
令和7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



令和8年3月

1. 報告概略

- (1) 用語の解説: 相談者の区分
- (2) 用語の解説: 相談内容の区分

2. 受付方法

- (1)-1 当事者別
- (1)-2 青少年にかかる相談、相談者別
- (2) 相談内容別(6年度との比較)

3. 相談者

- (1) 青少年にかかる相談(6年度との比較)

4. 相談件数

- (1) 当事者別月別推移(6年度との比較)
- (2) 当事者別(6年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談/性別(6年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談/学年別(6年度との比較)
- (5) 学校別・相談者別(6年度との比較)
- (6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

5. 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) 学職別使用端末

6. 相談内容

- (1) 全体(6年度との比較)
- (2) 小学生に係る相談・相談者別
- (3) 小学生(6年度との比較)
- (4) 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
- (6) 中学生(6年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別
- (8) 高校生(6年度との比較)

7. 主な相談の概要

- (1) ネット上の書き込みトラブル(ネットいじめ、削除方法)
 - (ア) 青少年にかかる相談・内容別(6年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(6年度との比較)
 - (ウ) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(6年度との比較)

(2) 依存

- (ア) 青少年にかかる相談・相談者別(6年度との比較)
- (イ) 青少年にかかる相談・依存している端末別(6年度との比較)

(3) 交友関係

- (ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(6年度との比較)
- (イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(6年度との比較)
- (ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(6年度との比較)
- (エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(6年度との比較)

(4) 性的トラブル

- (ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(6年度との比較)
- (イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(6年度との比較)
- (ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(6年度との比較)
- (エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(6年度との比較)

(5) 料金関係

- (ア) 青少年にかかる相談・相談者別(6年度との比較)
- (イ) 青少年にかかる相談・課金をしているサービス
- (ウ) 青少年にかかる相談・課金額別件数(6年度との比較)

(6) 架空請求

- (ア) 青少年にかかる相談・学職別/相談者別(6年度との比較)
- (イ) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(6年度との比較)

(7) 自画撮り被害

- (ア) 青少年にかかる相談・相談者別、男女別件数
- (イ) 青少年にかかる相談・相談内容
- (ウ) 青少年にかかる相談・トラブルの相手

8. フィルタリング

- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(6年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容別(6年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等
- (4) 青少年にかかる相談・内容別/PC等
- (5) 青少年にかかる相談・防げたか

9. 考察

- (1)-1 件数の多い相談の考察
- (1)-2 件数の多い相談の考察
- (2) 青少年の学職別の考察

1. 報告概略

(1)-1. 用語の解説: 相談者の区分

青少年	18歳(高校3年生)までの児童、生徒、未就学児
保護者等親族	青少年の保護者、家族、兄弟
学校関係者	青少年の通学先職員
職場関係者	青少年の勤務先職員、青少年関連の職場職員
その他	青少年の友人、知人
青少年以外	18歳以上の成人(年齢・学齢が不明の相談者も含む)

- 「青少年にかかる相談」とは、トラブルの当事者が「青少年」である相談。青少年本人、保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他からの相談が含まれる。
- 「青少年以外にかかる相談」とは、トラブルの当事者が青少年ではない相談。

1. 報告概略

(1)-2. 用語の解説: 相談内容の区分

■ 「こたエール」では、受け付けた相談内容を以下の18項目に分類している。

項目	例	項目	例
架空請求	<ul style="list-style-type: none"> クリックしたらいきなり登録完了となって、料金の請求をされた 	削除方法	<ul style="list-style-type: none"> 自分が映っている動画が勝手に投稿されているので削除してほしい
ショッピング	<ul style="list-style-type: none"> 購入した商品が届かない、ブランド品を購入したのに偽物が送られてきた 	料金関係	<ul style="list-style-type: none"> 子供が勝手にゲームで課金をしていたので取り消してほしい
ネットいじめ	<ul style="list-style-type: none"> SNSのグループから自分だけ外された インターネット上に悪口を書かれている 	フィルタリング関係	<ul style="list-style-type: none"> フィルタリングとは何か 子供に初めてスマートフォンを持たせるときのルール作り
迷惑メール	<ul style="list-style-type: none"> 登録した覚えのないサイトからメールが届く チェーンメールが届く 	取引トラブル	<ul style="list-style-type: none"> フリマアプリ、オークションで落札した商品が届かない、違うものが届いた
有害情報	<ul style="list-style-type: none"> 占いサイトだと思っていたが出会い系サイトだった 	情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ウイルス感染、フィッシング詐欺、不正アクセスなどの被害や対処法
著作権関連	<ul style="list-style-type: none"> 自分が作った画像が勝手に使われている 	個人情報関連	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報漏れ、個人情報悪用などの被害や対処法
依存	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンを手放せず、ゲームにのめり込んでいる 	その他	<ul style="list-style-type: none"> インターネットトラブルのうち、既定の区分に当てはまらないもの
交友関係	<ul style="list-style-type: none"> ネット上で知らない人と出会ったことで心配事が起きた 	対象外	<ul style="list-style-type: none"> インターネットとは無関係な相談 パソコン、スマートフォンの使い方 固有のサービスの利用方法
性的トラブル	<ul style="list-style-type: none"> 裸や下着姿の自画撮りを要求された、要求した、送信した、送信させた 	意味不明	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容が不明なもの

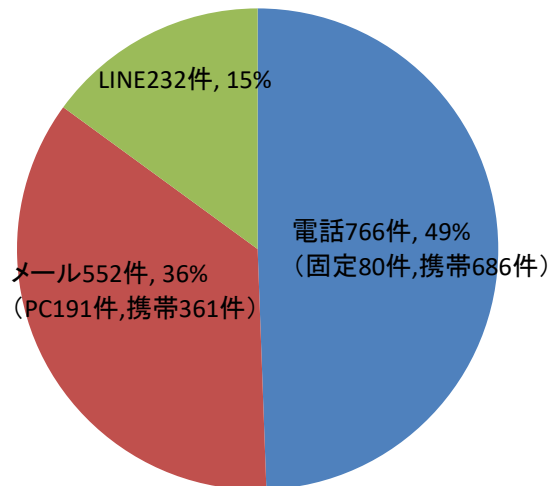
2. 受付方法

(1)-1. 当事者別

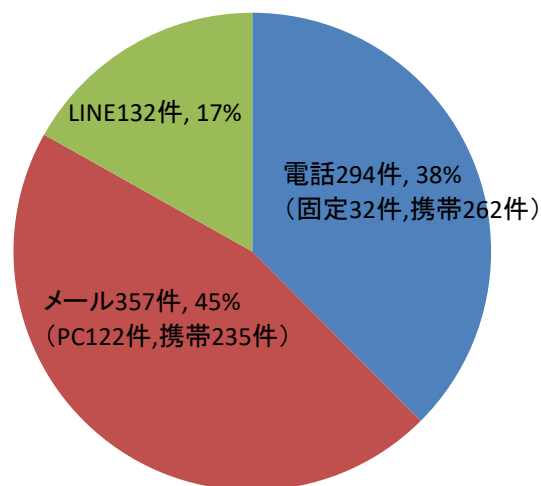
- 7年度の相談件数は、1,550件。内訳は、電話766件（固定80件・携帯686件）、メール552件（PC191件・携帯361件）、LINE232件となり、電話相談が最も多い。
- 青少年にかかる相談（783件）は、メール（357件、PC122件・携帯235件）が最も多く、LINE（132件）が最も少ない。
- 青少年以外にかかる相談（767件）は、電話（472件、固定48件・携帯424件）が最も多く、LINE（100件）が最も少ない。

※「青少年にかかる相談」とは、トラブルの当事者が「青少年」である相談。青少年本人、保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他からの相談が含まれる。「青少年以外にかかる相談」とは、トラブルの当事者が青少年ではない相談。年齢・学齢が不明の相談者も青少年以外に含まれる。

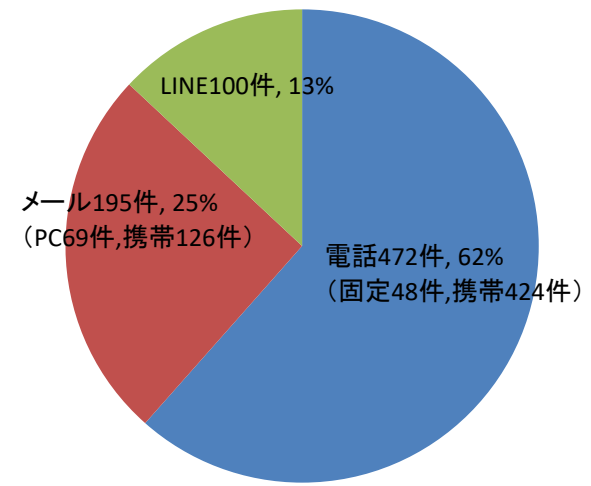
相談全体
1,550件



青少年にかかる相談
783件



青少年以外にかかる相談
767件



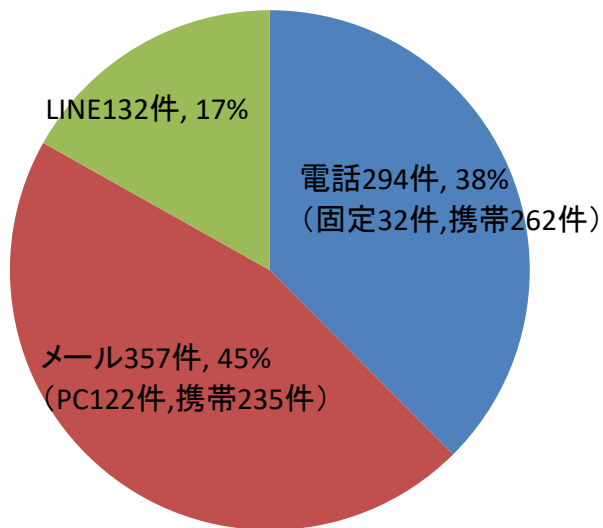
2. 受付方法

(1)-2. 青少年にかかる相談、相談者別

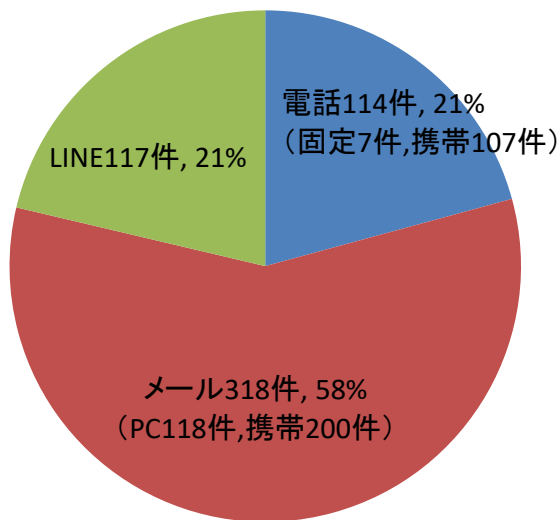
- 7年度の青少年にかかる相談件数は783件。内訳は、電話294件（固定32件・携帯262件）、メール357件（PC 122件・携帯235件）、LINE 132件となり、メール相談が最も多い。
- 青少年本人からの相談は、メール（318件）が最も多く、次に多いのはLINE（117件）であった。メール相談の「PC」には、パソコンのほか、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等も含まれる。
- 青少年本人以外からの相談では、電話（180件、固定25件、携帯155件）が最も多く、LINE（15件）が最も少ない。

※「青少年本人以外からの相談」とは、青少年の保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他（友人・知人など）からの相談。

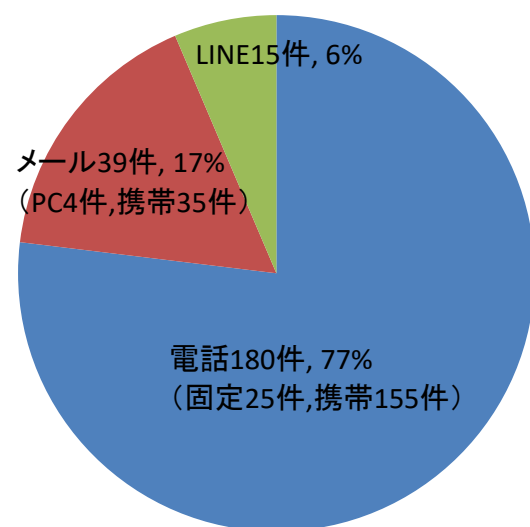
青少年にかかる相談全体
783件



青少年本人からの相談
549件



青少年本人以外からの相談
234件



2. 受付方法

(2) 相談内容別(6年度との比較)

- 7年度の電話相談(766件)では、依存(71件、9.3%)が最も多い。次に、情報セキュリティ(56件、7.3%)、迷惑メール(52件、6.8%)と続き、メール、LINEと比べて特に多いのが特徴的である(対象外の相談を除く)。
- メール相談(552件)では、交友関係(38件、6.9%)が最も多く、次に性的トラブル(28件、5.1%)、ネットいじめ・個人情報関連(23件、4.2%)と続いた(対象外の相談・意味不明を除く)。
- LINE相談(232件)では、交友関係(37件、15.9%)が最も多く、次にネットいじめ(32件、13.8%)、個人情報関連(25件、10.8%)と続いた(対象外の相談を除く)。

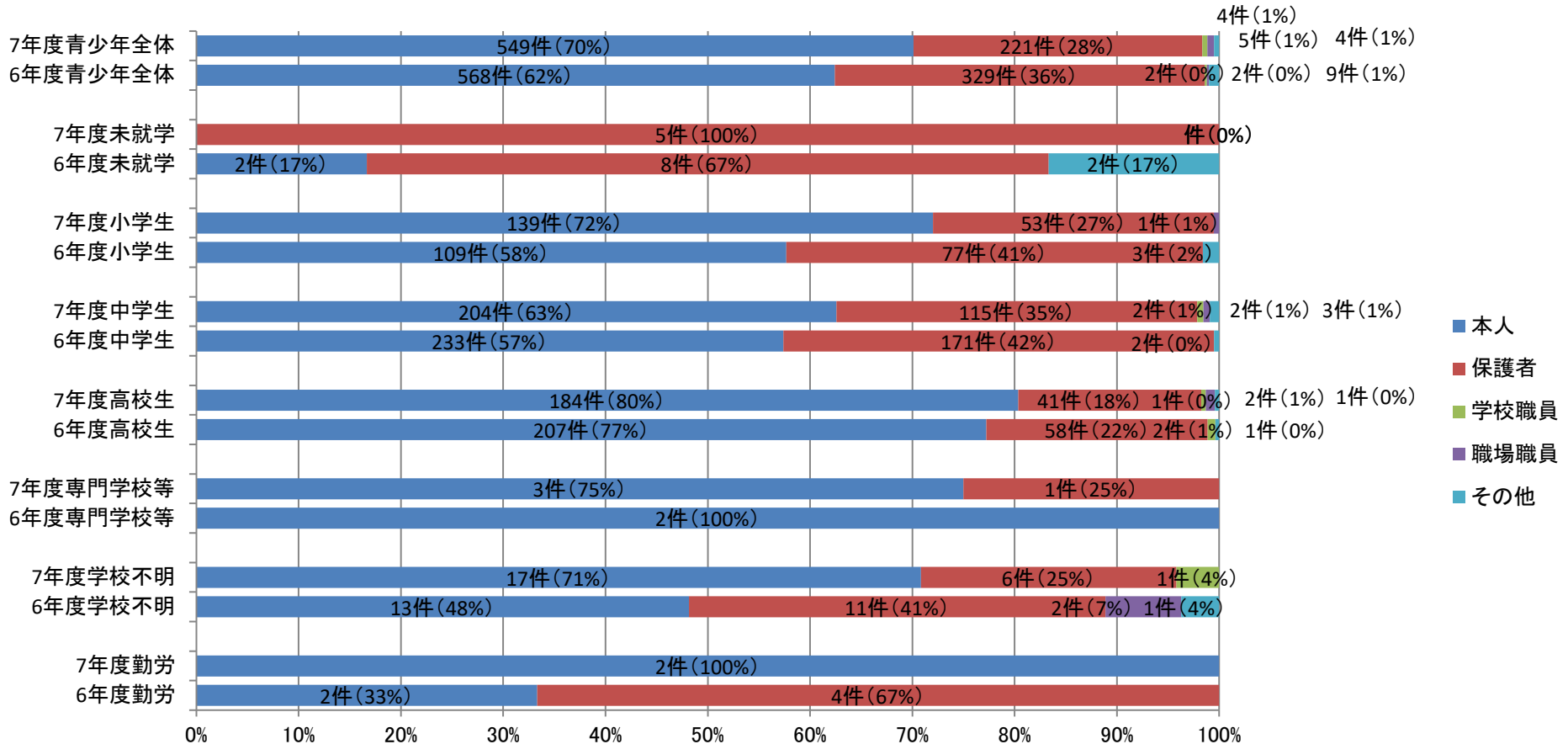
※対象外の相談には、インターネットとは無関係な相談(家族関係、学校や友達の悩み)、パソコン、スマートフォン、アプリの使い方(端末固有の操作や設定の方法など)が含まれる。LINE相談では無応答も多く、意味不明に含まれている。

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
7年度 電話 (766件)	2件 (0.3%)	6件 (0.8%)	36件 (4.7%)	52件 (6.8%)	8件 (1.0%)	4件 (0.5%)	71件 (9.3%)	26件 (3.4%)	37件 (4.8%)	13件 (1.7%)	15件 (2.0%)	17件 (2.2%)	3件 (0.4%)	56件 (7.3%)	50件 (6.5%)	15件 (2.0%)	332件 (43.3%)	23件 (3.0%)
6年度 電話 (1,269件)	6件 (0.5%)	61件 (4.8%)	54件 (4.3%)	75件 (5.9%)	12件 (0.9%)	7件 (0.6%)	67件 (5.3%)	55件 (4.3%)	58件 (4.6%)	61件 (4.8%)	43件 (3.4%)	24件 (1.9%)	15件 (1.2%)	197件 (15.5%)	78件 (6.1%)	46件 (3.6%)	388件 (30.6%)	22件 (1.7%)
7年度 メール (552件)	5件 (0.9%)	3件 (0.5%)	23件 (4.2%)	5件 (0.9%)	4件 (0.7%)	3件 (0.5%)	12件 (2.2%)	38件 (6.9%)	28件 (5.1%)	21件 (3.8%)	7件 (1.3%)	4件 (0.7%)	5件 (0.9%)	13件 (2.4%)	23件 (4.2%)	5件 (0.9%)	300件 (54.3%)	53件 (9.6%)
6年度 メール (595件)	8件 (1.3%)	34件 (5.7%)	29件 (4.9%)	14件 (2.4%)	4件 (0.7%)	14件 (2.4%)	20件 (3.4%)	31件 (5.2%)	60件 (10.1%)	47件 (7.9%)	11件 (1.8%)	3件 (0.5%)	13件 (2.2%)	60件 (10.1%)	24件 (4.0%)	12件 (2.0%)	171件 (28.7%)	40件 (6.7%)
7年度 LINE (232件)	3件 (1.3%)	1件 (0.4%)	32件 (13.8%)	1件 (0.4%)	-	10件 (4.3%)	11件 (4.7%)	37件 (15.9%)	20件 (8.6%)	19件 (8.2%)	4件 (1.7%)	4件 (1.7%)	4件 (1.7%)	15件 (6.5%)	25件 (10.8%)	1件 (0.4%)	28件 (12.1%)	17件 (7.3%)
6年度 LINE (444件)	7件 (1.6%)	16件 (3.6%)	45件 (10.1%)	10件 (2.3%)	8件 (1.8%)	5件 (1.1%)	23件 (5.2%)	43件 (9.7%)	23件 (5.2%)	14件 (3.2%)	12件 (2.7%)	3件 (0.7%)	10件 (2.3%)	27件 (6.1%)	40件 (9.0%)	21件 (4.7%)	65件 (14.6%)	72件 (16.2%)

3. 相談者

(1) 青少年にかかる相談(6年度との比較)

- 6年度と比較すると、青少年全体では本人からの割合が増加し(62%→70%)、保護者からの割合が減少した(36%→28%)。
- 小学生、中学生、高校生は本人からの割合が6年度より増加した(小学生:58%→72%、中学生:57%→63%、高校生:77%→80%)。
- 未就学児についての相談は、7年度は100%保護者からだった。



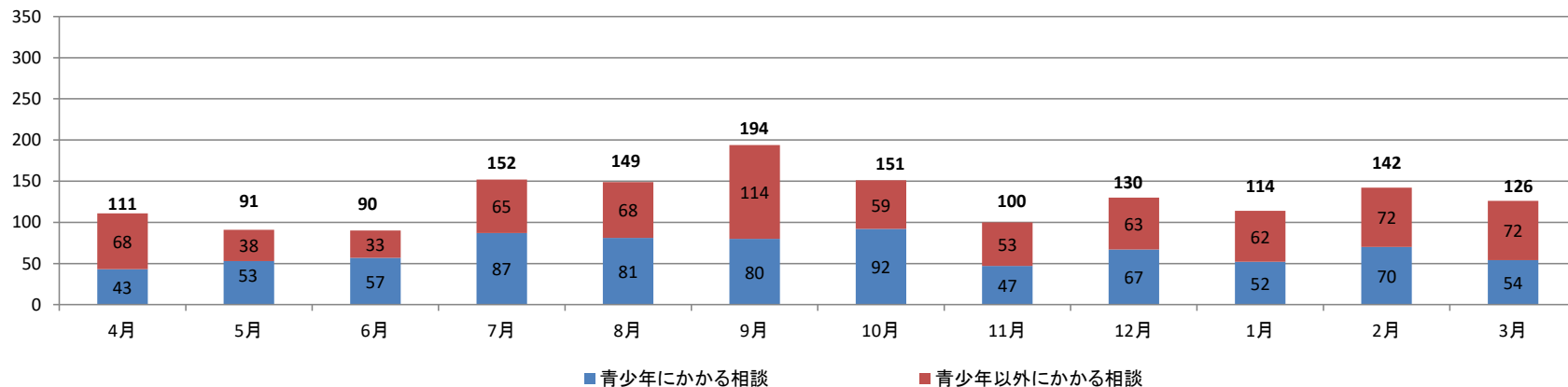
4. 相談件数

(1) 当事者別月別推移(6年度との比較)

