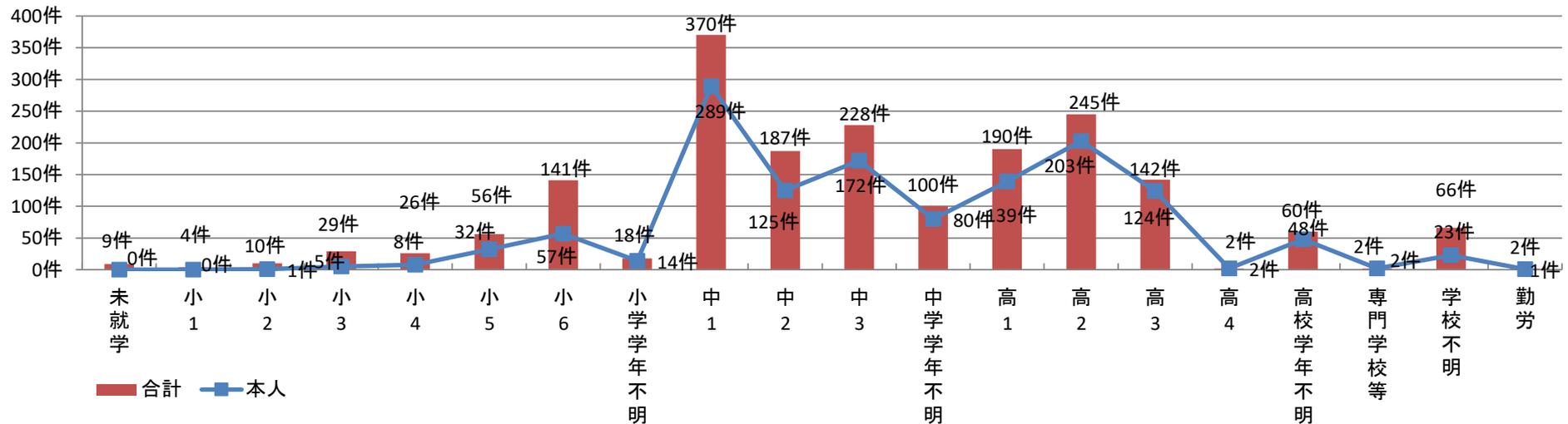
- 令和元年度と同様、2年度も中学1年生にかかる相談(370件)がもっとも多い。
- 小学生にかかる相談は、6年生(85件→141件)が70%近く増加した。2年生(6件→10件)、3年生(19件→29件)も50%以上増加した。4年生(31件→26件)、5年生(102件→56件)は減少した。未就学児(13件→9件)も減少した。
- 中学生は、1年生(261件→370件)、2年生(184件→187件)、3年生(114件→228件)とすべての学年で増加した。
- 高校生も同様に、1年生(152件→190件)、2年生(102件→245件)、3年生(84件→142件)、4年生(0件→2件)とすべての学年で増加した。



3. 相談件数

(5) 学年別・相談者別

- 青少年にかかる相談は1,887件。中学1年生(370件)にかかる相談がもっとも多い。
- 青少年本人からの相談も中学1年生(289件)がもっとも多い。
- 小学生に関しては本人以外からの相談が多い。



3. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

2年度の青少年にかかる相談(1,887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。

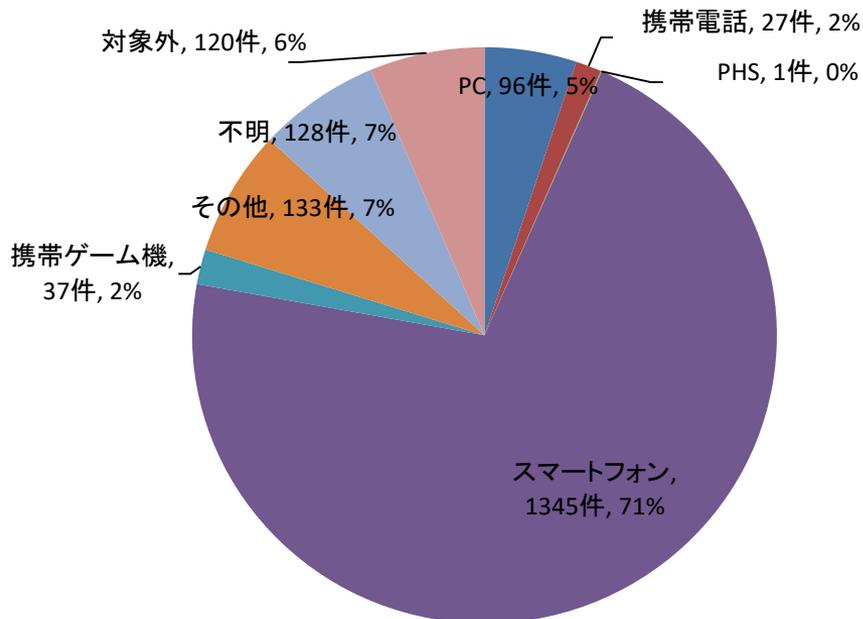
内容項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	勤労	合計
架空請求	-	-	-	-	1	-	4	2	13	10	8	23	16	4	9	-	1	-	1	-	92
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	7
ネットいじめ	-	-	-	1	1	5	16	1	50	15	22	11	22	42	9	-	1	-	1	-	197
迷惑メール	-	-	-	-	-	1	1	-	7	1	5	6	1	2	1	-	1	-	1	-	27
有害情報	-	-	-	1	-	2	2	-	1	4	4	2	9	10	1	-	-	-	-	-	36
著作権関連	-	-	-	-	2	-	1	-	3	2	2	4	2	2	4	-	-	1	-	-	23
依存	1	2	1	6	3	3	30	2	37	29	11	5	27	12	6	-	3	-	3	-	181
交友関係	-	-	-	2	-	8	8	-	52	20	13	3	23	35	18	-	2	-	1	-	185
性的トラブル	-	-	-	-	1	2	6	1	13	22	31	14	27	37	34	-	16	-	1	-	205
削除方法	-	-	-	5	1	3	2	-	26	10	17	3	6	18	15	-	4	-	2	-	112
料金関係	8	2	6	6	8	6	9	1	10	16	10	6	2	3	1	-	3	-	2	1	100
フィルタリング関係	-	-	-	-	3	4	8	-	10	3	2	1	2	4	-	-	1	-	-	-	38
取引トラブル	-	-	-	-	1	2	2	-	4	6	2	-	2	2	1	-	1	-	-	-	23
情報セキュリティ	-	-	-	1	2	-	7	1	18	3	48	4	15	20	5	-	9	-	4	-	137
個人情報関連	-	-	1	2	-	-	8	2	76	17	28	2	15	21	22	-	7	1	-	-	202
その他	-	-	-	-	-	7	24	1	11	12	15	3	5	9	6	-	5	-	39	-	137
対象外の相談	-	-	2	2	3	6	10	4	20	13	10	10	13	19	7	2	6	-	7	1	135
意味不明	-	-	-	3	-	7	3	3	15	4	-	3	3	3	2	-	-	-	4	-	50
合計	9	4	10	29	26	56	141	18	370	187	228	100	190	245	142	2	60	2	66	2	1,887

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(1,887件)の使用端末は、スマートフォン(1,345件)が71%を占めている。「不明」と「対象外」の248件を除くと、80%以上をスマートフォンが占める。
- 携帯電話(フィーチャーフォン)の割合はわずか2%となり、件数もPCや携帯ゲーム機を下回った。
- 「その他」の使用端末には、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、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
1,887件

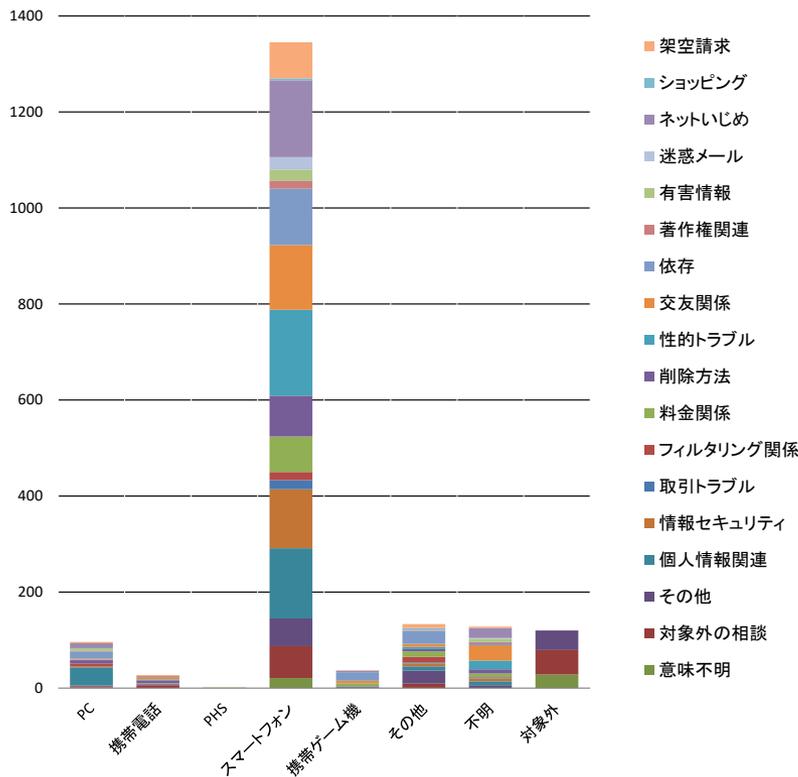


使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	69件	25件		1件	1件	96件
携帯	7件	17件			3件	27件
PHS	1件					1件
スマートフォン	1,031件	304件	1件	1件	8件	1,345件
携帯ゲーム機	4件	33件				37件
その他	43件	90件				133件
不明	93件	18件	12件	2件	3件	128件
対象外	77件	5件	2件	30件	6件	120件
合計	1,325件	492件	15件	34件	21件	1,887件

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(1,887件)では、スマートフォンでの性的トラブル(179件)がもっとも多い。次にスマートフォンでのネットいじめ(160件)、スマートフォンでの個人情報関連(146件)、スマートフォンでの交友関係(135件)が多い。
- 携帯ゲーム機に関しては依存(18件)がもっとも多い。
- 「その他」の端末においても依存は多く(27件)、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォンでも長時間利用の問題が起きていることを示している。



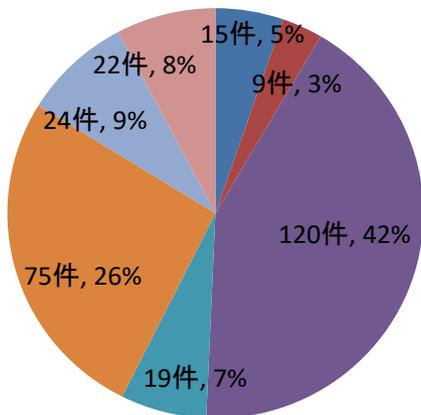
内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	PHS	スマートフォン	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	3	2		75	1	8	3		92
ショッピング				4		3			7
ネットいじめ	10	2		160	3	1	21		197
迷惑メール				26			1		27
有害情報	5			23		1	7		36
著作権関連	2			17		1	3		23
依存	15			117	18	27	4		181
交友関係	2	5		135	5	6	32		185
性的トラブル	1	2		179		5	18		205
削除方法	7	6		85		5	9		112
料金関係		1	1	74	6	11	7		100
フィルタリング関係	6	2		17		12	1		38
取引トラブル				19		2	2		23
情報セキュリティ	2			123		6	6		137
個人情報関連	38			146	1	9	8		202
その他	1	2		58	2	27	6	41	137
対象外の相談	3	5		66	1	9		51	135
意味不明	1			21				28	50
合計	96	27	1	1,345	37	133	128	120	1,887

4. 使用端末

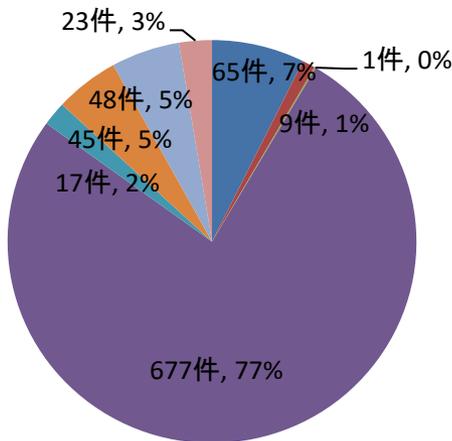
(3) 学校別使用端末

- すべての学校においてスマートフォンの割合がもっとも多く、小学生(120件、42%)、中学生(677件、77%)、高校生(519件、81%)であった。
- 小学生では、スマートフォンの次に多いのは「その他」の端末(75件、26%)であり、主にタブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォンである。
- PCの相談は中学生がもっとも多く(65件、7%)、携帯ゲーム機の相談は、小学生(19件、7%)がもっとも多い。
- 中学生・高校生においては、スマートフォンが75%を超えており、それ以外の端末の割合は非常に少ない。

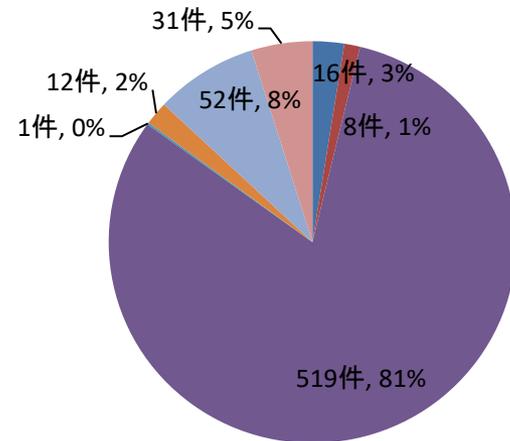
小学生にかかる相談
284件



中学生にかかる相談
885件



高校生にかかる相談
639件

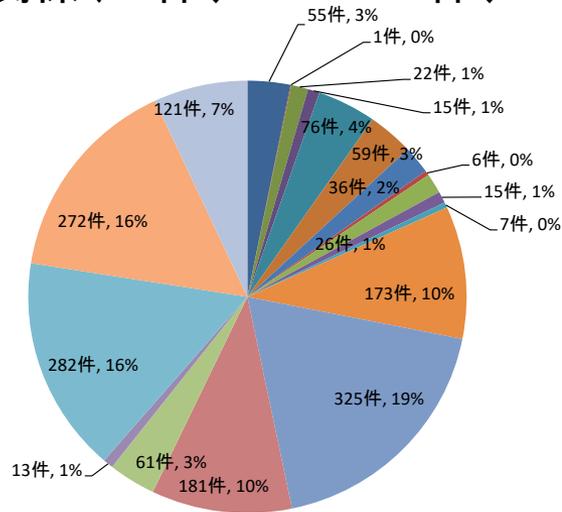


5. 相談内容

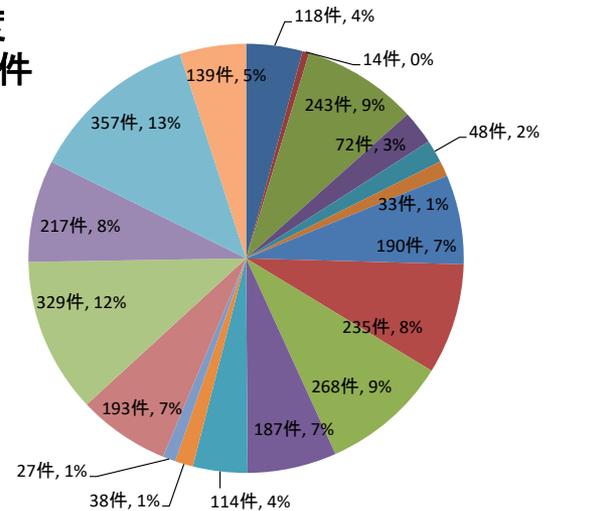
(1) 全体(元年度との比較)

