

平成25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(24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(24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(24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(24年度との比較)
 - (4) 小学生(24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(24年度との比較)
 - (6) 中学生(24年度との比較)
 - (7) 高校生にかかる相談・相談者別(24年度との比較)
 - (8) 高校生(24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(24年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(24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(24年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・端末別(24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(24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(24年度との比較)
 - (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(24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(24年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(24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(24年度との比較)
 - (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(24年度との比較)
10. 依存
 - (1) 青少年にかかる相談・相談者別(24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(24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(24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(24年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(24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(24年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(24年度との比較)
 - (3) 考察

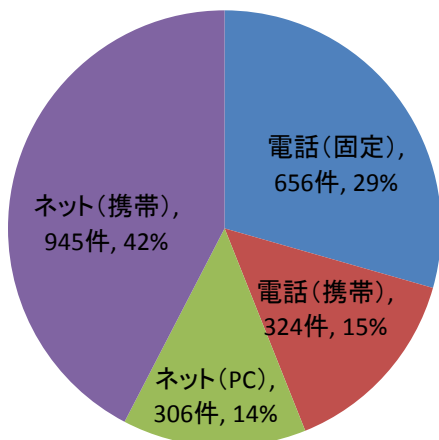
1. 受付方法



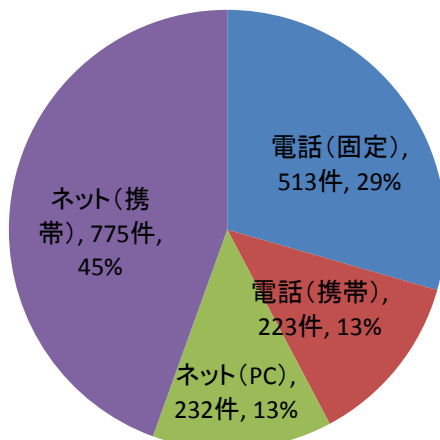
(1) 当事者別

- 相談全体と青少年にかかるとの相談はほぼ同じ傾向である。青少年にかかるとの相談に含まれるのは、青少年本人、保護者等親族、学校職員、職場職員等である。
- 青少年にかかるとの相談は、携帯電話からのネット相談(775件、45%)の割合がもっとも多く、携帯電話からの電話相談(223件、13%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかるとの相談は、携帯電話からのネット相談(170件、35%)の割合がもっとも多く、PCからのネット相談(74件、15%)の割合がもっとも少ない。
- 青少年にかかるとの相談は、ネット相談(携帯775件・45%、PC 232件・13%)の割合のほうが多く、青少年以外にかかるとの相談は、電話相談(固定143件・29%、携帯101件・21%)とネット相談(携帯170件・25%、PC 74件・15%)の割合は同じだった。

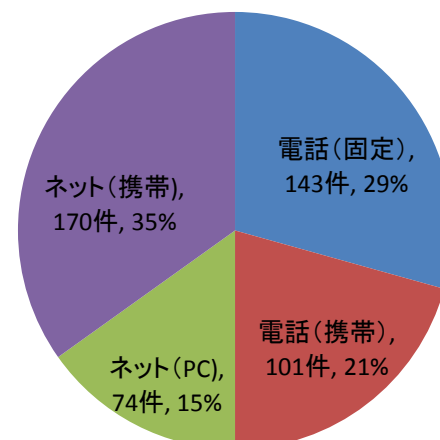
相談全体
2,231件



青少年にかかるとの相談
1,743件



青少年以外にかかるとの相談
488件



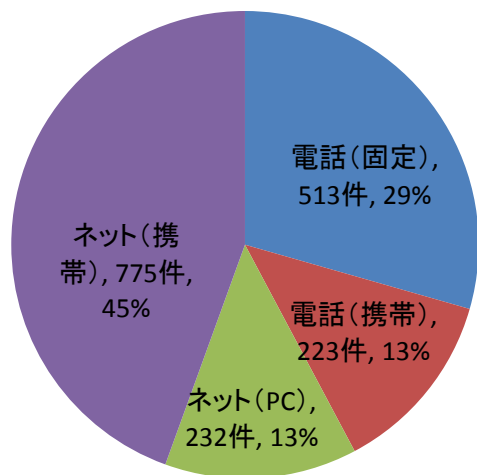
1. 受付方法



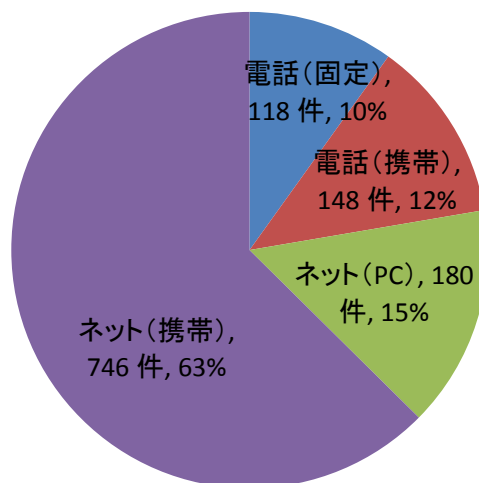
(2). 青少年にかかるとる相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(746件、63%)の割合がもっとも多く、固定電話からの電話相談(118件、10%)がもっとも少ない。
- 青少年本人以外に含まれる相談者は、保護者等親族、学校職員、職場職員等である。固定電話からの電話相談の割合(395件、72%)がもっとも多く、携帯電話からのネット相談(29件、5%)の割合がもっとも少ない。

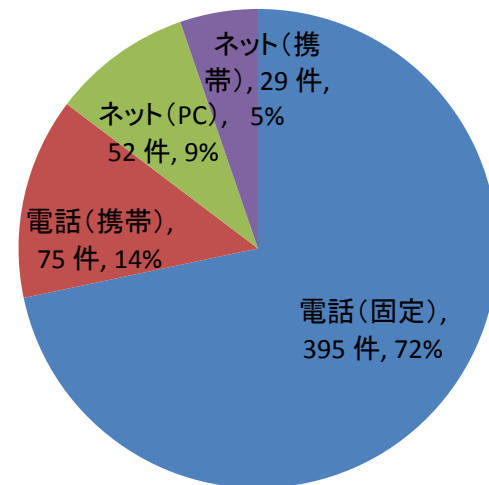
青少年相談全体
1,743件



青少年本人からの相談
1,192件



青少年本人以外からの相談
551件



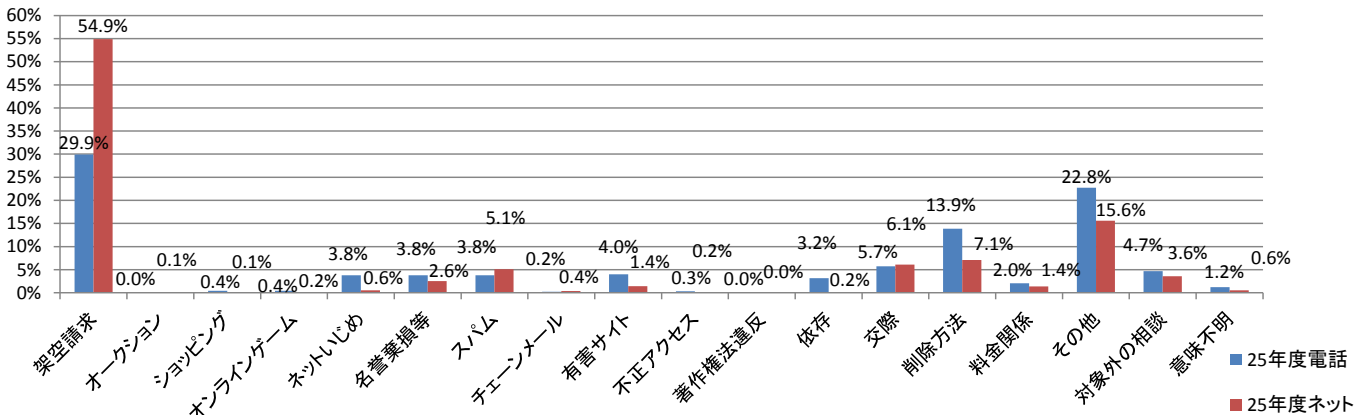
1. 受付方法



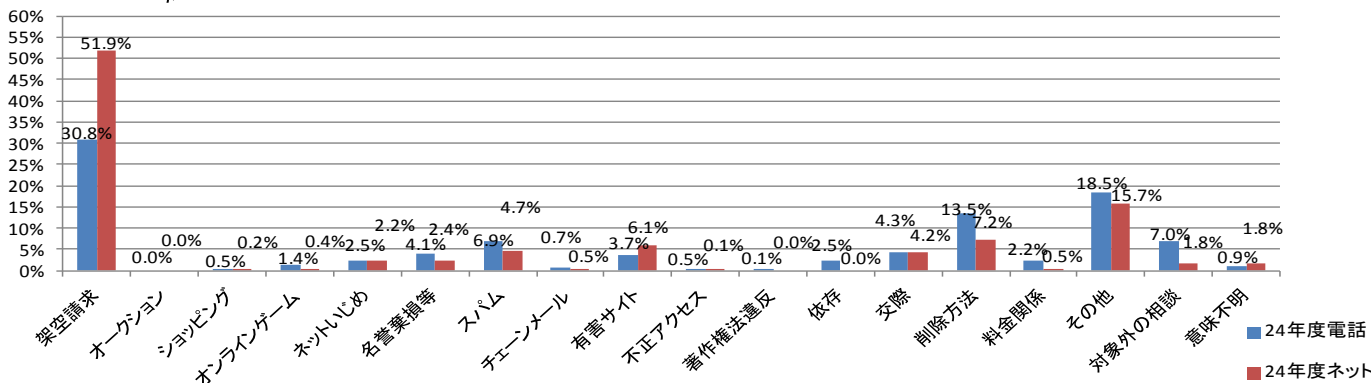
(3) 相談内容別(24年度との比較)

- 全体として相談内容の割合に関して大きな変化は見られなかった。
- ネット相談においては、架空請求の割合(51.9%→54.9%)が増加し、有害サイト(6.1%→1.4%)が減少した。
- 電話相談においては、ネットいじめ(2.5%→3.8%)、依存(2.5%→3.2%)の割合がわずかに増加した。

25年度
2,231件



24年度
1,838件

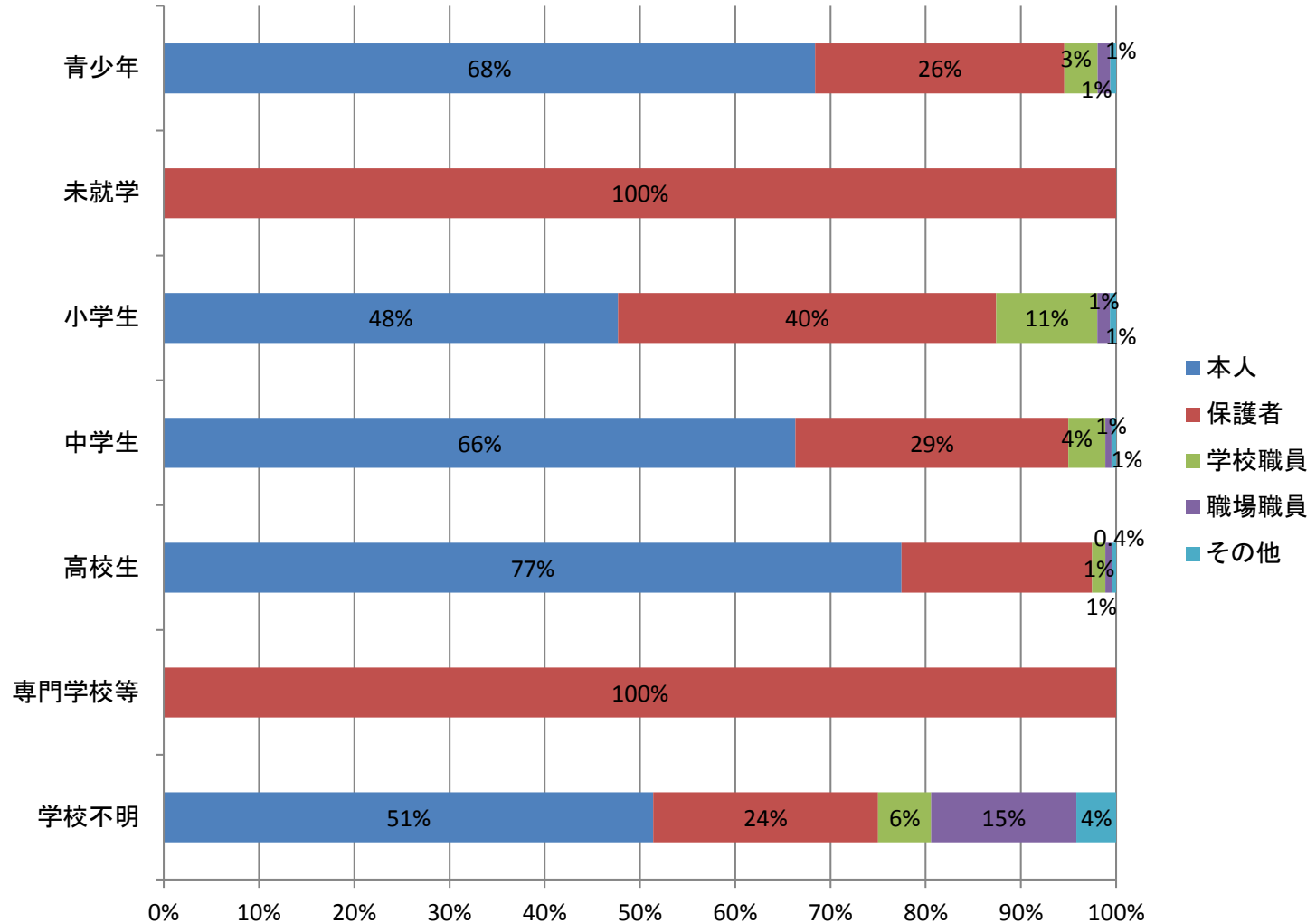


2. 相談者



(1) 青少年にかかるとる相談

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

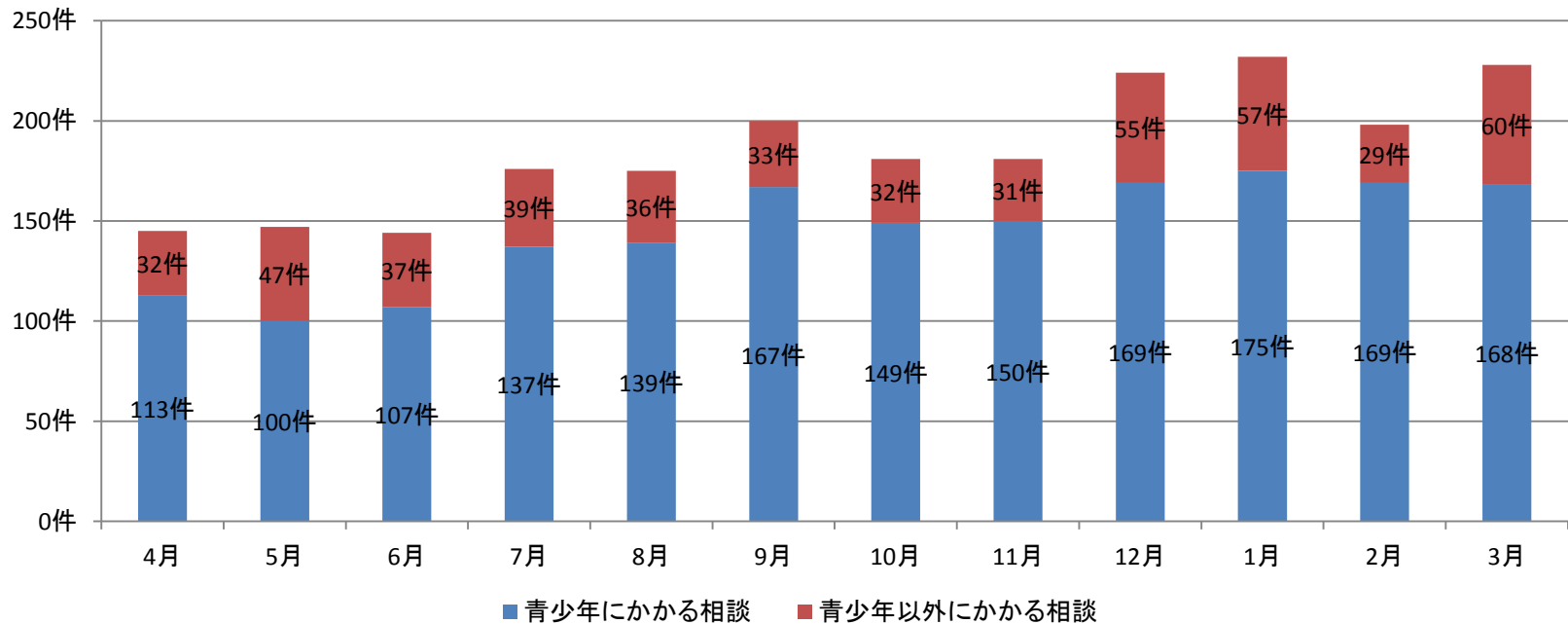


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

■全体の相談件数は2,231件。9月の相談件数は200件に達した。その後件数は、10月に下降したが再度徐々に増え、12月(224件)、1月(232件)、3月(228件)に200件を超えた。