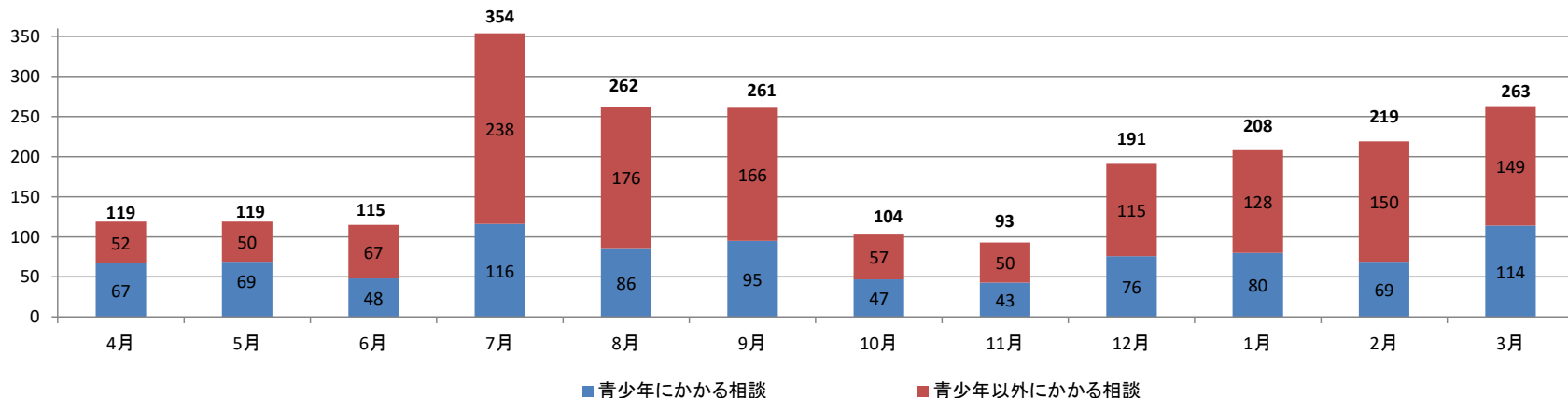
- 7年度の全体の相談件数は1,550件。6年度(2,308件)と比べ約32%減少した。特に7月の152件(青少年87件、青少年以外65件)は、6年度の7月の354件(青少年116件、青少年以外238件)を大幅に下回った。7年度、相談件数が最も少なかったのは6月の90件(青少年57件、青少年以外33件)である。
- 青少年にかかる相談は、7年度は10月(92件)が最も多く、次に7月(87件)、8月(81件)と続いた。6年度と比べ全体的に減少傾向にあるが、6月(57件)、10月(92件)、11月(47件)、2月(70件)は6年度を上回った。

単位:件

7年度
1,550件



6年度
2,308件

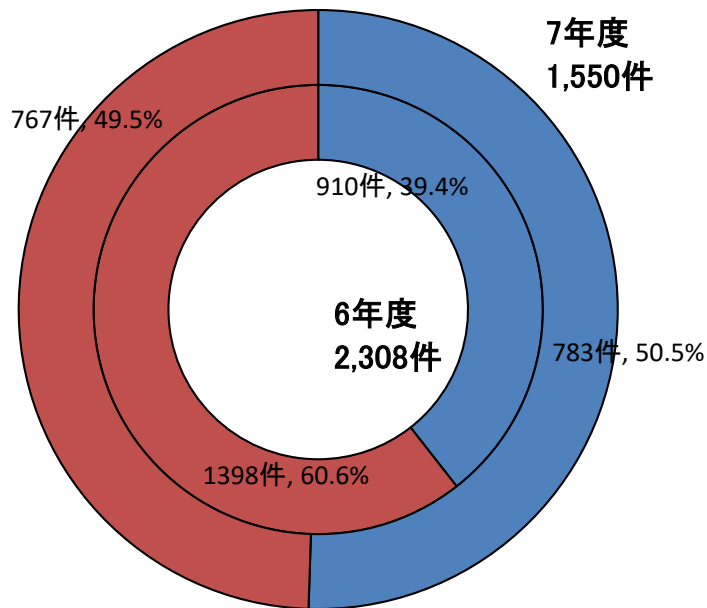


4. 相談件数

(2) 当事者別(6年度との比較)

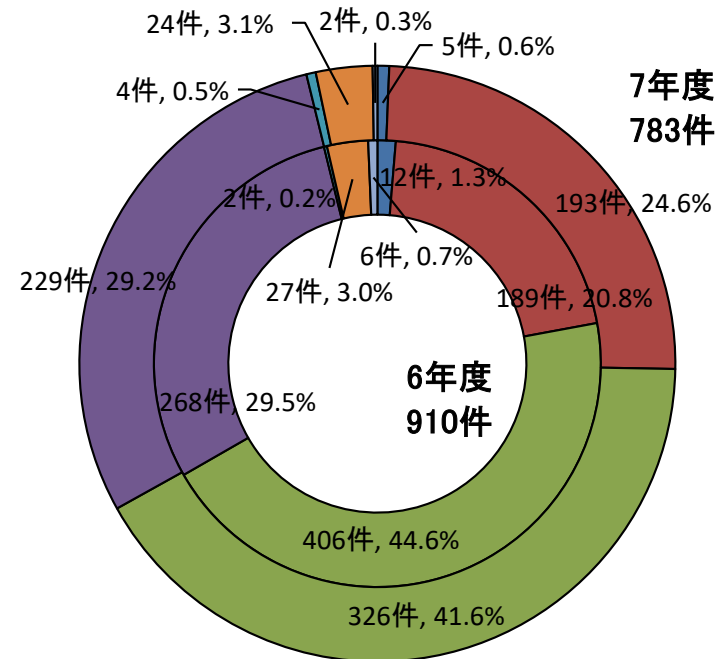
- 当事者別では、青少年にかかる相談(910件、39.4%→783件、50.5%)の件数は減少、割合は増加した。青少年以外にかかる相談(1,398件、60.6%→767件、49.5%)は、件数、割合ともに減少した。
- 青少年にかかる相談では、6年度と同様、中学生にかかる相談が最も多いが、件数、割合ともに減少した(406件、44.6%→326件、41.6%)。同様に、高校生にかかる相談も、件数、割合ともに減少した(268件、29.5%→229件、29.2%)。一方、小学生にかかる相談は、件数、割合ともに増加した(189件、20.8%→193件、24.6%)。

相談全体



■ 青少年にかかる相談 ■ 青少年以外にかかる相談

青少年にかかる相談



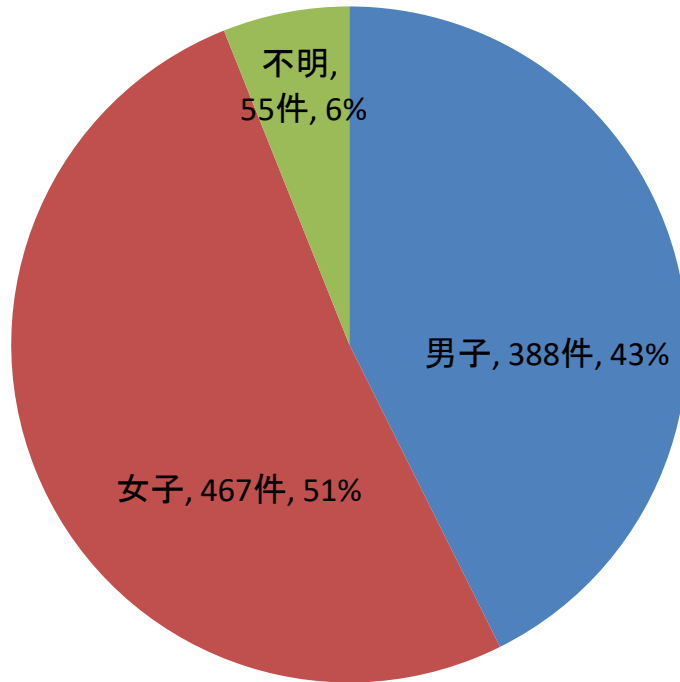
■ 未就学にかかる相談 ■ 小学生にかかる相談
 ■ 中学生にかかる相談 ■ 高校生にかかる相談
 ■ 専門学校等にかかる相談 ■ 学校不明にかかる相談
 ■ 勤労

4. 相談件数

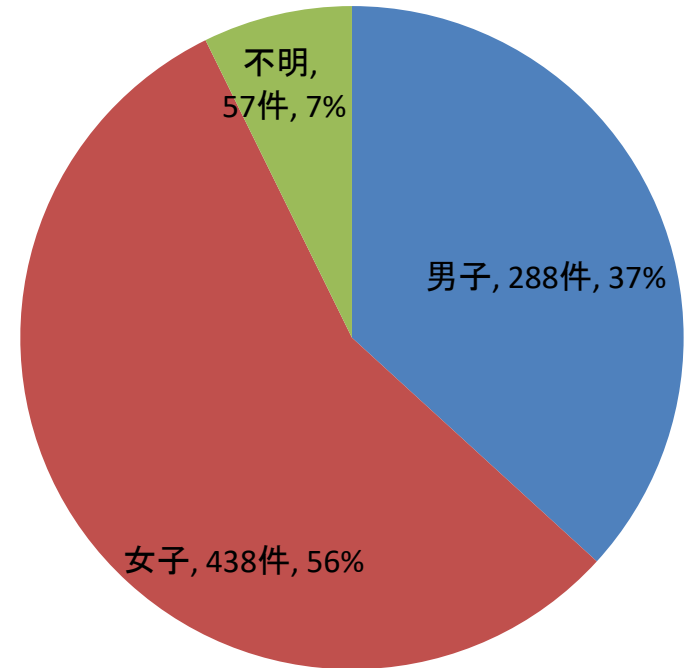
(3) 青少年にかかる相談／性別(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる相談は783件。男女の内訳は、男子288件(37%)、女子438件(56%)。当事者が女子である相談が多い。
- 6年度との比較では、男子は件数、割合ともに減少し(388件、43%→288件、37%)。女子は件数は減少したが、割合は増加した(467件、51%→438件、56%)。

6年度
910件



7年度
783件



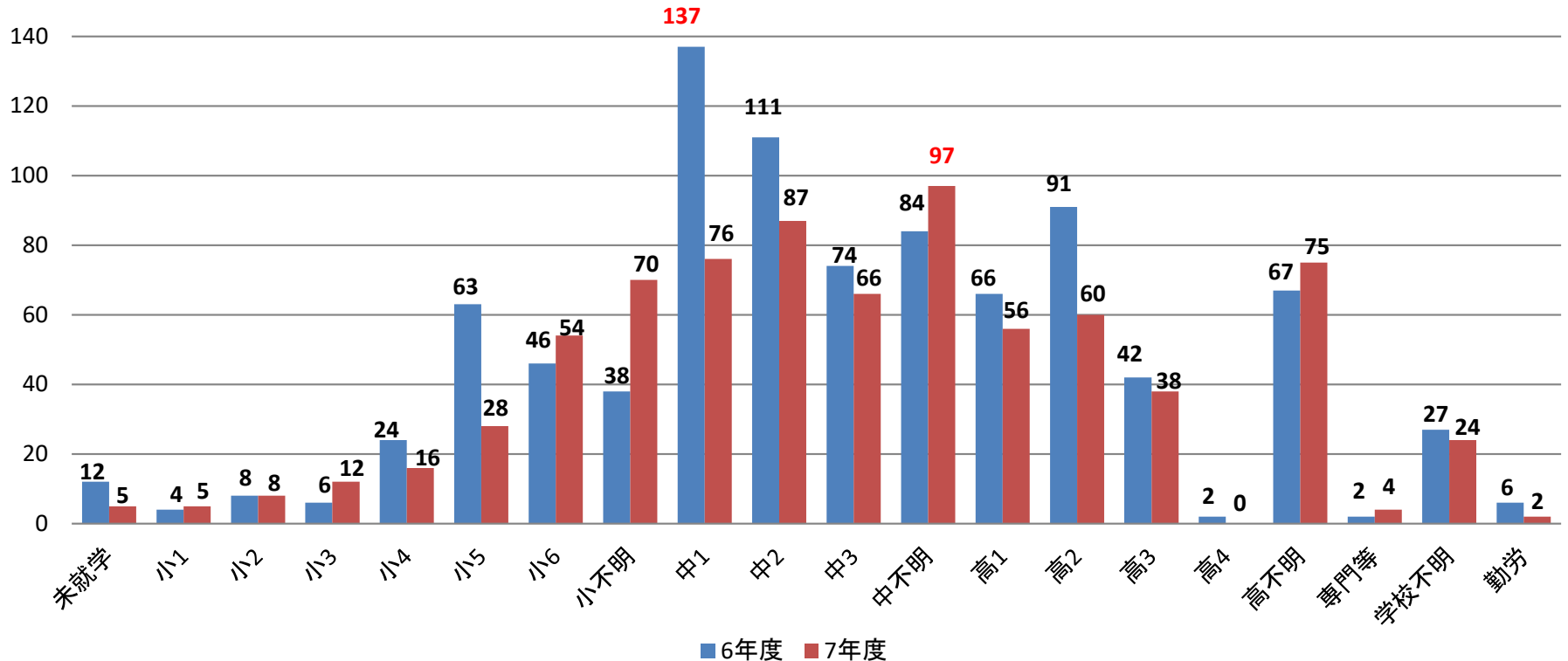
4. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる相談は783件。中学不明(97件)が最も多い。
- 小学生は、1年生(4件→5件)、3年生(6件→12件)、6年生(46件→54件)が増加し、4年生(24件→16件)、5年生(63件→28件)が減少した。
- 中学生は、1年生(137件→76件)が大幅に減少したほか、2年生(111件→87件)、3年生(74件→66件)も減少した。
- 高校生も同様に、1年生(66件→56件)、2年生(91件→60件)、3年生(42件→38件)と全体的に減少した。

※6年度と7年度において最も多い学年の件数を赤字で示した。

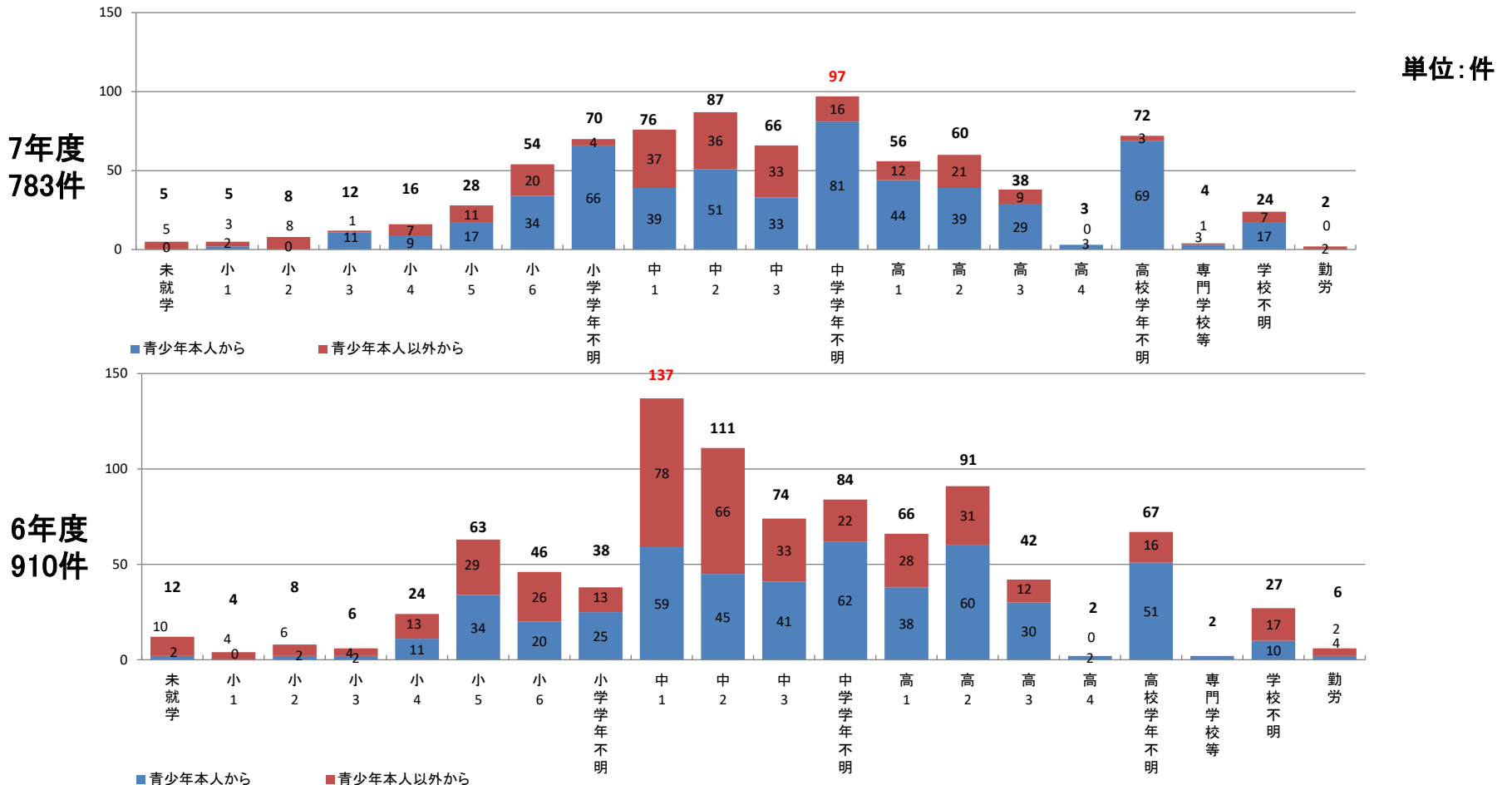
単位：件



4. 相談件数

(5) 学年別・相談者別(6年度との比較)

- 青少年にかかる相談は783件。中学学年不明(97件)が最も多く、本人からの相談も中学学年不明(81件)が最も多い。
- 6年度と比べ本人からの相談が増加したのは、小学生では1年生(0件→2件)、3年生(2件→11件)、6年生(20件→34件)、学年不明(25件→66件)、中学生では2年生(45件→51件)、学年不明(62件→81件)、高校生では1年生(38件→44件)、4年生(2件→3件)、学年不明(51件→69件)。



4. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■ 7年度の青少年にかかる相談(783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。

※各学年ごとに最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

単位:件

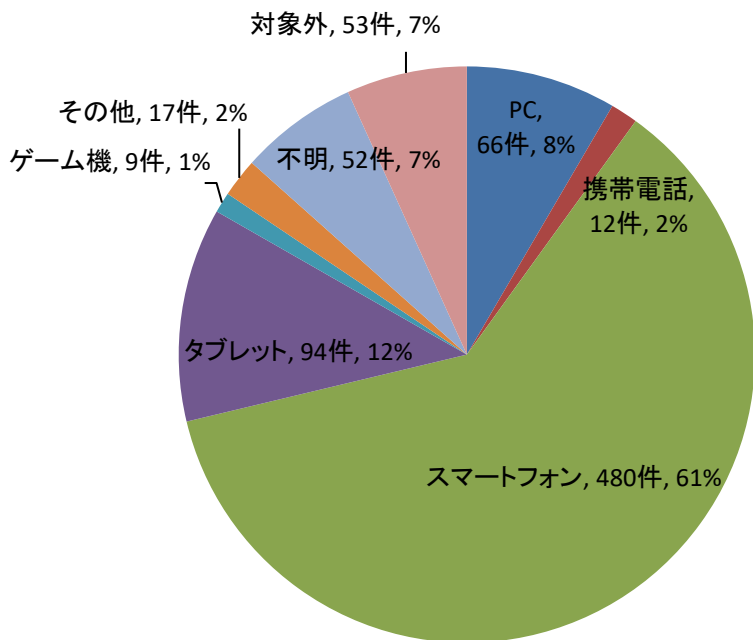
相談項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	勤労	合計	
架空請求								1		4		1							1		7	
ショッピング														2								2
ネットいじめ			1	2	1	2	8	3	4	13	8	3	3	7	5		2		1			63
迷惑メール						1	1			1												3
有害情報					1								1	4								6
著作権関連						3			3	1			2	1	2							12
依存			4		3	8	12		16	16	12	2	4	8	2		1		1			89
交友関係					2	4	7	1	10	6	8	4	6	7	3		5	1		2		66
性的トラブル						1	1	1	7	8	10	6	4	6	9		8	1		2		64
削除方法							2		6	1			9		1		11					30
料金関係		1								2			3				3					9
フィルタリング関係				1			2	1	5	5	4	3	2							2		25
取引トラブル						1					1			1	1		4					8
情報セキュリティ												1	3	1			4					9
個人情報関連	1		1	3	1		2	1	8	11	6	2	9	10	3		7	2				67
その他					1		2	1	1	1	1	2	1	2			1					13
対象外の相談	4	4	2	6	7	6	15	51	15	18	15	64	9	10	12		25			15	2	280
意味不明						2	2	10	1		1	9		1			4					30
合計	5	5	8	12	16	28	54	70	76	87	66	97	56	60	38	0	75	4	24	2	783	