- 2年度の相談件数(2,822件)は元年度(1,746件)と比べ約60%増加した。
- 2年度は相談項目の変更があった。対象外の相談を除きもっとも多かったのは、新しく追加された個人情報関連(329件、12%)である。元年度もっとも多かった交際(325件、19%)は、交友関係(235件、8%)と性的トラブル(268件、9%)に分割された。ネットいじめ(243件、9%)には、従来のネットいじめ(76件、4%) + 名誉毀損・誹謗中傷(59件、3%)が含まれる。
- このように単純な比較は難しいが、多くの項目が増加した: 架空請求(55件、3%→118件、4%)、依存(173件、10%→190件、7%)、削除方法(181件、10%→187件、7%)、料金関係(61件、3%→114件、4%)、フィルタリング関係(13件、1%→38件、1%)。

元年度
1,746件



2年度
2,822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
 ■ 有害情報 ■ 著作権関連 ■ 性的トラブル ■ 削除方法 ■ 依存 ■ 交友関係
 ■ 名誉毀損等 ■ スпам ■ チェーンメール ■ 有害情報 ■ 不正アクセス ■ 取引トラブル ■ 情報セキュリティ ■ 個人情報関連
 ■ 著作権法違反 ■ 依存 ■ 交際 ■ 削除方法 ■ 料金関係 ■ フィルタリング関係 ■ その他
 ■ フィルタリング ■ その他 ■ 対象外の相談 ■ 意味不明

■ 架空請求 ■ ショッピング ■ ネットいじめ ■ 迷惑メール
 ■ 有害情報 ■ 著作権関連 ■ 性的トラブル ■ 削除方法 ■ 依存 ■ 交友関係
 ■ 取引トラブル ■ 情報セキュリティ ■ 個人情報関連 ■ その他

5. 相談内容

(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(2,822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

■個人情報関連 329件(12%)

個人情報関連は、令和2年度から追加された項目である。個人情報には名前、住所、学校、顔写真等が含まれる。情報を自らSNSに発信したり他人に教えたことで、個人特定、拡散、悪用などに発展した事例に多く対応した。実際に被害は起きていないが、情報流出のニュースを見てインターネット利用に不安を感じたという青少年も多く、個人情報への意識や関心が高まっていると思われる。インターネット利用において情報流出のリスクをゼロにすることや、流出した情報を取り戻すことは難しいが、相談者の状況に応じた適切な対処法を一緒に考え、助言した。

■性的トラブル 268件(9%)

性的トラブルは、前年度まで「交際」に分類されていた性的写真・動画に関するトラブルである。性的な自画撮りに関する相談は青少年のみならず成人からも多い。トラブルの相手はSNS、チャット、オンラインゲームで出会った人や、身近な知人や交際相手など様々である。中には出会ってから短時間で巧妙に性的画像を送信させられており、初めから性的画像を狙っていたと思われる事例も多い。画像送信だけでなく、1対1のビデオ通話で下着姿や裸を撮影されていたケースもある。青少年には児童ポルノの法律・条例について丁寧に説明し、被害を拡大させないために保護者や警察への相談を強く勧めた。警察への相談はハードルが高いため、安心して相談できるように、どのような情報をまとめてどのように相談すれば良いか具体的に助言するように心掛けた。

■交友関係 235件(8%)

交友関係は、前年度まで「交際」に分類されていた。異性、同性を問わず、インターネットを通じて喧嘩になったり、友達から返信がなく既読無視が続いている、友達だけに打ち明けた話をグループに広められたなど、友達関係がこじれた悩みが多い。SNSやメッセージアプリでは、短い文字での会話が中心となるため、親しい友達同士でも誤解が生じることがある。送信したメッセージは一瞬で相手に届き、取り消すことが難しい。こうしたインターネットの特性や相手への思いやりは、スマートフォンの小さな画面を見ている時には忘れがちになるため、解決するにはお互いに顔を見て話し合いをする機会を作るように促し、話し合いのためのコミュニケーションのポイントも助言した。

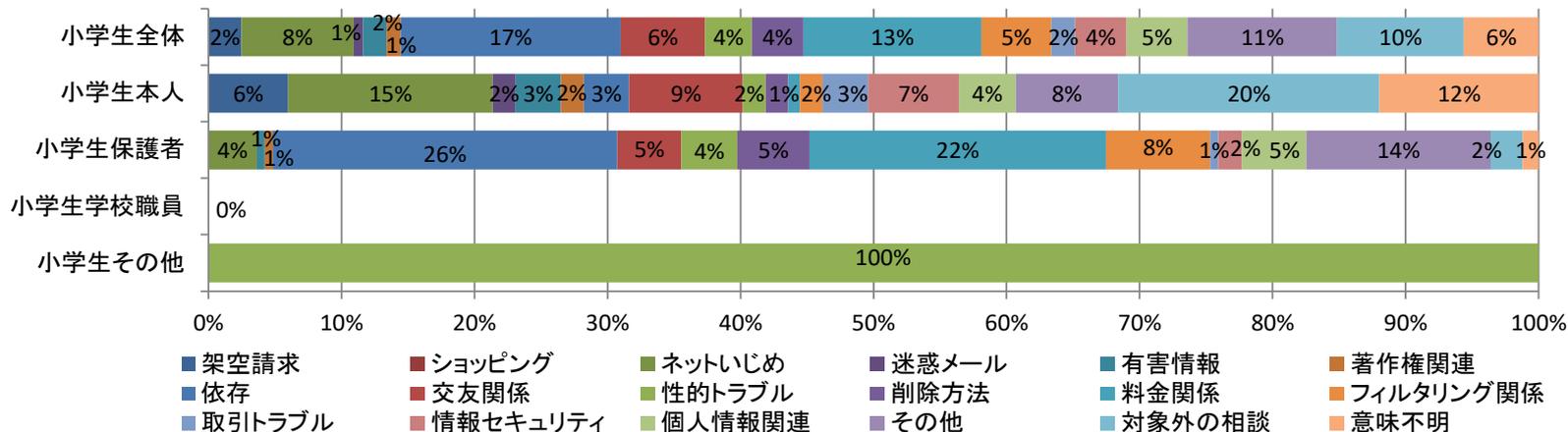
5. 相談内容

(3) 小学生にかかる相談・相談者別(元年度との比較)

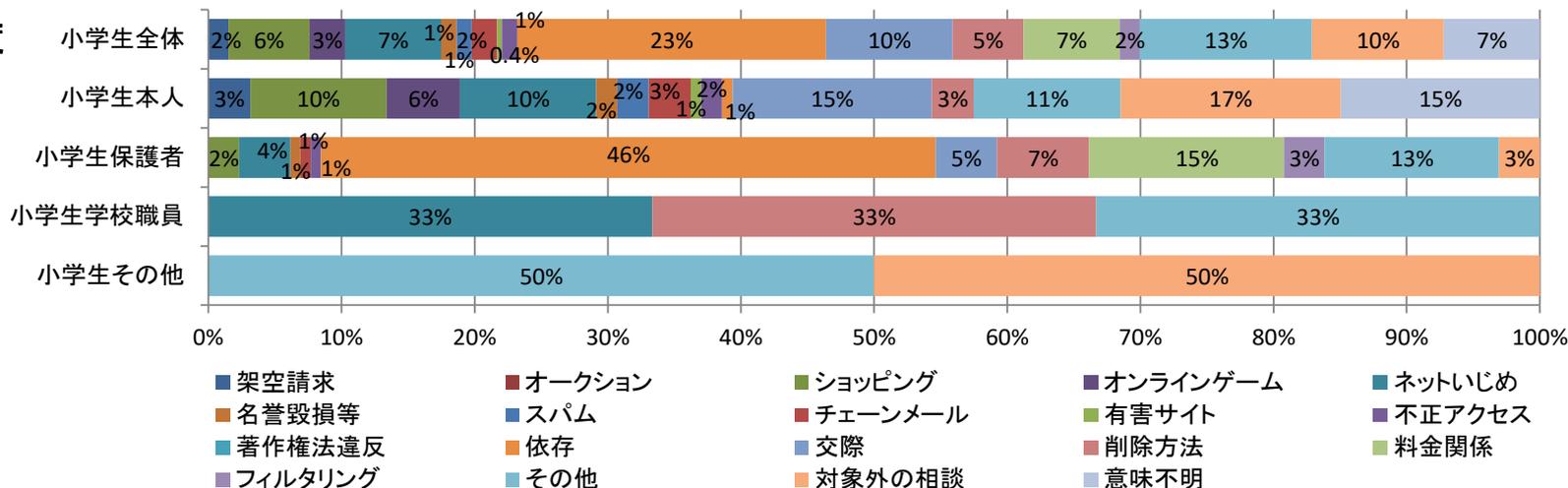


- 小学生にかかる相談(284件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 2年度において割合が多いのは、小学生本人からは対象外の相談(20%)、ネットいじめ(15%)であり、保護者からは依存(26%)、料金関係(22%)である。

2年度



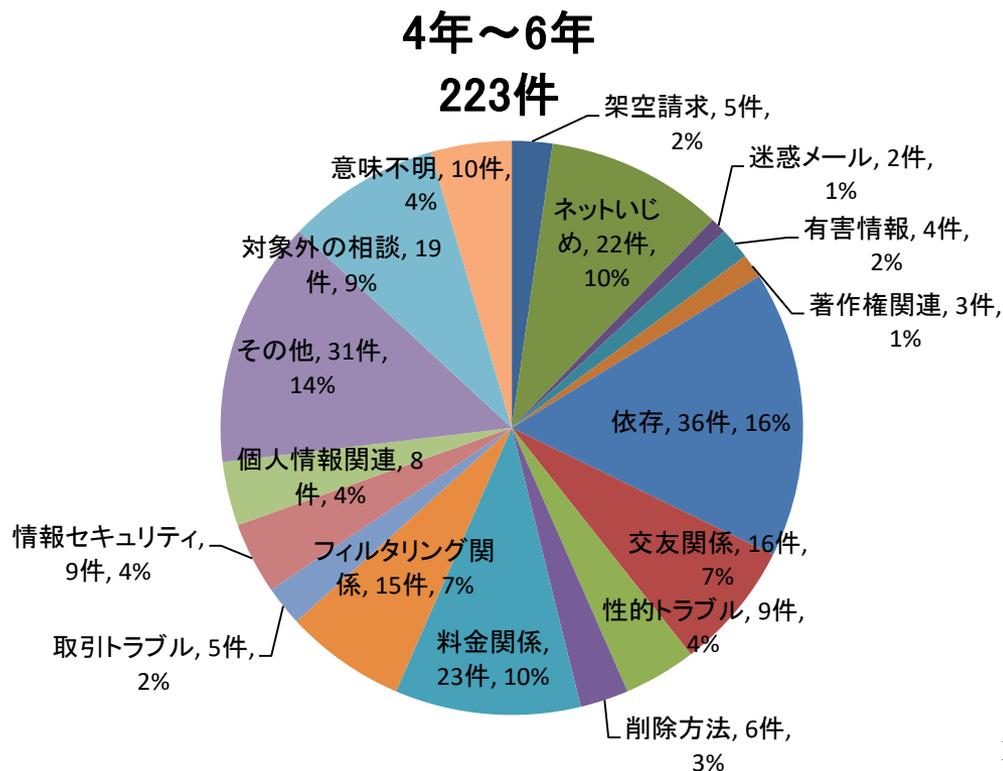
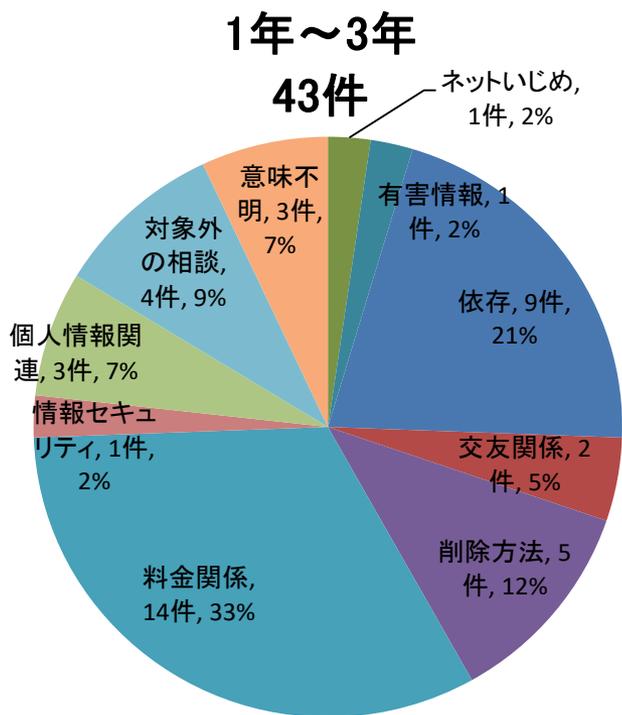
元年度



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284件のうち、1～3年生にかかる相談は43件、4～6年生にかかる相談は223件、学年不明は18件。4～6年生が約8割以上を占めている。
- 1～3年生にかかる相談は43件と少ないが、料金関係が約3割、依存が約2割を占めており、低学年でも課金や長時間利用の懸念が起きていることが分かる。4～6年生にかかる相談では、依存がもっとも多い。ネットいじめ、交友関係、性的トラブルなど、中高生と同様のSNSトラブルも多く含まれている。



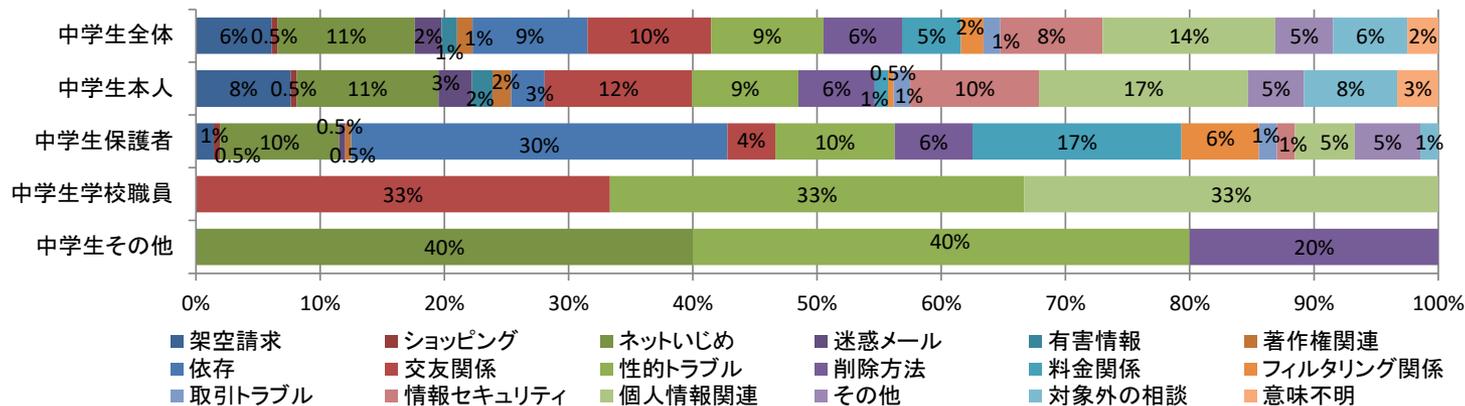
5. 相談内容

(5) 中学生にかかるとの相談・相談者別(元年度との比較)