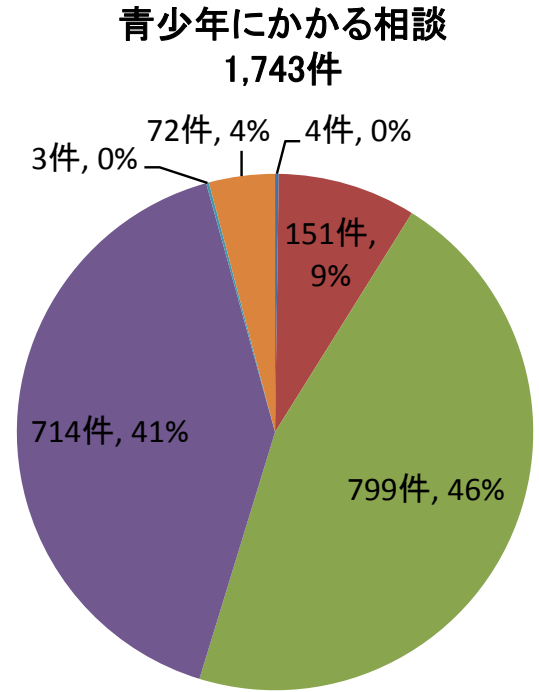
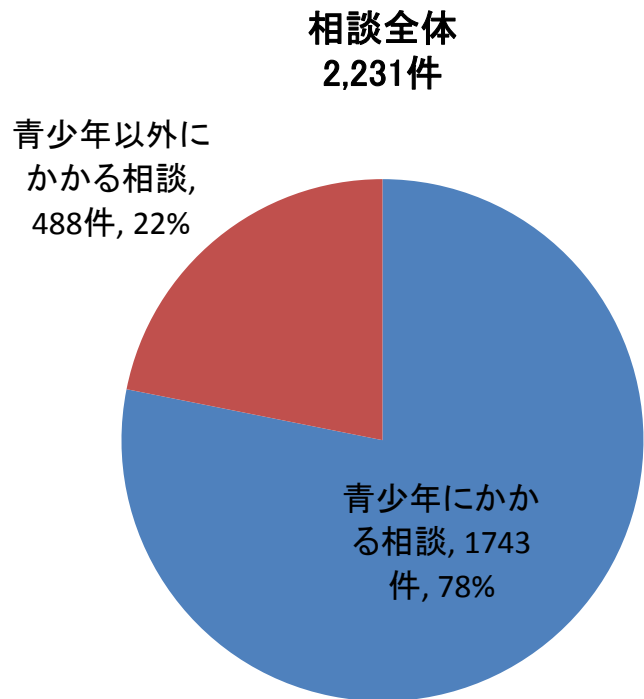


3. 相談件数



(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,743件(78%)、青少年以外にかかる相談は488件(22%)であった。
- 青少年にかかる相談のうち高校生の相談が714件(41%)、中学生が799件(46%)、小学生が151件(9%)であった。



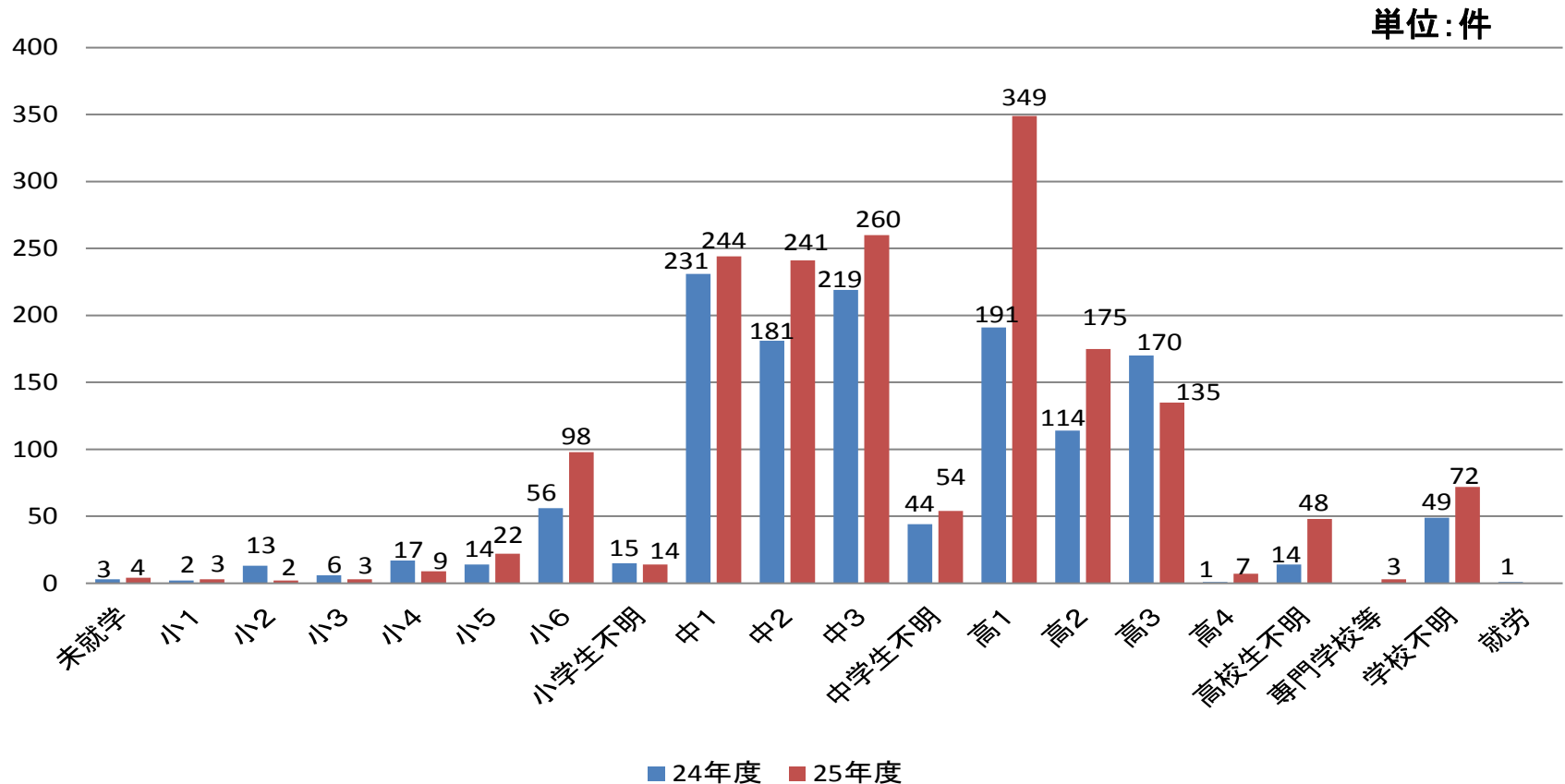
- 未就学にかかる相談
- 中学生にかかる相談
- 専門学校等にかかる相談
- 就労
- 小学生にかかる相談
- 高校生にかかる相談
- 学校不明にかかる相談

3. 相談件数



(3) 青少年にかかる相談／学年別(24年度との比較)

- 24年度は中学1年生にかかる相談がもっとも多く231件であったが、25年度は高校1年生の349件がもっとも多かった。
- 25年度は高校3年生にかかる相談(135件)と、小学2年(2件)・3年(3件)・4年生(9件)の相談が24年度に比べて減少したが、その他の学年においては相談件数が増加した。

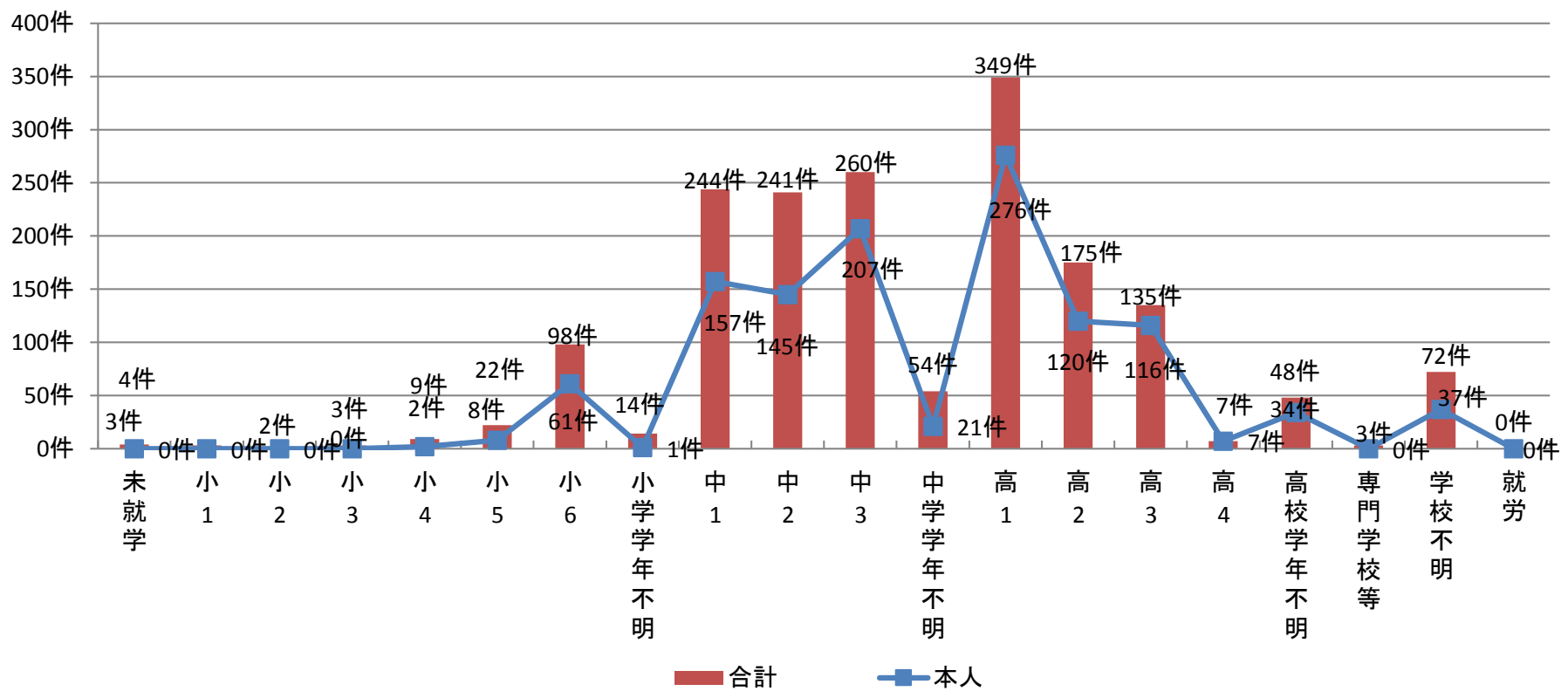


3. 相談件数



(4) 学年別・相談者別

■ 青少年にかかる相談(1,743件)の学年別相談件数のうち、高校1年生にかかる相談がもっとも多く349件。青少年本人が相談者である割合が半数以上になるのは、小学6年生以上であった。



3. 相談件数



(5). 相談内容別・青少年(詳細件数)

■25年度の青少年にかかる相談(1,743件)について、相談内容別の学年別相談件数は、下記のとおり。

単位:件

内容項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	就労	合計
架空請求	3	2	-	1	1	7	44	1	117	95	131	18	171	70	65	3	25	-	18	-	772
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
オンラインゲーム	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	5
ネットいじめ	-	-	-	-	-	-	2	-	10	6	6	2	5	4	3	-	-	-	4	-	42
名誉毀損等	-	-	-	-	-	1	6	-	5	9	6	1	13	5	1	-	2	-	-	-	49
スパム	-	-	-	-	1	-	1	-	10	15	13	-	22	7	3	-	-	-	1	-	73
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	1	-	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
有害サイト	-	-	-	-	-	-	16	-	1	7	1	-	4	1	7	-	1	-	8	-	46
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
著作権法違反	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
依存	-	-	-	-	-	-	-	-	3	14	5	-	6	2	-	-	1	-	-	-	31
交際	-	-	-	-	-	1	4	-	11	16	25	1	24	12	9	-	1	-	6	-	110
削除方法	-	-	-	1	-	4	5	2	27	30	17	7	46	13	8	-	5	3	5	-	173
料金関係	1	-	-	-	2	1	1	-	4	4	4	-	1	1	2	2	-	-	4	-	27
その他	-	-	2	-	5	2	10	6	43	38	47	15	48	42	35	2	10	-	17	-	322
対象外の相談	-	-	-	1	-	5	6	5	7	6	4	9	5	16	1	-	3	-	7	-	75
意味不明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	1	-	4
合計	4	3	2	3	9	22	98	14	244	241	260	54	349	175	135	7	48	3	72	0	1,743

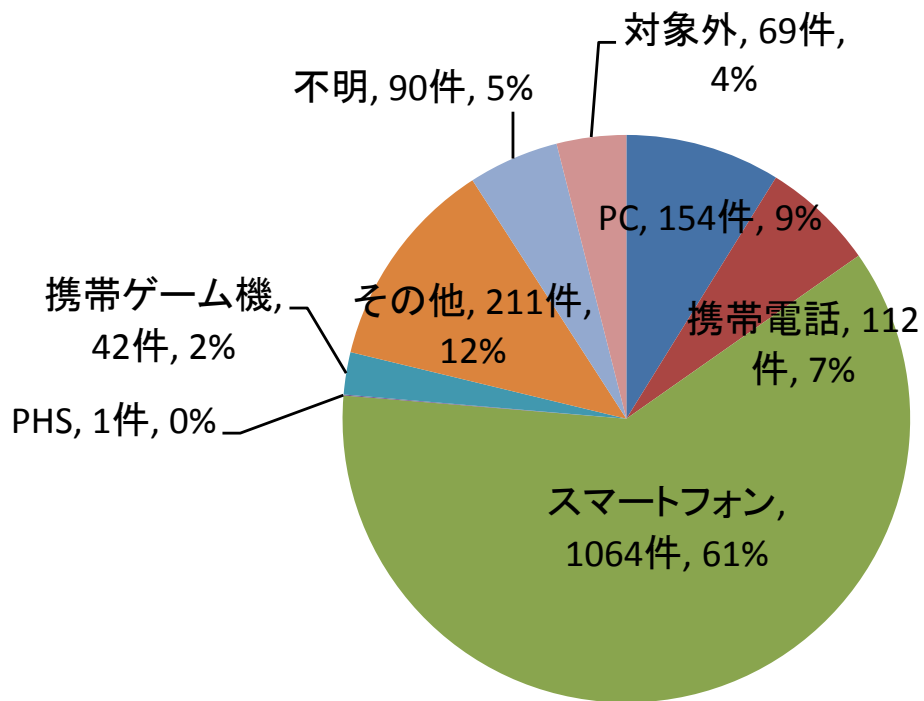
4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,743件)では、使用端末がスマートフォンである相談(1,064件)が6割を占めた。
- スマートフォンにかかる相談が半数を超えたのは25年度の特徴である。