5. 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(783件)の使用端末は、スマートフォン(480件、61%)が最も多い。
- スマートフォンの次にタブレット(94件、12%)が続いた。タブレットは従来は「その他」の端末に含まれていたが、7年度より新しい項目として追加した。学校から貸与された端末に関する相談が見られた。
- PC(66件、8%)もまた学校から貸与されたものが含まれており、わずかに増加傾向にある。
- ゲーム機(9件、1%)は減少傾向にあり、携帯電話(フィーチャーフォン)(12件、2%)を下回った。
- 携帯電話(フィーチャーフォン)も年々減少しているが、キッズ携帯の利用が一定数見られた。
- 「その他」(17件、2%)には、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等が含まれる。

青少年にかかる相談
783件



単位:件

使用端末	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	合計
PC	58	8				66
携帯電話	6	6				12
スマートフォン	326	147	1	4	2	480
タブレット	69	25				94
ゲーム機	5	4				9
その他	6	11				17
不明	39	10	1	1	1	52
対象外	40	10	2		1	53
合計	549	221	4	5	4	783

5. 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(783件)では、スマートフォンでの依存(58件)が最も多い。次にスマートフォンでの性的トラブル(53件)、スマートフォンでの個人情報関連(48件)となった(対象外の相談を除く)。
- PCに関しても同様に、依存(4件)が最も多い(対象外の相談を除く)。
- 今回から新項目として追加したタブレットに関しても依存(12件)が最も多く(対象外の相談を除く)、学校から貸与されたPCやタブレットにおいても長時間利用の問題が起きていると推定される。

※端末ごとに最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

単位: 件

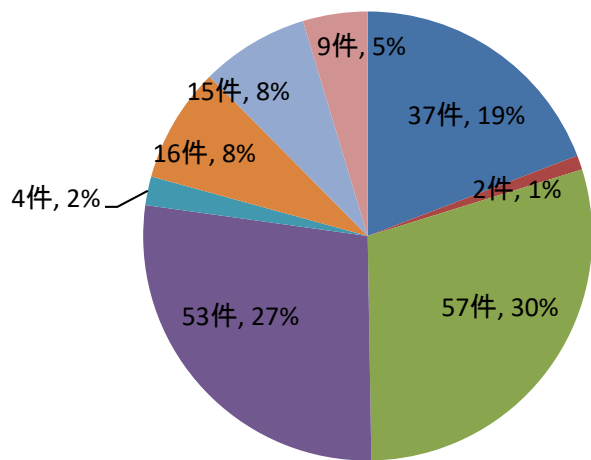
内容項目	PC	携帯電話	スマートフォン	タブレット	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	合計
架空請求			5	2					7
ショッピング			2						2
ネットいじめ	2		42	7	1	2	9		63
迷惑メール			2				1		3
有害情報			6						6
著作権関連	1		9	1			1		12
依存	4		58	12	4	10	1		89
交友関係	1	2	45	4	3	2	9		66
性的トラブル		1	53	2			8		64
削除方法	1		25				4		30
料金関係			9						9
フィルタリング関係	1		16	6			2		25
取引トラブル			6		1		1		8
情報セキュリティ			8				1		9
個人情報関連	2	1	48	8			8		67
その他	1		2	3			7		13
対象外の相談	52	8	136	41		2		41	280
意味不明	1		8	8		1		12	30
合計	66	12	480	94	9	17	52	53	783

5. 使用端末

(3) 学職別使用端末

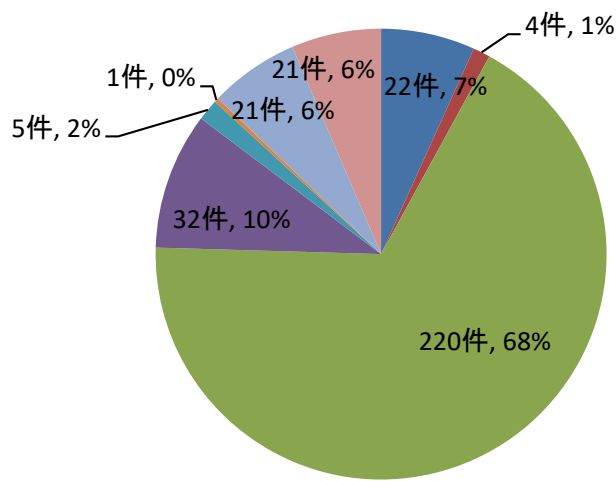
- 学職別においてもスマートフォンの割合が最も多く、小学生(57件、30%)、中学生(220件、68%)、高校生(188件、82%)であった。
- 小学生では、中学生・高校生と比べてスマートフォンの割合が少なく、タブレット(53件、28%)、PC(37件、19%)の割合が多いのが特徴的である。
- 中学生でも同様に、スマートフォンの次にタブレット(32件、10%)、PC(22件、7%)と続いた。割合は非常に少ないが、ゲーム機(5件、2%)がわずかに小学生・高校生を上回った。
- 高校生では、スマートフォンの割合が80%を超え、それ以外の割合は極めて少ない。

小学生にかかる相談
193件



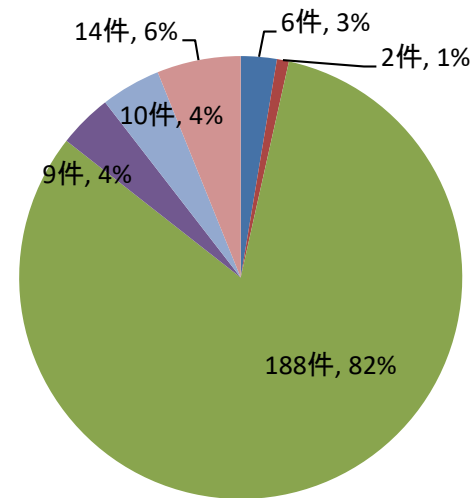
■ PC	■ 携帯電話
■ スマートフォン	■ タブレット
■ ゲーム機	■ その他
■ 不明	■ 対象外

中学生にかかる相談
326件



■ PC	■ 携帯電話
■ スマートフォン	■ タブレット
■ ゲーム機	■ その他
■ 不明	■ 対象外

高校生にかかる相談
229件



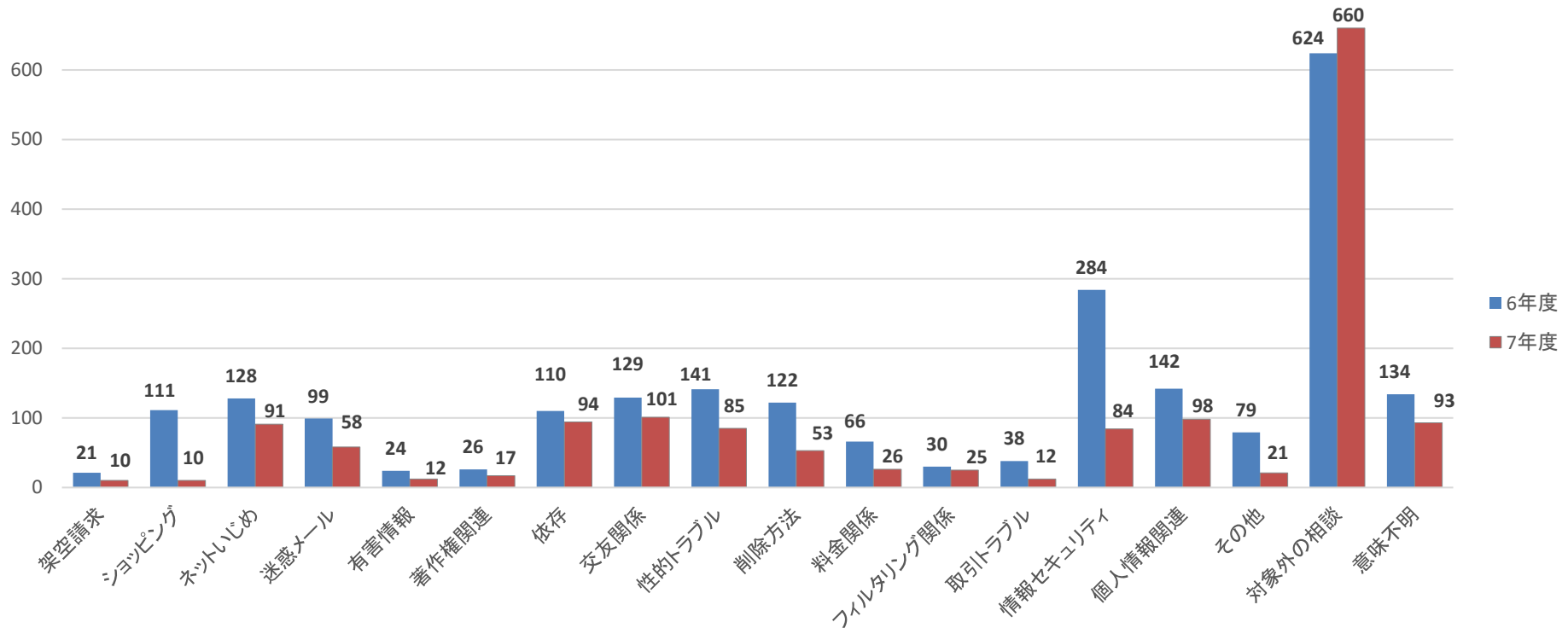
■ PC	■ 携帯電話
■ スマートフォン	■ タブレット
■ ゲーム機	■ その他
■ 不明	■ 対象外

6. 相談内容

(1) 全体(6年度との比較)

- 7年度の相談件数(1,550件)は6年度(2,308件)と比べ約32%減少した。
- 対象外の相談を除き最も多かったのは交友関係(101件)だが、件数は6年度と比べ約22%減少した。
- 交友関係の次に、個人情報関連(142件→98件)、依存(110件→94件)、ネットいじめ(128件→91件)と続いたが、いずれも件数は減少した。
- 全体的に減少しているが、特に、ショッピング(111件→10件)、情報セキュリティ(284件→84件)が大幅に減少した。

単位:件



6. 相談内容

(2) 小学生にかかる相談・相談者別

- 小学生にかかる相談(193件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
 - 7年度、小学生全体では依存(27件、14%)の相談が最も多く、そのすべてが保護者からの相談であった。保護者からの相談においても依存(27件、51%)が最も多かった(対象外の相談を除く)。
 - 本人からの相談ではネットいじめ(14件、10%)が最も多かった(対象外の相談を除く)。
- ※相談者ごとに最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

7年度 193件

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
小学生全体 (193件)	1件 (1%)	-	17件 (9%)	2件 (1%)	1件 (1%)	3件 (2%)	27件 (14%)	14件 (7%)	3件 (2%)	2件 (1%)	1件 (1%)	4件 (2%)	1件 (1%)	-	8件 (4%)	4件 (2%)	91件 (47%)	14件 (7%)
小学生本人 (139件)	1件 (1%)	-	14件 (10%)	1件 (1%)	-	3件 (2%)	-	12件 (9%)	1件 (1%)	-	-	-	1件 (1%)	-	5件 (4%)	2件 (1%)	85件 (61%)	14件 (10%)
小学生保護者 (53件)	-	-	3件 (6%)	1件 (2%)	1件 (2%)	-	27件 (51%)	2件 (4%)	2件 (4%)	2件 (4%)	1件 (2%)	4件 (8%)	-	-	3件 (6%)	1件 (2%)	6件 (11%)	-
小学生学校職員 (0件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小学生職場職員 (1件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (100%)	-	-
小学生その他 (0件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

6. 相談内容

(3) 小学生(6年度との比較)

- 7年度の小学生にかかる相談(193件)は、6年度(189件)と比べ約2%増加した。最も多かったのは依存(17件、9%→27件、14%)であり、6年度と比べ件数、割合ともに増加した(対象外の相談を除く)。
- 架空請求(0件、0%→1件、1%)、ネットいじめ(16件、8%→17件、9%)、取引トラブル(0件、0%→1件、1%)がわずかに増加した。
- 減少した項目は主に、有害情報(6件、3%→1件、1%)、性的トラブル(8件、4%→3件、2%)、削除方法(11件、6%→2件、1%)、料金関係(6件、3%→1件、1%)、情報セキュリティ(6件、3%→0件、0%)、個人情報関連(15件、8%→8件、4%)、その他(11件、6%→4件、2%)である。

※6年度と7年度においてそれぞれ最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

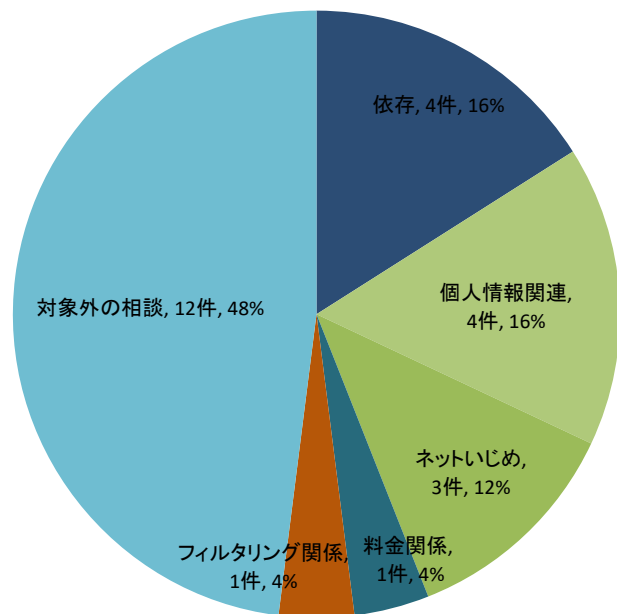
	架空請求	ショッピング	ネットいじめ	迷惑メール	有害情報	著作権関連	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
7年度 (193件)	1件 (1%)	-	17件 (9%)	2件 (1%)	1件 (1%)	3件 (2%)	27件 (14%)	14件 (7%)	3件 (2%)	2件 (1%)	1件 (1%)	4件 (2%)	1件 (1%)	-	8件 (4%)	4件 (2%)	91件 (47%)	14件 (7%)
6年度 (189件)	-	-	16件 (8%)	3件 (2%)	6件 (3%)	3件 (2%)	17件 (9%)	17件 (9%)	8件 (4%)	11件 (6%)	6件 (3%)	7件 (4%)	-	6件 (3%)	15件 (8%)	11件 (6%)	57件 (30%)	6件 (3%)

6. 相談内容

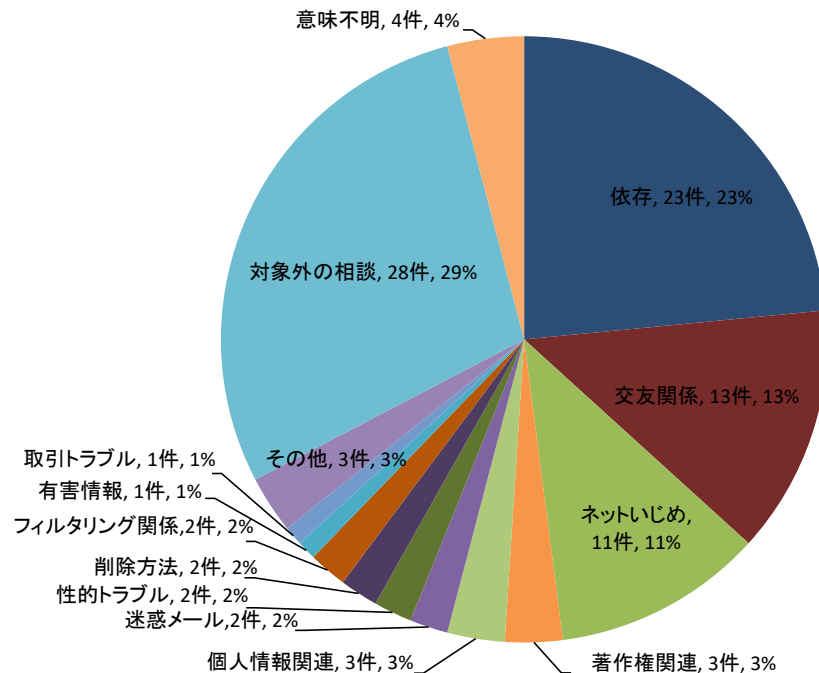
(4) 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談193件のうち、1～3年生にかかる相談は25件、4～6年生にかかる相談は98件、学年不明は70件で、4～6年生が約半数を占めている。
- 1～3年生にかかる相談は25件と少ないが、依存(4件、16%)、個人情報関連(4件、16%)、ネットいじめ(3件、12%)など高学年と同様の相談が見られた。
- 4～6年生にかかる相談においても、依存(23件、23%)が最も多く、インターネットの長時間利用に悩む保護者からの相談が増える。次に交友関係(13件、13%)、ネットいじめ(11件、11%)と続き、中高生と同様にSNSをきっかけとしたコミュニケーショントラブルや書き込みトラブルも多く含まれている。

1年～3年
25件



4年～6年
98件



6. 相談内容

(5) 中学生にかかる相談・相談者別

- 中学生にかかる相談(326件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 7年度、中学生全体では依存(46件、14%)の相談が最も多く、そのすべてが保護者からの相談であった(対象外の相談を除く)。
- 中学生本人からの相談では交友関係(24件、12%)が最も多かった(対象外の相談を除く)。

※相談者ごとに最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

7年度 326件

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
中学生全体 (326件)	5件 (2%)	-	28件 (9%)	1件 (0%)	-	4件 (1%)	46件 (14%)	28件 (9%)	31件 (10%)	7件 (2%)	2件 (1%)	17件 (5%)	1件 (0%)	1件 (0%)	27件 (8%)	5件 (2%)	112件 (34%)	11件 (3%)
中学生本人 (204件)	5件 (2%)	-	17件 (8%)	-	-	2件 (1%)	-	24件 (12%)	11件 (5%)	4件 (2%)	-	2件 (1%)	1件 (0%)	-	21件 (10%)	2件 (1%)	104件 (51%)	11件 (5%)
中学生保護者 (115件)	-	-	11件 (10%)	1件 (1%)	-	2件 (2%)	46件 (40%)	4件 (3%)	19件 (17%)	3件 (3%)	1件 (1%)	14件 (12%)	-	1件 (1%)	5件 (4%)	2件 (2%)	6件 (5%)	-
中学生学校職員 (2件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (50%)	1件 (50%)	-
中学生職場職員 (2件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (50%)	1件 (50%)	-	-	-	-	-	-
中学生その他 (3件)	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (33%)	-	-	-	-	-	1件 (33%)	-	1件 (33%)	-

6. 相談内容

(6) 中学生(6年度との比較)

- 7年度の中学生にかかる相談(326件)は、6年度(406件)と比べ約20%減少した。最も多かったのは依存(57件、14%→46件、14%)である(対象外の相談を除く)。6年度最も多かった性的トラブル(69件、17%→31件、10%)は件数、割合ともに大幅に減少した。
- 個人情報関連(19件、5%→27件、8%)のみ件数、割合ともに増加した。
- 削除方法(20件、5%→7件、2%)、情報セキュリティ(15件、4%→1件、0%)などの項目が件数、割合ともに大幅に減少した。

※6年度と7年度においてそれぞれ最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
7年度 (326件)	5件 (2%)	-	28件 (9%)	1件 (0%)	-	4件 (1%)	46件 (14%)	28件 (9%)	31件 (10%)	7件 (2%)	2件 (1%)	17件 (5%)	1件 (0%)	1件 (0%)	27件 (8%)	5件 (2%)	112件 (34%)	11件 (3%)
6年度 (406件)	6件 (1%)	3件 (1%)	40件 (10%)	2件 (0%)	2件 (0%)	4件 (1%)	57件 (14%)	49件 (12%)	69件 (17%)	20件 (5%)	5件 (1%)	19件 (5%)	3件 (1%)	15件 (4%)	19件 (5%)	12件 (3%)	72件 (18%)	9件 (2%)

6. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別

- 高校生にかかる相談(229件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 7年度、高校生全体では個人情報関連(28件、12%)の相談が最も多かった(対象外の相談を除く)。
- 高校生本人でも個人情報関連(25件、14%)の相談が最も多かった(対象外の相談を除く)。

※相談者ごとに最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

7年度 229件

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
高校生全体 (229件)	-	2件 (1%)	17件 (7%)	-	5件 (2%)	5件 (2%)	15件 (7%)	21件 (9%)	27件 (12%)	21件 (9%)	6件 (3%)	2件 (1%)	6件 (3%)	9件 (4%)	28件 (12%)	4件 (2%)	56件 (24%)	5件 (2%)
高校生本人 (184件)	-	2件 (1%)	8件 (4%)	-	5件 (3%)	5件 (3%)	4件 (2%)	18件 (10%)	20件 (11%)	19件 (10%)	4件 (2%)	1件 (1%)	6件 (3%)	8件 (4%)	25件 (14%)	2件 (1%)	52件 (28%)	5件 (3%)
高校生保護者 (41件)	-	-	9件 (22%)	-	-	-	11件 (27%)	3件 (7%)	4件 (10%)	2件 (5%)	2件 (5%)	1件 (2%)	-	-	3件 (7%)	2件 (5%)	4件 (10%)	-
高校生学校職員 (1件)	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高校生職場職員 (2件)	-	-	-	-	-	-	-	-	2件 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高校生その他 (1件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (100%)	-	-	-	-

6. 相談内容

(8) 高校生(6年度との比較)