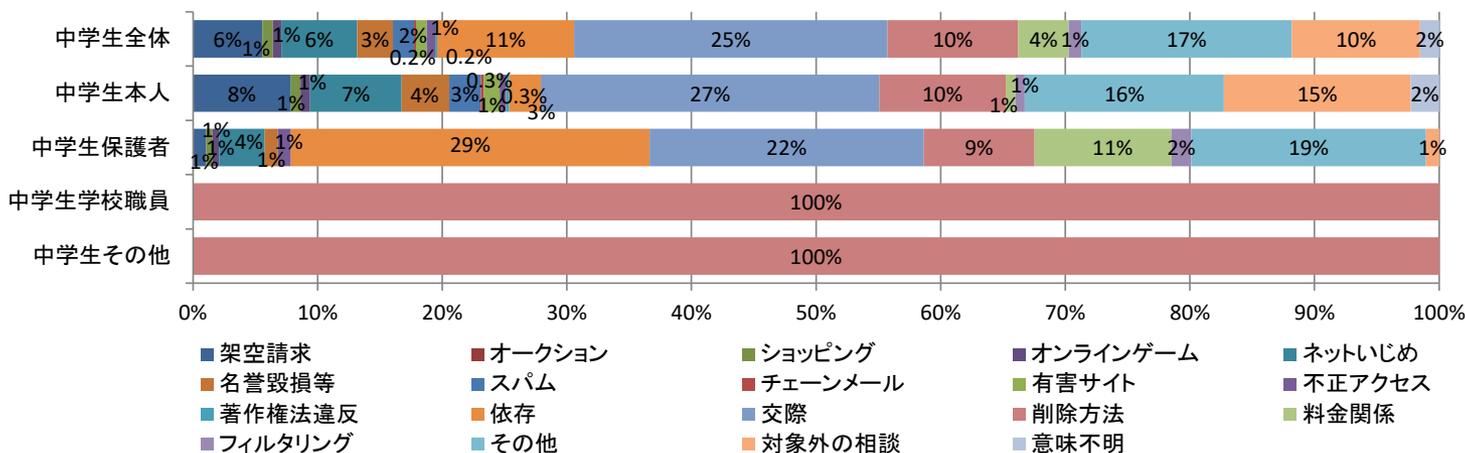


- 中学生にかかるとの相談(885件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 2年度において割合がもっとも多いのは、中学生本人からは個人情報関連(17%)であり、保護者からは依存(30%)である。

2年度



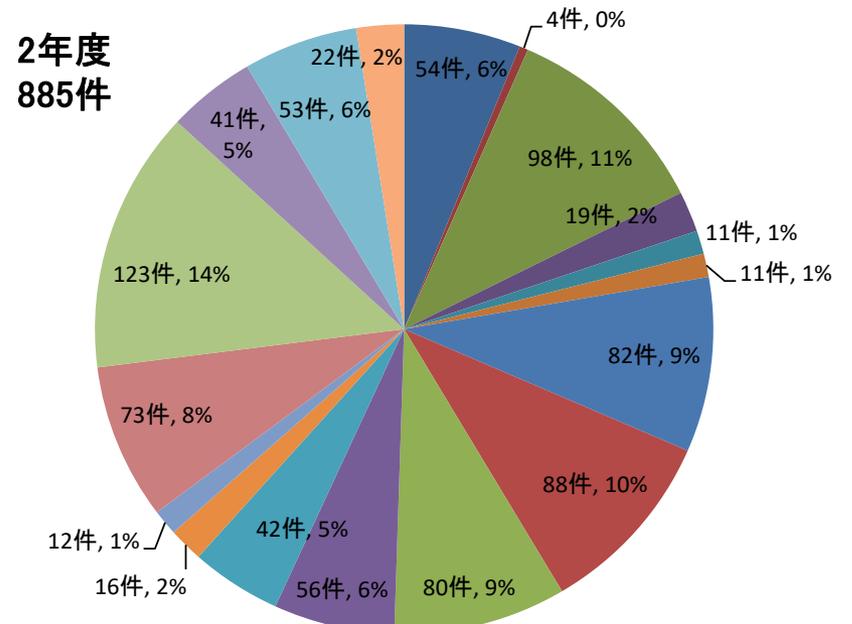
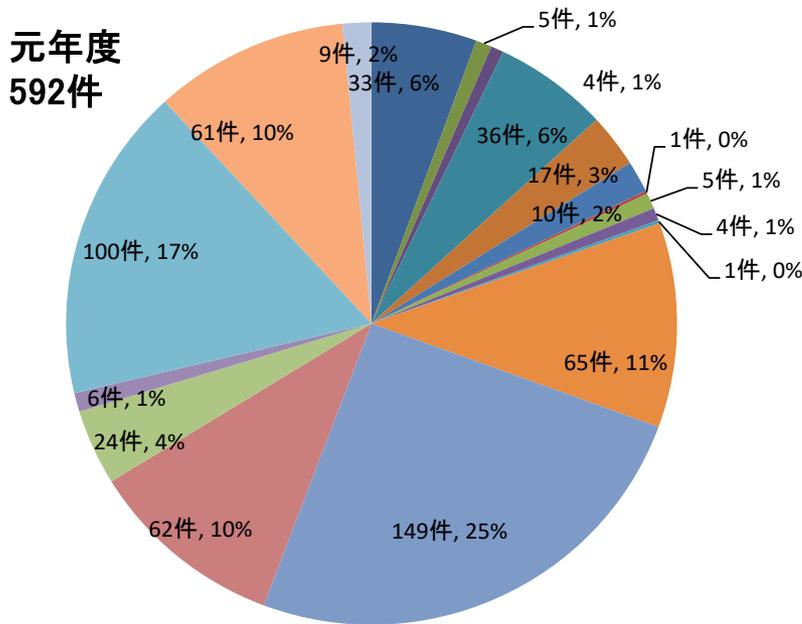
元年度



5. 相談内容

(6) 中学生(元年度との比較)

- 2年度の中学生にかかる相談(885件)は、元年度(592件)と比べ49%増加した。もっとも多かったのは個人情報関連(123件、14%)である(前年度との比較なし)。
- 主に増加したのは、著作権関連(1件、0%→11件、1%)、ネットいじめ(元年度はネットいじめ+名誉毀損等)(53件、9%→98件、11%)、依存(65件、11%→82件、9%)、料金関係(24件、4%→42件、5%)である。主に減少したのは削除方法(62件、10%→56件、6%)である。



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

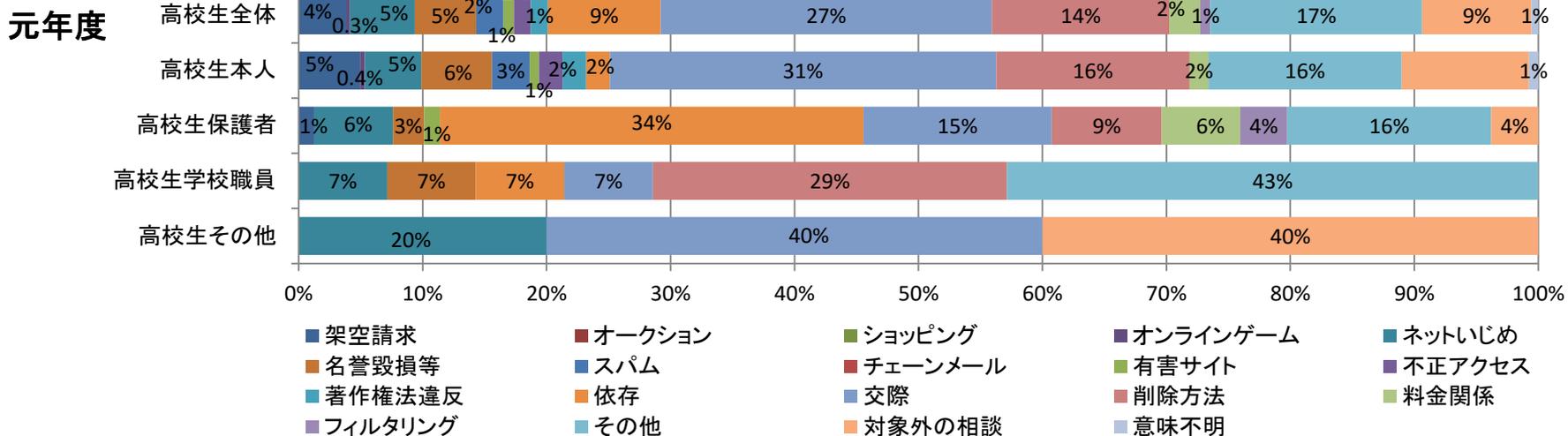
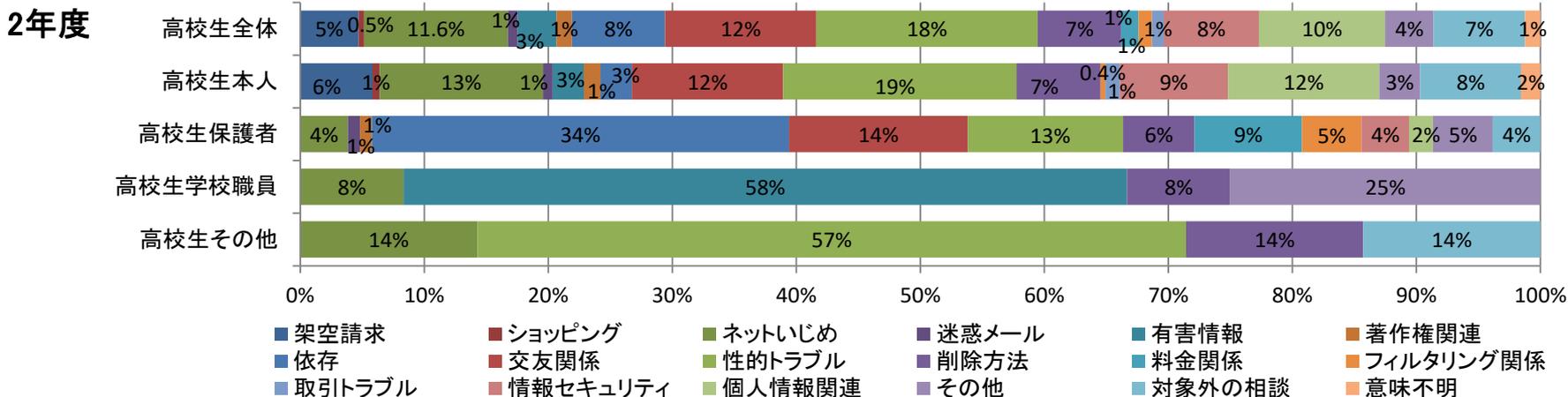
- 架空請求
- 迷惑メール
- 依存
- 削除方法
- 取引トラブル
- その他
- シャッピング
- 有害情報
- 交友関係
- 料金関係
- 情報セキュリティ
- 対象外の相談
- ネットいじめ
- 著作権関連
- 性的トラブル
- 個人情報関連
- フィルタリング関係
- 意味不明

5. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別(元年度との比較)



- 高校生にかかる相談(639件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 2年度において割合がもっとも多いのは、高校生本人からは性的トラブル(19%)、保護者からは元年度と同様、依存(34%)である。

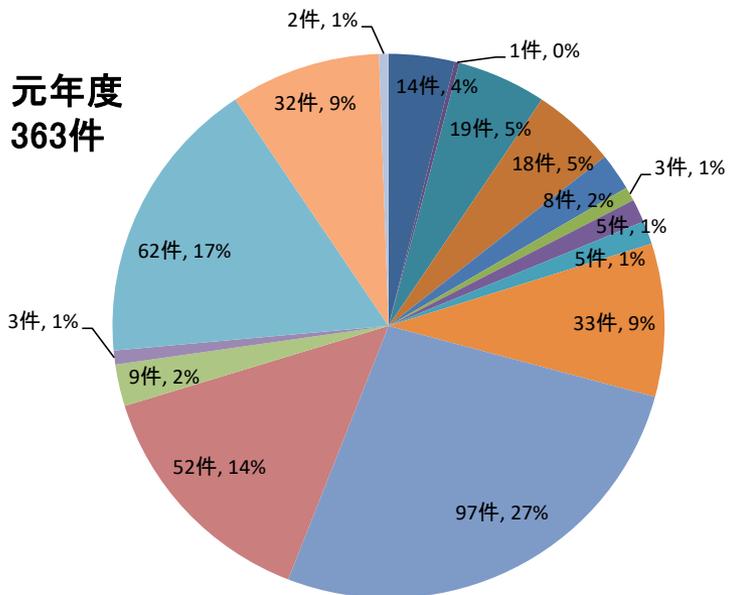


5. 相談内容

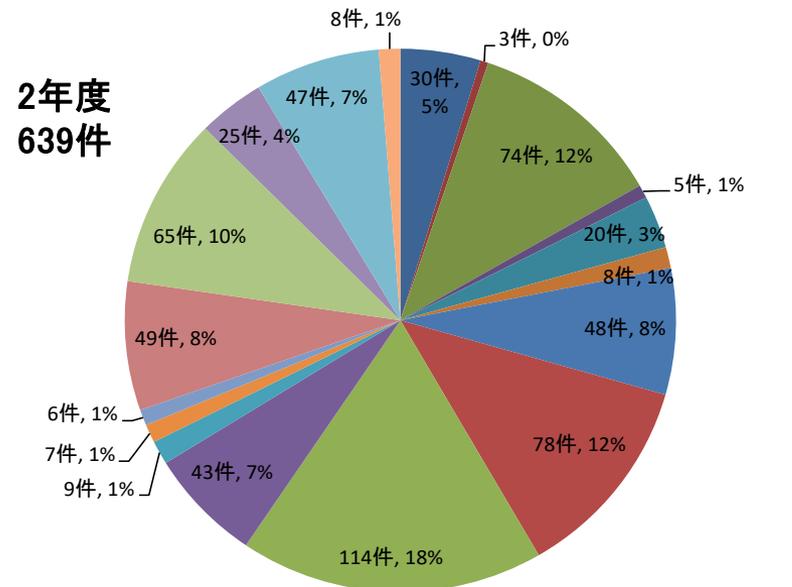
(8) 高校生(元年度との比較)

- 2年度の高校生にかかる相談(639件)は、元年度(363件)と比べ76%増加した。もっとも多かったのは性的トラブル(114件、18%)と交友関係(78件、12%)であり、元年度の交際(97件、27%)と比較しても大幅に増加した。
- その他、主に増加したのは、架空請求(14件、4%→30件、5%)、ネットいじめ(元年度はネットいじめ+名誉毀損等)(37件、10%→74件、12%)、依存(33件、9%→48件、8%)である。主に減少したのは削除方法(52件、14%→43件、7%)である。