青少年にかかる相談



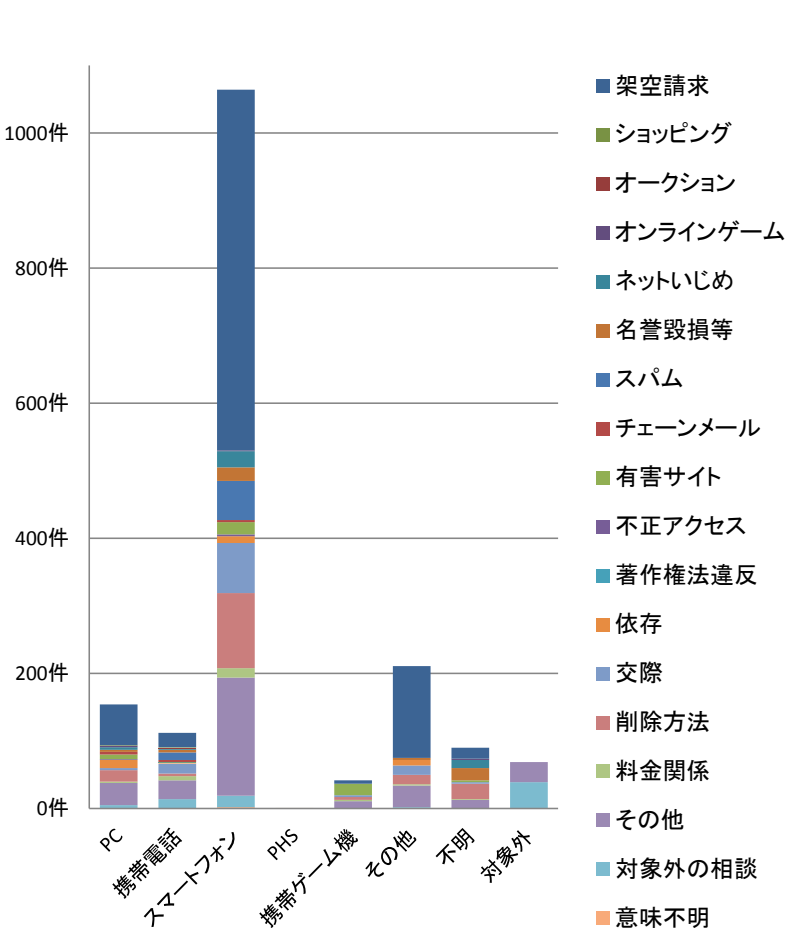
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	91件	63件	-	-	-	154件
携帯	64件	44件	3件	1件	-	112件
スマートフォン	820件	233件	7件	3件	1件	1,064件
PHS	-	1件	-	-	-	1件
携帯ゲーム機	29件	13件	-	-	-	42件
その他	160件	51件	-	-	-	211件
不明	23件	37件	18件	7件	5件	90件
対象外	5件	14件	33件	12件	5件	69件
合計	1,192件	456件	61件	23件	11件	1,743件

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(1,743件)では、ほとんどの端末で架空請求がもっとも多かったが、携帯ゲーム機に関しては、有害サイトの相談が架空請求の相談よりも多かった。



単位: 件

内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	スマートフォン	PHS	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	60	21	534		5	136	16		772
オークション		1							1
ショッピング	1	1							2
オンラインゲーム	2		1				2		5
ネットいじめ	4	2	24				12		42
名誉毀損等	3	4	20	1		3	18		49
スパム		11	58						69
チェーンメール	4	3	3						10
有害サイト	7	1	18		17		3		46
不正アクセス	1		3						4
著作権法違反		1							1
依存	12	1	10			8			31
交際	3	14	74		3	14	2		110
削除方法	17	4	111		4	14	23		173
料金関係	2	6	14		2	2	1		27
その他	33	28	175		11	32	13	30	322
対象外の相談	4	14	17			2		38	75
意味不明	1		2					1	4
合計	154	112	1,064	1	42	211	90	69	1,743

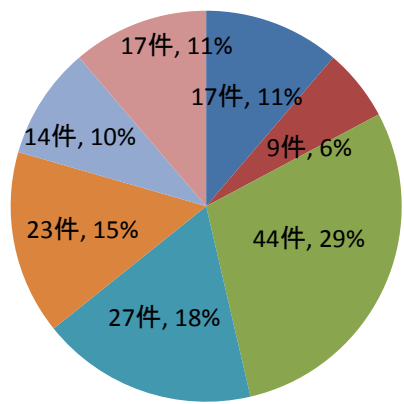
4. 使用端末



(3) 学校別使用端末

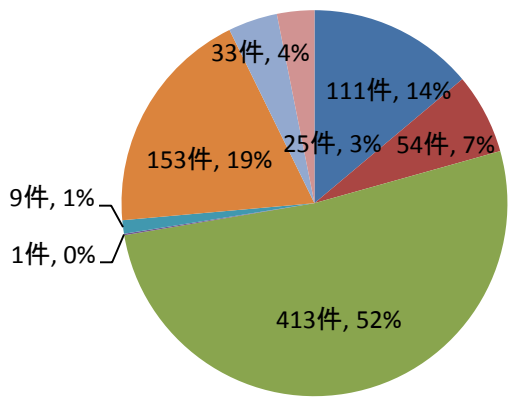
- すべての学校において、使用機器がスマートフォンである相談がもっとも多い。小学生にかかる相談では、スマートフォン(44件、29%)の次に携帯ゲーム機(27件、18%)の割合が多い。
- 中学生にかかる相談から、スマートフォン(413件、52%)の割合が半数を超える。スマートフォンに続き、その他の端末(153件、19%)の割合が多い。
- 高校生にかかる相談では、スマートフォン(578件、81%)の割合が8割を超えた。

小学生にかかる相談
151件



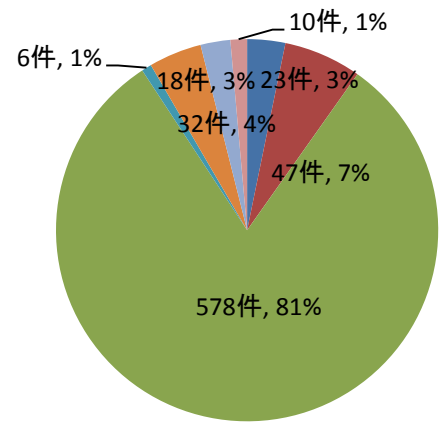
- PC
- PHS
- 不明
- 携帯電話
- 携帯ゲーム機
- その他
- スマートフォン
- 対象外

中学生にかかる相談
799件



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

高校生にかかる相談
714件



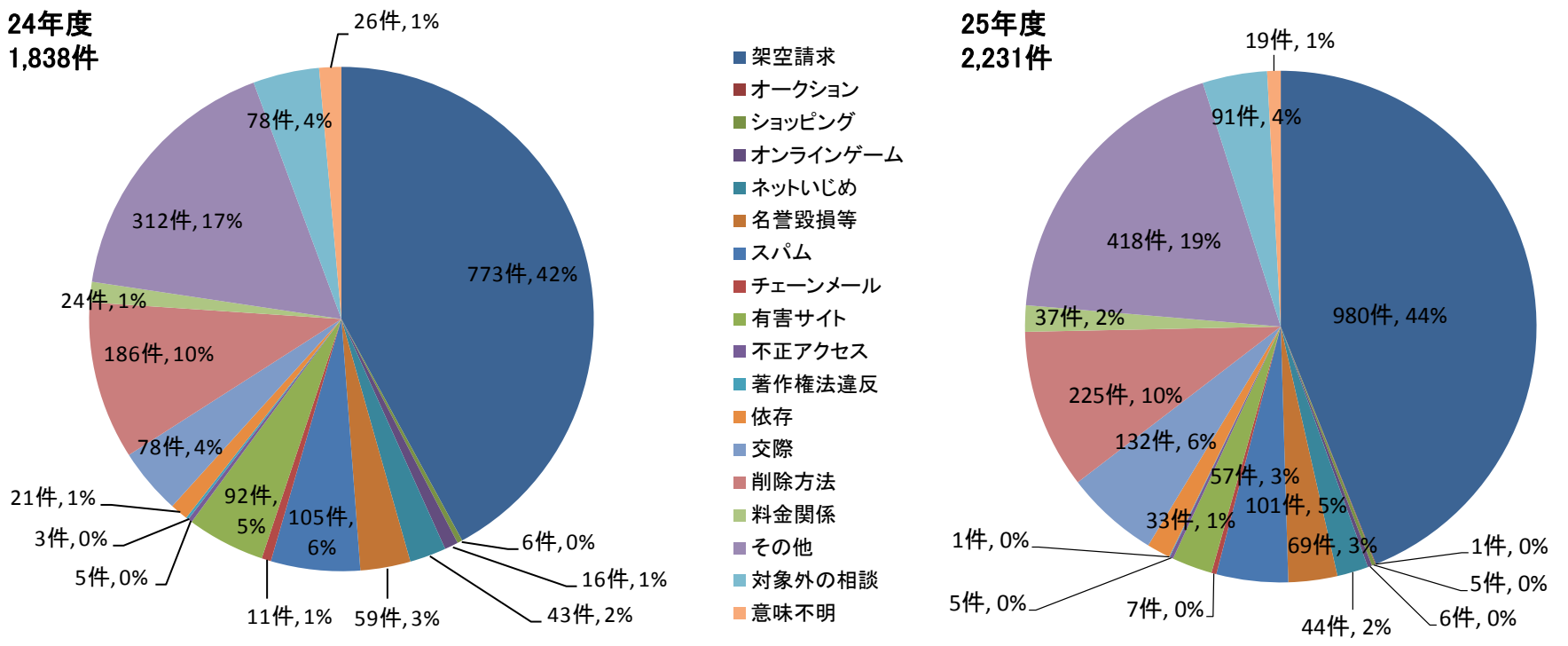
- PC
- PHS
- 不明
- 携帯電話
- 携帯ゲーム機
- その他
- スマートフォン
- 対象外

5. 相談内容



(1) 全体(24年度との比較)

- 相談全体(2,231件)の内容別の割合を24年度と比較すると、架空請求(980件、44%)、交際(132件、6%)、料金関係(37件、2%)の相談が、件数・割合ともに増加した。
- オンラインゲーム(6件)、チェーンメール(7件)、有害サイト(57件)の相談は減少した。



5. 相談内容



(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(2,231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 980件(44%)

アダルトサイトに有料会員登録され、高額な料金を請求されたという相談が圧倒的に多かった。使用機器としてはスマートフォンでのトラブルが前年度からさらに増加した。音楽プレイヤー、学習用タブレット端末など、保護者が想定していなかった機器でのトラブルも多く見られた。低年齢でのトラブルも増え、「ルールを守らずにネットを使ったので親に言えない」と訴える青少年も多く見られた。ルールを守らなかった、年齢を偽ったなどの相談者には、反省を促しつつ、今後注意すべき点を自身にも考えてもらい、同じ失敗を繰り返さないことが大事だとアドバイスし、安心・安全なネットの使い方を見直す機会にしてもらえるよう努めた。

■ 削除方法 225件(10%)

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。削除したい内容も、動画や画像の無断投稿、フルネームやメールアドレスなどの個人情報の掲載、自分自身による過去の他愛のない発言など多岐にわたった。わいせつ画像を自ら投稿してしまった相談や、「悪ふざけ」の画像を面白半分のつもりで投稿した結果、意図せず他人にコピーされて削除できないとの相談も寄せられた。IDやパスワードを忘れたために情報を消せない相談も目立った。加害者と被害者、どちらの立場の相談者にも、できる限り具体的な削除方法を教示するとともに、インターネットへの情報発信に対して責任を持つことの重要性を伝えることを心がけた。無事に削除されたという報告も相談者から多数寄せられた。

■ 交際 132件(6%)

ネットで知り合った相手にメールアドレスや写真を渡したことで、後から不安になったという相談が多く寄せられた。特にSNSを通じて知り合い、携帯電話の連絡先を交換し、1対1のやり取りに発展したあとで自分の裸の写真を要求され送ってしまったという相談が増えた。報道などで「リベンジポルノ」の被害が話題になり、子供を心配する保護者からの相談も多かった。裸の写真を送付してしまった相談者に対しては、その心情には十分に配慮しながら、裸の写真を送る行為も法律違反にあたる可能性があることを理解してもらい、相手の手元から写真を削除し、拡散の被害を未然に食い止めることを第一に考えて助言した。

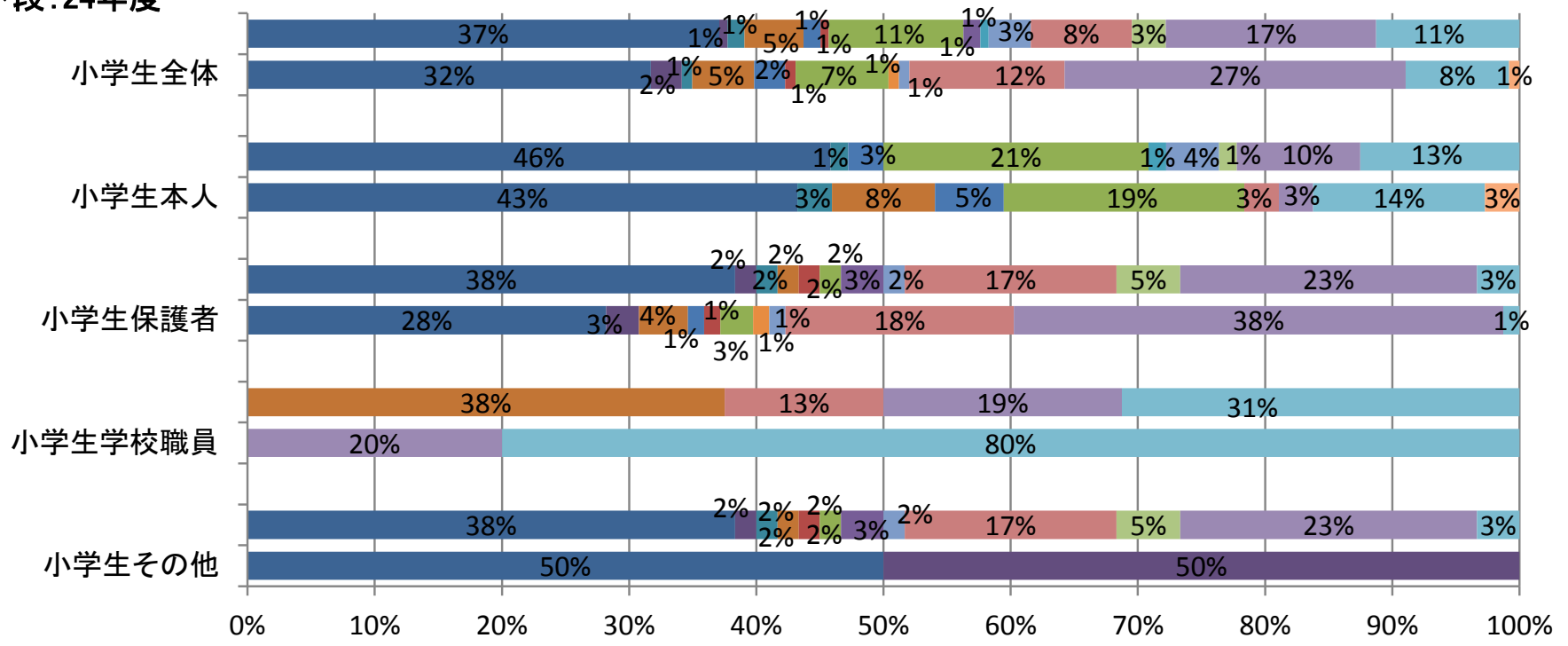
5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(24年度との比較)

■小学生にかかる相談(151件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:25年度
下段:24年度



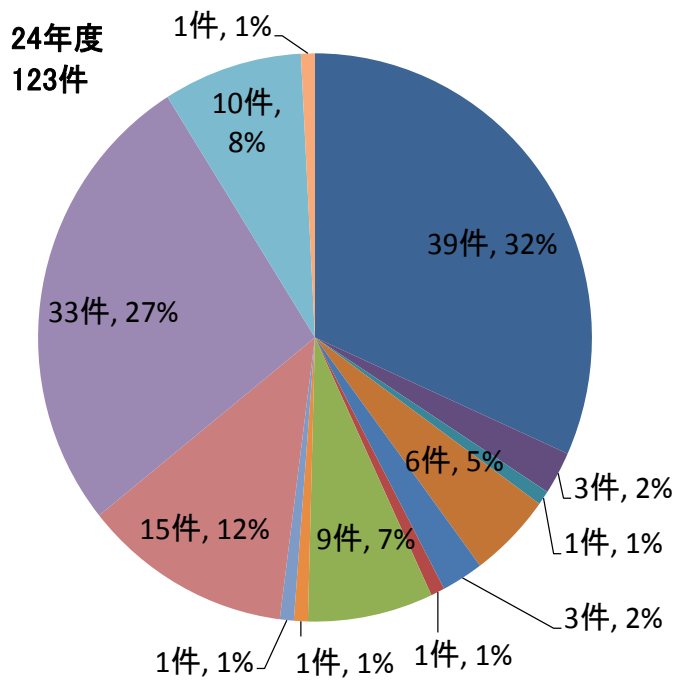
- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スпам
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