- 7年度の高校生にかかる相談(229件)は、6年度(268件)と比べ約15%減少した。最も多かったのは個人情報関連(20件、7%→28件、12%)であり、件数、割合ともに増加した。
- 個人情報関連以外で増加した項目は著作権関連(4件、1%→5件、2%)、料金関係(5件、2%→6件、3%)である。
- 減少した項目は主に、架空請求(4件、1%→0件、0%)、ショッピング(5件、2%→2件、1%)、依存(21件、8%→15件、7%)、性的トラブル(37件、14%→27件、12%)、情報セキュリティ(14件、5%→9件、4%)などである。

※6年度と7年度においてそれぞれ最も件数の多い相談を赤字で示した(対象外の相談を除く)。

	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	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
7年度 (229件)	-	2件 (1%)	17件 (7%)	-	5件 (2%)	5件 (2%)	15件 (7%)	21件 (9%)	27件 (12%)	21件 (9%)	6件 (3%)	2件 (1%)	6件 (3%)	9件 (4%)	28件 (12%)	4件 (2%)	56件 (24%)	5件 (2%)
6年度 (268件)	4件 (1%)	5件 (2%)	19件 (7%)	-	7件 (3%)	4件 (1%)	21件 (8%)	23件 (9%)	37件 (14%)	21件 (8%)	5件 (2%)	4件 (1%)	5件 (2%)	14件 (5%)	20件 (7%)	10件 (4%)	56件 (21%)	13件 (5%)

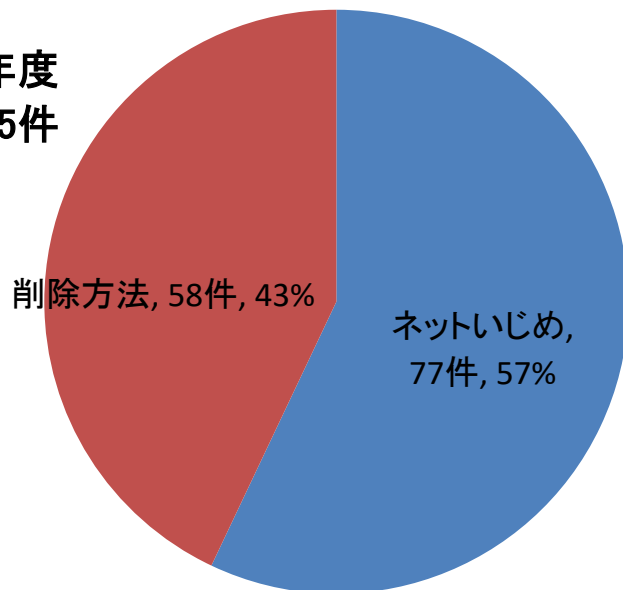
7. 主な相談の概要

(1) ネット上の書き込みトラブル

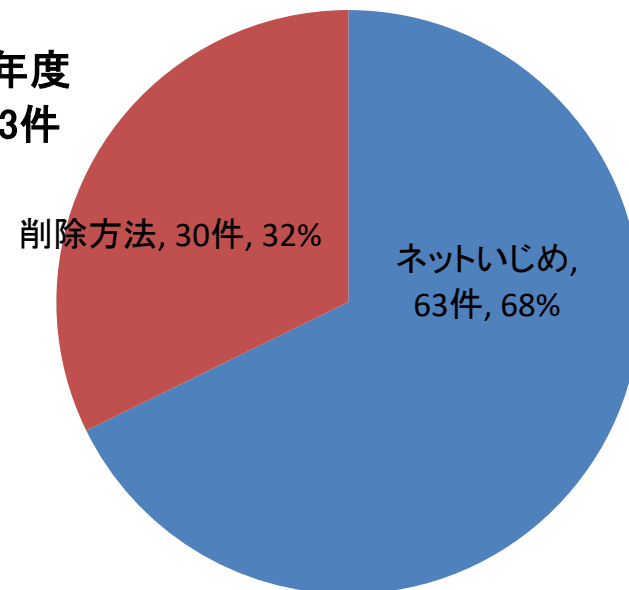
(ア) 青少年にかかる相談・内容別(6年度との比較)

- 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。
- ネットいじめ(77件、57%→63件、68%)は、件数は減少、割合は増加した。削除方法(58件、43%→30件、32%)は、件数、割合ともに減少した。
- SNSは誰でも気軽に情報発信ができるサービスであり、青少年にも人気があるが、軽い気持ちで投稿した結果、何らかのトラブルになる相談が後を絶たない。

6年度
135件



7年度
93件

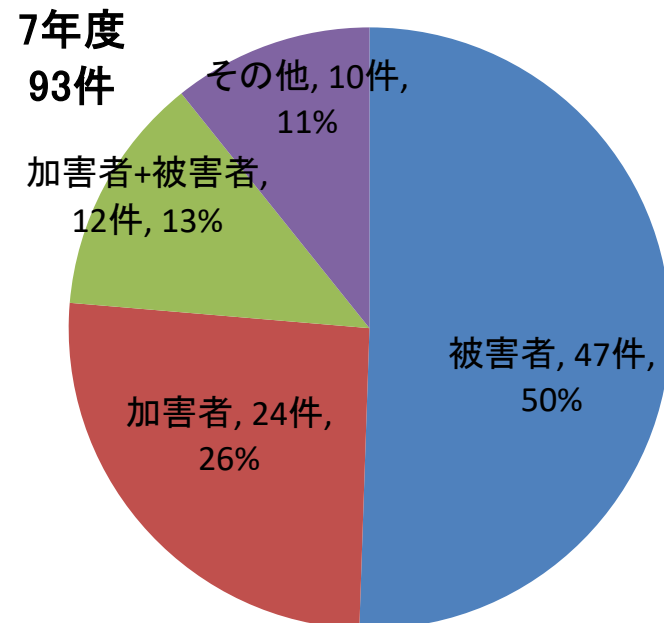
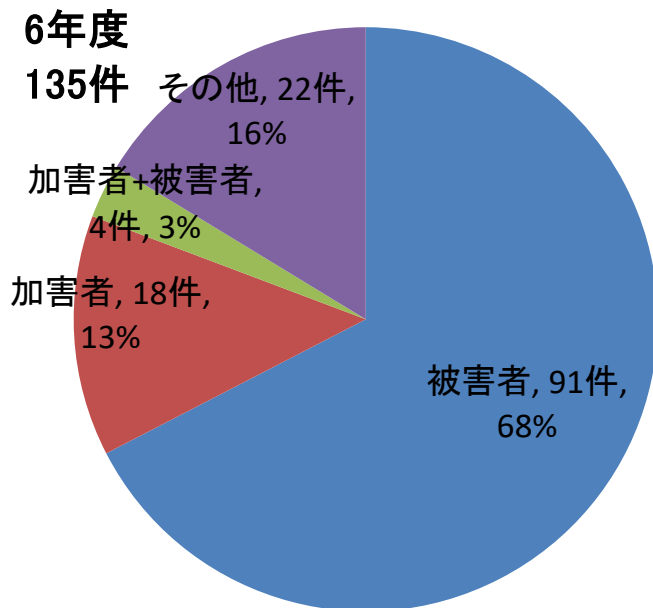


7. 主な相談の概要

(1) ネット上の書き込みトラブル

(イ) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(6年度との比較)

- 6年度(135件)と7年度(93件)の被害・加害の割合を比較すると、加害者、加害者+被害者が増加し、それ以外は減少している。
- 6年度との比較では、被害者からの相談(91件、68%→47件、50%)が件数、割合ともに減少し、加害者からの相談(18件、13%→24件、26%)、加害者+被害者からの相談(4件、3%→12件、13%)は件数、割合ともに増加している。
- 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多かった。

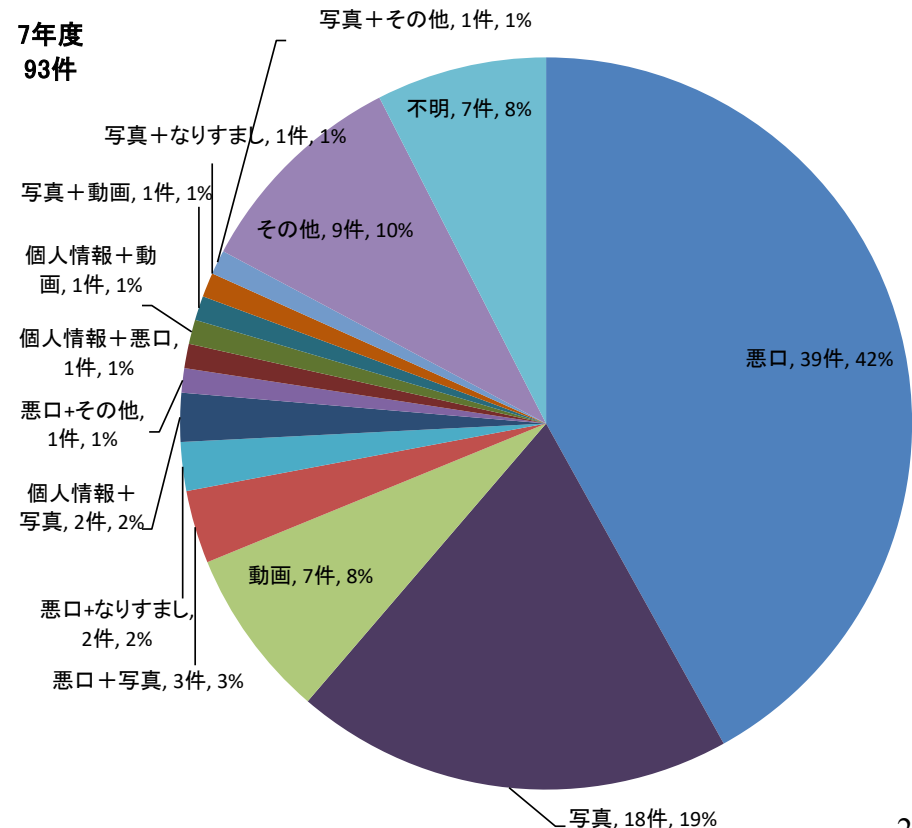
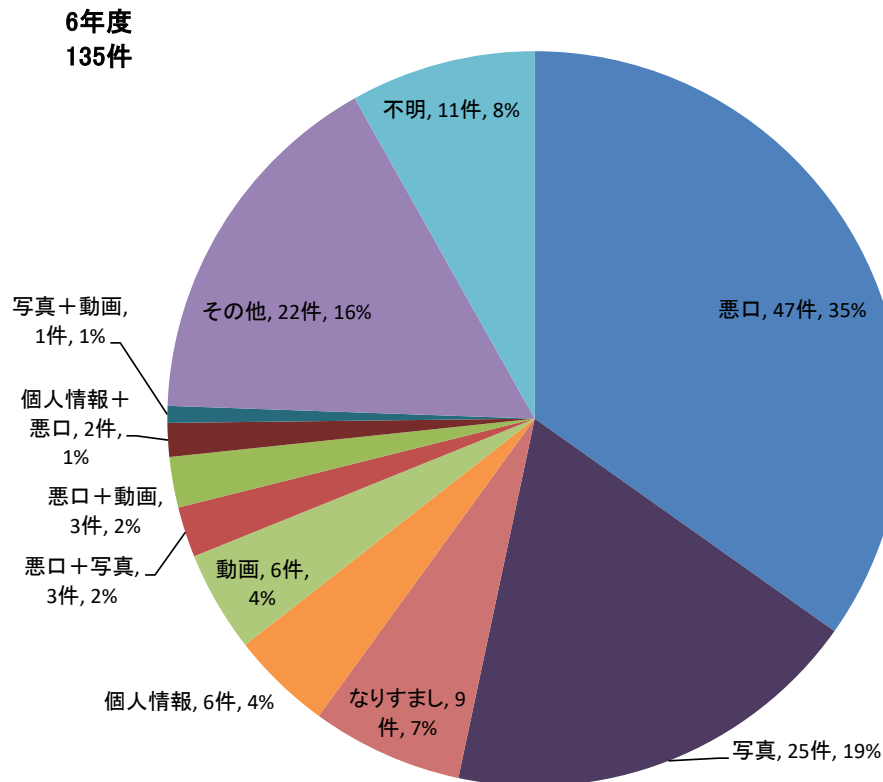


7. 主な相談の概要

(1) ネット上の書き込みトラブル

(ウ) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(6年度との比較)

- 7年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(93件)において書き込みの内容を分類したところ、最も多かったのは、6年度同様に悪口(39件、42%)で約4割を占めた。
- 6年度(135件)との比較では、主に動画(6件、4%→7件、8%)が増加し、6年度で0件だったものは、悪口+その他(1件)、悪口+なりすまし(2件)、個人情報+写真(2件)、個人情報+動画(1件)、写真+なりすまし(1件)、写真+その他(1件)であった
- 6年度(135件)、悪口+動画(3件)、個人情報(6件)、なりすまし(9件)が、7年度では0件であった。

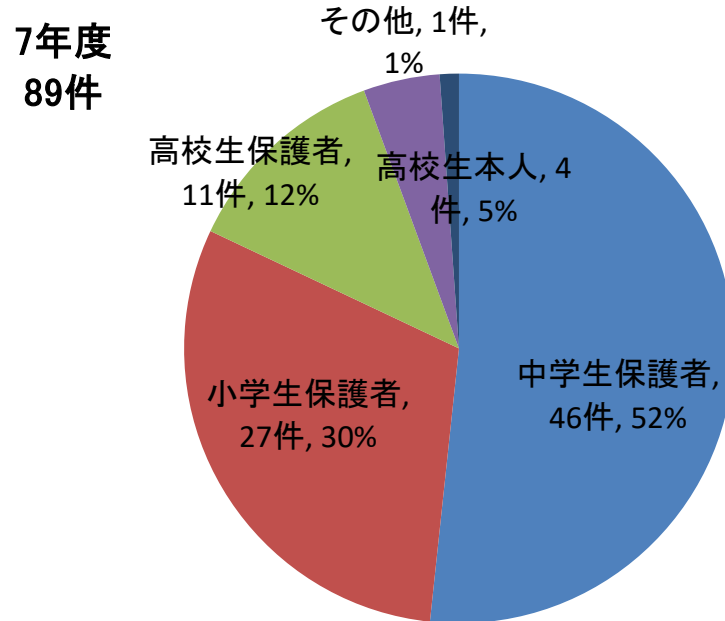
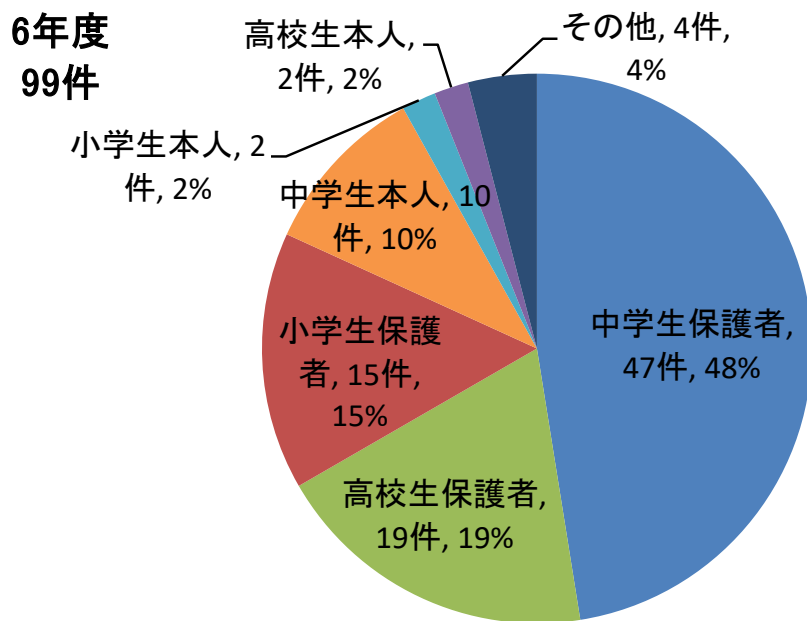


7. 主な相談の概要

(2) 依存

(ア) 青少年にかかる相談・相談者別(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる依存の相談(89件)は、6年度(99件)と比較すると減少した。
- 最も多いのが6年度同様に中学生保護者(46件、52%)からの相談であった。
- 7年度の相談のうち、青少年本人からの相談が4件、保護者等からの相談が84件、その他1件となっている。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、家族が精神的な苦しみを訴える相談が多い。
- 6年度との比較では本人からの相談が減少(14件→4件)した。



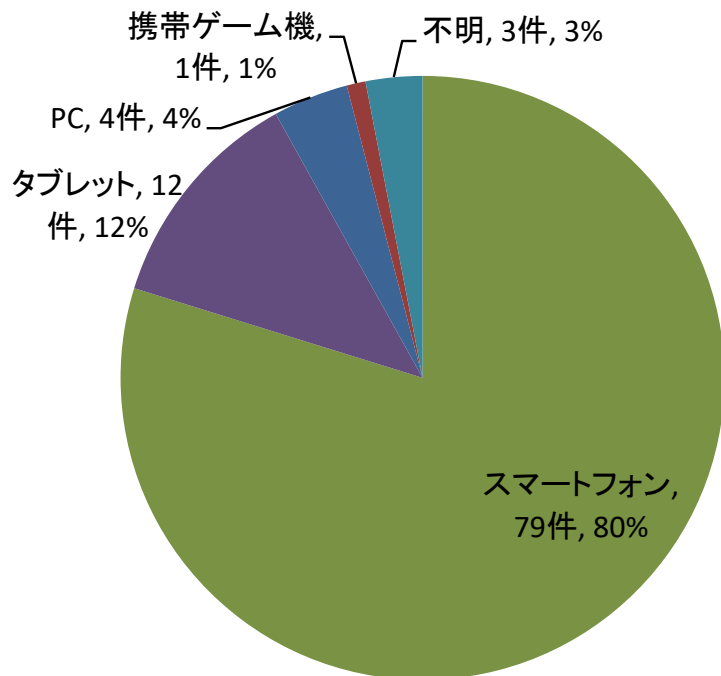
7. 主な相談の概要

(2) 依存

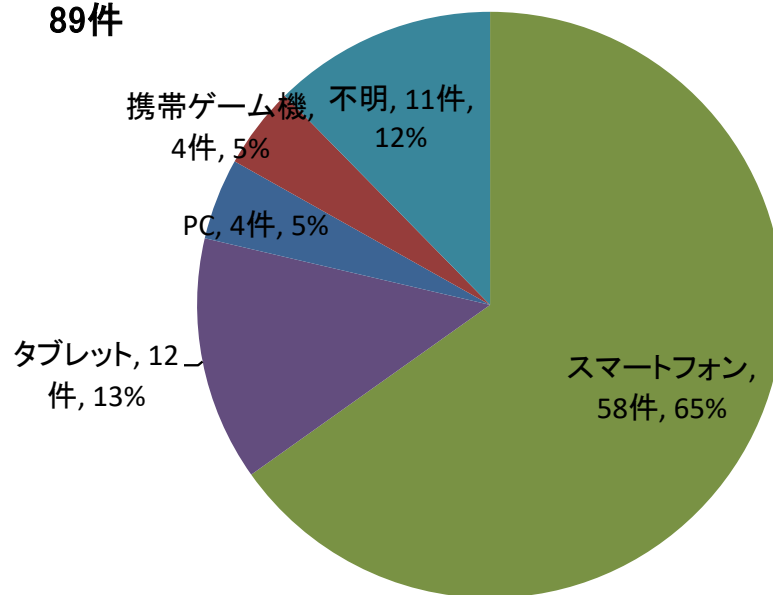
(イ) 青少年にかかる相談・依存している端末別(6年度との比較)

- 依存にかかる端末は、スマートフォン(58件、65%)が最も多い。
- 6年度と比較すると、スマートフォン(79件、80%→58件、65%)は件数、割合ともに減少、タブレット(12件、12%→12件、13%)は件数は同数、割合は増加している。
- 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、自室に1人で自由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。