元年度
363件



2年度
639件



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

- 架空請求
- 迷惑メール
- 依存
- 削除方法
- 取引トラブル
- 対象外の相談
- ショッピング
- 有権関係
- 交友関係
- 料金関係
- 情報セキュリティ
- 対象外の相談
- ネットいじめ
- 著作権関連
- 性的トラブル
- フィルタリング関係
- 個人情報関連
- 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(1,887件)は、小学生(284件)、中学生(885件)、高校生(639件)、未就学児・学校不明等(79件)。前年度と比べ、小学生は約10%増加、中学生は約50%増加、高校生は約70%増加した。
- ・ 令和2年度から従来の「交際」が「交友関係」と「性的トラブル」に分割され、性的トラブル(205件)が青少年にかかる相談のうちもっとも多かった。2番目に多いのは、新項目の個人情報関連(202件)である。
- ・ 依存(181件)、料金関係(100件)は過去最多となった。フィルタリング関係(38件)は件数は少ないものの増加傾向にある。
- ・ 青少年の使用機器は、スマートフォンの割合が前年度よりもさらに増え71%(小学生42%、中学生77%、高校生81%)となった。スマートフォン以外の割合は、PC(5%)、従来の携帯電話(2%)と極端に少ない。

■ 小学生

- ・ 小学生にかかる相談(284件)は、前年度(263件)をわずかに上回った。依存(47件、17%)がもっとも多く、保護者からの相談では26%を占める。次に多いのは料金関係(38件、13%)であり、保護者からの相談の22%を占める。
- ・ フィルタリング関係(15件、5%)が、件数、割合ともに増加傾向にある。
- ・ 性的トラブル(10件、4%)、取引トラブル(5件、2%)など、件数は少ないが深刻なトラブルも含まれている。

■ 中学生

- ・ 中学生にかかる相談(885件)は前年度(592件)と比べ49%増加した。個人情報関連(123件、14%)がもっとも多く、次にネットいじめ(98件、11%)、交友関係(88件、10%)、依存(82件、9%)と続いた。
- ・ 本人からの相談は、個人情報関連(17%)がもっとも多く、保護者からは依存(30%)がもっとも多い。

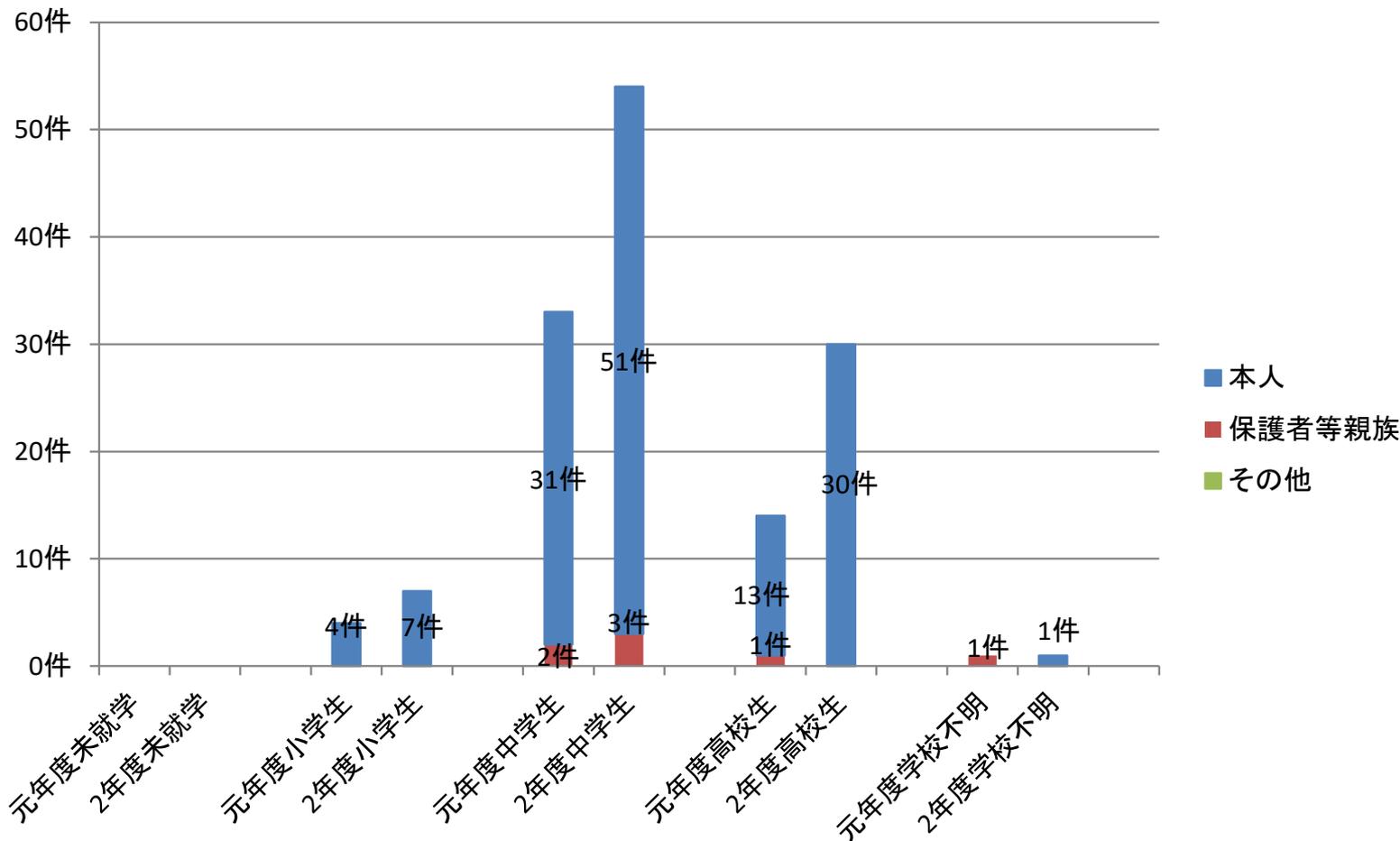
■ 高校生

- ・ 高校生にかかる相談(639件)は、前年度(363件)と比べ76%増加となり、学校別では増加率がもっとも大きい。性的トラブル(114件、18%)がもっとも多く、本人からの相談では19%を占める。次に交友関係(78件、12%)、ネットいじめ(74件、11%)、個人情報関連(65件、10%)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(元年度との比較)

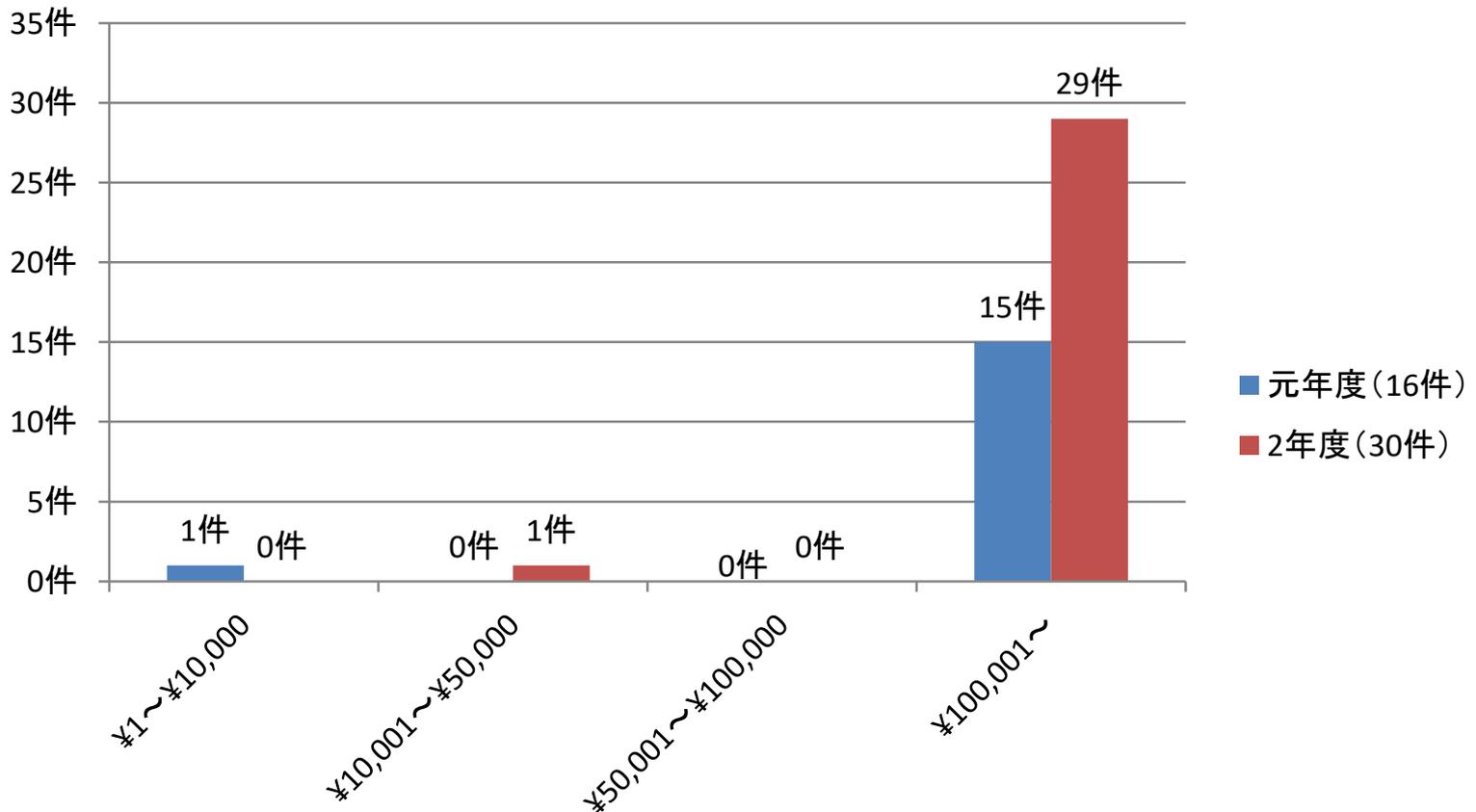
- 2年度(92件)と元年度(52件)の比較では、どの学年も増加した。
- 本人からの相談が多いのが架空請求の特徴であり、アダルトサイトを閲覧してのトラブルが多い。小学生、高校生は100%、中学生は約94%が本人からの相談であった。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多くいる。



6. 架空請求

(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(元年度との比較)

- 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相談の、2年度(30件)は、元年度同様に100,001円以上請求された相談が多かった。支払いの期限が数日、数時間と限定され、払わなければもっと高額になると書かれているサイトも多く、考える隙を与えないよう利用者を焦らせる手口と思われる。
- 少額を請求された相談は元年度同様に少ない。

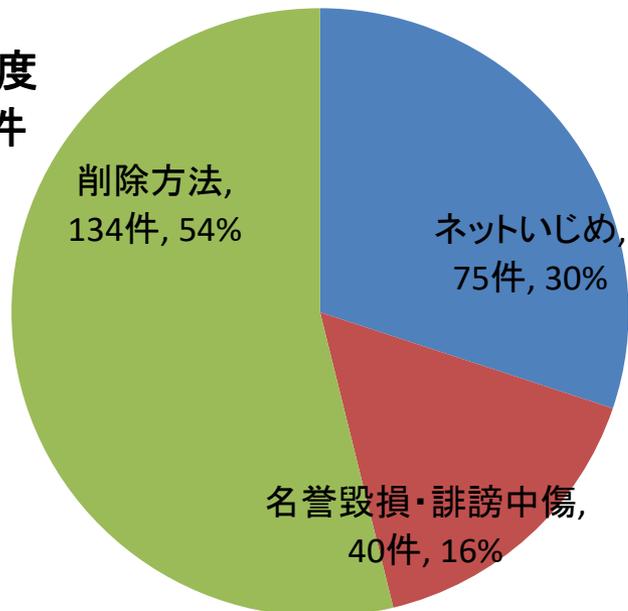


7. ネット上の書き込みトラブル

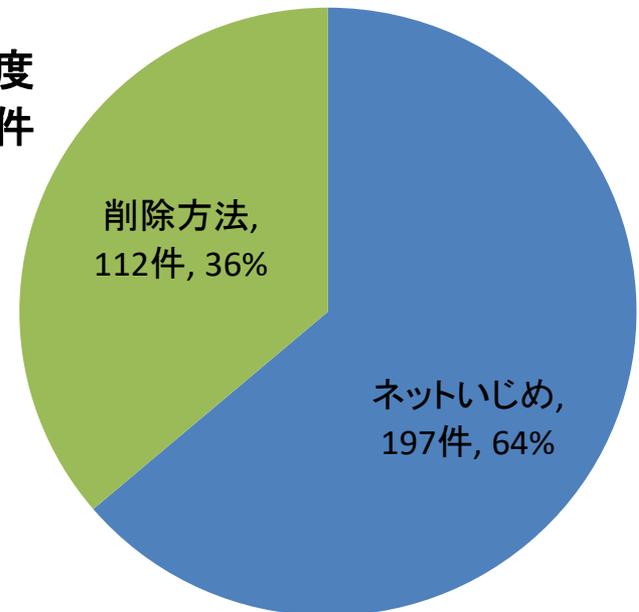
(1) 青少年にかかる相談・内容別(元年度との比較)

- ネットいじめ、削除方法をネット上の書き込みトラブルとした。(元年度は名誉毀損・誹謗中傷も対象)
- ネットいじめは(115件、46%→197件、64%)件数、割合ともに増加した。(元年度は、ネットいじめと名誉毀損・誹謗中傷を比較のため合算)
- 削除方法は(134件、54%→112件、36%)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るが、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相談が後を絶たない。

元年度
249件



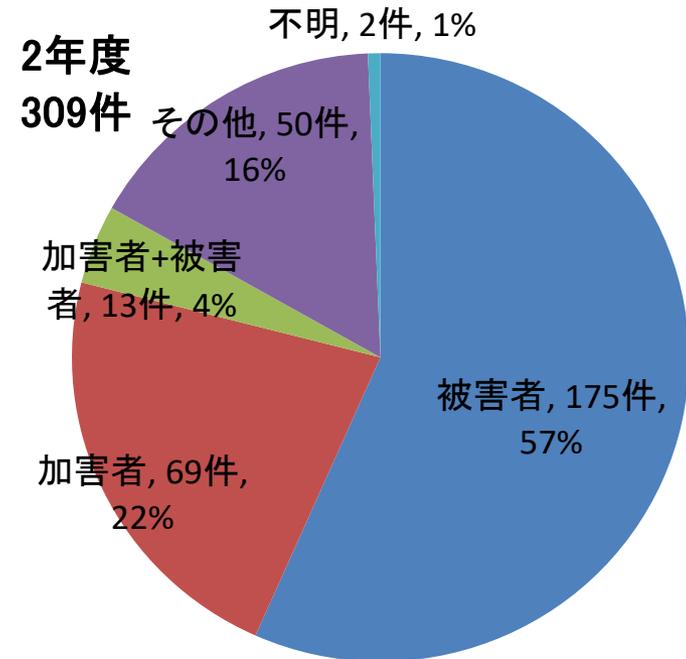
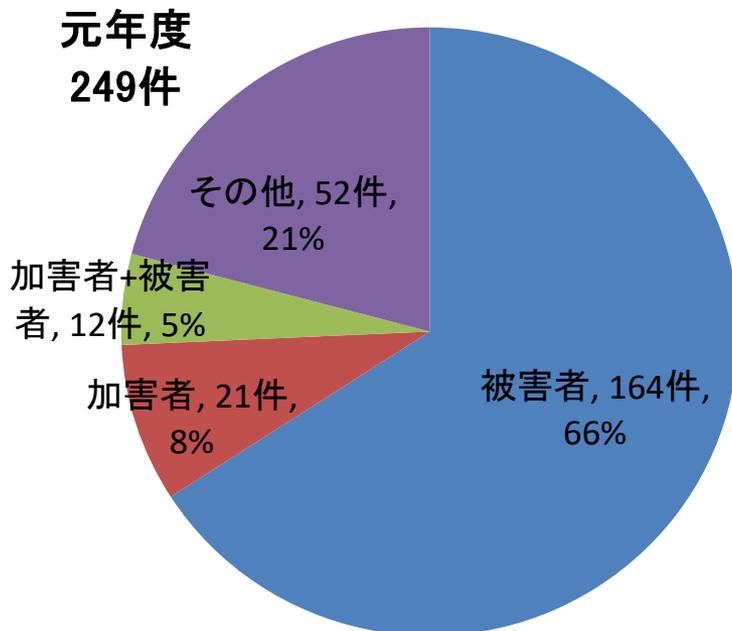
2年度
309件