5. 相談内容

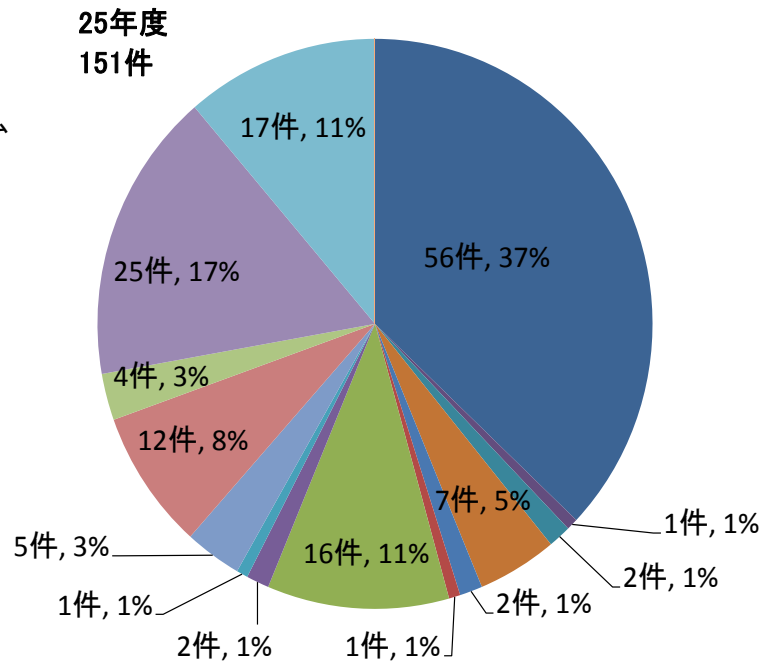


(4) 小学生(24年度との比較)

- 25年度の小学生にかかる相談(151件)は、24年度(123件)に比べ架空請求(39件、32% → 56件、37%)、有害サイト(9件、7% → 16件、11%)、交際(1件、1% → 5件、3%)、料金関係(0件、0% → 4件、3%)が件数・割合ともに増加した。
- オンラインゲーム(3件、2% → 1件、1%)、スパムメール(3件、2% → 2件、1%)は、件数・割合ともに減少した。



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

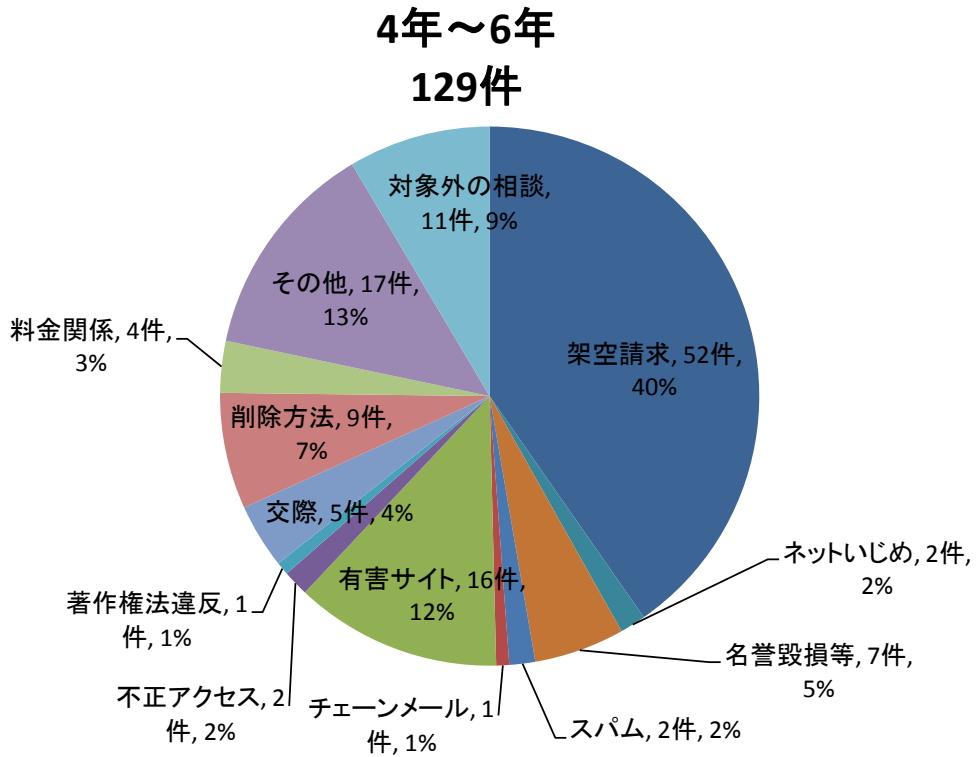
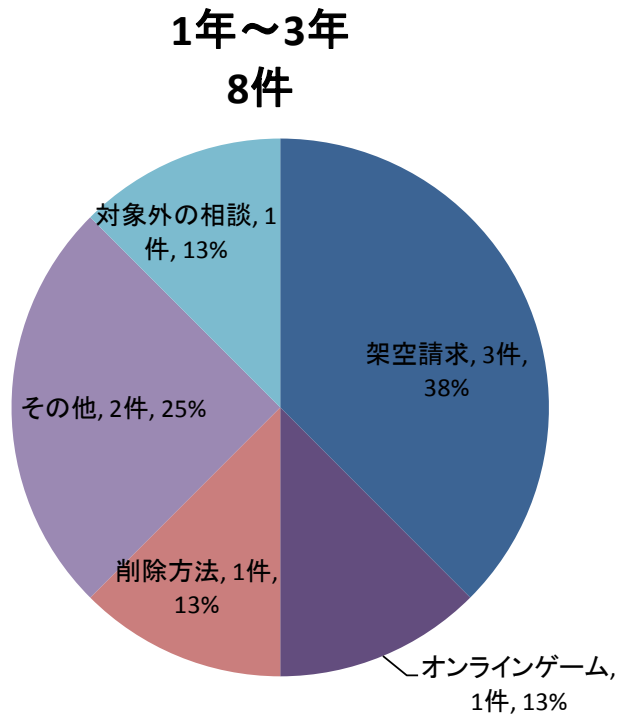


5. 相談内容



(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151件のうち、1年生～3年生にかかる相談は8件、4年生～6年生にかかる相談は129件、学年不明は14件で、4年生～6年生が大部分を占めた。
- 1年生～3年生にかかる相談は、すべて保護者からの相談であった。件数は少ないが架空請求の相談がもっとも多い。
- 4年生～6年生にかかる相談においても、架空請求の相談が4割を占めた。ネットいじめ、名誉毀損等、交際などの本格的なトラブルも、高学年から急に増え始める。



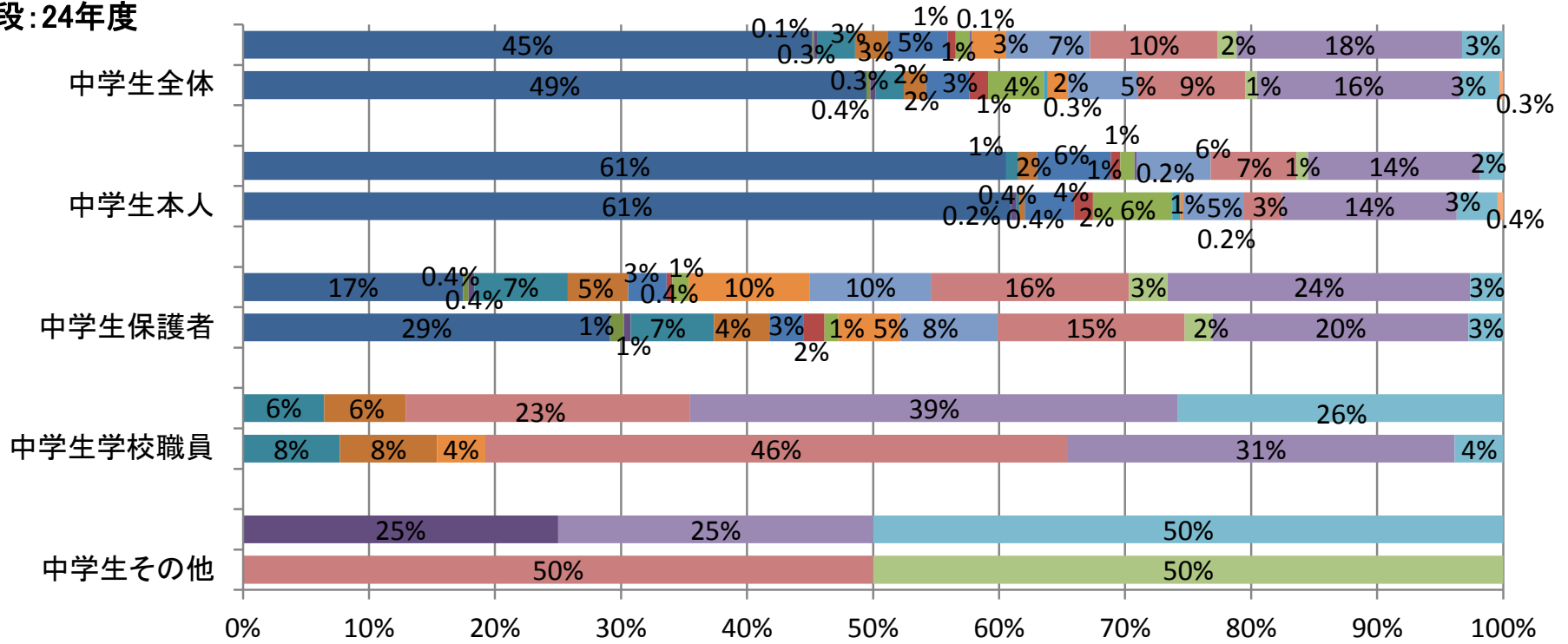
5. 相談内容



(5) 中学生にかかる相談・相談者別(24年度との比較)

■ 中学生にかかる相談(799件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:25年度
下段:24年度



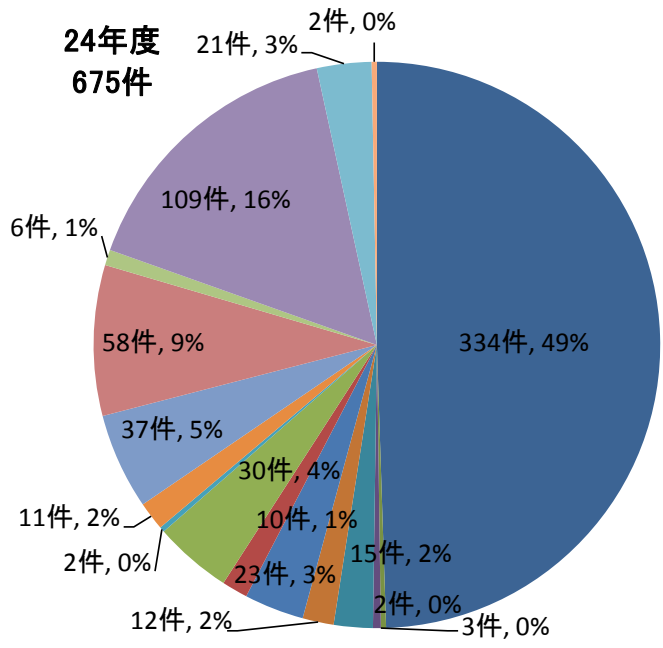
- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スпам
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

5. 相談内容

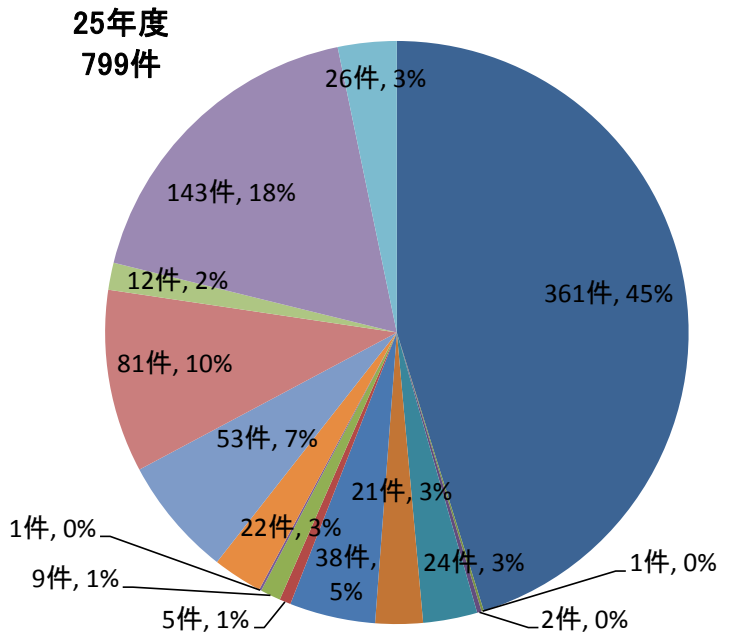
(6) 中学生(24年度との比較)



- 25年度の中学生にかかる相談(799件)では、24年度(675件)に比べ削除方法(58件、9%→81件、10%)、交際(37件、5%→53件、7%)、スパム(23件、3%→38件、5%)、ネットいじめ(15件、2%→24件、3%)が割合・件数ともに増加した。
- 件数が大幅に減少したのは、有害サイト(30件、4%→9件、1%)とチェーンメール(10件、1%→5件、1%)のみで、他のほとんどの相談は、割合・件数ともに増加した。
- 架空請求は、割合は減少したものの相談件数は増加した(334件、49%→361件、45%)。



- 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



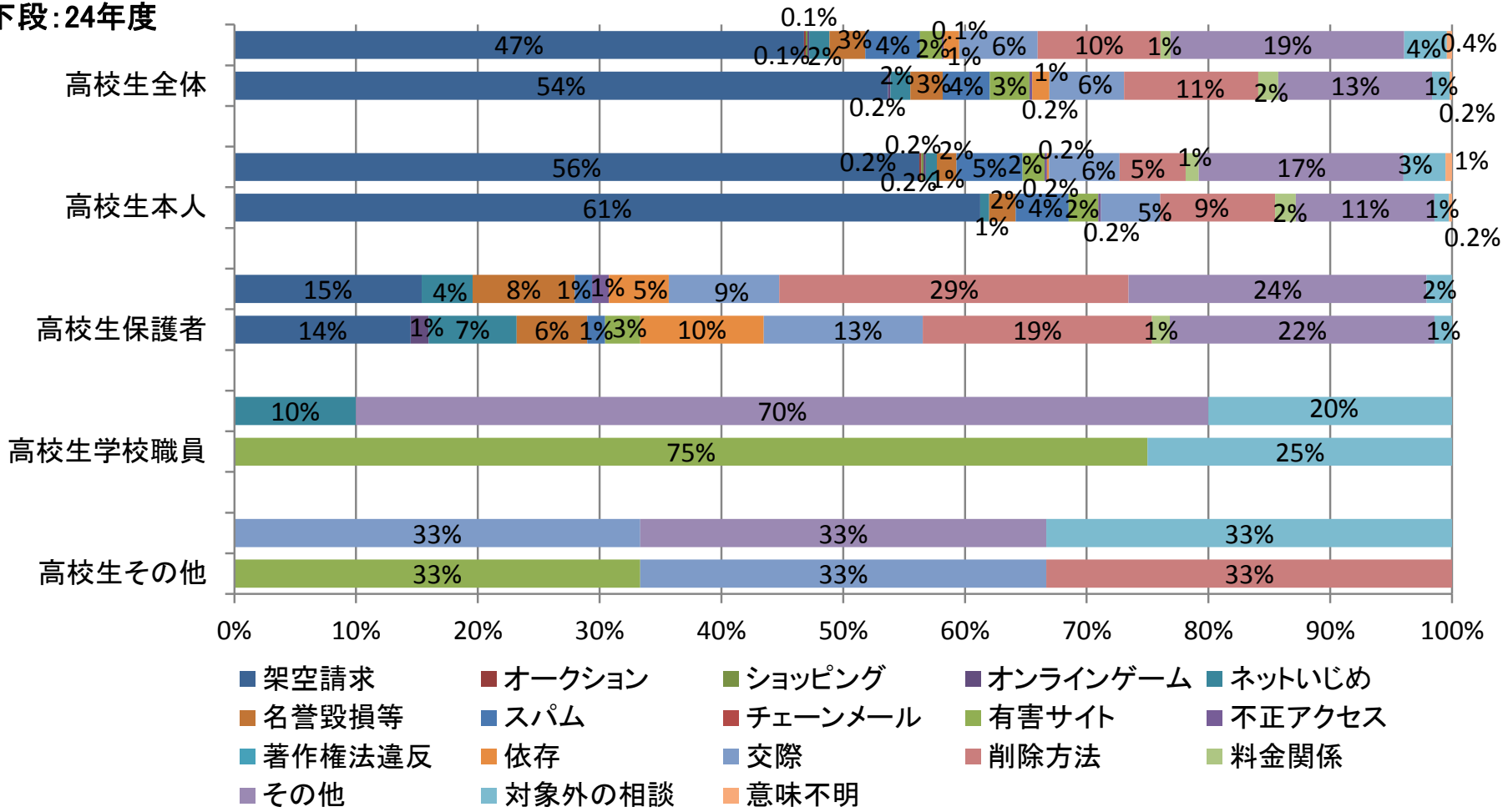
5. 相談内容



(7) 高校生にかかる相談・相談者別(24年度との比較)

■ 高校生にかかる相談(714件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:25年度
下段:24年度