6年度
99件



7年度
89件

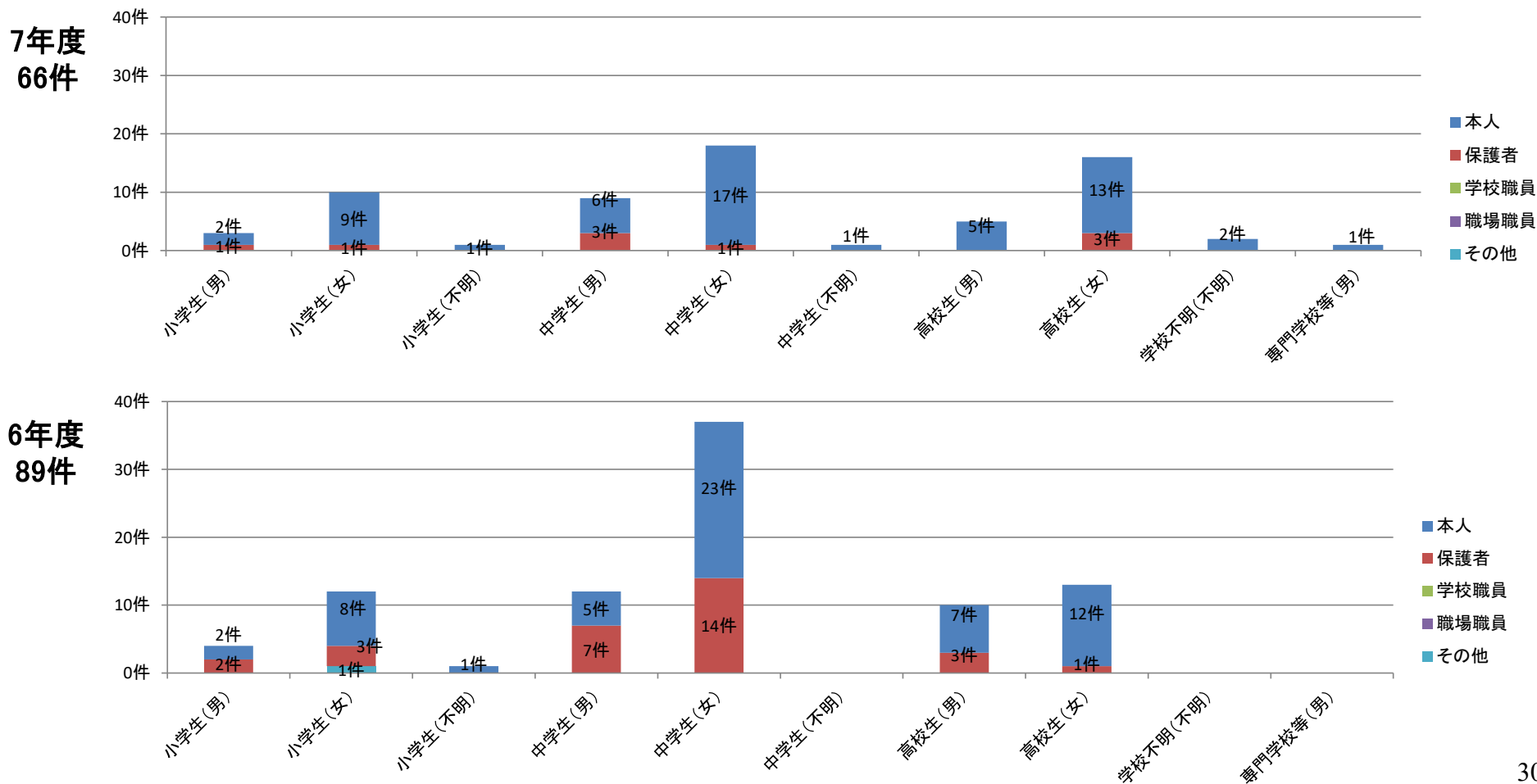


7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

(ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる交友関係の相談は66件であった。
- 6年度(89件)同様に当事者は中学生女子(18件)が最も多く、次いで高校生女子(16件)であった。
- 男女別比較でも6年度同様に、男子(18件)より圧倒的に女子(44件)が多い。
- 6年度との比較では、主に高校生女子(13件→16件)が微増、中学生女子(37件→18件)は半減した。



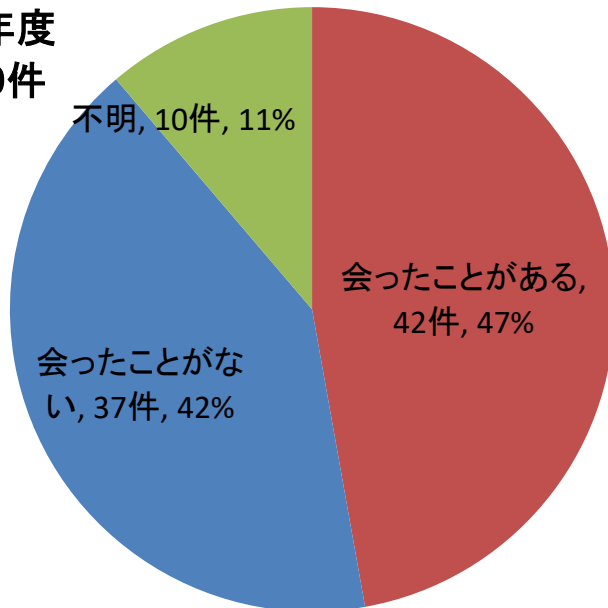
7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

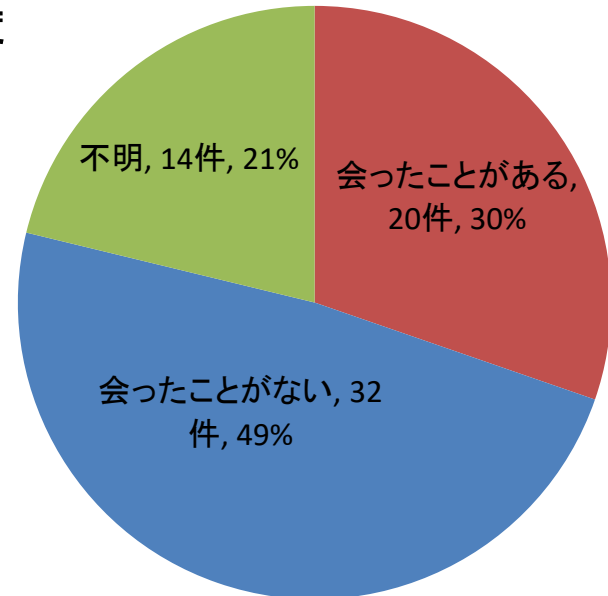
(イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(6年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(66件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、20件、30%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。
- 6年度(89件)との比較では、「相手と会ったことがある」(42件、47%→20件、30%)は、件数、割合ともに減少、「相手と会ったことがない」(37件、42%→32件、49%)は、件数は減少、割合は増加している。
- ネットで知り合った相手に写真などの個人情報を要求され渡してしまい、不安から相談するケースも多い。

6年度
89件



7年度
66件

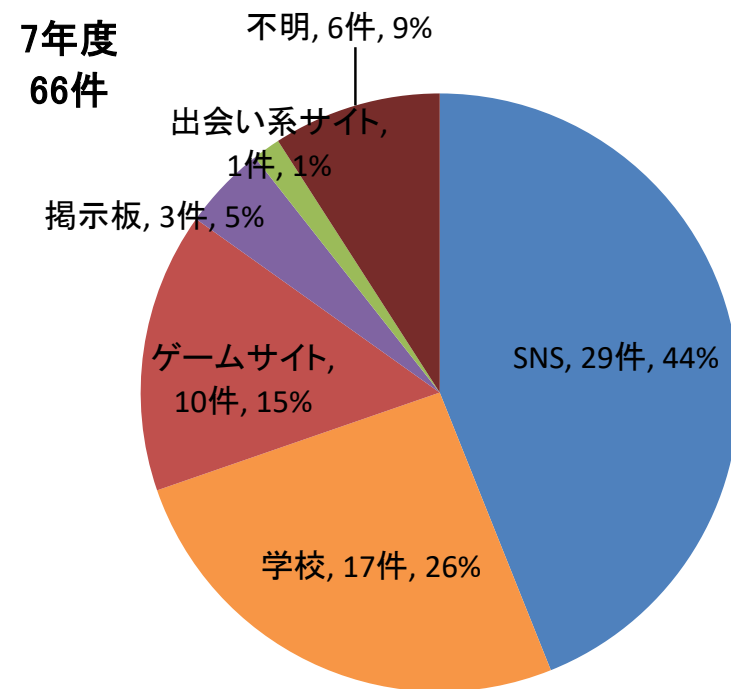
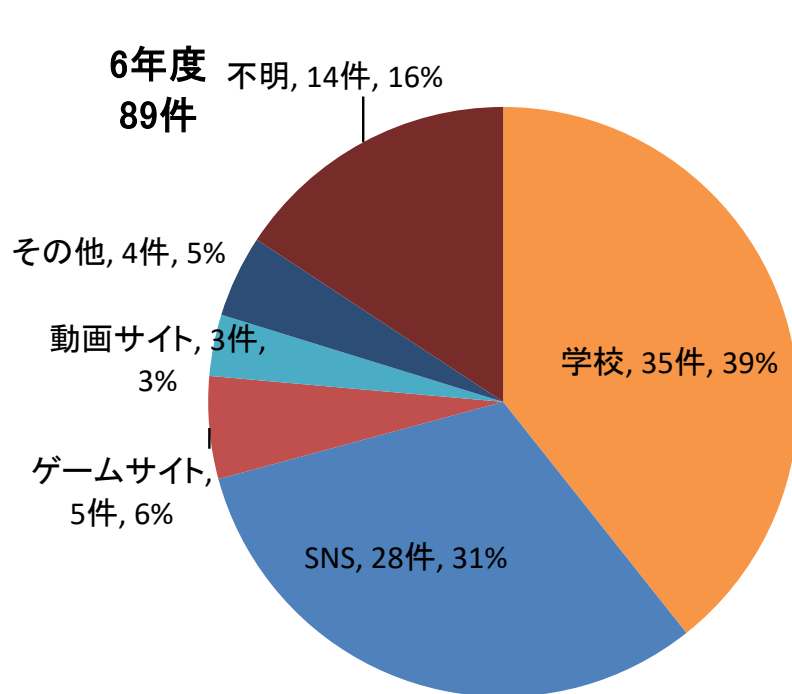


7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

(ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(6年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(66件)において、知り合ったきっかけは、SNS(29件、44%)が最も多く、次に学校(17件、26%)であった。
- 6年度との比較では、SNS(28件、31%→29件、44%)、ゲームサイト(5件、6%→10件、15%)が件数、割合ともに増加し、学校(35件、39%→17件、26%)は件数、割合ともに減少した。
- インターネットを通じて知り合った人との関係についての悩みが増加している。
- 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。

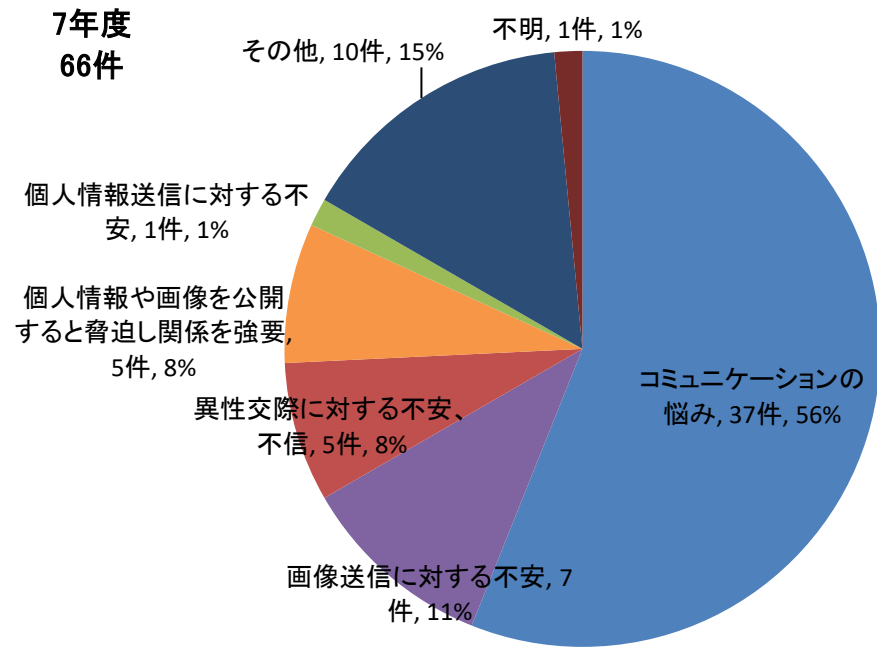
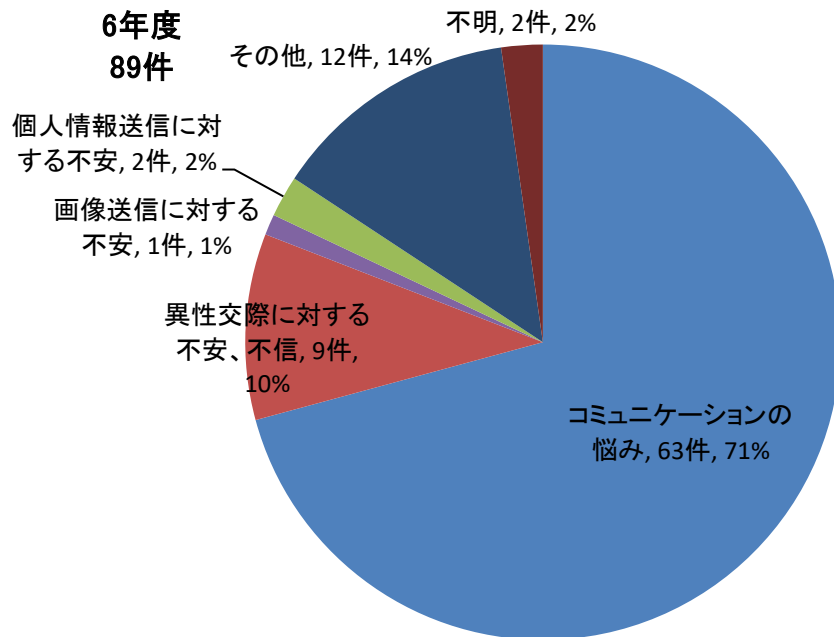


7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

(エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(6年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(66件)の内容別は、コミュニケーションの悩み(37件、56%)が半数以上を占め、次に、画像送信に対する不安(7件、11%)となった。
- 6年度(89件)との比較では、コミュニケーションの悩み(63件、71%→37件、56%)、異性交際に対する不安、不信(9件、10%→5件、8%)は件数、割合ともに減少し、画像送信に対する不安(1件、1%→7件、11%)、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(0件、0%→5件、8%)は件数、割合ともに増加した。
- その他については、特定のサービスを利用したいと話しているが、利用させて問題がないか等の相談であった。



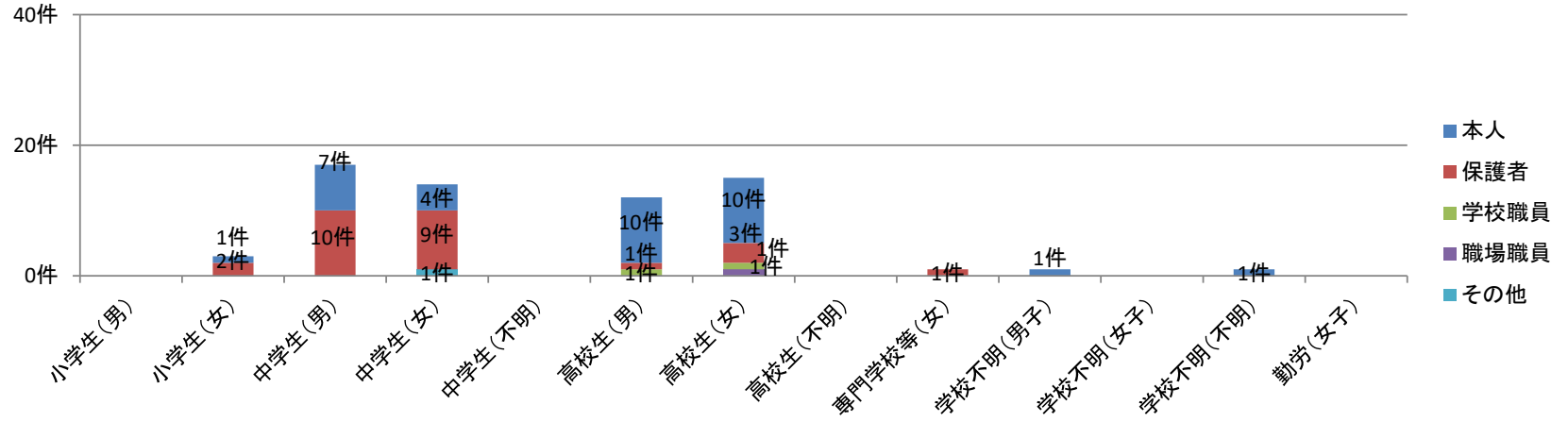
7. 主な相談の概要

(4) 性的トラブル

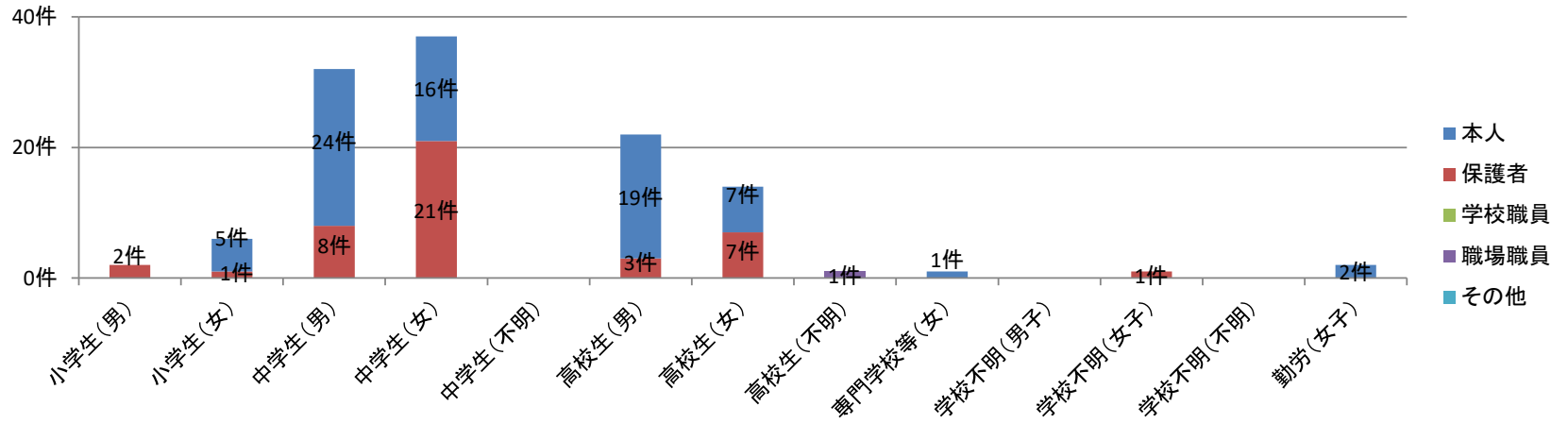
(ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる性的トラブルは64件であった。
- 当事者は中学生男子(17件)が最も多く、次いで高校生女子(15件)であった。
- 6年度から相談件数が約5割減少したが、高校生女子の件数は増加している。
- 男女別では6年度同様に男子(30件)より女子(33件)が多いが、その差は縮まった。(6年度、男子(56件)、女子(61件))

7年度
64件



6年度
118件



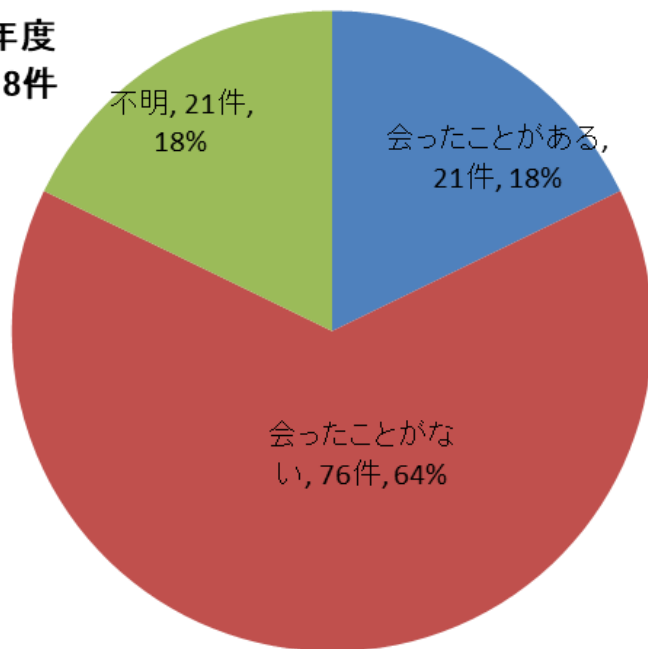
7. 主な相談の概要

(4) 性的トラブル

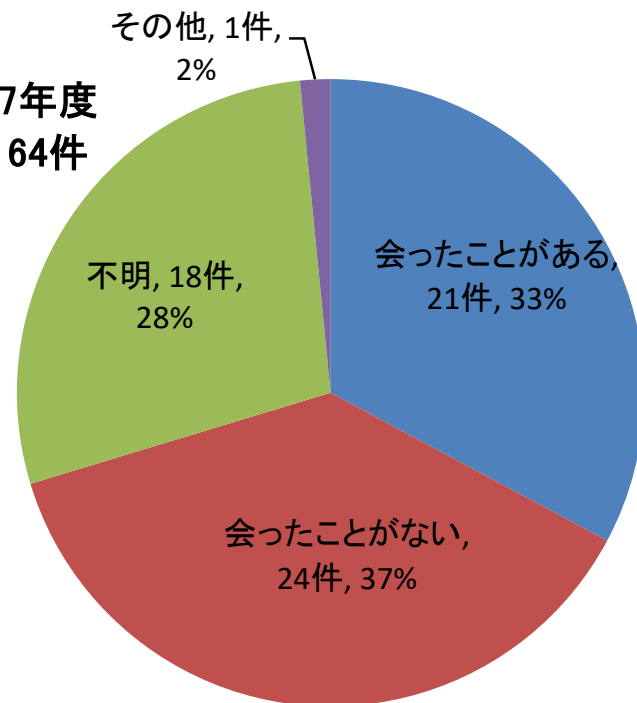
(イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(6年度との比較)

- 青少年にかかる性的トラブルの相談(64件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、21件、33%であった。
- 6年度との比較では、「相手と会ったことがある」(21件、18%→ 21件、33%)は、件数は同数、割合は増加し、「相手と会ったことがない」(76件、64%→ 24件、37%)は、件数、割合ともに減少した。
- インターネットは、共通の話題や価値観を持つ相手とすぐに出会えることができるが、相手はそれを性的な関係への口実として利用している場合がある。