7. 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(元年度との比較)

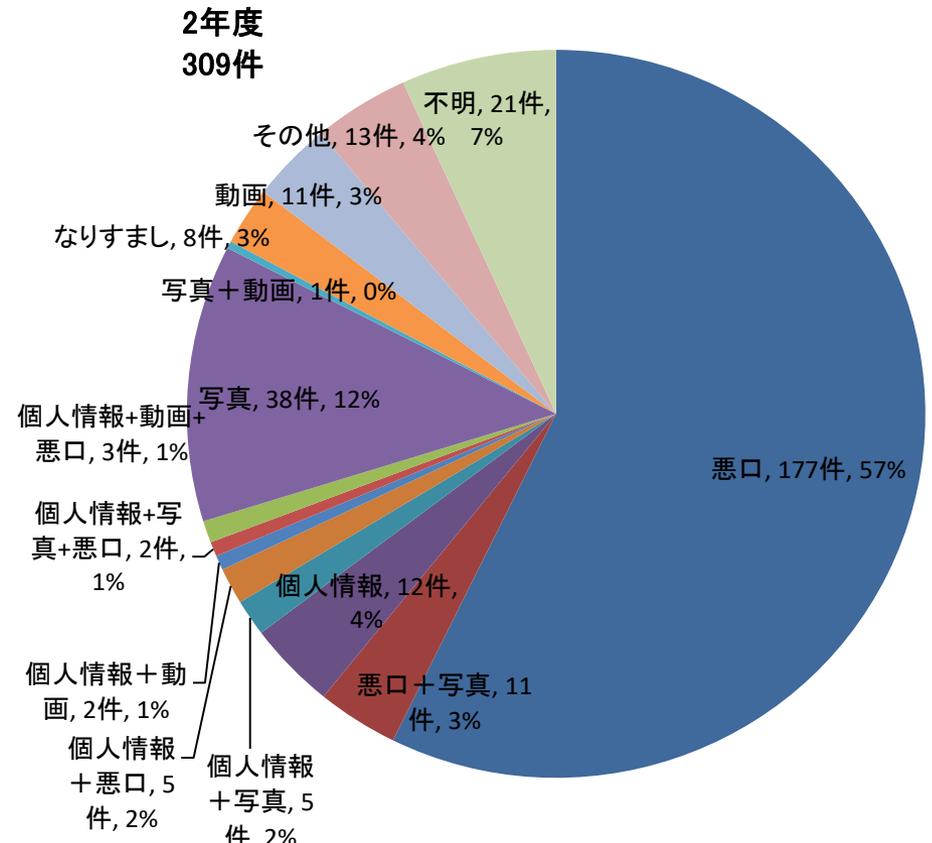
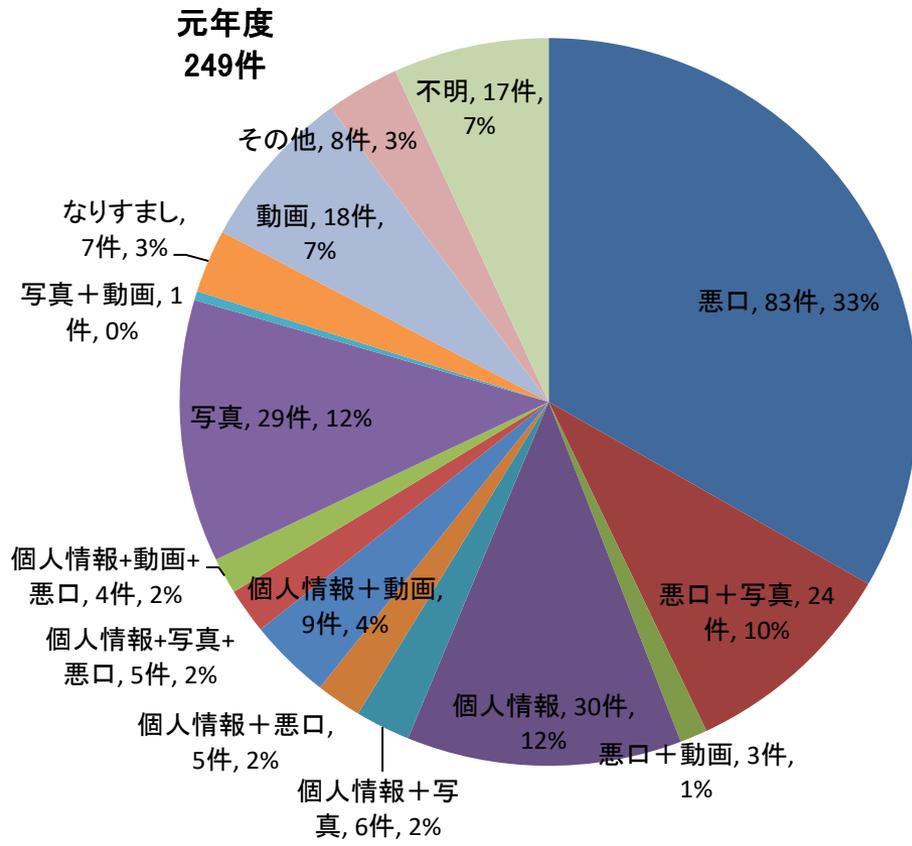
- 元年度(249件)と2年度(309件)の被害・加害の割合を比較すると、被害者からの相談(164件、66%→175件、57%)が件数は増加、割合は減少し、加害者(21件、8%→69件、22%)が件数、割合ともに増加した。加害+被害(12件、5%→13件、4%)、その他(52件、21%→50件、16%)、不明(0件、0%→2件、1%)に大きな変化はない。
- その他に分類されているものについては、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいという内容がほとんどであり、個人が特定できそうな情報のほか、単純な文字だけの投稿など内容は様々であった。



7. 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(元年度との比較)

- 2年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(309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、元年度同様に悪口(177件、57%)で約半数を占めた。
- 元年度(249件)との比較では、全体的に件数の違いはあるものの、悪口(83件、33% → 177件、57%)が大幅に増加、個人情報(30件、12% → 12件、4%)は大幅に減少した。



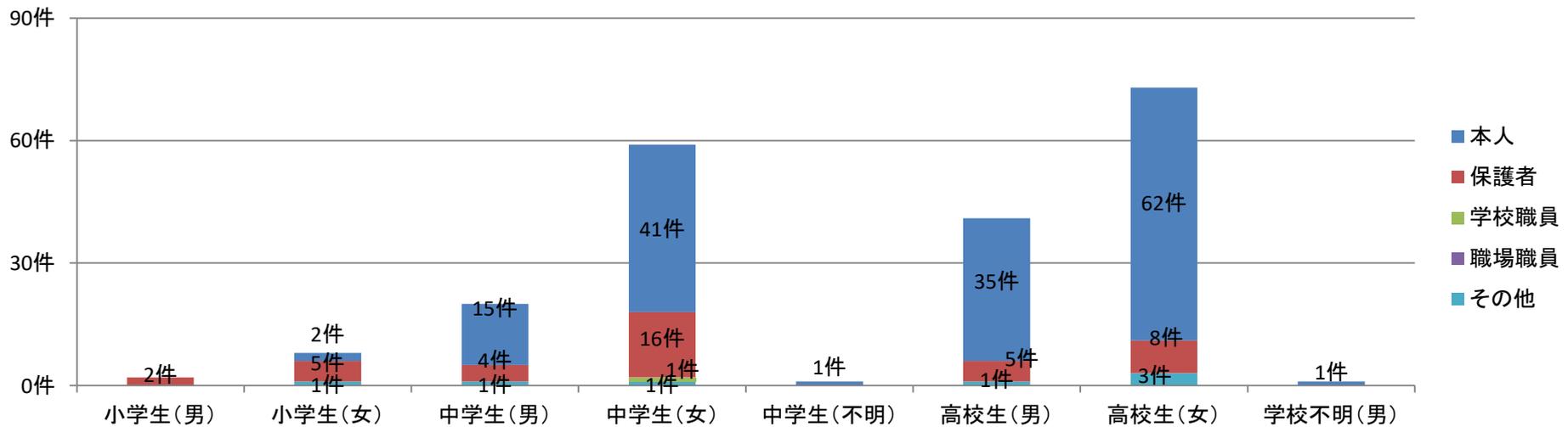
8. 性的トラブル

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別

- 2年度の青少年にかかる性的トラブルは205件であった。
- 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(59件)であった。
- 男女別では、男子(64件)より圧倒的に女子(140件)が多い。

※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

2年度
205件

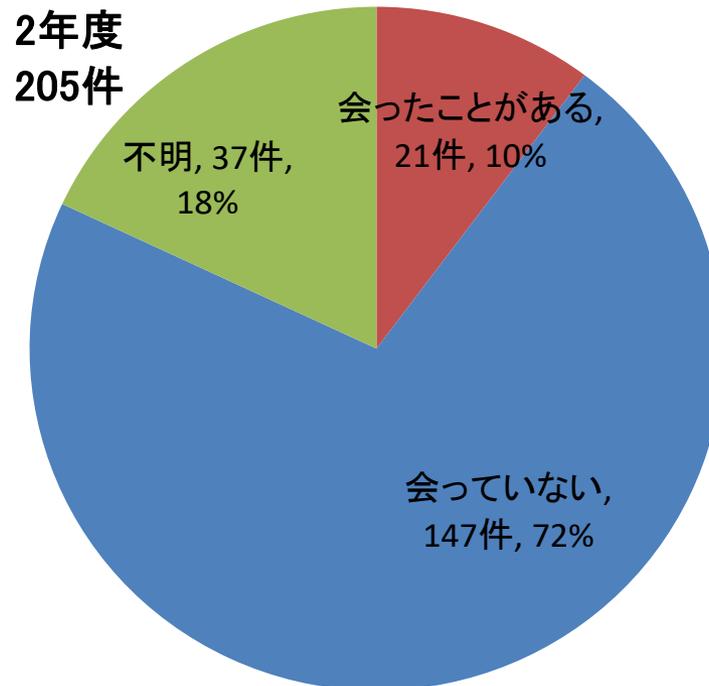


8. 性的トラブル

(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか

- 青少年にかかる性的トラブルの相談(205件)のうち、実際に会ったことがあるのは(21件、10%)であった。
- 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、気軽にコミュニケーションを取ることができるが、相手の目的が最初から性的な目的であることもある。

※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

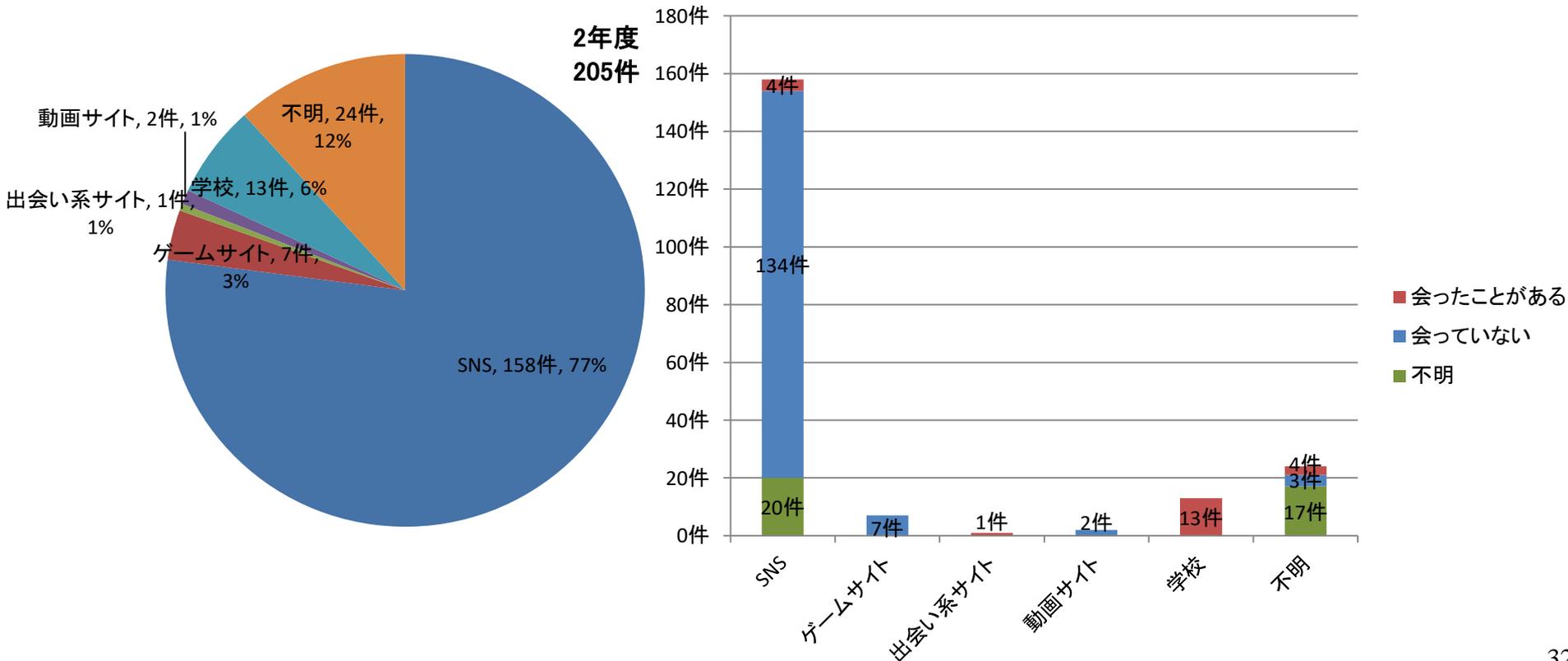


8. 性的トラブル

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ

- 青少年の性的トラブルの相談(205件)において、知り合ったきっかけは、SNS(158件、77%)がもっとも多かった。
- 性的なことを目的としていないサービスで性的なトラブルに巻き込まれる例がほとんどである。