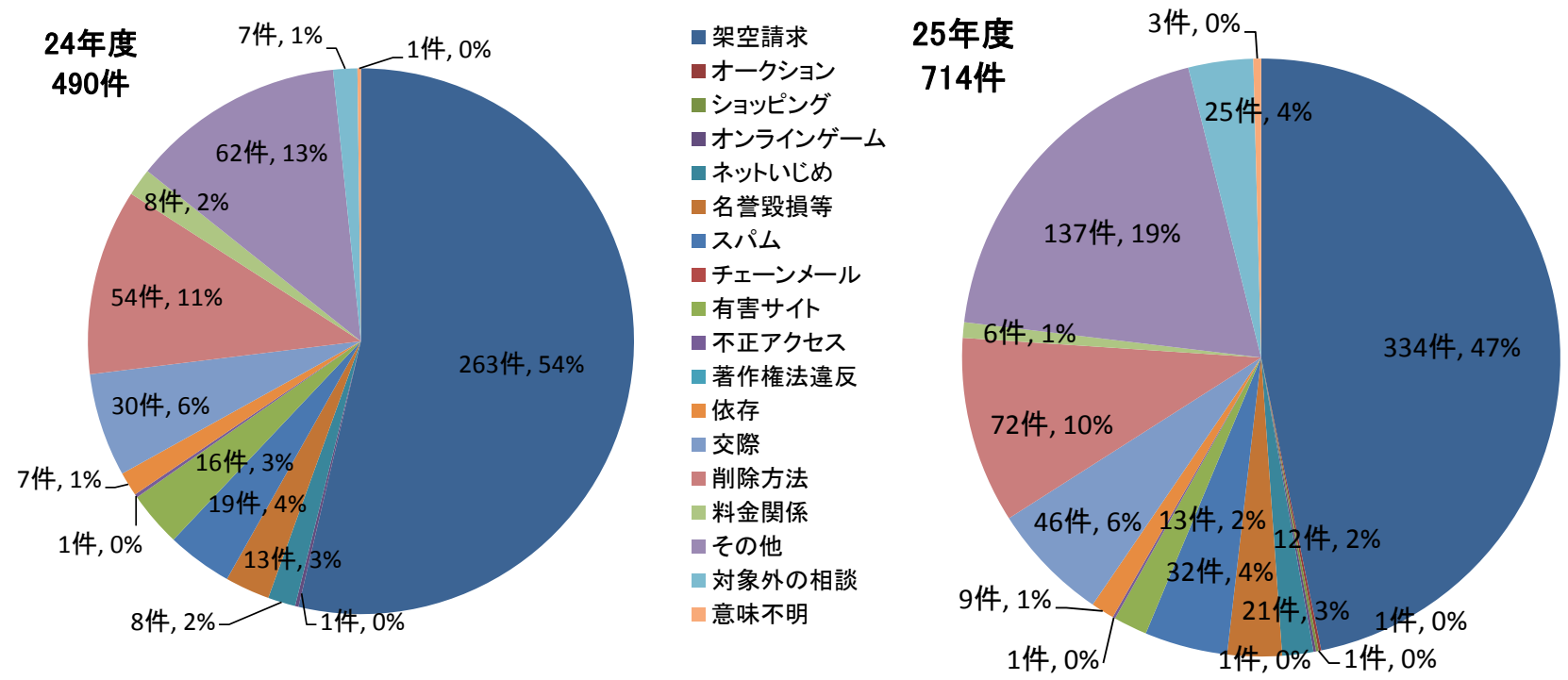


5. 相談内容



(8) 高校生(24年度との比較)

- 25年度の高校生にかかる相談(714件)は、24年度(490件)に比べ相談件数が大幅に増加した。
- ほとんどすべての内容項目について件数が増えているが、相談内容の割合に大きな変化は見られない。
- 架空請求(263件、54%→334件、47%)は24年度は過半数を占めたが、25年度は件数は大幅に増えたものの割合は減少した。



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(1,743件)は、架空請求の相談が圧倒的に多い(772件、44%)。
- ・小学生にかかる相談(151件)、中学生にかかる相談(799件)、高校生にかかる相談(714件)ともに、架空請求の割合がもっとも多い(小学生37%、中学生45%、高校生47%)。
- ・使用機器については、スマートフォンを使用していてトラブルに遭った割合が過去最高となった(小学生29%、中学生52%、高校生81%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(151件)では、架空請求(56件、37%)、有害サイト(16件、11%)の相談が多い。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(799件)は、学校別の中ではもっとも多く、特に小学生の相談件数(151件)の5倍以上となった。
- ・内容項目については、架空請求(361件、45%)、削除方法(81件、10%)、交際(53件、7%)の相談が多い。

■高校生

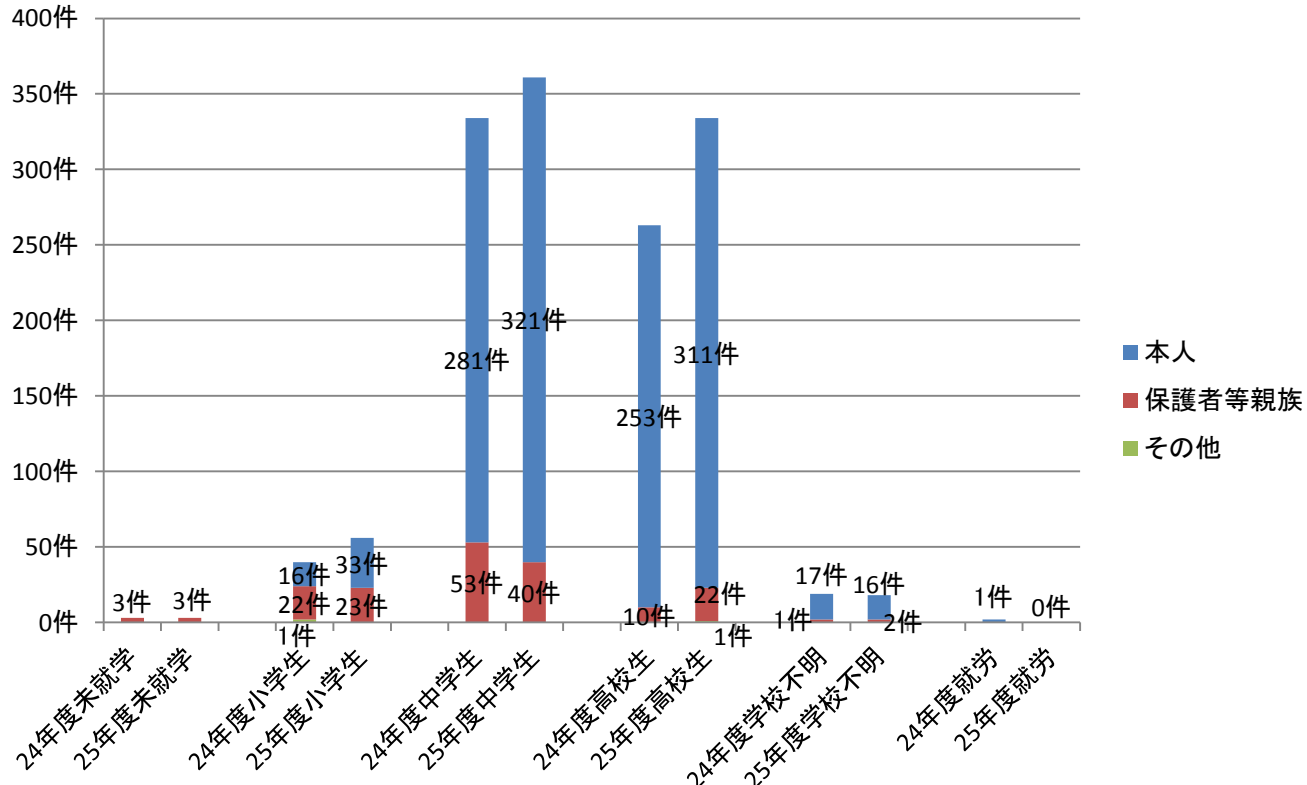
- ・高校生にかかる相談(714件)でも、架空請求(334件、47%)がもっとも多い。次に、中学生と同様、削除方法(72件、10%)、交際(46件、6%)と続く。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(24年度との比較)

- どの学年についても、架空請求の相談は多く(772件)、24年度(658件)と比較しても、相談件数は増加している。
- 中学・高校生では、本人からの相談が圧倒的に多く、小学生においても本人からの相談が多かった。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多かった。
- 未就学児にかかる相談は、24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。

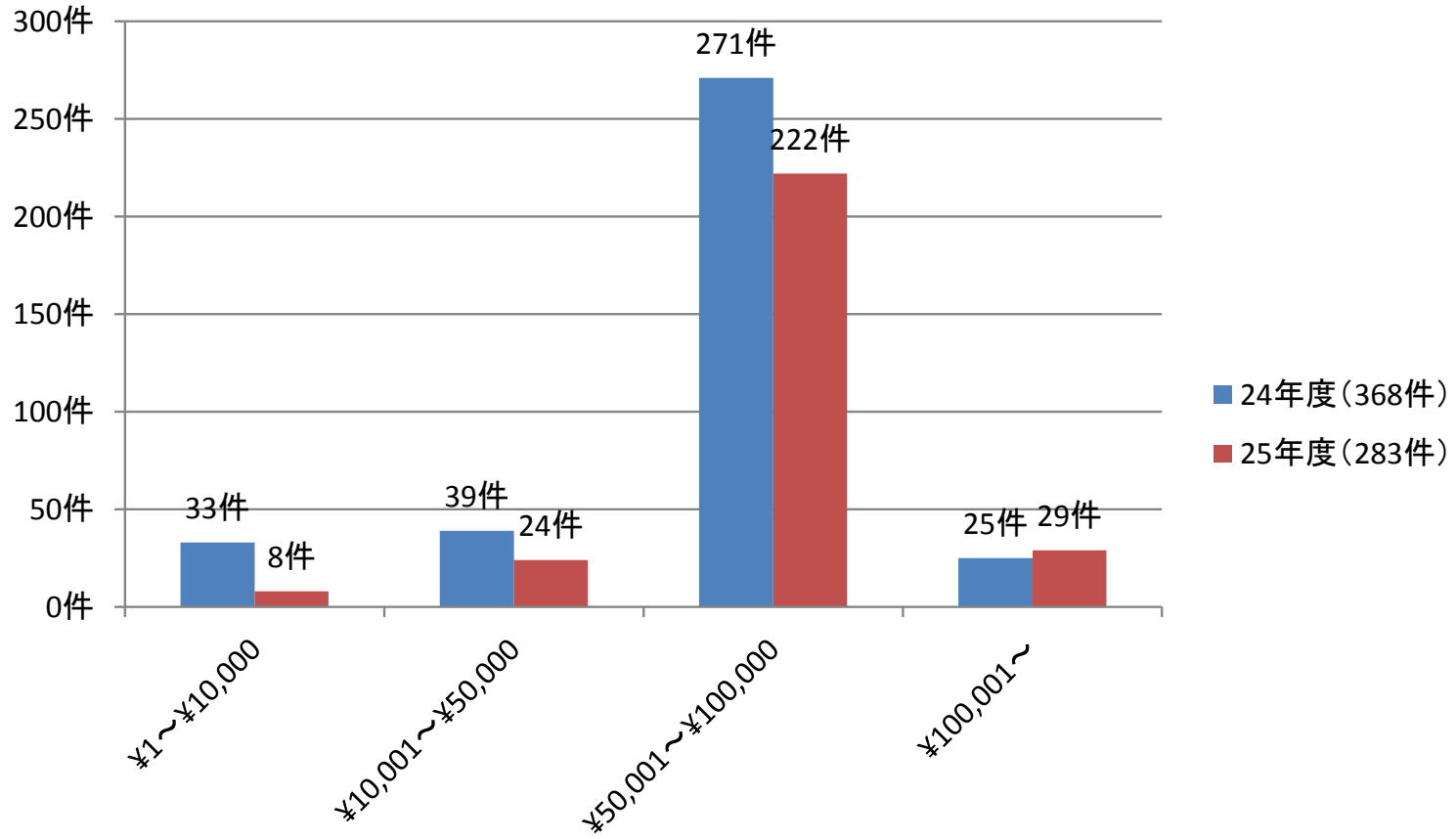


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(24年度との比較)

- 請求された金額の聞き取りができた中では、24年度(368件)、25年度(283件)ともに50,001円～100,000円を請求されたケースがもっとも多い。
- 具体的な金額では、24年度同様に25年度も、9万円台がもっとも多く、少額を請求するケースは少ない。



6. 架空請求



(3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

- 25年度の金額が聞き取れた(283件)の詳細な金額では、99,800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5千円、最高額は50万円だった。
- 9万円台を請求するケースがほとんどであり、ドメインを変えているだけで、サイトの内容は同じ、もしくは、ほとんど同じようなサイトが多数存在していた。

順位	金額	件数	順位	金額	件数	順位	金額	件数
1位	¥99,800	69件	11位	¥70,000	3件	13位	¥96,000	1件
2位	¥100,000	36件	12位	¥250,000	2件	13位	¥95,000	1件
3位	¥90,000	34件	12位	¥99,750	2件	13位	¥68,000	1件
4位	¥99,000	28件	12位	¥9,900	2件	13位	¥47,250	1件
5位	¥180,000	14件	12位	¥9,800	2件	13位	¥45,000	1件
5位	¥98,000	14件	12位	¥5,000	2件	13位	¥39,500	1件
6位	¥30,000	10件	13位	¥500,000	1件	13位	¥39,000	1件
7位	¥99,500	9件	13位	¥200,000	1件	13位	¥29,000	1件
8位	¥60,000	8件	13位	¥195,000	1件	13位	¥18,000	1件
8位	¥35,000	8件	13位	¥128,000	1件	13位	¥10,000	1件
9位	¥85,000	5件	13位	¥108,000	1件	13位	¥6,000	1件
10位	¥300,000	4件	13位	¥99,980	1件			
10位	¥150,000	4件	13位	¥99,700	1件			
10位	¥80,000	4件	13位	¥98,900	1件			
11位	¥99,900	3件	13位	¥98,800	1件			

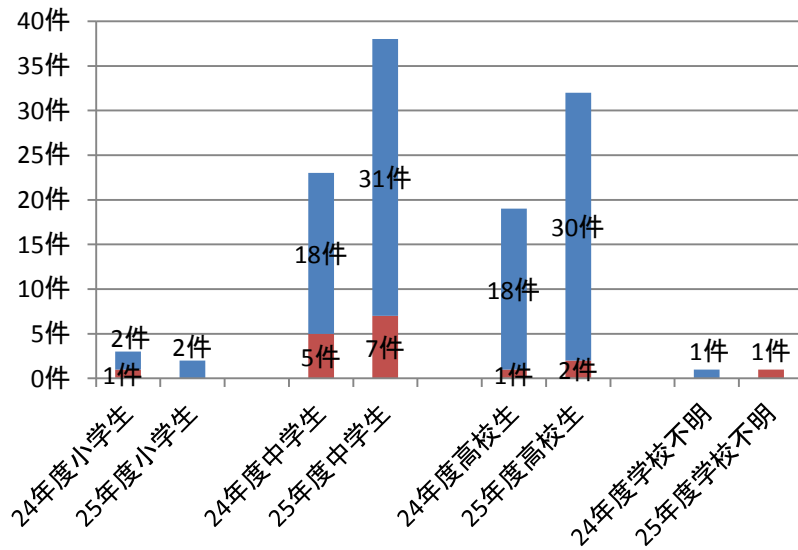
7. 迷惑メール



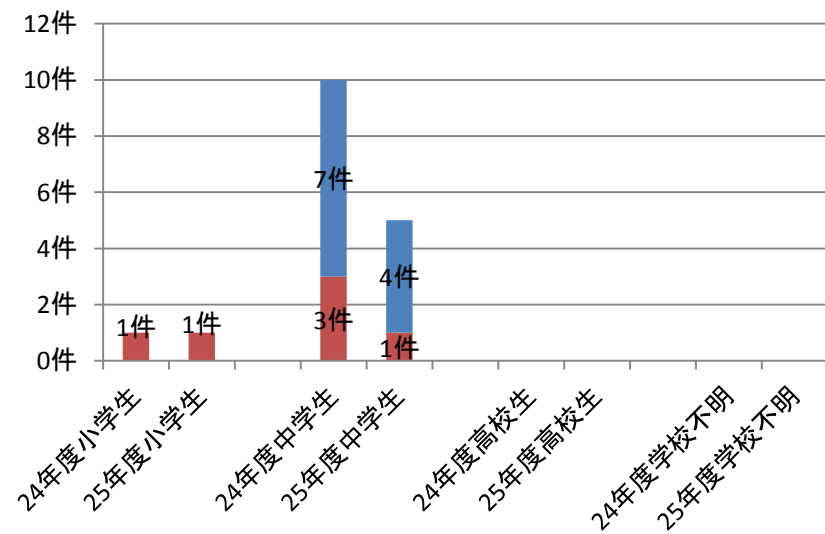
(1) 青少年にかかる相談・学校別(24年度との比較)

- スпамメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルと分類した。
- スпамメールは24年度の46件に対し、25年度は73件と増加した。
チェーンメールは24年度の11件に対し、25年度は6件と減少した。
- スпамメールは24年度と比較すると小学生の相談が減少、中学生・高校生の相談が増加している。チェーンメールは、相談が減少傾向にある。

スパムメール



チェーンメール

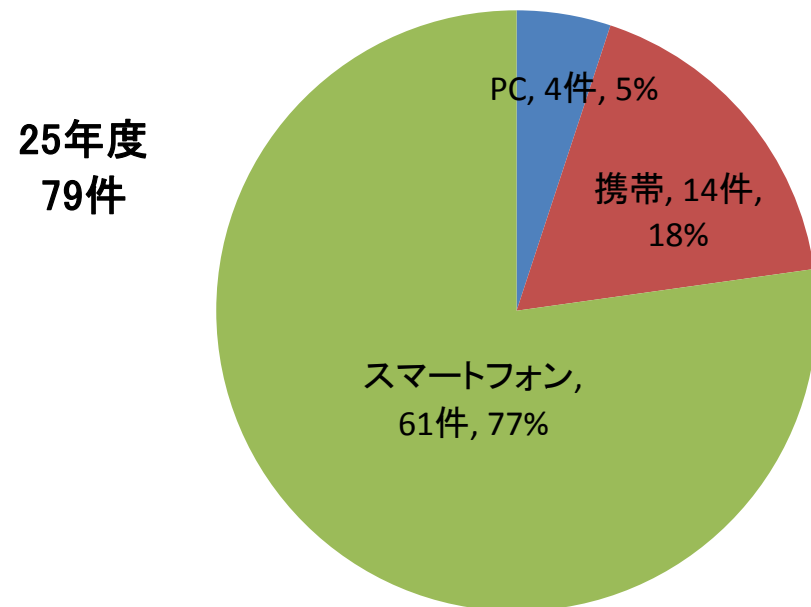
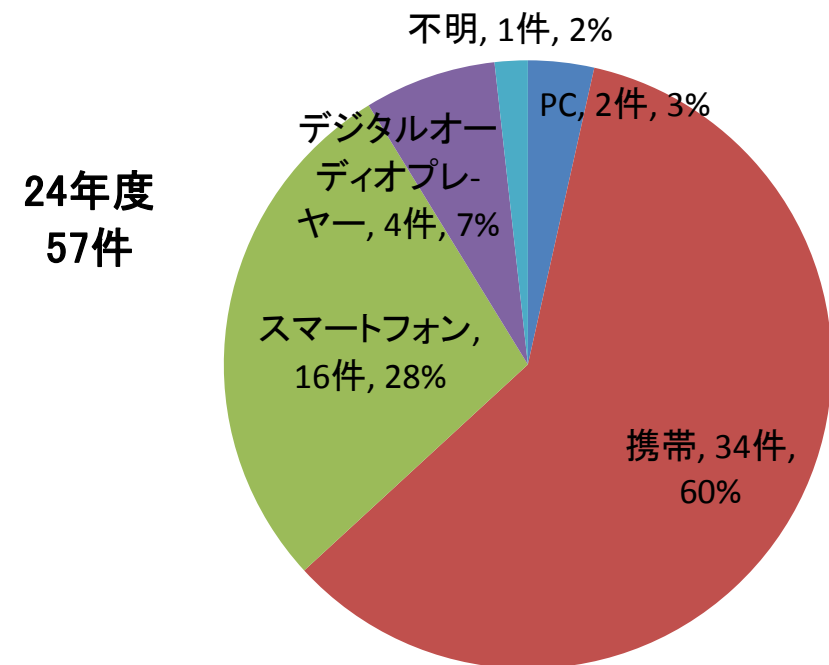


7. 迷惑メール



(2) 青少年にかかる相談・端末別(24年度との比較)

- 24年度は携帯電話が60%であったのに対し、25年度は18%と大幅に減少している。
- 24年度で28%であったスマートフォンは、25年度は77%と大幅に増加している。
- デジタルオーディオプレーヤーは、24年度は7%であったが、25年度は0%と減少している。



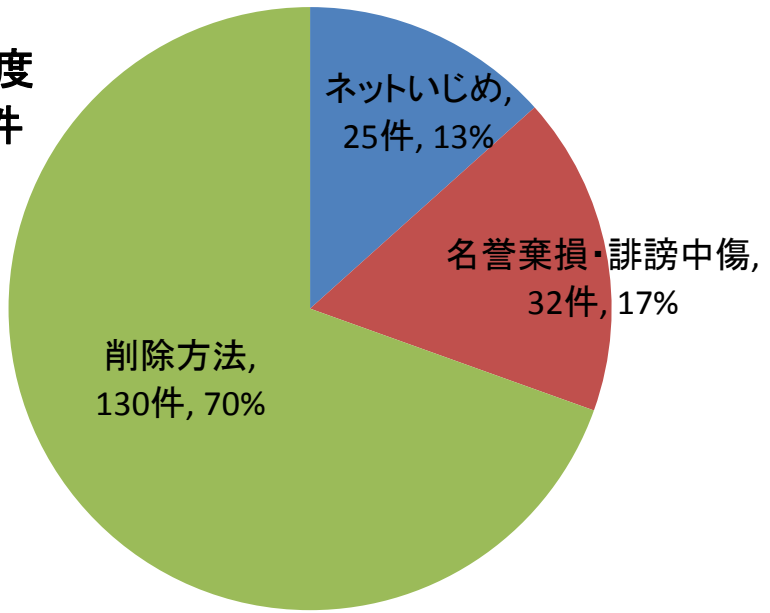
8. ネット上の書き込みトラブル



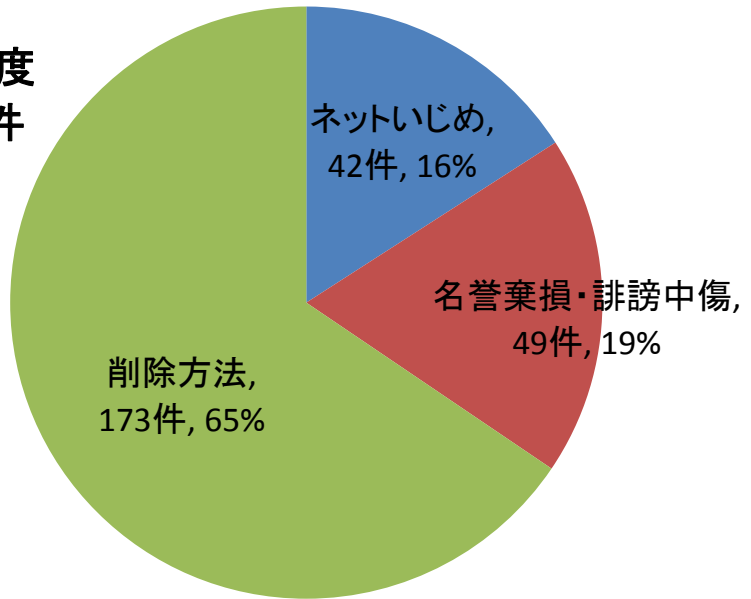
(1) 青少年にかかる相談・内容別(24年度との比較)

- 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。
- 24年度と比較しても、割合の大きな変化は見られないが、相談件数(187件→264件)は増加している。
- ブログやSNSなどインターネット利用者が情報を発信し、構築していくサービスは青少年にも人気であり、多くの人々が利用しているサービスであるが、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ケースが増えている。

24年度
187件



25年度
264件



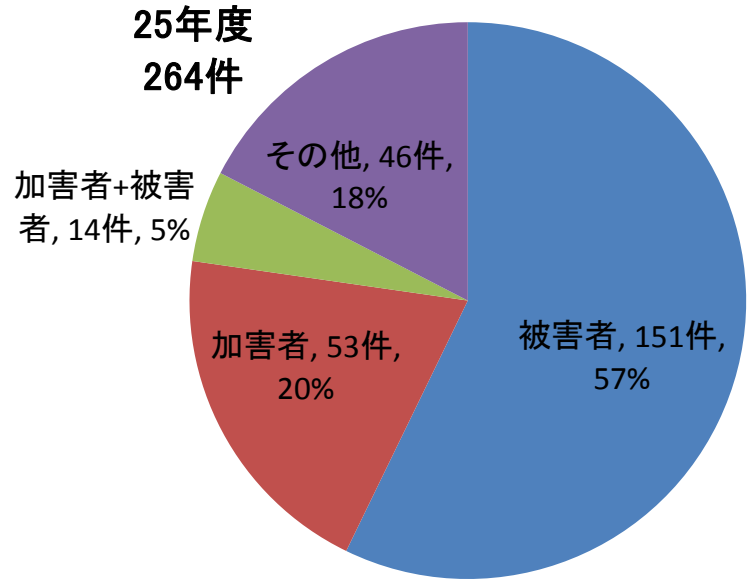
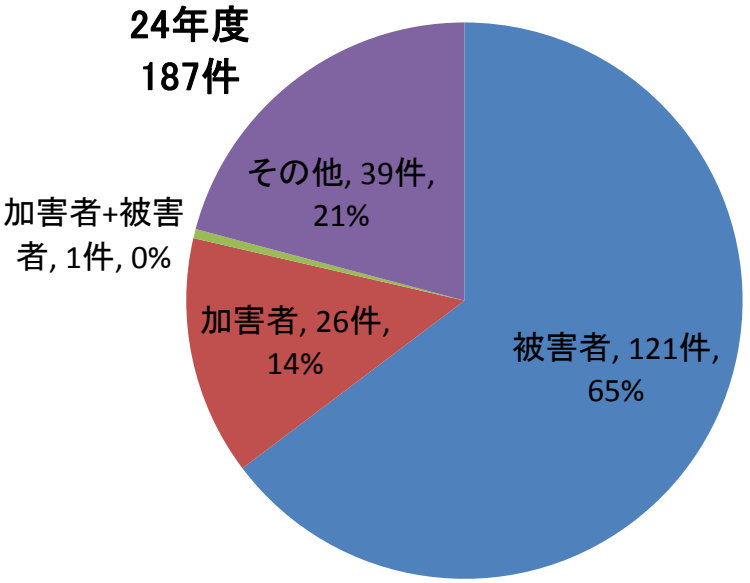
8. ネット上の書き込みトラブル

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(24年度との比較)

- 25年度(264件)と24年度(187件)の被害・加害の割合を比較すると被害者(121件、65% → 151件、57%)が減り、加害者(26件、14% → 53件、20%)、加害者+被害者(1件、0% → 14件、5%)が増えている。
- その他については、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいという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。

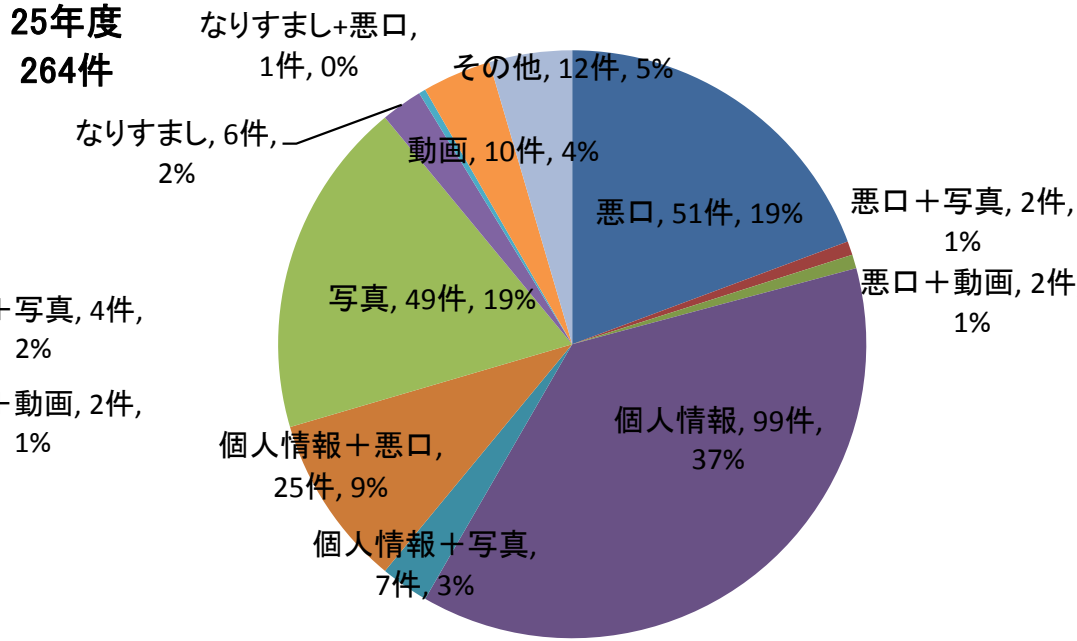
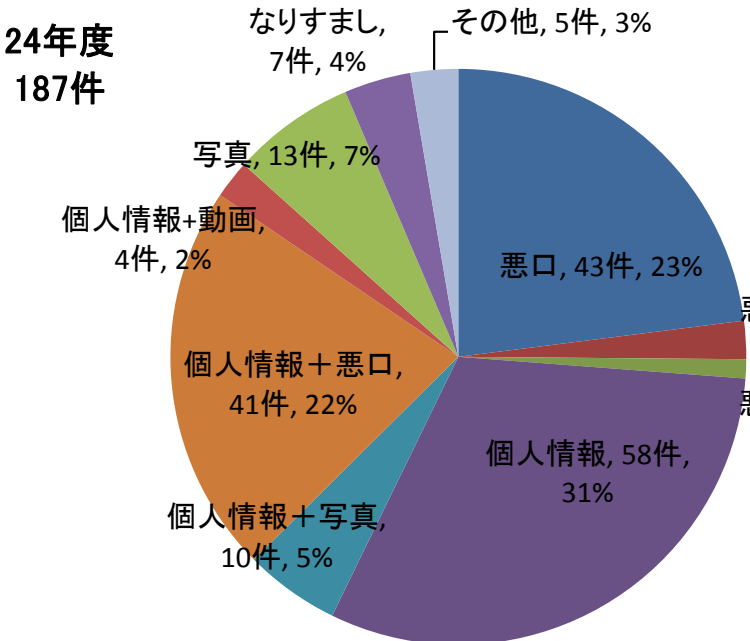


8. ネット上の書き込みトラブル



(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(24年度との比較)

- 25年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(264件)において書き込みの内容を分類したところ、もっとも多かったのは、個人情報(99件、37%)であった。
- 24年度(187件)との比較では、個人情報+悪口が(41件、23%→25件、9%)大幅に減っており、写真の投稿が(13件、7%→49件、19%)増加している。
- なお、個人情報の投稿は(58件、31%→99件、37%)割合的には微増(6%増)であるが、件数はもっとも増加(41件増)している。

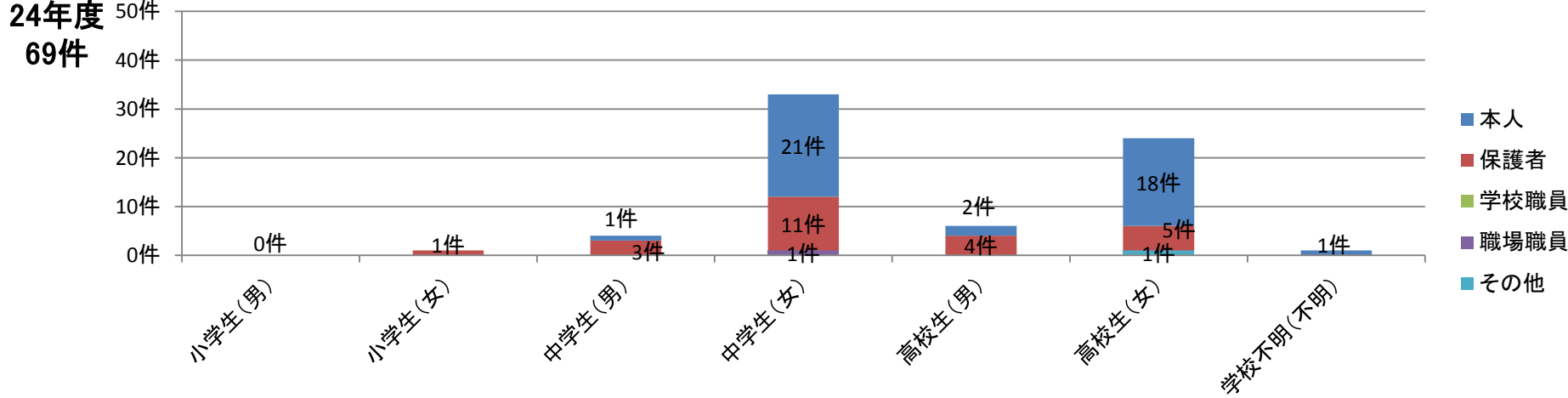
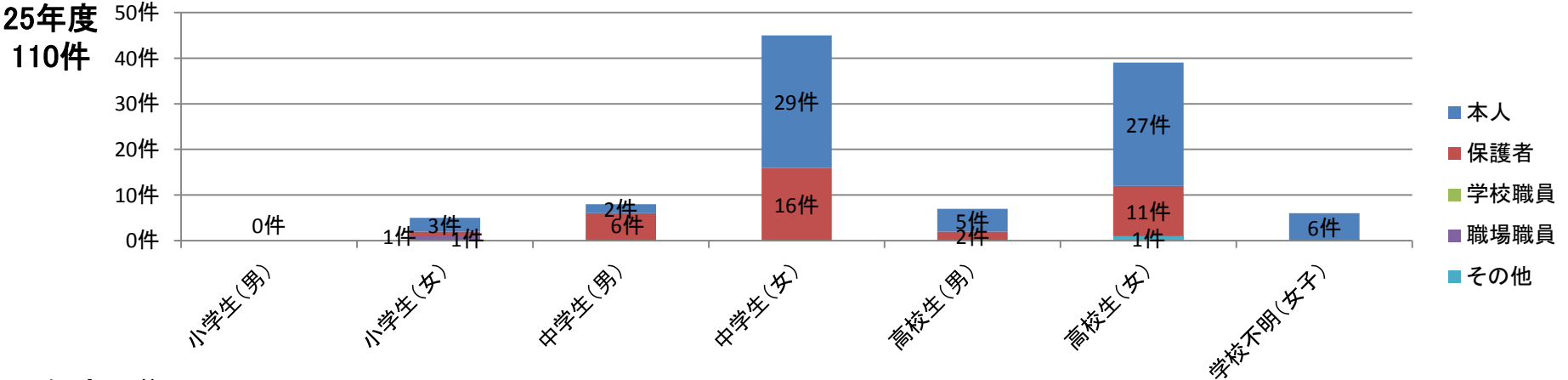