6年度
118件



7年度
64件

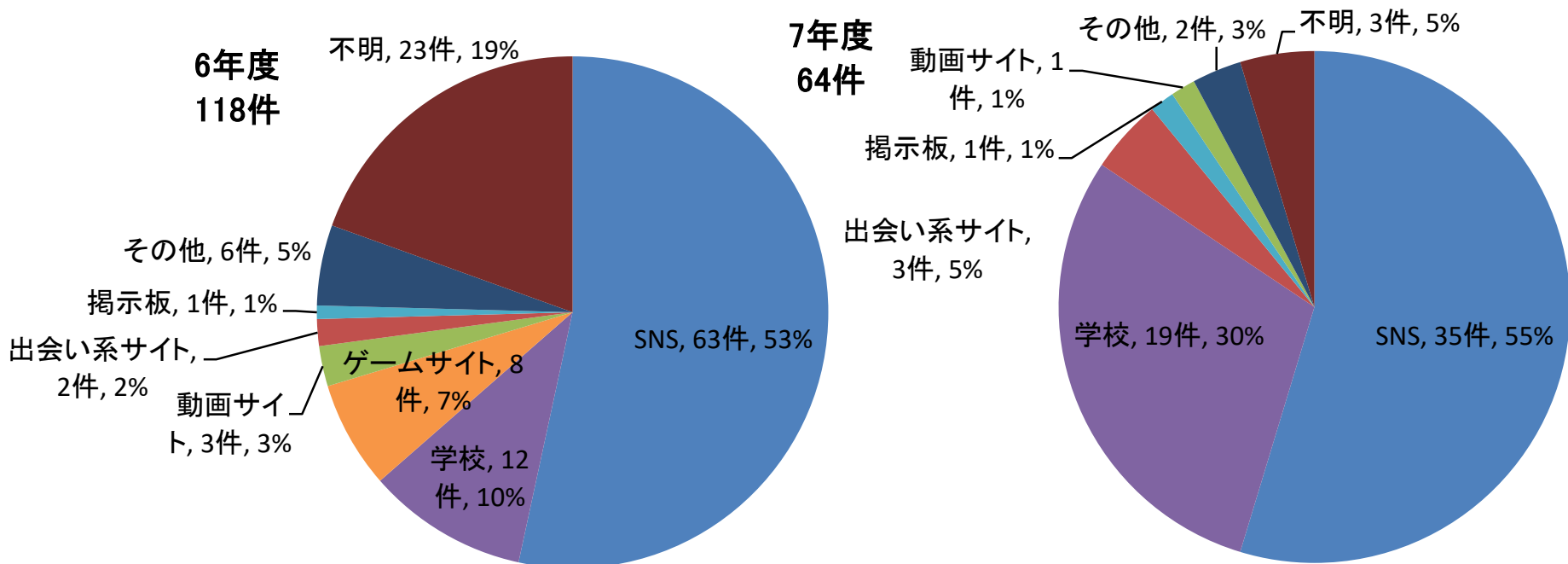


7. 主な相談の概要

(4) 性的トラブル

(ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(6年度との比較)

- 7年度の青少年の性的トラブルの相談(64件)において、知り合ったきっかけは、6年度同様にSNS(35件、55%)が最も多かった。
- 6年度との比較では、知り合ったきっかけにおいて、学校(12件、10%→19件、30%)が件数、割合ともに増加している。

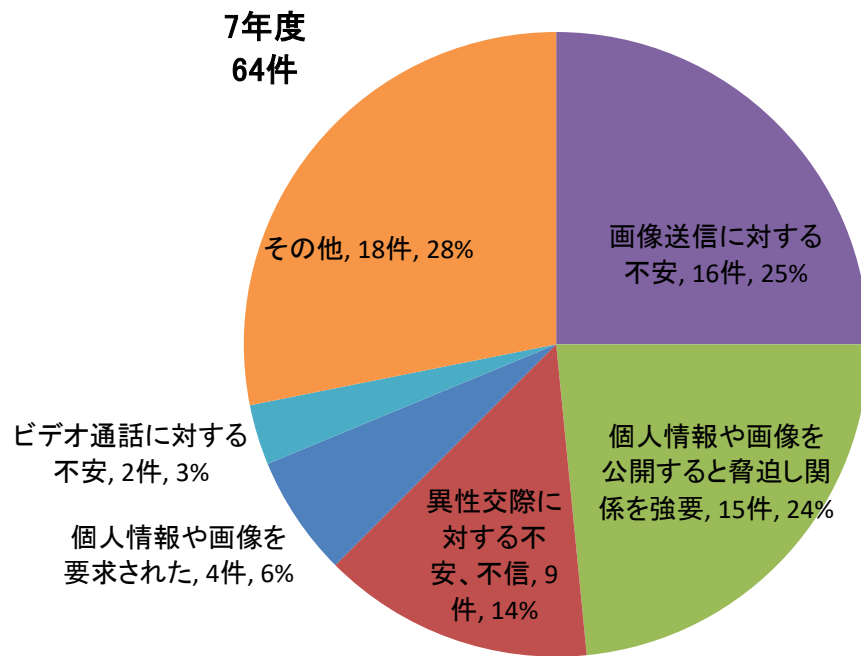
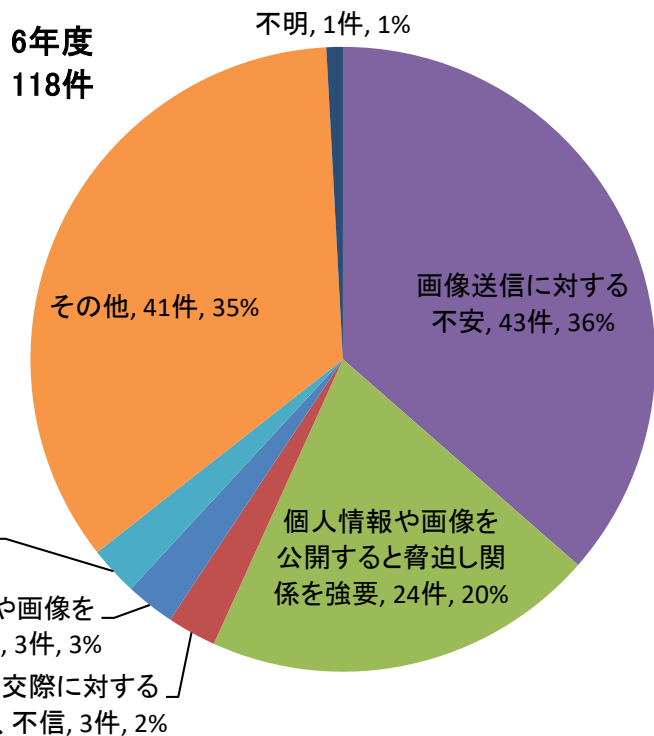


7. 主な相談の概要

(4) 性的トラブル

(エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる性的トラブル(64件)を内容別に見ると、6年度同様に画像送信に対する不安(16件、25%)が最も多く、次に個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(15件、24%)となった。
- 6年度との比較では、その他、不明以外では異性交際に対する不安、不信(3件、2%→9件、14%)、個人情報や画像を要求された(3件、3%→4件、6%)が件数、割合ともに増加している。
- その他のトラブルの具体例としては、加害者側の相談(性的な画像を求めた等)であった。

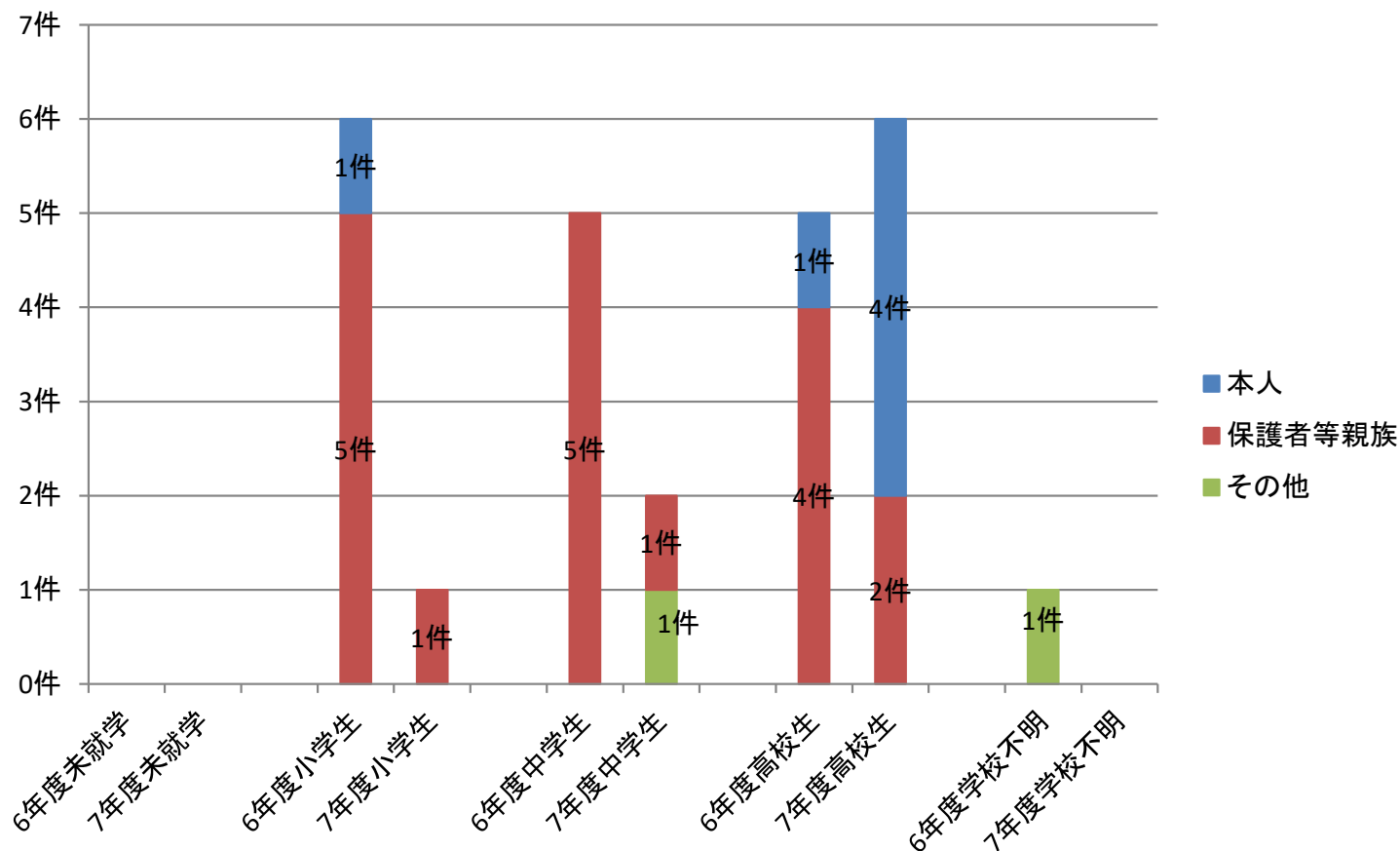


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(ア) 青少年にかかる相談・相談者別(6年度との比較)

- 7年度(9件)と6年度(17件)の比較では、高校生以外で減少しており特に小学生で減少している。
- 6年度は保護者等親族からの相談が多数だったが、7年度は青少年本人からの相談件数(4件)と保護者等親族からの相談件数(4件)が同数であった。
- クレジットカード決済、キャリア決済(携帯電話料金と合算して請求)等で知るケースも多く、利用してから時間が経過して発覚する相談が多い。

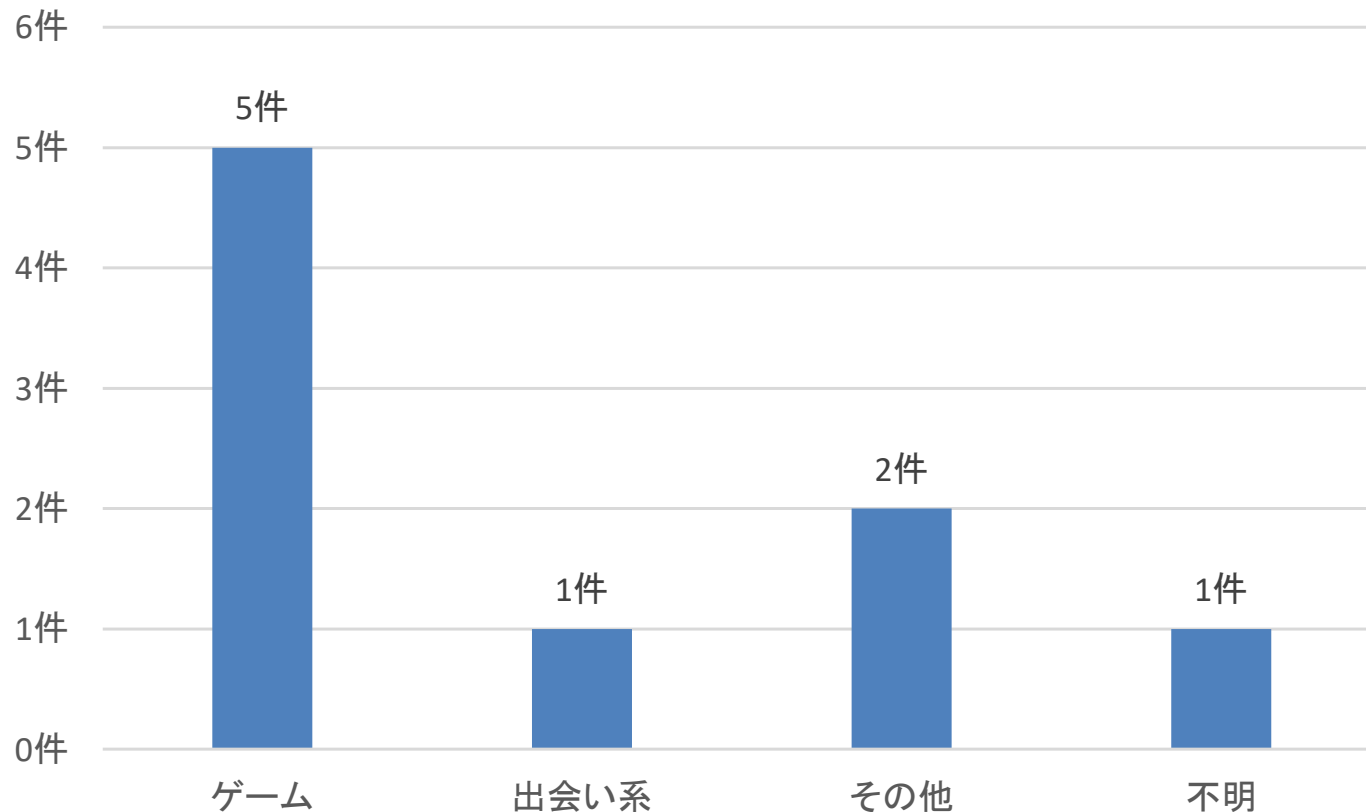


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(イ) 青少年にかかる相談・課金をしているサービス

- 課金をしたサービスは、ゲーム(5件)が多い。
- 青少年本人が課金をしていることを理解をせずに、利用し続けているケースもある。
- ゲーム内の通貨＝円通貨とは限らないことも多く、実際いくら の課金をしているのか理解ができていないケースもある。

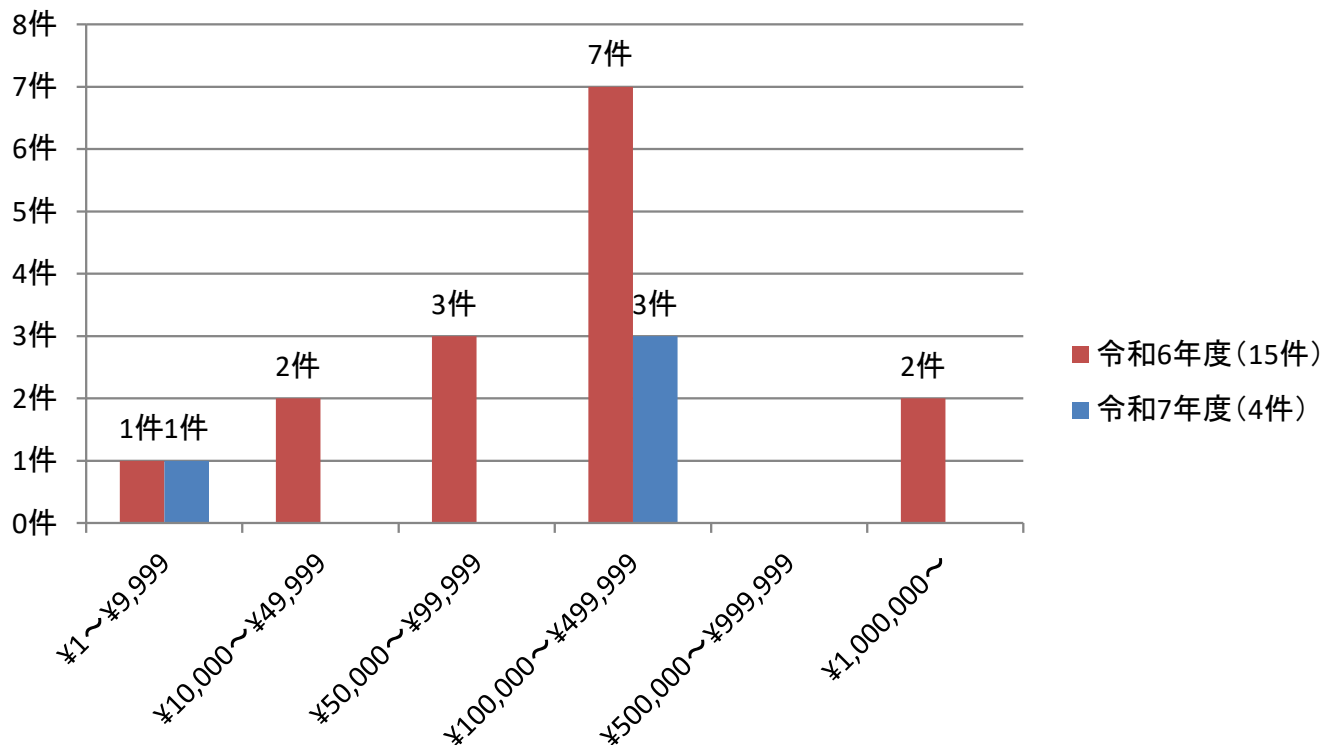


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(ウ) 青少年にかかる相談・課金額別件数(6年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、課金額の確認ができた相談(4件)の中で、最も件数の多かった課金額は、100,000円～499,999円であった。
- 6年度との比較では100,000円～499,999円未満を課金をしたケースが減少しているが、1円～9,999円未満を課金をしたケースは6年度と同数となった。
- 民法の「未成年者取消権」がすべてのケースで認められるとは限らないことから、課金の上限額を定め、未成年者がお金を使い過ぎるのを防ぐ仕組みを設けているゲームもあるため、利用するアカウントは正しい年齢での設定をしたり、機器側の機能制限によってアプリ内課金を防ぐ等、機械的に防ぐ方法もあるので課金の制限をしてほしい。

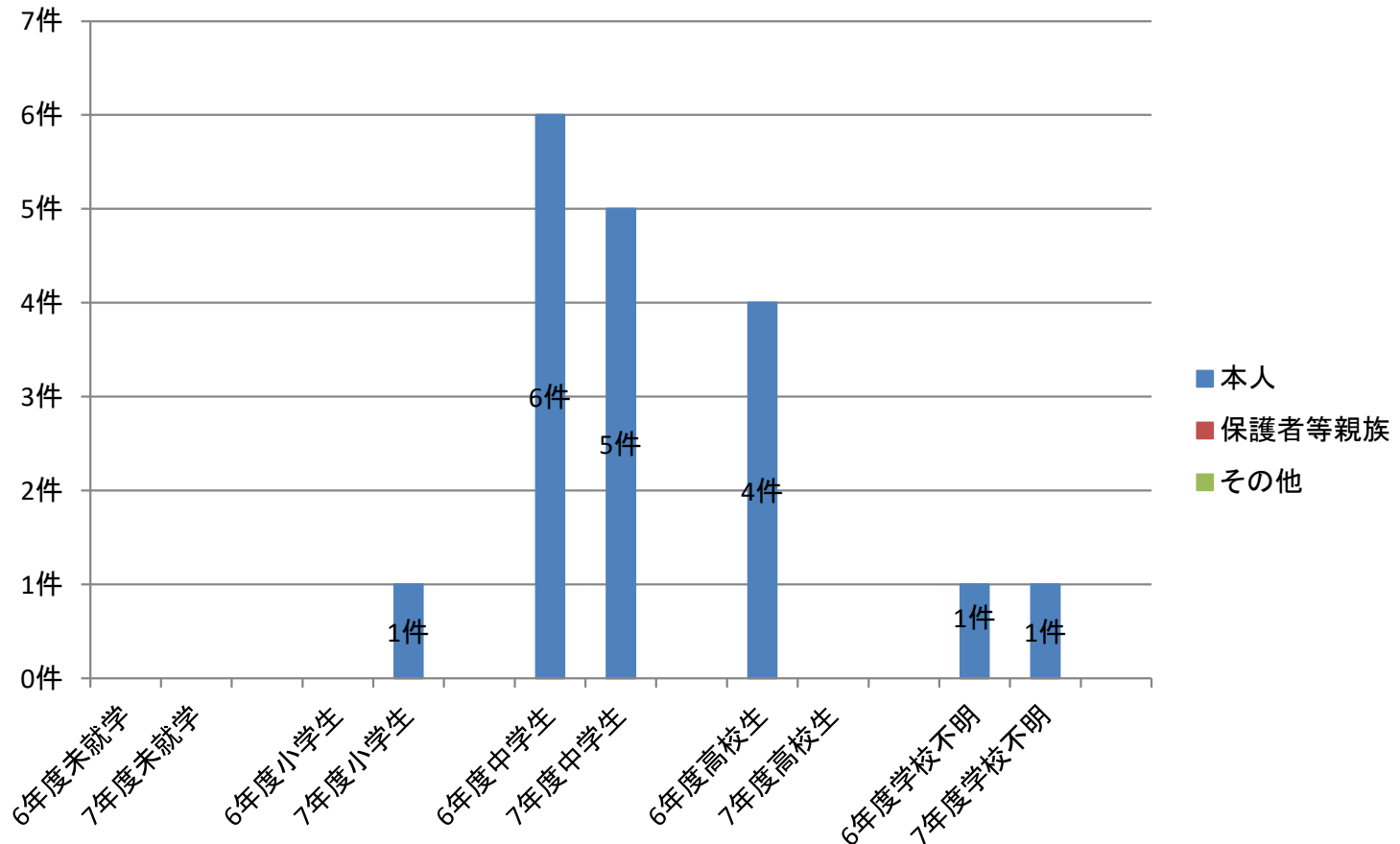


7. 主な相談の概要

(6) 架空請求

(7) 青少年にかかる相談・学職別/相談者別(6年度との比較)