※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

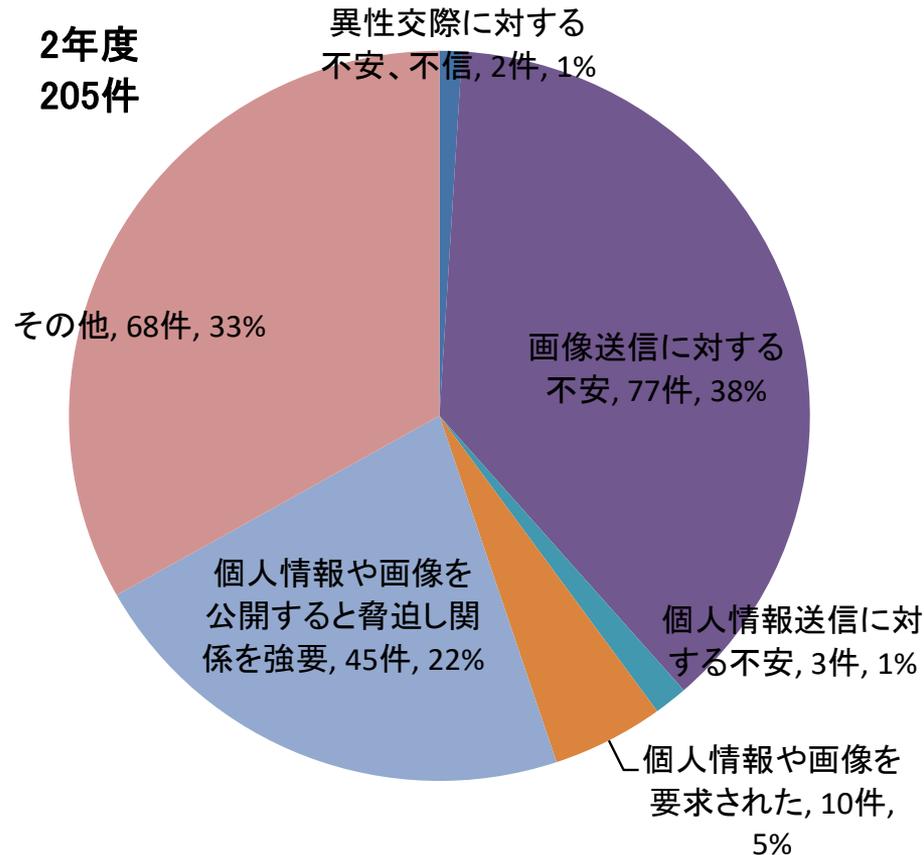


8. 性的トラブル

(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容

- 2年度の青少年の性的トラブル(205件)の内容別は、画像送信に対する不安(77件、38%)がもっとも多く、次にその他(68件、33%)となった。
- その他のトラブルとしては、加害者側の相談(性的な画像を求めた等)、一方的に性的画像を送りつけられた等であった。

※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

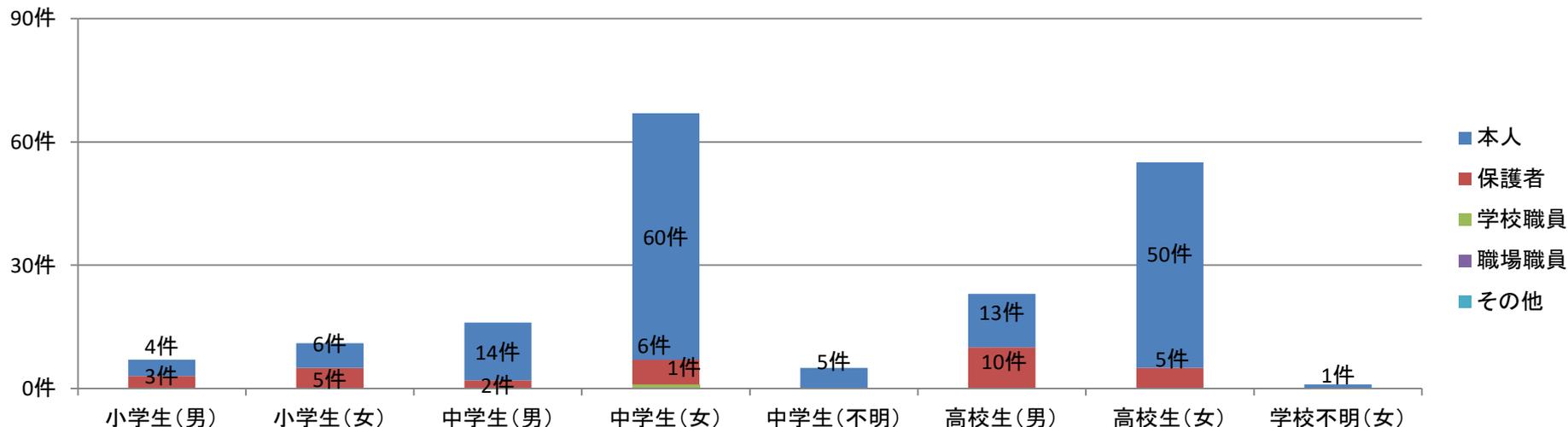


9. 交友関係

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別

- 2年度の青少年にかかる交友関係は185件であった。
 - 当事者は中学生女子(67件)がもっとも多く、次いで高校生女子(55件)であった。
 - 男女別では、男子(46件)より圧倒的に女子(134件)が多い。
- ※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

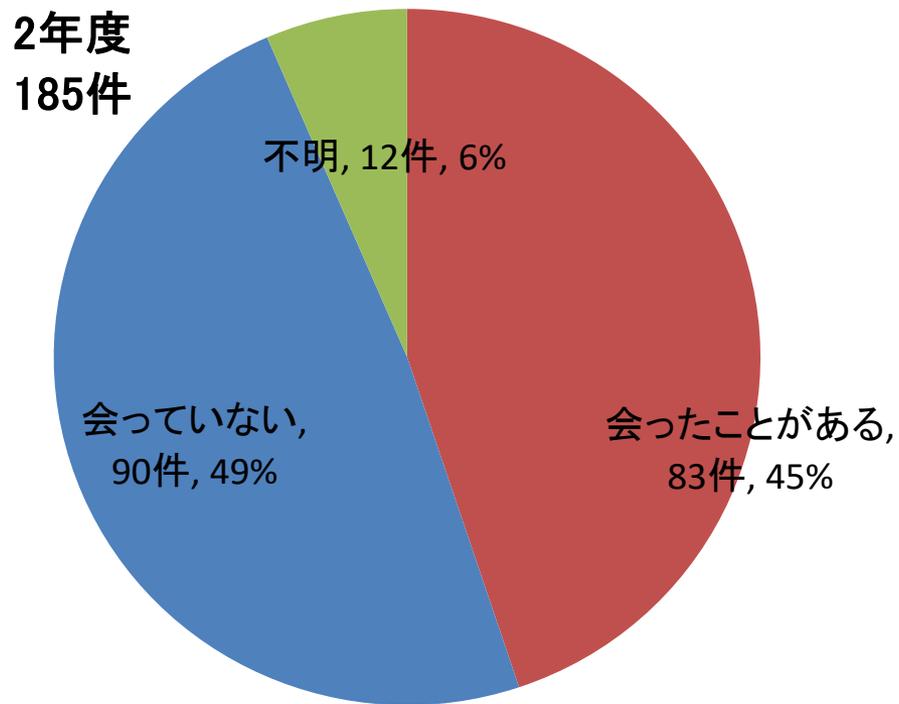
2年度
185件



9. 交友関係

(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか

- 青少年にかかる交友関係(185件)のうち、実際に会ったことがあるのは(83件、45%)であった。学校での友人関係も含まれており割合が高くなっている。
 - 文字だけのコミュニケーションは意思疎通が難しいが、短文、短時間での返信を急ぎ、正しい言葉を選ぶ余裕がない、話し言葉で誤解を招いてしまうケースが多いと考えられる。
- ※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

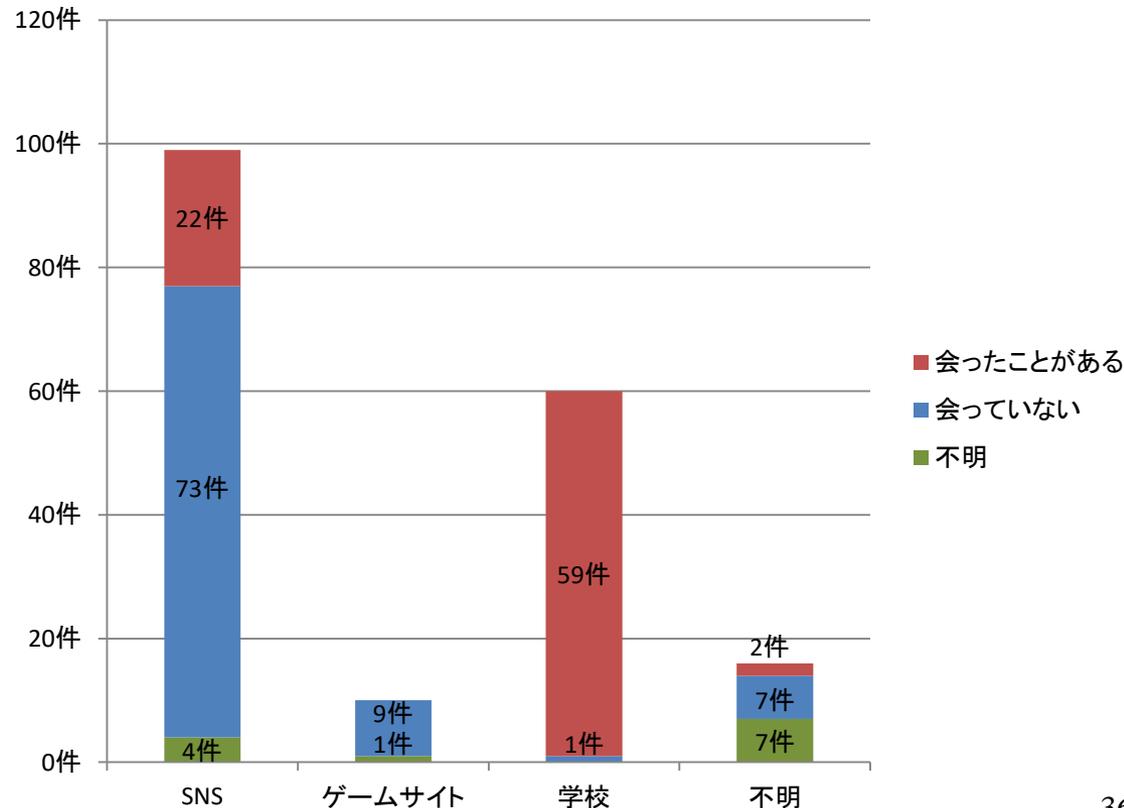
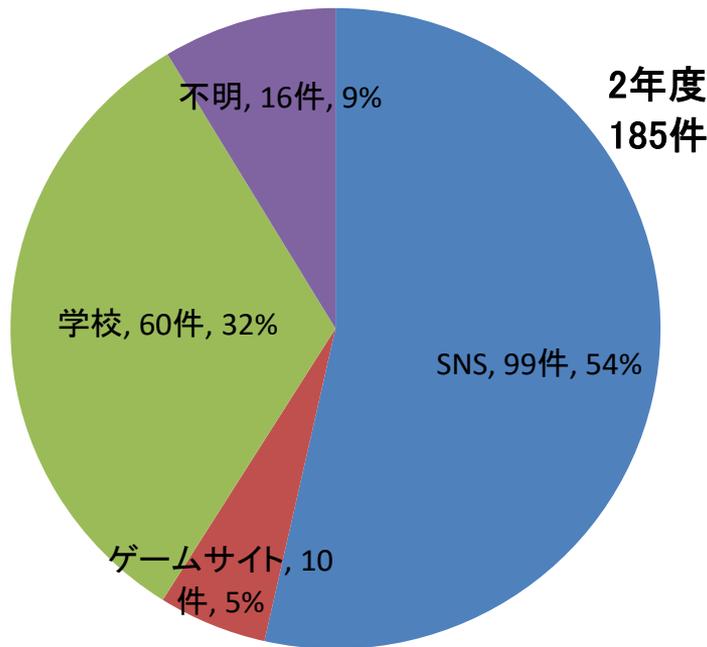


9. 交友関係

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ

- 青少年の交友関係(185件)において、知り合ったきっかけは、SNS(99件、54%)がもっとも多く、次に学校(60件、32%)であった。
- 対面でのコミュニケーションが可能である学校の友人関係は解決の手段が複数あるが、インターネット上だけの関係であれば、解決が困難な例も多い。

※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし

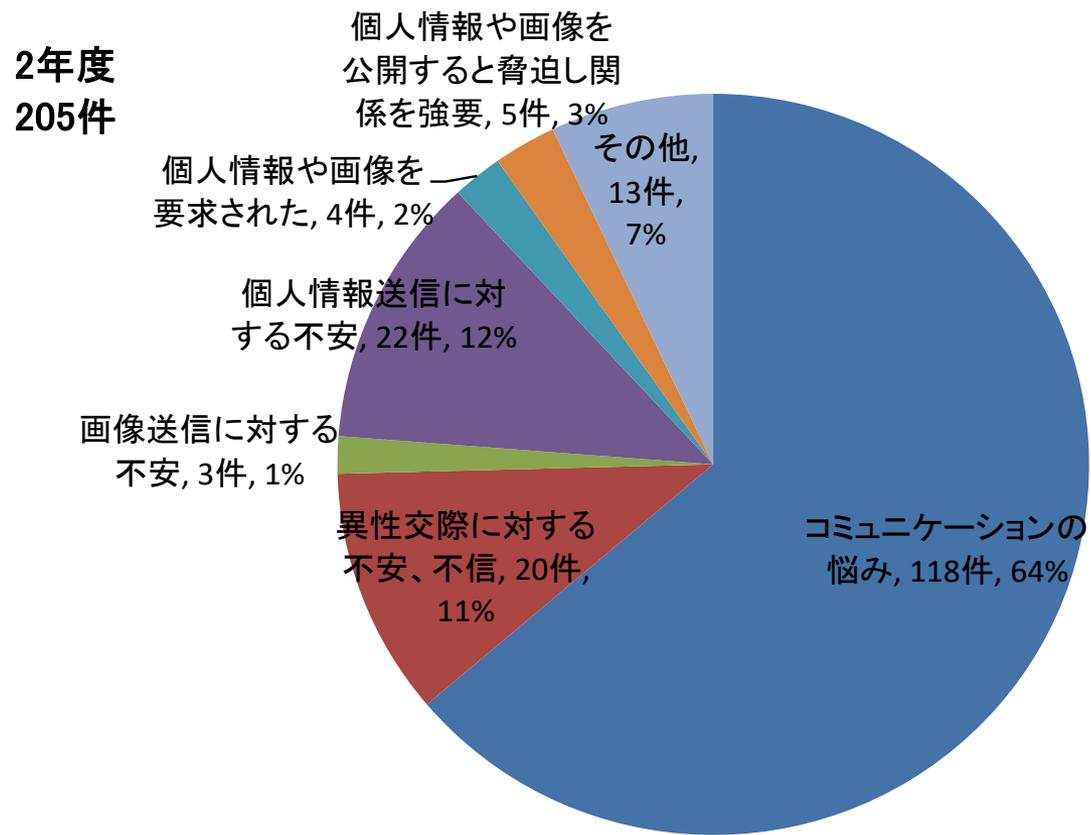


9. 交友関係

(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容

- 青少年の交友関係(185件)の内容別は、コミュニケーションの悩み(118件、64%)が半数以上を占め、次に個人情報送信に対する不安(22件、12%)となった。
- インターネットがきっかけであっても人間関係でのトラブルについての悩みが多く寄せられた