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(24年度との比較)

- 25年度の青少年にかかる交際トラブル(110件)は、24年度(69件)と比較すると大幅に増加した。
- 当事者は24年度同様に中学生女子(45件)がもっとも多く、次いで高校生女子(39件)、中学生男子(8件)であった。
- 男女別では、女子のトラブル(95件)の方が男子(15件)より圧倒的に多い。



9. 交際

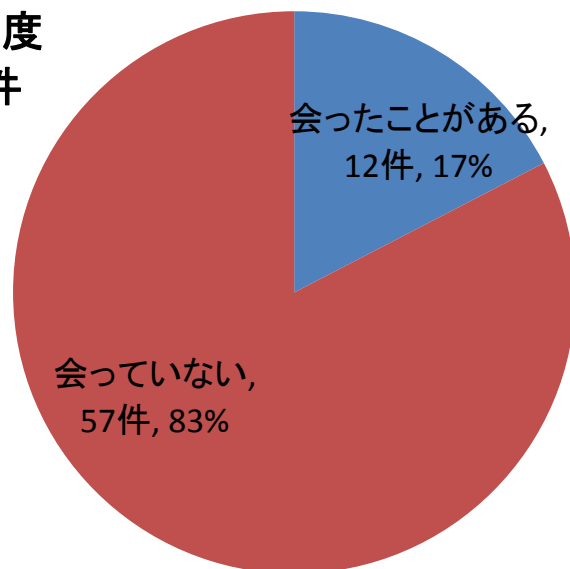
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



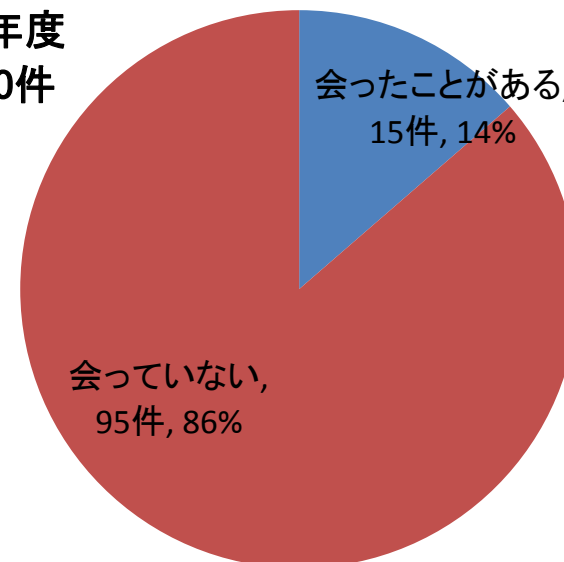
(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(24年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(110件)のうち、実際に会ったことがあるのは15件、14%であった。
- 24年度(69件)では、会ったことがある割合は17%であり、25年度は14%と微減した。
- 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、容易に自分の個人情報を伝えないなど、自らを守る行動がとても重要である。相手に教えた、渡した個人情報を取り戻すことは難しいことを知ってほしい。

24年度
69件



25年度
110件

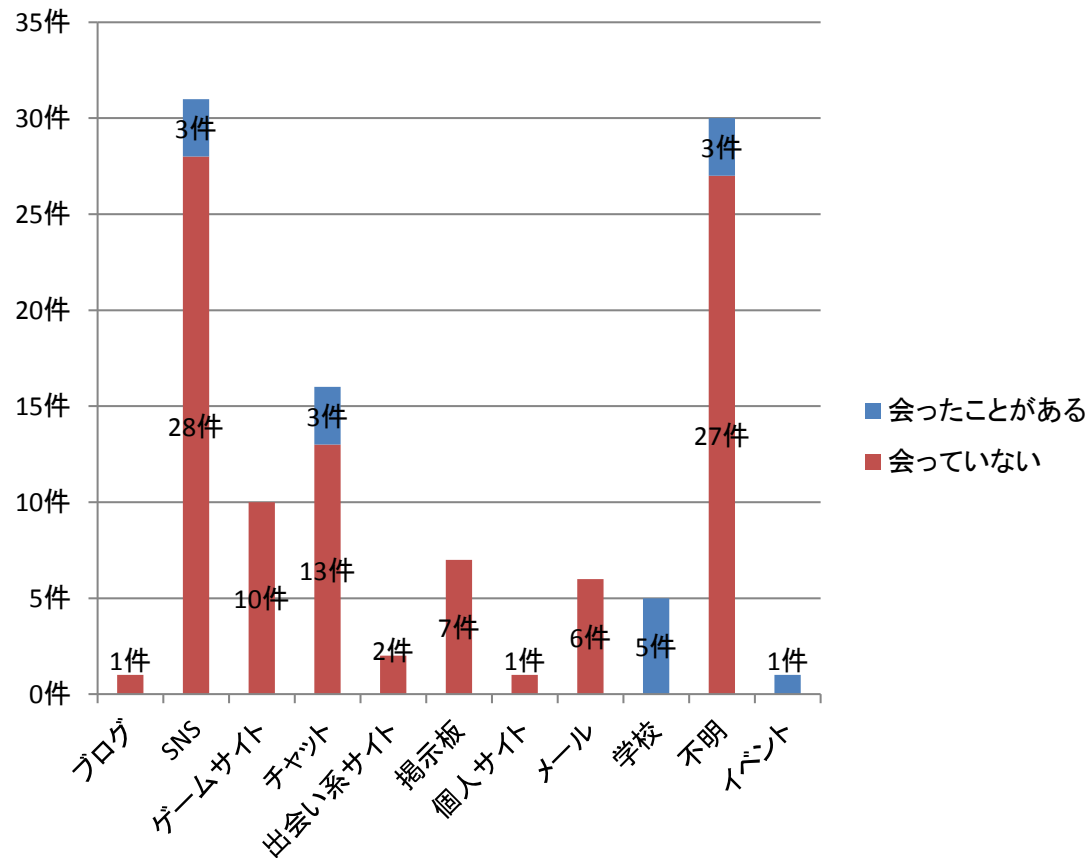
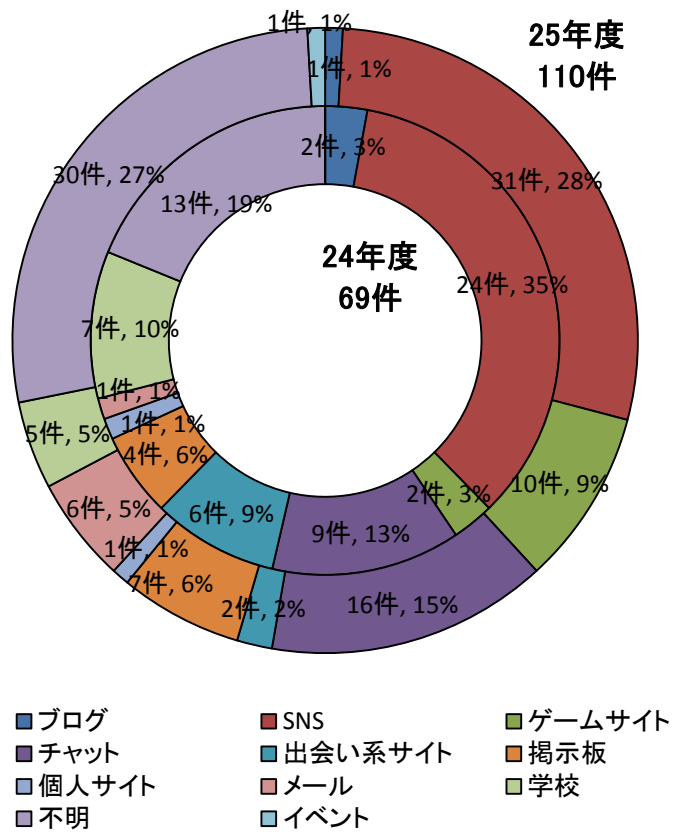


9. 交際



(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(24年度との比較)

- 青少年の交際トラブルの相談(110件)において、知り合ったきっかけは、SNS(31件、28%)、チャット(16件、15%)となっている。
- 24年度と比較すると、ゲームサイトが増え、出会い系サイトが減っている。不明(30件、28%)の中には、知り合ったきっかけはわからないものの、SNSを通して親密になっていくものが多かった。

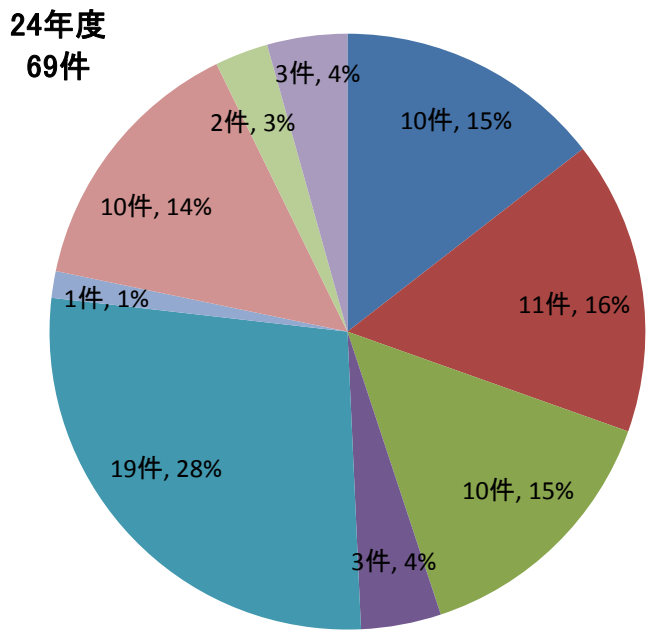


9. 交際

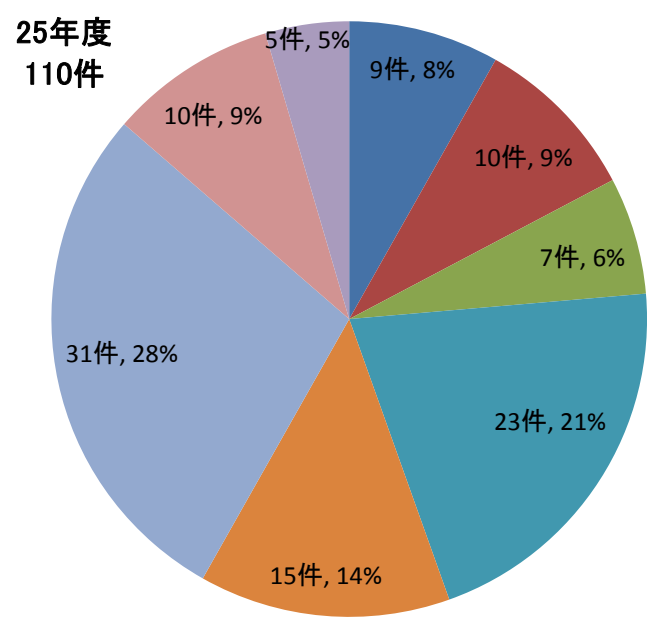


(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(24年度との比較)

- 25年度の青少年の交際トラブル(110件)の内容別は、個人情報や画像を要求された(31件、28%)がもっとも多く、次いで、画像送信に対する不安(23件、21%)となった。
- 24年度(69件)と比較すると個人情報や画像を要求されたという相談が(1件、1%→31件、28%)大幅に増えている。画像を含め、個人情報を送ってしまった後に、不安を感じ相談してくる青少年が増えている。相手に渡した情報は取り戻すことが難しく、写真はデジタルコンテンツなのでコピーや加工が簡単なことから、信用できる相手であっても、個人情報は相手にとって必要なものかどうか、渡しても大丈夫な相手であるのかを落ち着いて良く考えてほしい。



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



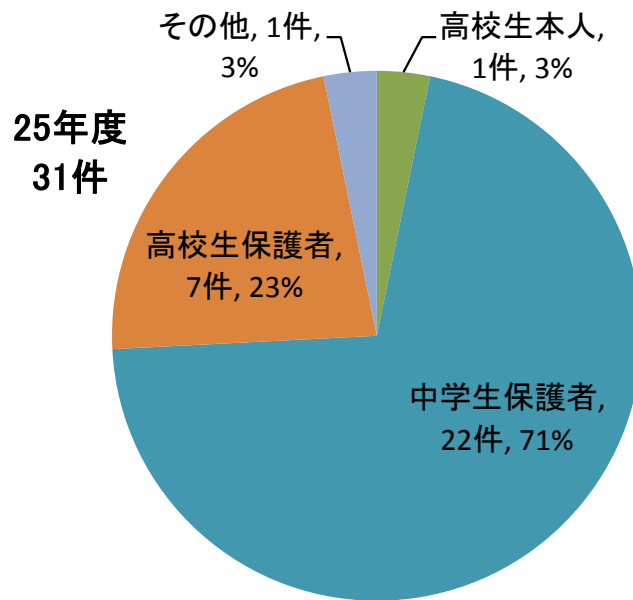
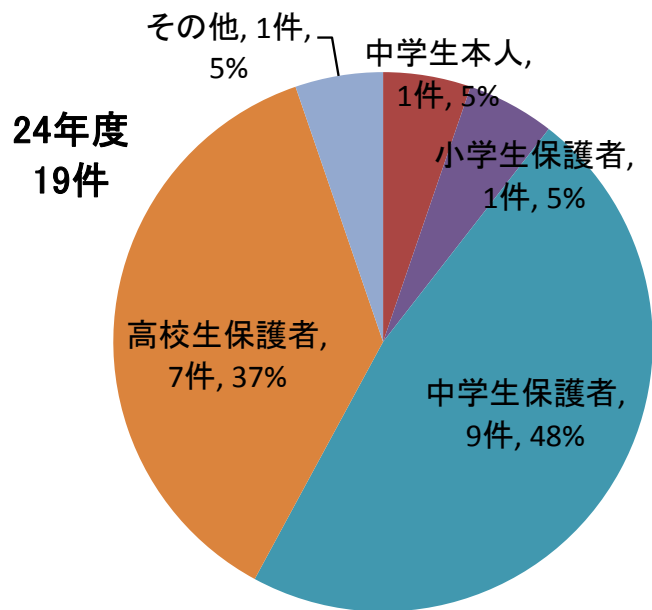
10. 依存

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・相談者別(24年度との比較)

- 25年度の青少年にかかる依存的相談(31件)は、24年度(19件)と比較すると増加している。
- 25年度の青少年の依存的相談(31件)における相談者は、本人が1件、保護者が29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(22件、71%)がほとんどを占めている。
- 依存的相談は、遅くまでインターネットをやっていることから朝起きられない、勉強に集中できずに学力が落ちた、不登校になってしまった等、日常生活に支障をきたし、反抗期とも重なり、家族から精神的な苦しみを訴える相談が多い。