- 7年度(7件)と6年度(11件)の比較では、小学生が増加、中学生、高校生は減少している。
- 青少年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。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多い。

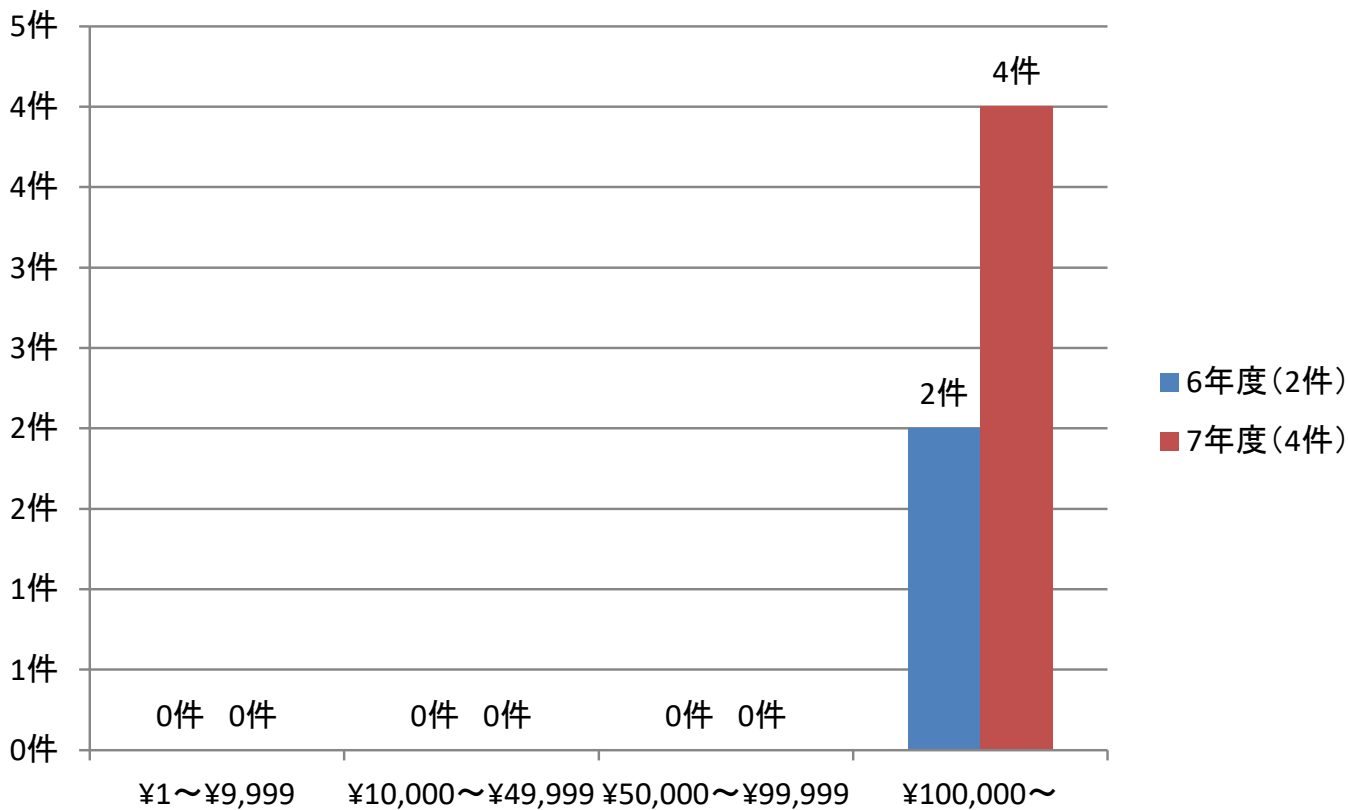


7. 主な相談の概要

(6) 架空請求

(イ) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(6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うち、7年度(4件)はすべて100,000円以上請求された相談だった。
- 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6年度同様に少ない。

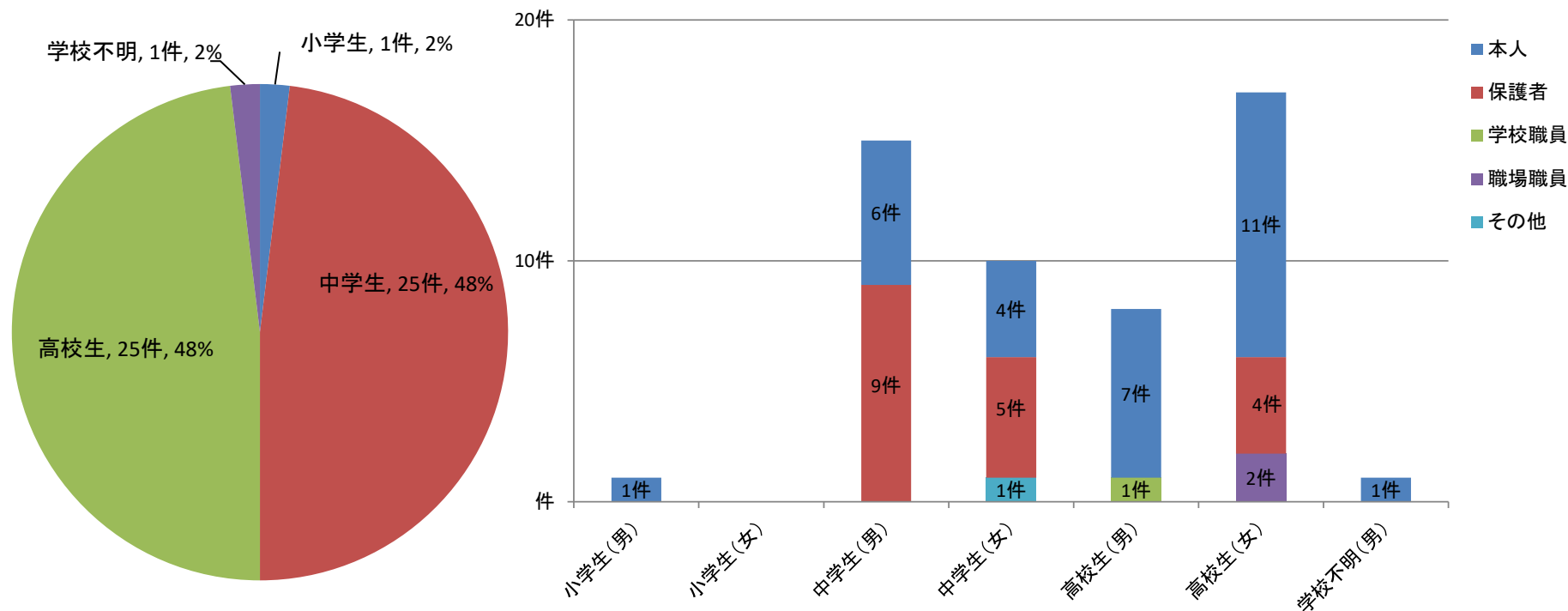


7. 主な相談の概要

(7) 自画撮り被害

(ア) 青少年にかかる相談・相談者別、男女別件数

- 青少年にかかる相談(783件)のうち、青少年自身の性的な画像・映像に関する相談は52件。
- トラブルにあった当事者のうち最も多かったのは中学生(25件、48%)、高校生(25件、48%)は同数となり、小学生は(1件、2%)であった。
- 相談者別・男女別では、高校生女子本人からが最も多く(11件)、次いで中学生男子保護者から(9件)、高校生男子本人から(7件)であった。

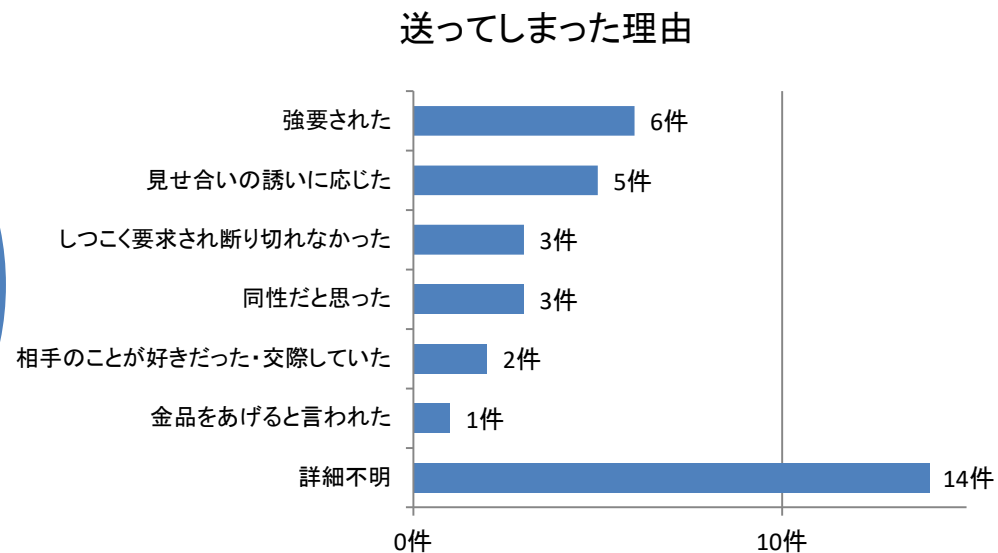
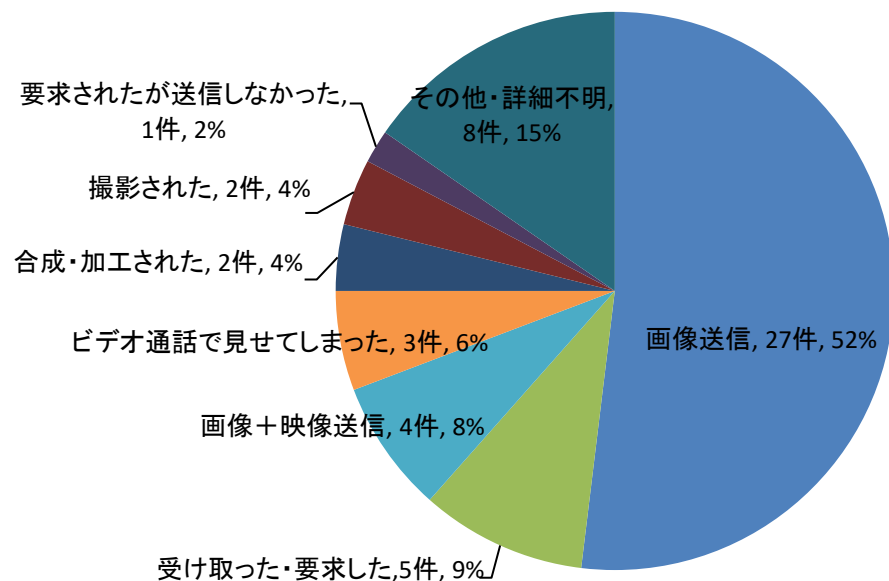


7. 主な相談の概要

(7) 自撮り被害

(イ) 青少年にかかる相談・相談内容

- 青少年の性的画像・映像トラブル(52件)のうち、画像送信(27件、52%)が最も多く5割以上を占めた。次に多いのは、受け取った・要求した(5件、9%)、画像+映像送信(4件、8%)であった。
- 実際に自撮りを送信している相談(画像送信、映像送信、画像+映像送信、ビデオ通話、ライブ配信)は34件。このうち、送信してしまった理由として最も多かったのは「強要された」(6件)であった。次いで、「見せ合い誘いに応じた」(5件)であった。

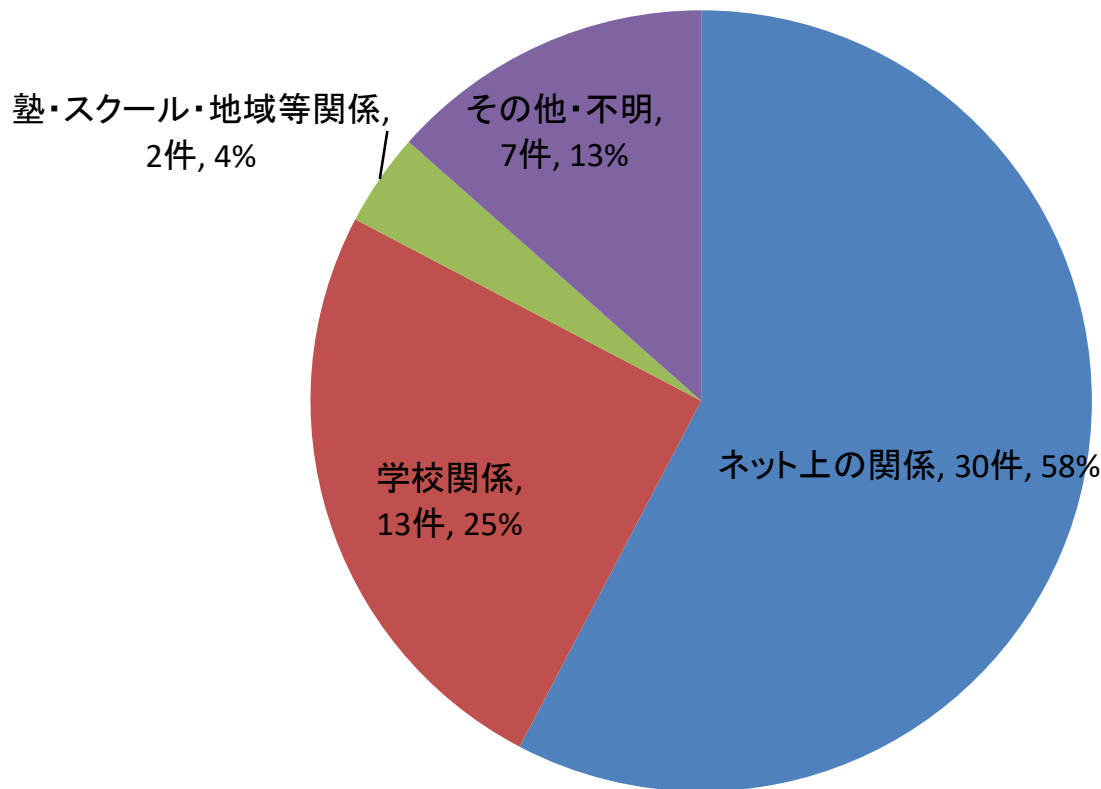


7. 主な相談の概要

(7) 自画撮り被害

(ウ) 青少年にかかる相談・トラブルの相手

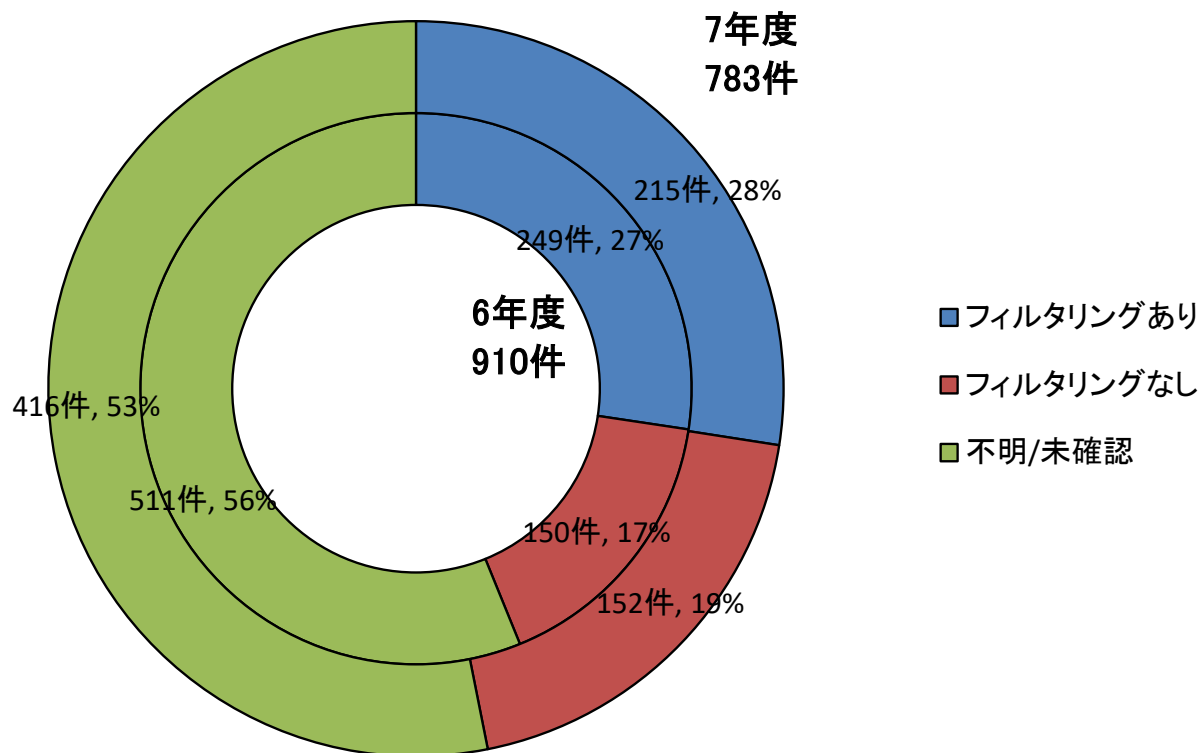
- 青少年の性的画像・映像トラブル(52件)の相手は、インターネットで知り合った相手(30件、58%)が最も多い。
- トラブルの相手は、学校関係や塾の知り合いなど、身近な相手との間にも起きている。相手が誰であっても自分自身の性的な画像や映像を送らないこと、撮影しないこと、撮影させないことが大事である。



8. フィルタリング

(1) 青少年にかかる相談・利用状況(6年度との比較)

- 7年度の青少年にかかる相談(783件)のフィルタリング加入の有無について、6年度(910件)との比較では、フィルタリングあり(249件、27%→215件、28%)では、件数は減少、割合は増加した。フィルタリングなし(150件、17%→152件、19%)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(511件、56%→416件、53%)は件数、割合ともに減少している。