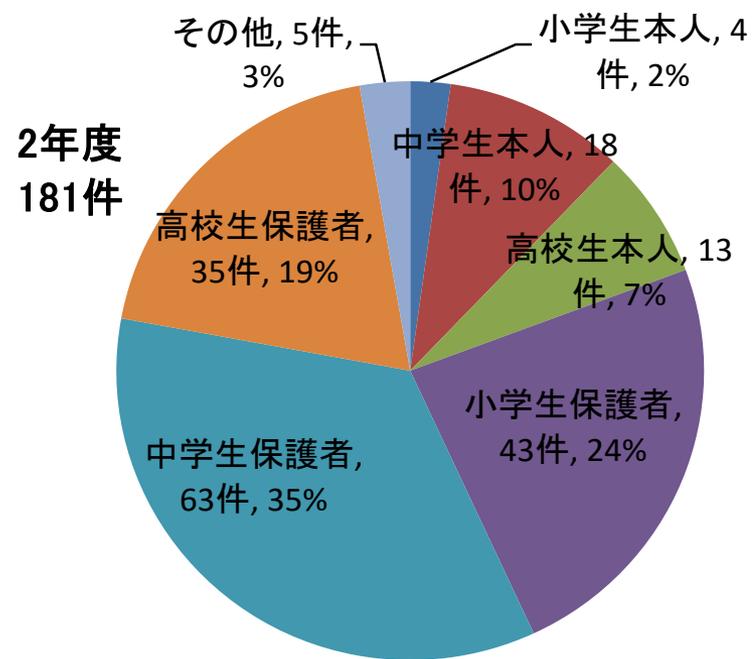
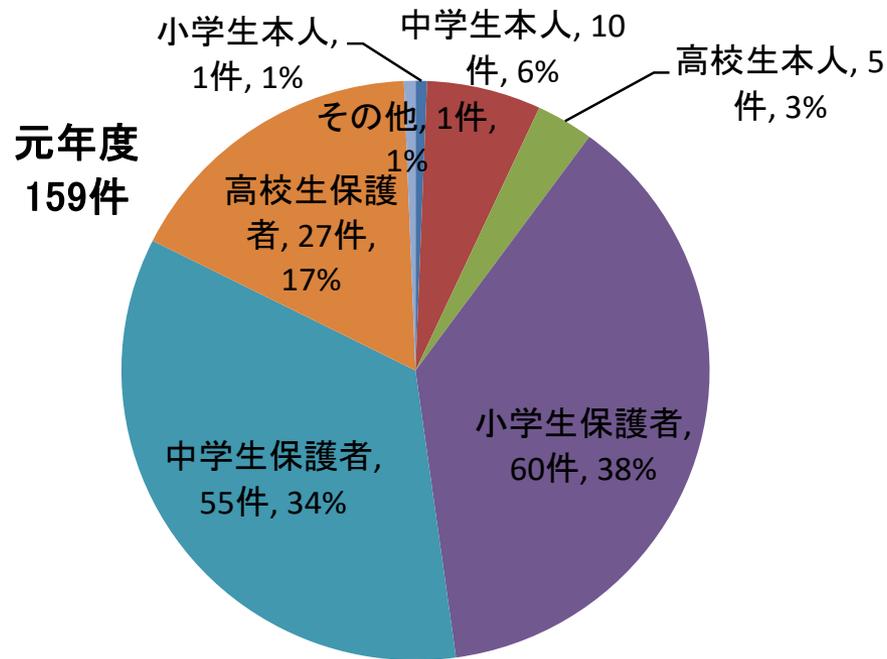
※元年度では、性的トラブルと交友関係を交際トラブルとしていたため前年度との比較はなし



10. 依存

(1) 青少年にかかる相談・相談者別(元年度との比較)

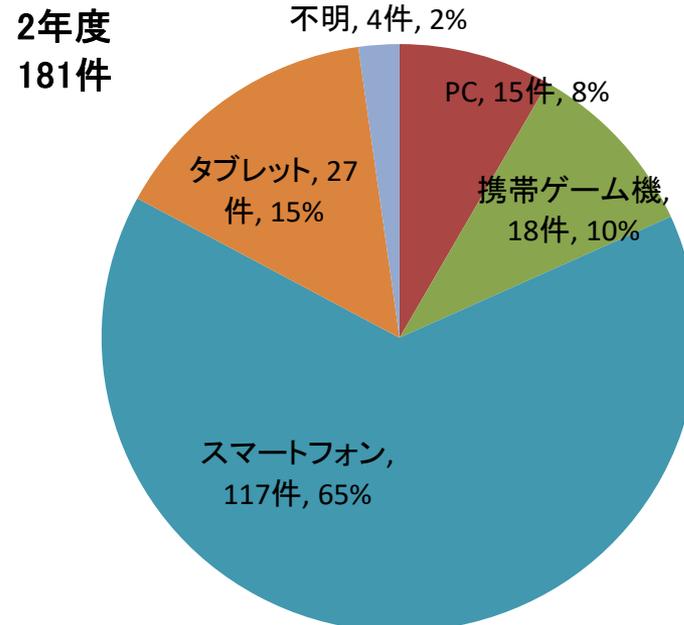
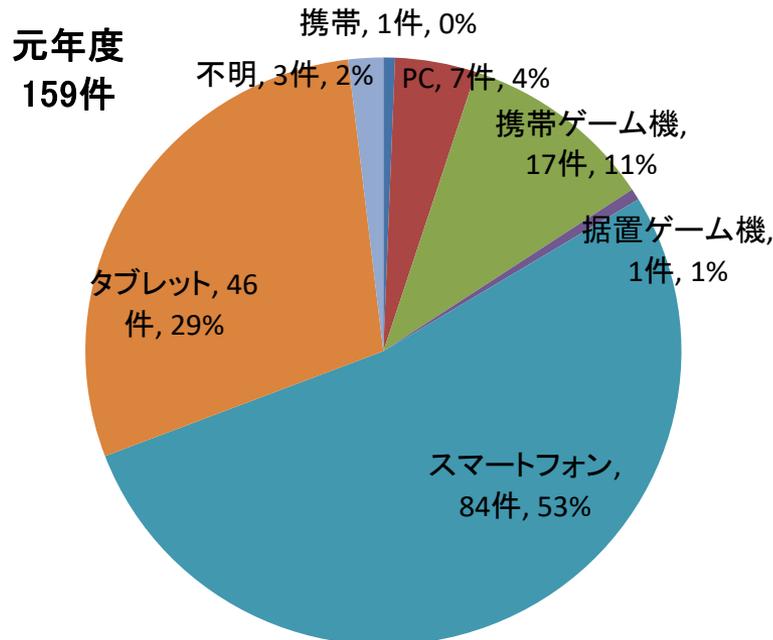
- 2年度の青少年にかかる依存の相談(181件)は、元年度(159件)と比較すると増加した。
- 2年度の青少年の依存の相談における相談者は、青少年本人が35件、保護者が141件、その他5件と保護者からの相談が圧倒的に多い。本人以外からの相談が多いのが依存の特徴であり、生活習慣の乱れ、学力の低下、不登校や暴力など、家族から精神的な苦しみを訴える相談が多い。
- 元年度との比較では、青少年本人からの相談(16件、10%→35件、19%)が増加し、保護者からの相談(142件、89%→141件、78%)は減少した。



10. 依存

(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(元年度との比較)

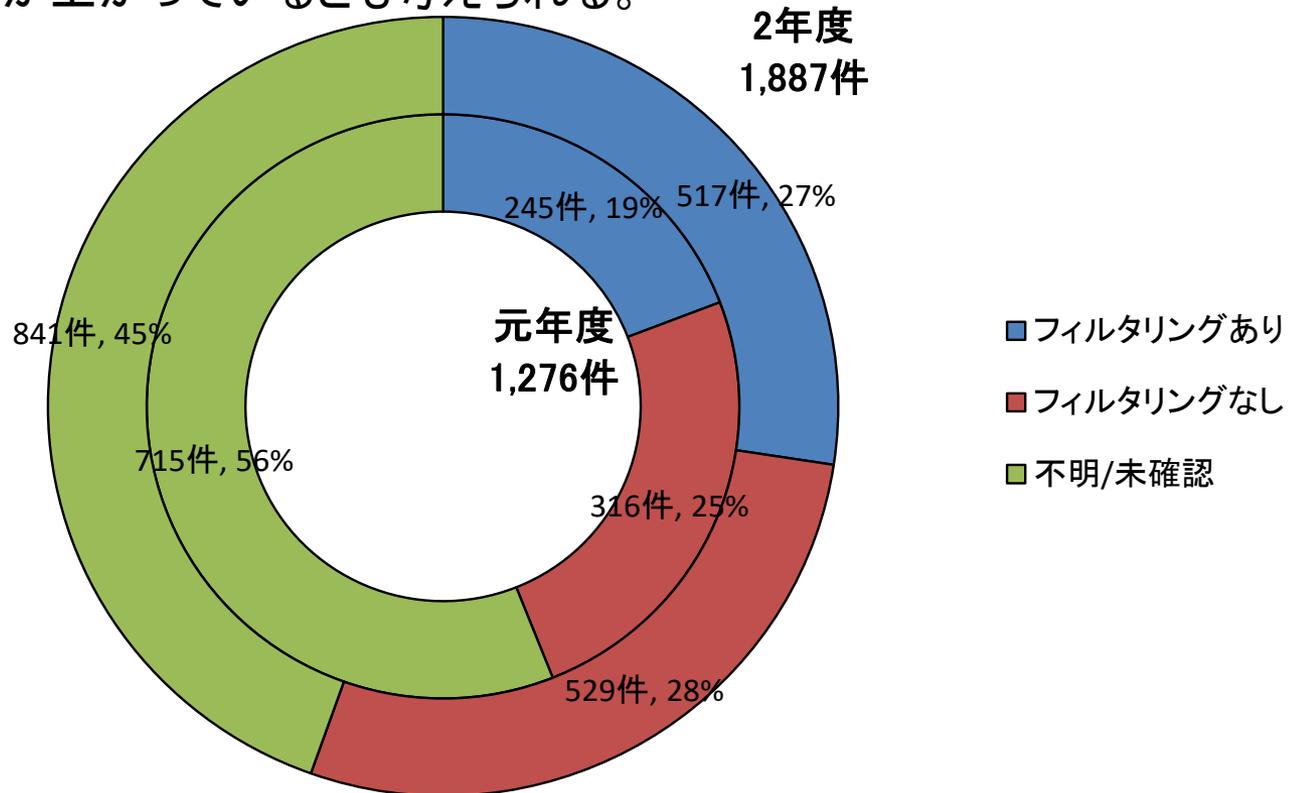
- 依存にかかる端末は、スマートフォン(117件、65%)がもっとも多い。
- 元年度と比較すると、PC(7件、4%→15件、8%)、携帯ゲーム機(17件、11%→18件、10%)、スマートフォン(84件、53%→117件、65%)は増加し、携帯(1件、0%→0件、0%)、据置ゲーム機(1件、1%→0件、0%)、タブレット(46件、29%→27件、15%)、は減少した。
- それぞれの端末に備わっている機能は進化し、通信環境も多様化しているため、インターネットに接続できる機器であるならば、利用する青少年の年齢や経験値、生活習慣に合うように機能を制限するなど工夫が必要であり、自室で安易に利用させないようにすることも依存を防ぐ大事なポイントである。



11. フィルタリング

(1) 青少年にかかる相談・利用状況(元年度との比較)

- 2年度の青少年全体にかかる相談(1,887件)のフィルタリング加入の有無について、元年度(1,276件)との比較では、フィルタリングあり(245件、19%→517件、27%)、フィルタリングなし(316件、25%→529件、28%)の回答は件数、割合ともに増加した。
- フィルタリングを利用しているかどうか不明/未確認の相談者は、元年度同様に多いが(715件、56%→841件、45%)割合は減少した。
- この比較からは、不明/未確認と答える相談者の割合が減少していることから、フィルタリングの認知度が上がっているとも考えられる。



11. フィルタリング

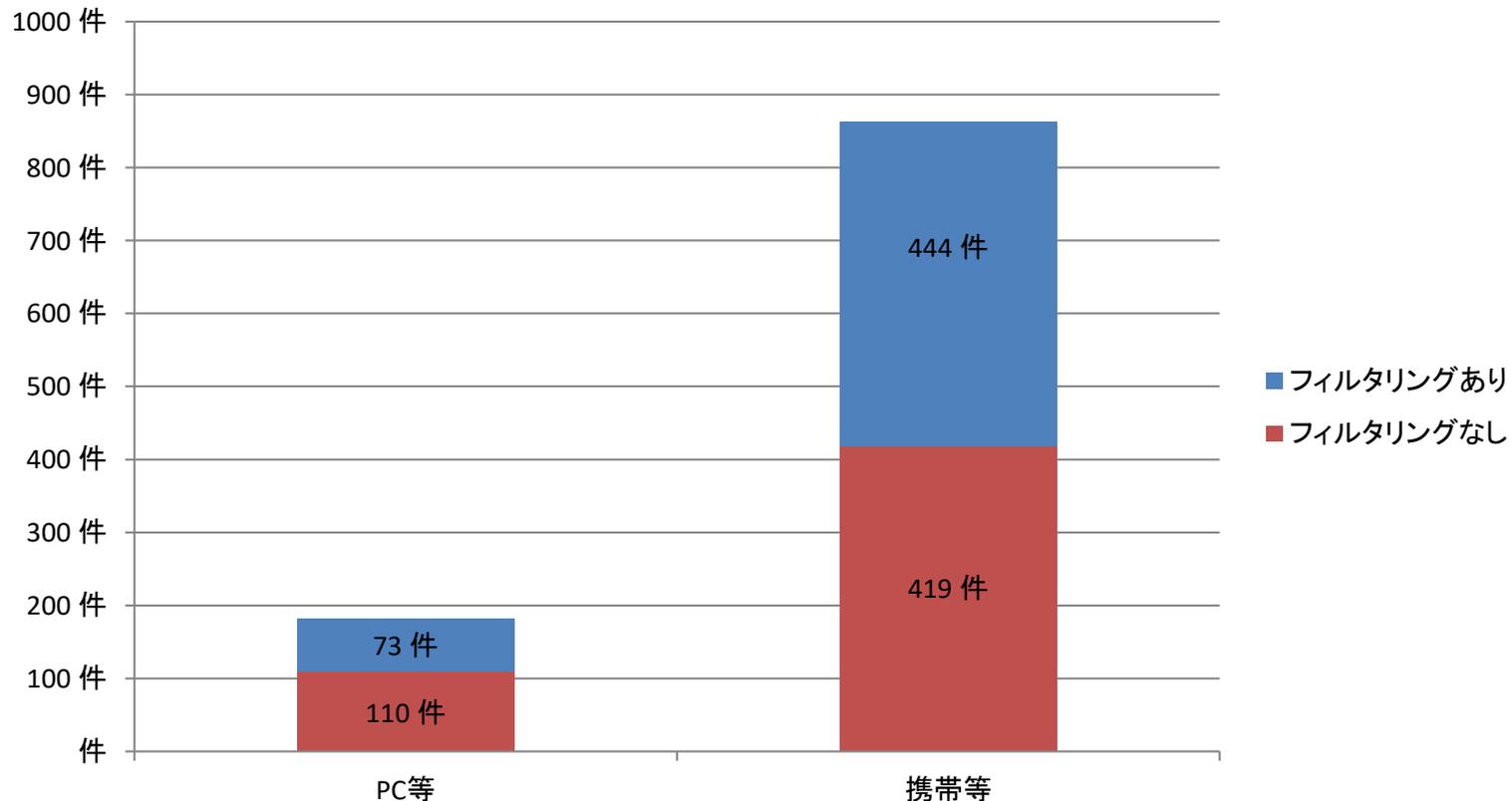
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

■ 2年度の青少年にかかる相談(1,887件)で、フィルタリングの有無について回答があった1,046件の利用端末について、PC等でフィルタリングを利用する青少年は183件中、73件(約40%)、携帯等では863件中、444件(約50%)であることから、フィルタリングを利用していない青少年は多い。