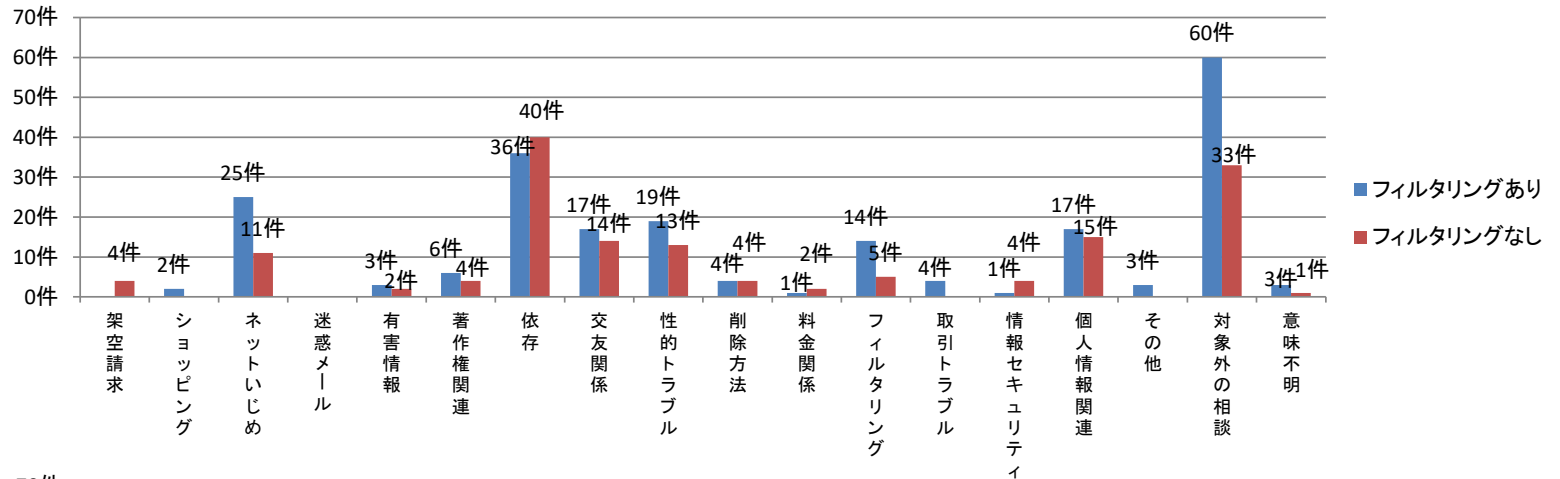


8. フィルタリング

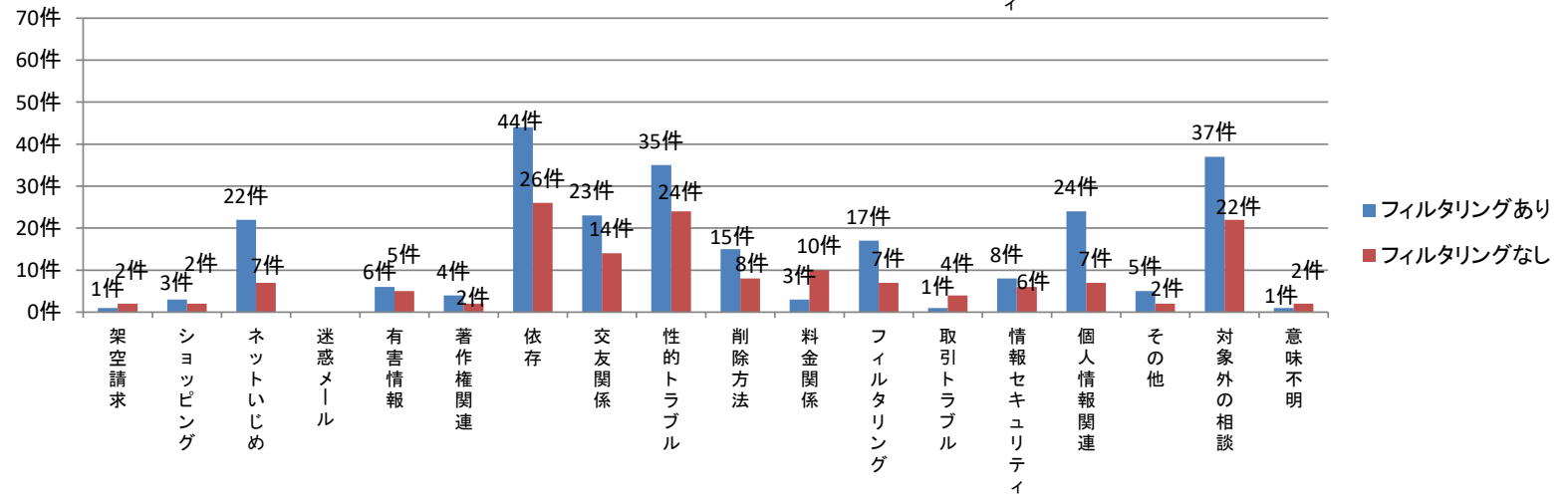
(2) 青少年にかかる相談・内容別(6年度との比較)

- フィルタリングの有無について回答があった367件(あり:215件、なし:152件)の相談内容内訳は、下記のとおり。
- フィルタリングの利用について「あり」と回答をしても、フィルタリングを利用していれば防げたと思われる依存、性的トラブル、交友関係などの相談は多い。(SNSなどはフィルタリングが有効であれば利用できないため)

7年度
(367件)



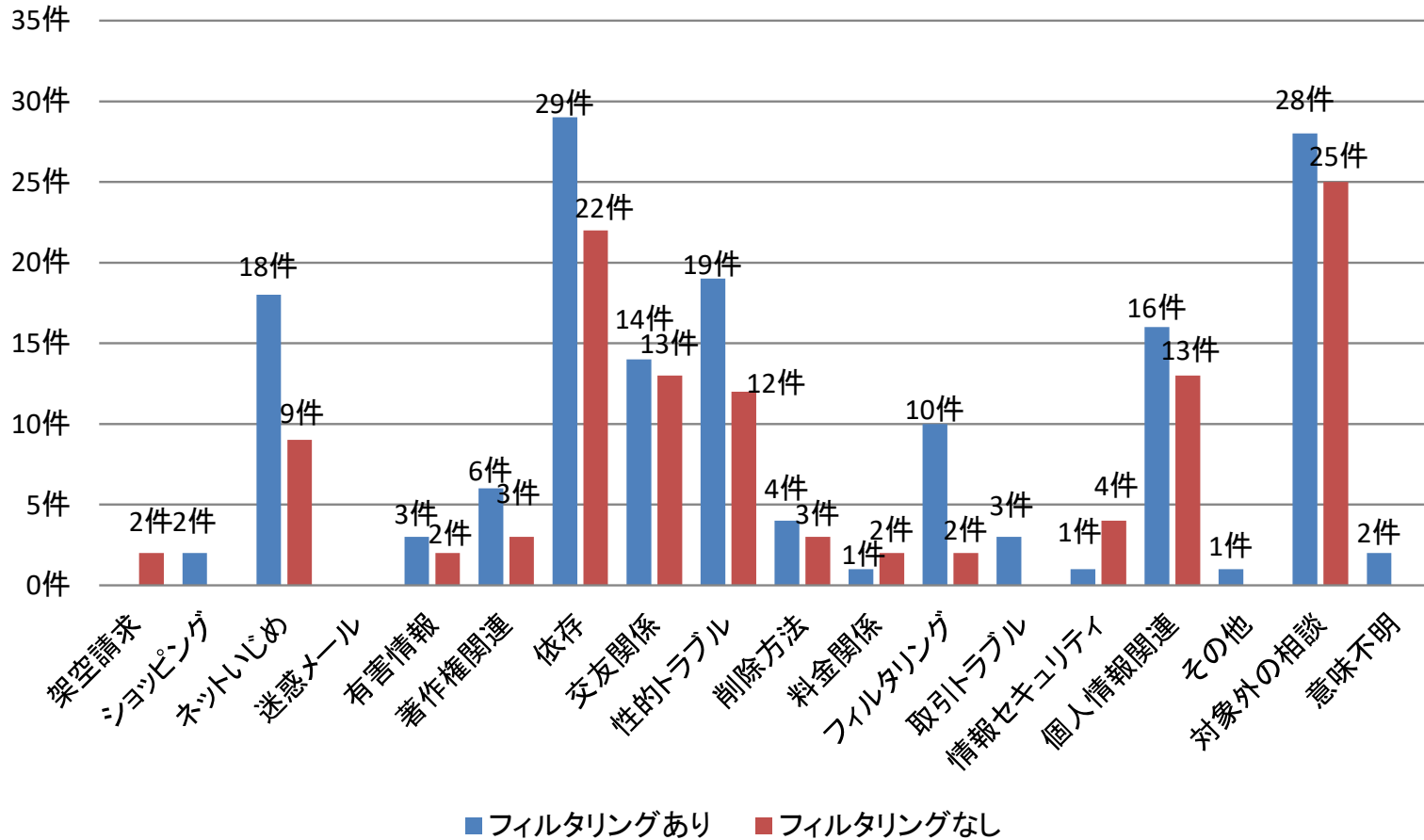
6年度
(399件)



8. フィルタリング

(3) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等

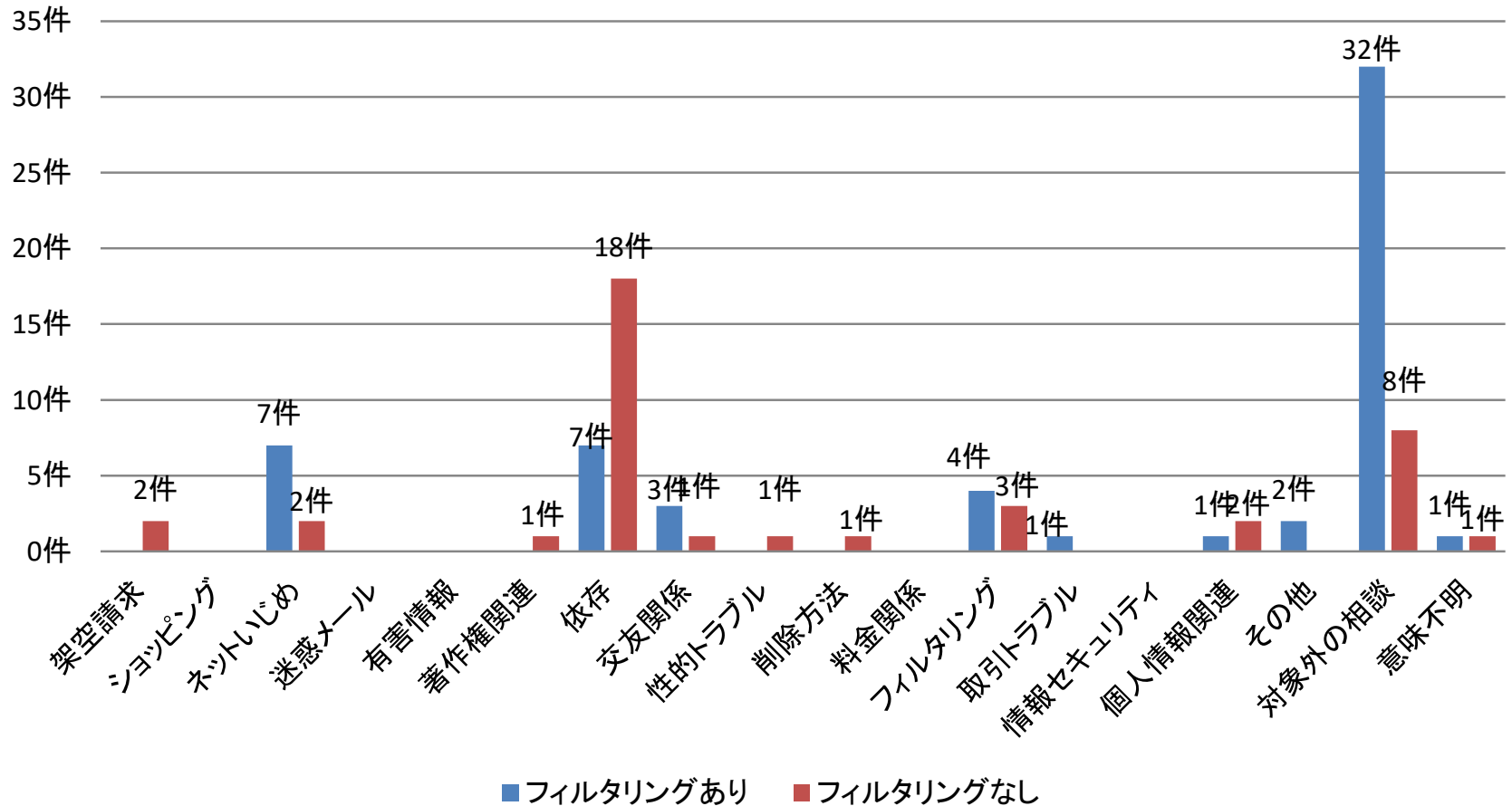
- フィルタリングの有無について回答があった367件のうち、携帯電話等を使用した相談は269件（あり：157件、なし：112件）。
 - フィルタリングあり・なしともに依存、性的トラブルに関する相談が多い。
- ※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。



8. フィルタリング

(4) 青少年にかかる相談・内容別/PC等

- フィルタリングの有無について回答があった367件のうち、PC等を使用した相談は98件（あり：58件、なし：40件）。
 - フィルタリングありでは依存、削除方法、フィルタリングなしでは依存、交友関係に関する相談が最も多い。
- ※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、ゲーム機などが含まれる。

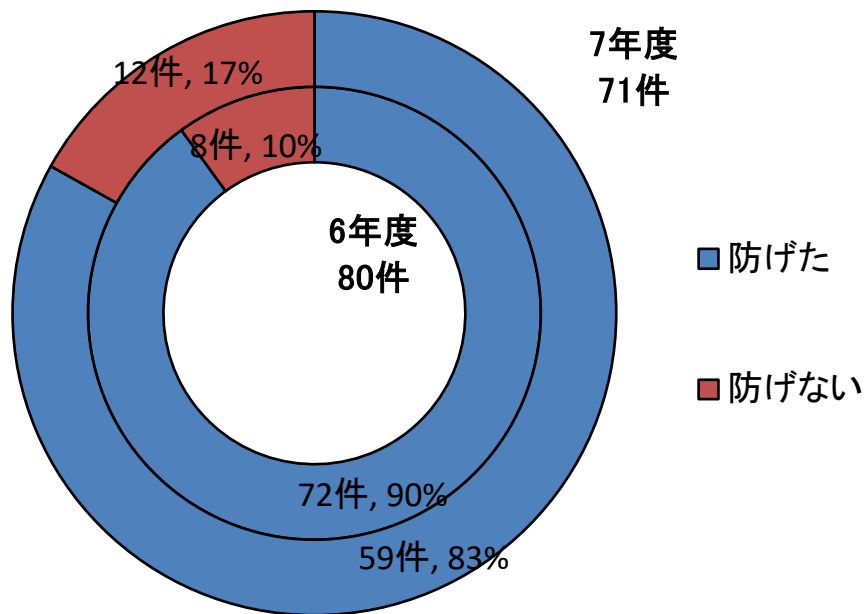


8. フィルタリング

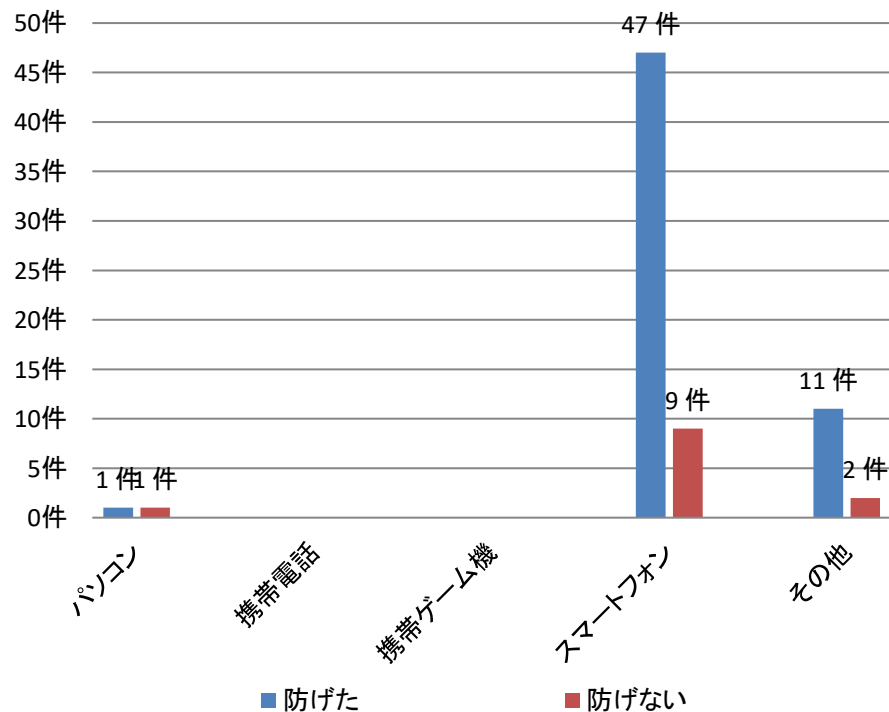
(5) 青少年にかかる相談・防げたか(6年度との比較)

- フィルタリングを利用していない相談者からの相談のうち、原因となっているサイトの名称やURLが分かっている相談(71件)について分析した結果、フィルタリングを利用していれば防ぐことができた可能性のある相談の件数は59件、83%で、6年度の72件、90%と比較すると件数、割合は減少しているが依然高い。

※「防げた」「防げない」は一律に判断はできないが、原因となっているサイトの名称やURLが、フィルタリング事業者から携帯電話会社へ提供されるデータベースにおいて、どのようなカテゴリに分類されて登録されているかに基づいて判断した。



フィルタリングに加入していれば防げたか



9. 考察

(1)-1. 件数の多い相談の考察

相談全体(1,550件)における、相談件数の多い上位3項目の相談内容について

■ 交友関係 101件(7%)

7年度、相談全体のうち最も多かったのは「交友関係」であり、インターネット上で知り合った人とのトラブルや、身近な友人・知人とのインターネットを介したトラブルが含まれる。

知らない人と出会う場合は、SNSやオンラインゲーム、チャットアプリ、掲示板などが代表的であり、DM(ダイレクトメッセージ)などの個別のやり取りを通じて対人トラブルに発展するケースが多く、なかには相手の行為がエスカレートしてストーカー化するといった深刻なケースも見られた。

インターネット上だけの交友関係の場合は、個人情報を知られていない限り相手をブロックすることで比較的容易に関係を断つことができるが、名前、学校、居住地などを教えたり、実際に会ったりしていた場合は、インターネット上の対処だけでは解決が難しくなる。

たとえ自分が個人情報の取り扱いに気をつけていても身近な友人・知人がSNSでつながっていた場合、友人・知人が学校や住んでいる地域に関する情報を発信しているとそれらの情報から繋がっている自分の学校や住んでいる地域が推測されてしまうケースもあるため、友人・知人は非公開のアカウントで繋がるなど対策が不可欠である。

また、青少年は学校や塾などで関わる身近な友達とSNSやオンラインゲームでもつながっていることが多く、対面では言えないことをSNSに気軽に書いてしまったり、一時的な感情でメッセージアプリで相手を傷つけてしまうなどコミュニケーションの問題が多く見られた。

ルールとマナーを守ることの大切さを啓発するとともに、インターネット上で起きた問題であっても、相手が身近な友人・知人の場合は、解決のために直接顔を合わせて話し合うことの大切さを中心に助言した。



9. 考察

(1)-2. 件数の多い相談の考察

■ 個人情報関連 98件(6%)

個人情報漏洩や悪用に関するニュースを日常的に見聞きする中で、個人情報保護への意識が高まり、不安や被害に関する相談が全体の中で2番目に多い。

相談内容は、SNSや掲示板サイトへの名前や住所の晒し行為、プロフィールを悪用したなりすましアカウント、個人が特定されることへの不安など多岐にわたる。

またAIの利用に関する相談も増加しており、特にAIとの対話の中で入力した個人情報の扱いについて心配する青少年が多く見られた。

AIの普及により、日常の調べものや気軽な相談にAIサービスを利用する機会が増えているが、入力した内容がAI側の学習や機能改善に利用される可能性がある点には注意が必要である。

そのため、自分の個人情報は自分自身でしっかり守る意識を持ち、安全な使い方を身につけられるように啓発に努めた。

■ 依存 94件(6%)

インターネット、ゲーム、スマートフォンの長時間利用により、勉強など本来やるべきことが後回しになっていたり、家庭でのネットのルールが守られず家族関係が悪化しているといった悩みが代表的であり、青少年の保護者からの相談が全体の約9割を占めている。

また、学校から配布される端末の管理についての悩みも多い。

学校配布端末により勉強方法の選択肢の幅が広がった一方で、端末は家庭でも利用されるため、勉強以外の目的に利用しているなど保護者の管理が難しいという課題が見られる。

保護者ができる基本的な対策として、家庭でのネットのルール決めやフィルタリングによる機械的な制限について助言をしたが、家庭内だけでは対応が難しいケースも多い。

特に「ゲーム障害」は治療が必要な疾患と認定されており、保護者だけで問題を抱え込まないように、外部の専門機関への相談も提案した。

また、青少年本人が自律的にルールを決めることも重要であり、ルールが守られなかった場合の対応についても事前に話し合っておくことを推奨した。

インターネットやスマートフォンは、これからも青少年にとって欠かせないツールであるからこそ、適切に付き合う力を育てていくことが求められている。



9. 考察

(2) 青少年の学職別の考察

■ まとめ

青少年にかかる相談が783件であり6年度(910件)と比べ127件、約14%減少したが、小学生(193件)については2%増加した。中学生(326件)は20%減少、高校生(229件)は15%減少となった。

トラブルにあった青少年の使用端末は、スマートフォンの割合が6年度よりもわずかに減少し、61%であった(小学生30%、中学生68%、高校生82%)。

これに対してPC(8%)はごくわずかだが6年度よりも増加した。また、7年度から使用端末に追加した「タブレット」の割合が12%を占めている。

これは、GIGAスクール端末が整備され、学校から貸与されたPC、タブレットの利用が増加したことを反映しており、学習端末の利用状況を家庭で管理することについての保護者の悩みや不安の相談が増加している。

ゲーム機(1%)は年々減少しており、7年度は従来の携帯電話(2%)を下回った。

小学生にかかる相談(193件)は、7年度はやや増加した。

その中でも依存(27件、14%)が最も多く(対象外の相談を除く)、100%保護者からの相談だった。

依存以外の相談は全体的に減少しており、増加したのはネットいじめ(17件、9%)、6年度は0件だった架空請求・取引トラブル(1件、1%)のみである。

一方、中学生にかかる相談(326件)、高校生にかかる相談(229件)は減少した。

中学生では依存(46件、14%)が最も多く、ネットいじめ・交友関係(28件、9%)、個人情報関連(27件、8%)と続いた(対象外の相談を除く)。

全体的に減少している中で、個人情報関連の相談のみ6年度よりも増加した。

高校生では個人情報関連(28件、12%)が最も多く(対象外の相談を除く)、6年度より件数も増加した。

性的トラブル(27件、12%)、交友関係・削除方法(21件、9%)と続いた。

次に、高校生の保護者からは依存(11件、27%)が最も多い。依存の相談は、小学生・中学生ともに保護者からの相談が100%を占めているが、高校生に関しては、本人からも寄せられた(4件、2%)。

その他、性的トラブルについては、小中高のすべての学職別で大幅に減少したが、SNSをきっかけとした自画撮り要求、送信相手からの金銭要求、現実の性被害など深刻な被害は依然として多く見られた。