■ PC等は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。

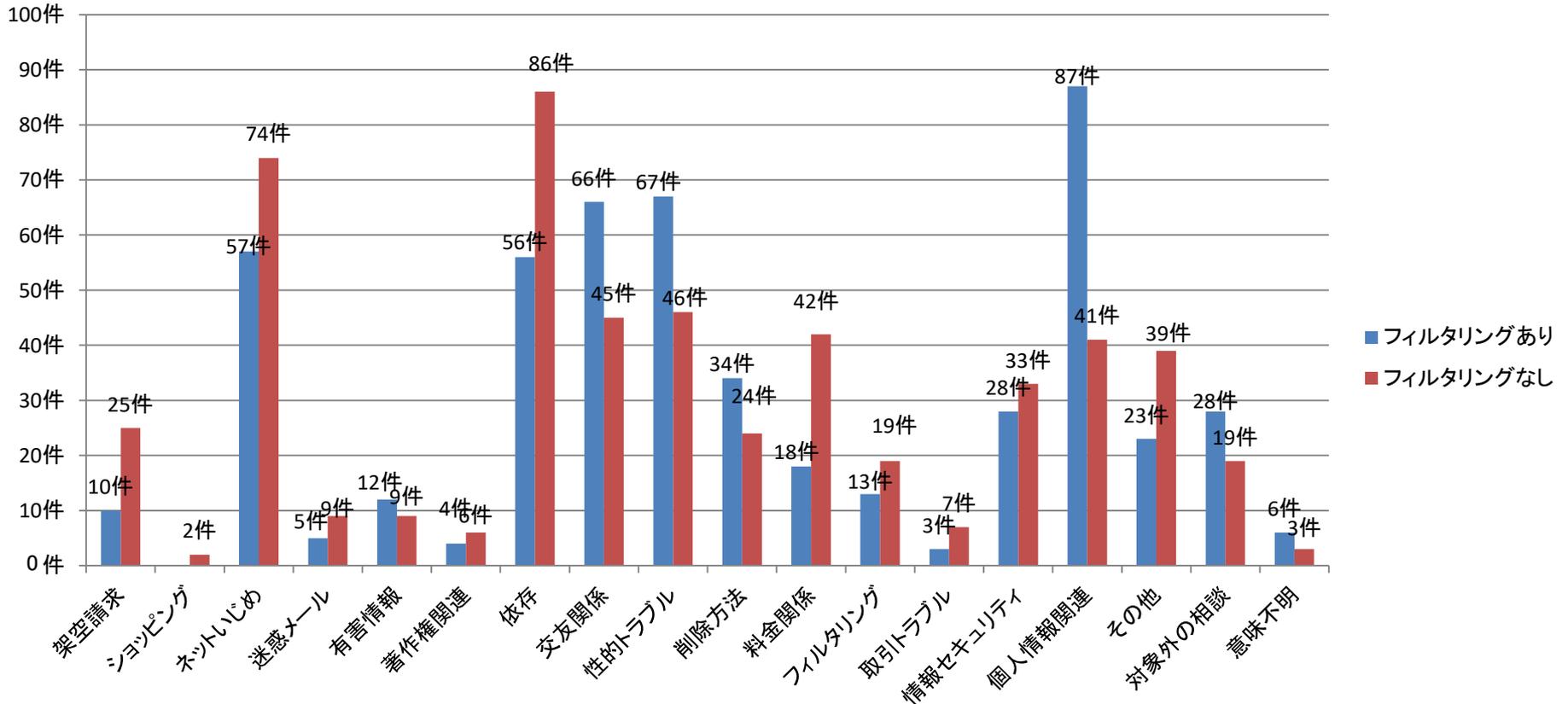
※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。



11. フィルタリング

(3) 青少年にかかる相談・内容別

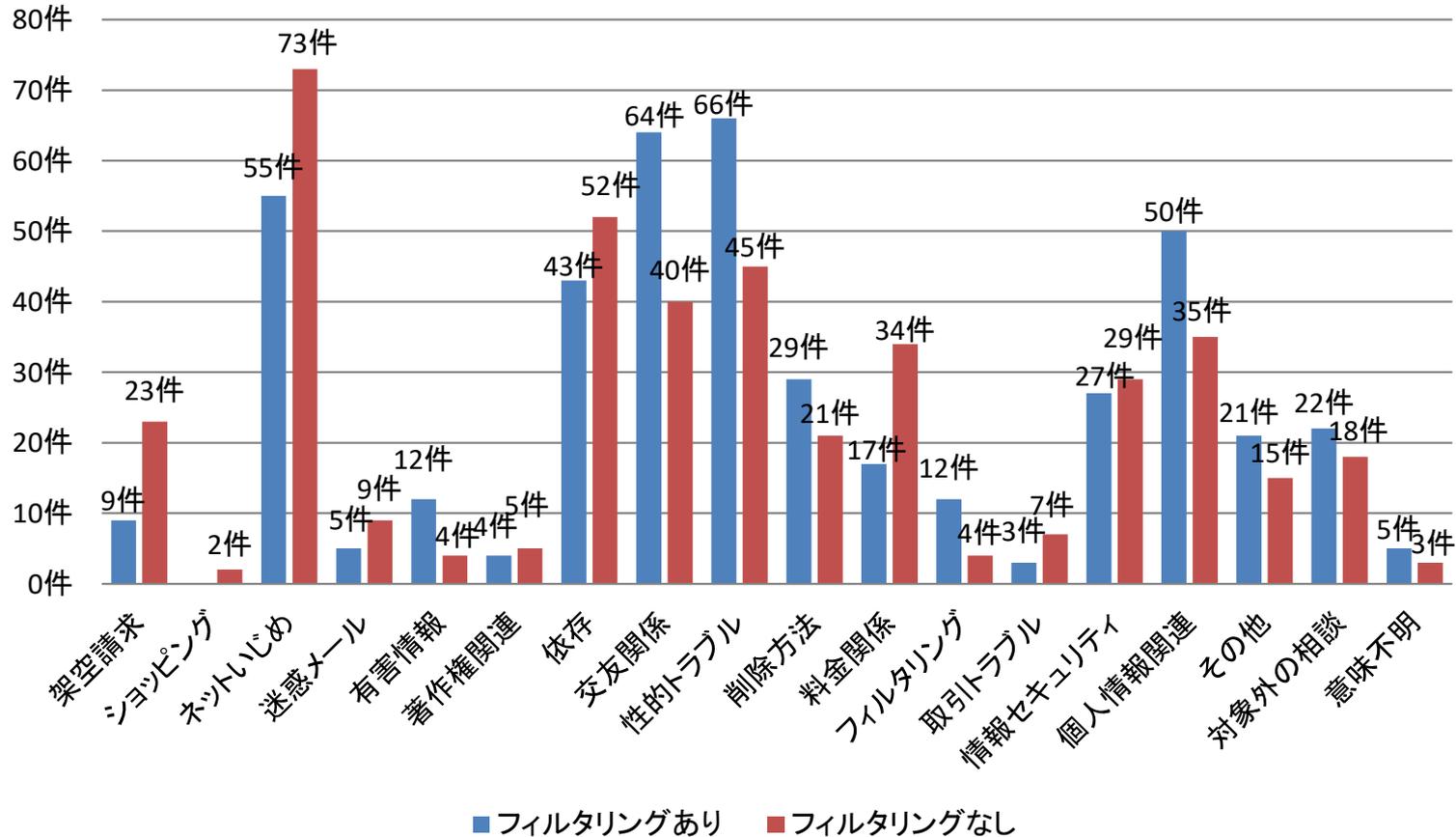
- フィルタリングの有無について回答があった1,046件(あり:517件、なし:529件)の相談内容は、下記のとおり。
- フィルタリングありと回答している中でも、フィルタリングを利用していればアクセスが制限されるはずのコミュニケーションに分類される、SNSや掲示板などを利用したトラブルは多い。



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863件(あり:444件、なし:419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。

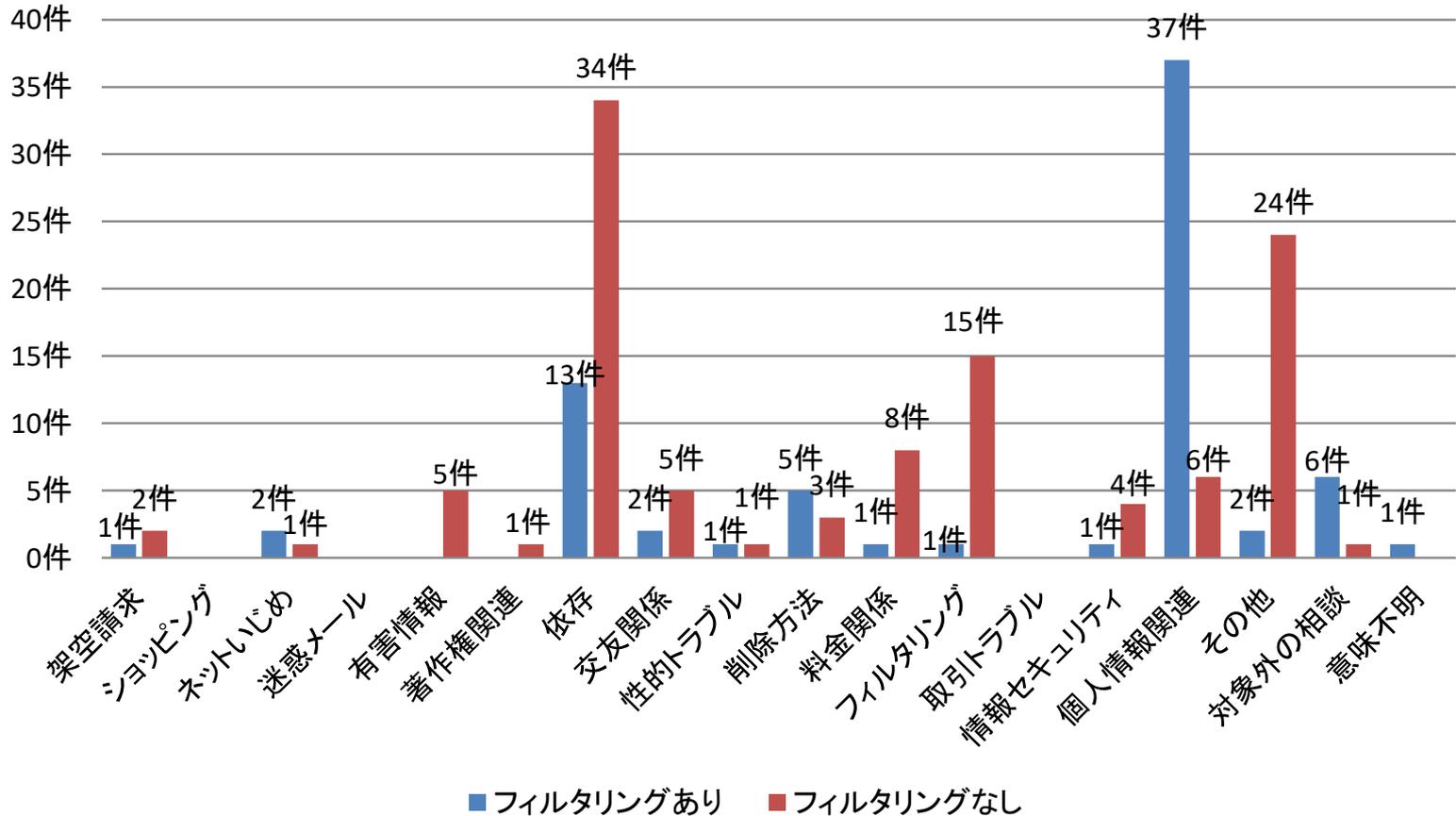


11. フィルタリング

(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183件(あり:73件、なし:110件)の相談内容は、下記のとおり。

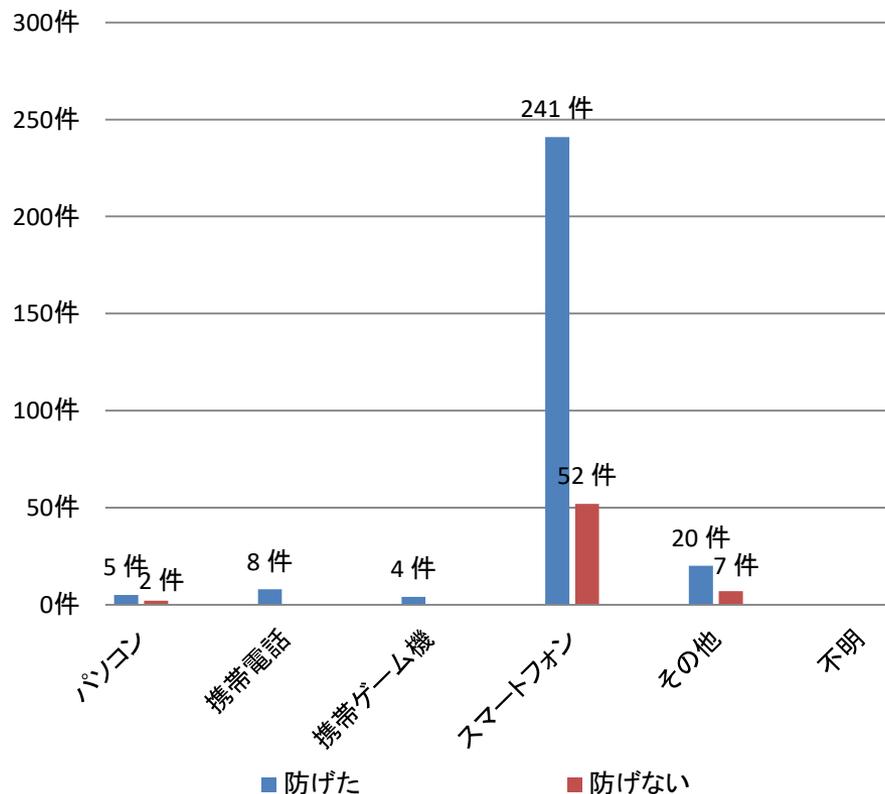
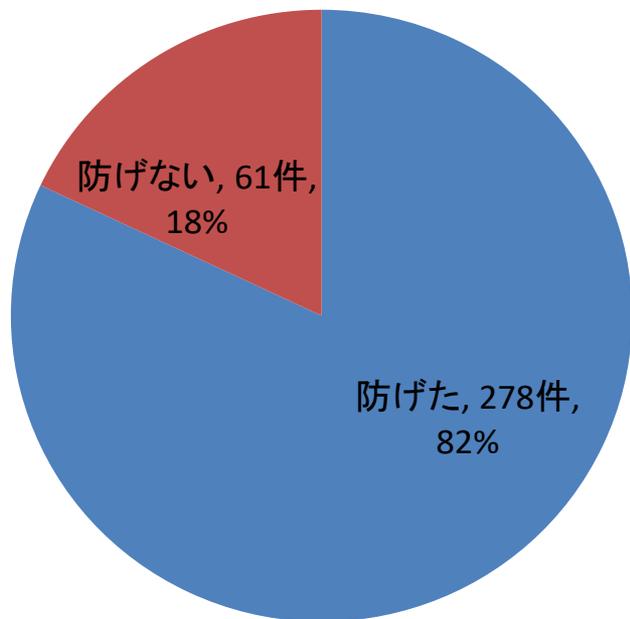
※PC等には、パソコンの他に、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機などが含まれる。



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(339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278件(82%)
 - 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(339件)の、利用端末は、スマートフォン(293件・87%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、携帯電話、携帯ゲーム機で100%であったが、他の端末でも防げた割合は高い。
- フィルタリングは保護者が設定するものであるので、正しいフィルタリングの知識や機種毎の設定、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)