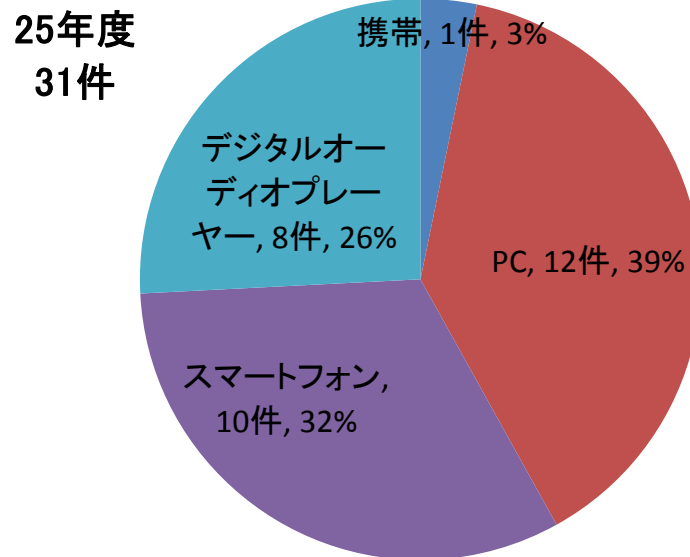
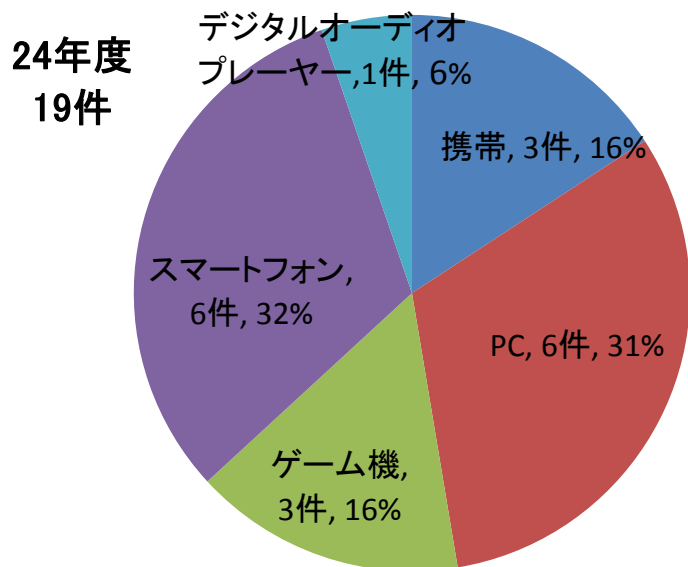


10. 依存



(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(24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。
- 24年度と比較すると、デジタルオーディオプレイヤーの相談が増えた。インターネットを自由に使える機能が備わっていることを知らずに買い与えてしまう保護者も多いようである。
- 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だろう。



11. フィルタリング

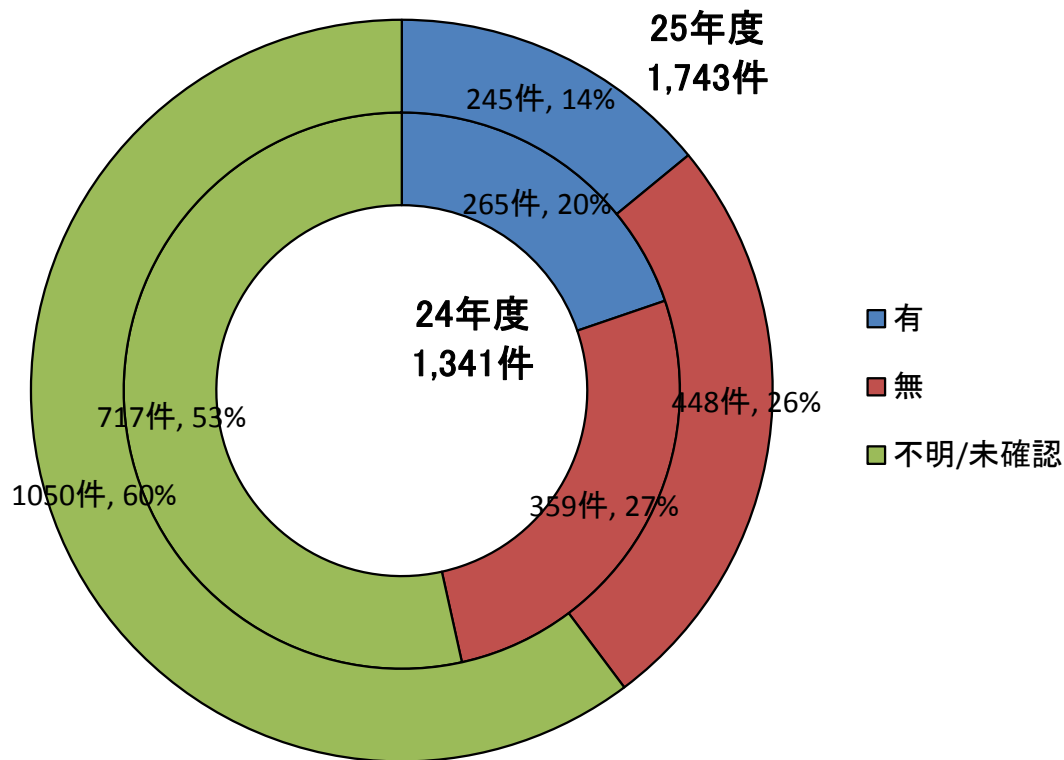
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(24年度との比較)

- 青少年全体にかかる相談(1,743件)のうち、24年度(1,341件)と比べ、フィルタリング加入の有無については、「有」(265件、20%→245件、14%)、「無」(359件、27%→448件、26%)、「不明/未確認」(717件、53%→1,050件、60%)となり、フィルタリング「有」が減少している。
- フィルタリングを利用しているかどうか不明であると答える青少年や保護者も多い。



11. フィルタリング

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



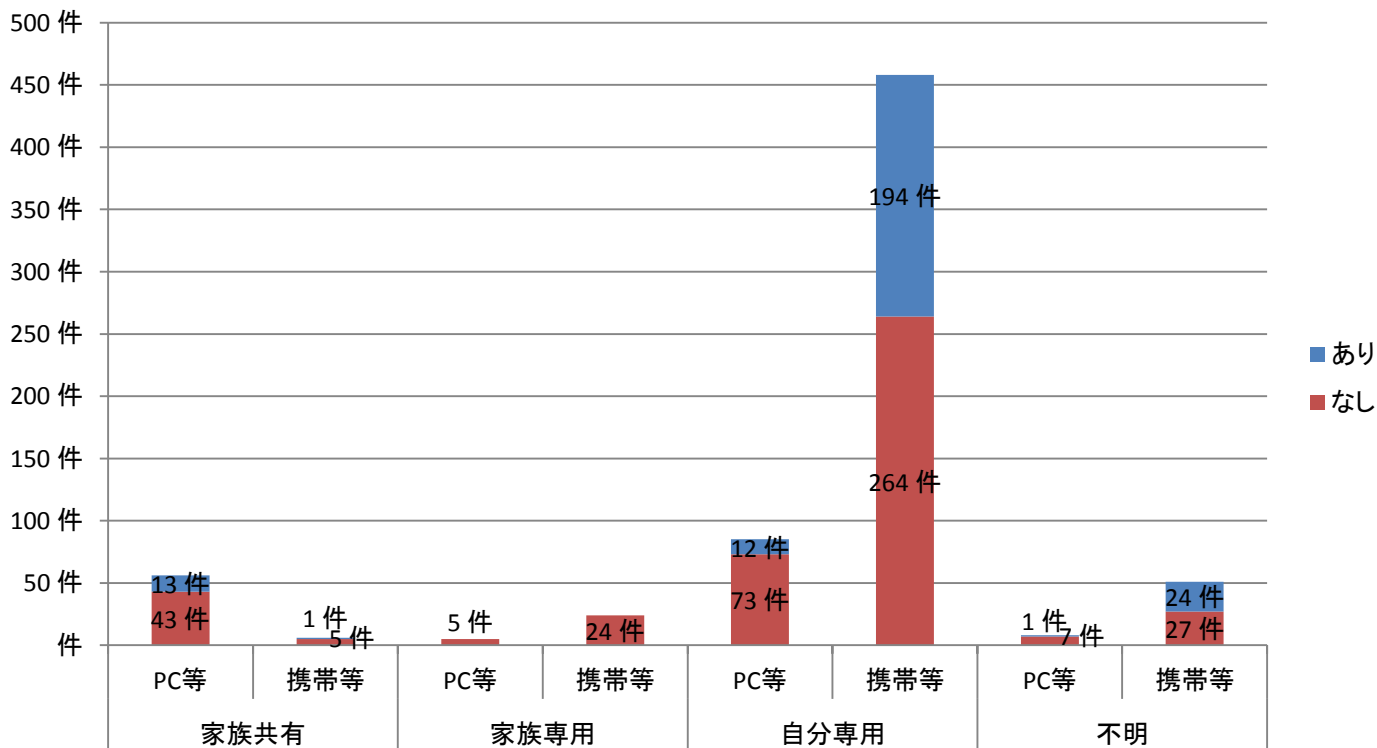
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別(24年度との比較)

■25年度の青少年にかかる相談(1,743件)で、フィルタリングの有無について回答があった693件の利用端末については、家族専用や家族共有の端末は、フィルタリングの利用が少なかった。

■PC等は青少年専用であってもフィルタリングの利用が少ない。

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

※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。

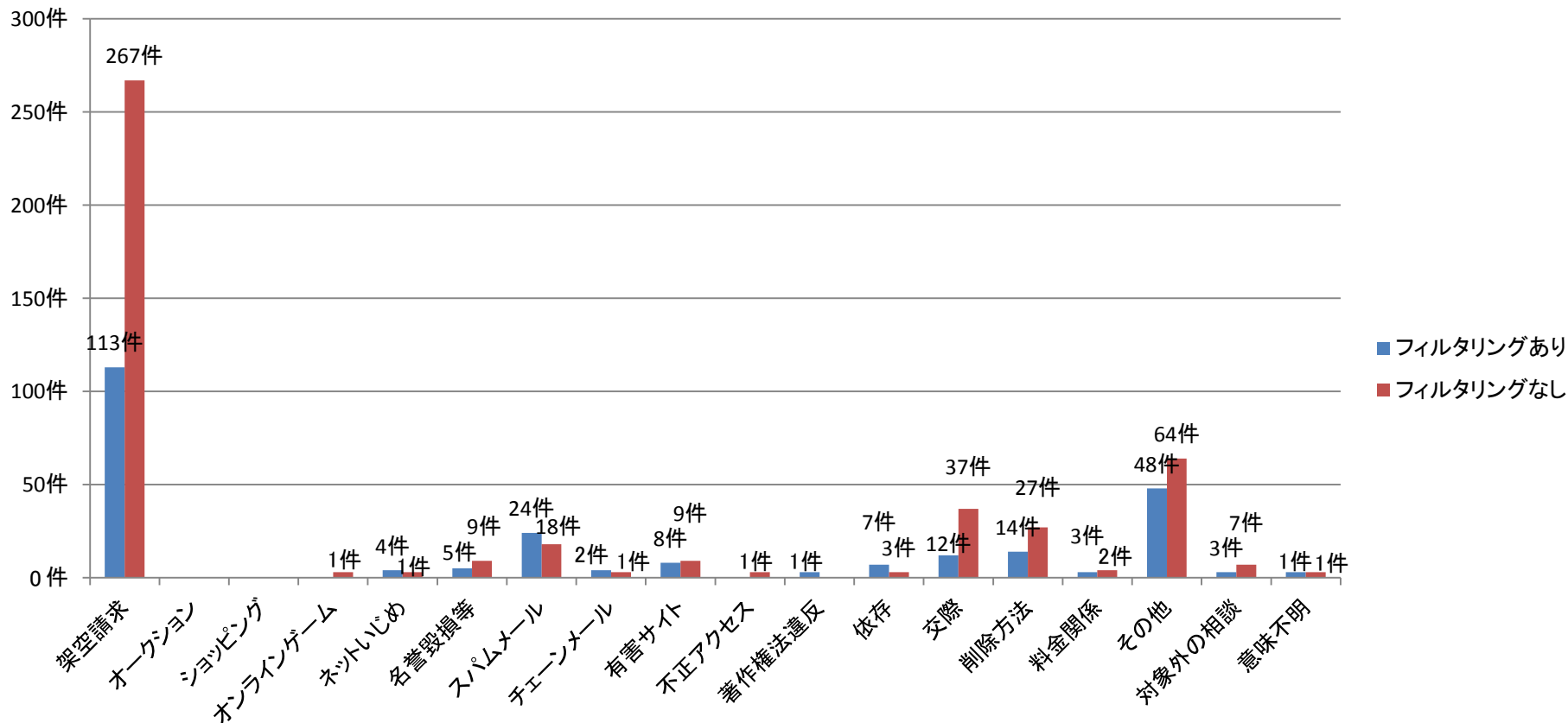


11. フィルタリング



(3) 青少年にかかる相談・内容別

- フィルタリングの有無について回答があった693件の相談内容は、下記のとおり。
- 架空請求ではフィルタリングを利用していない場合が、利用している場合よりも倍程度のトラブル件数であった。フィルタリングで防げないトラブルもあるが(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が多い。



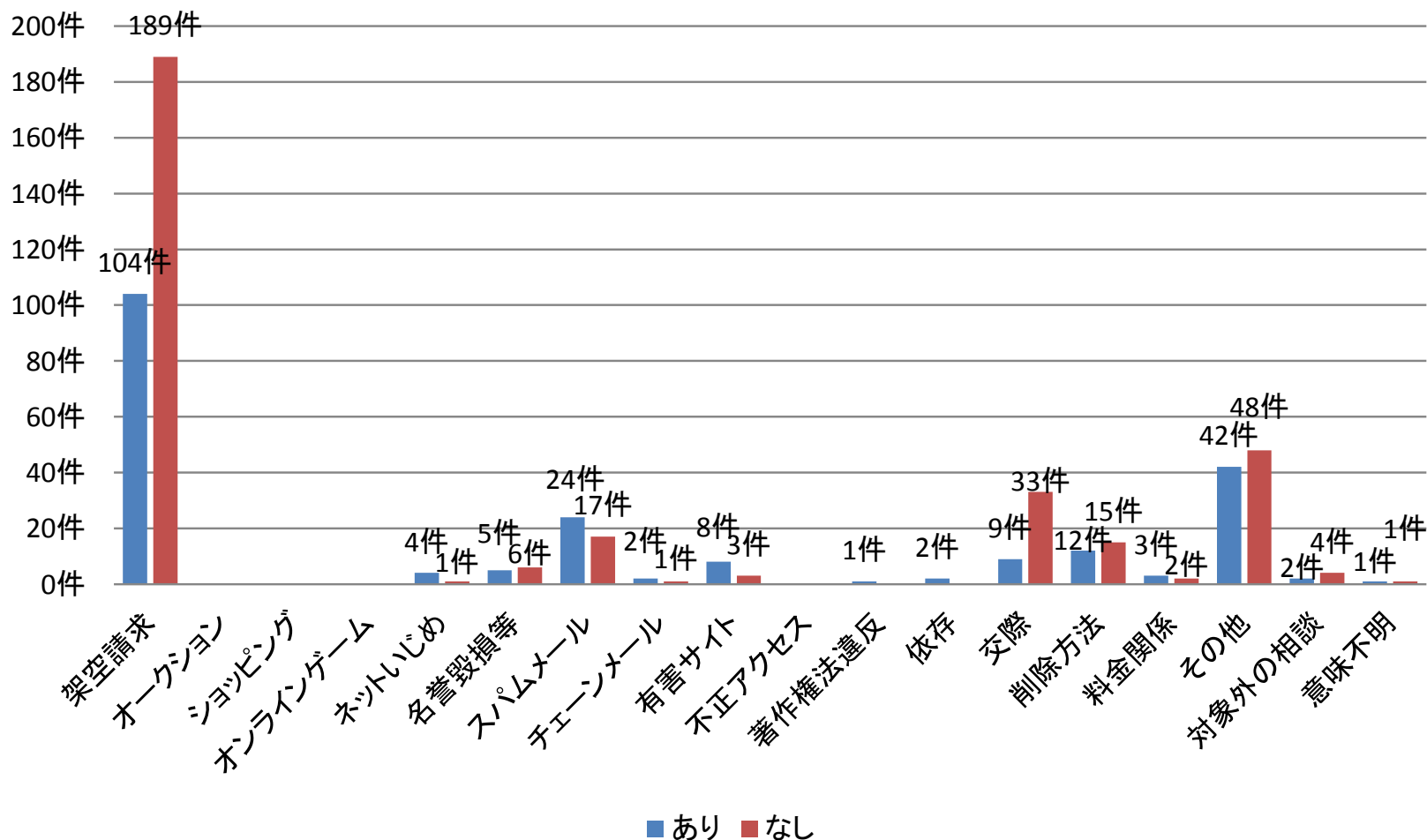
11. フィルタリング



(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539件(あり:219件、なし:320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。

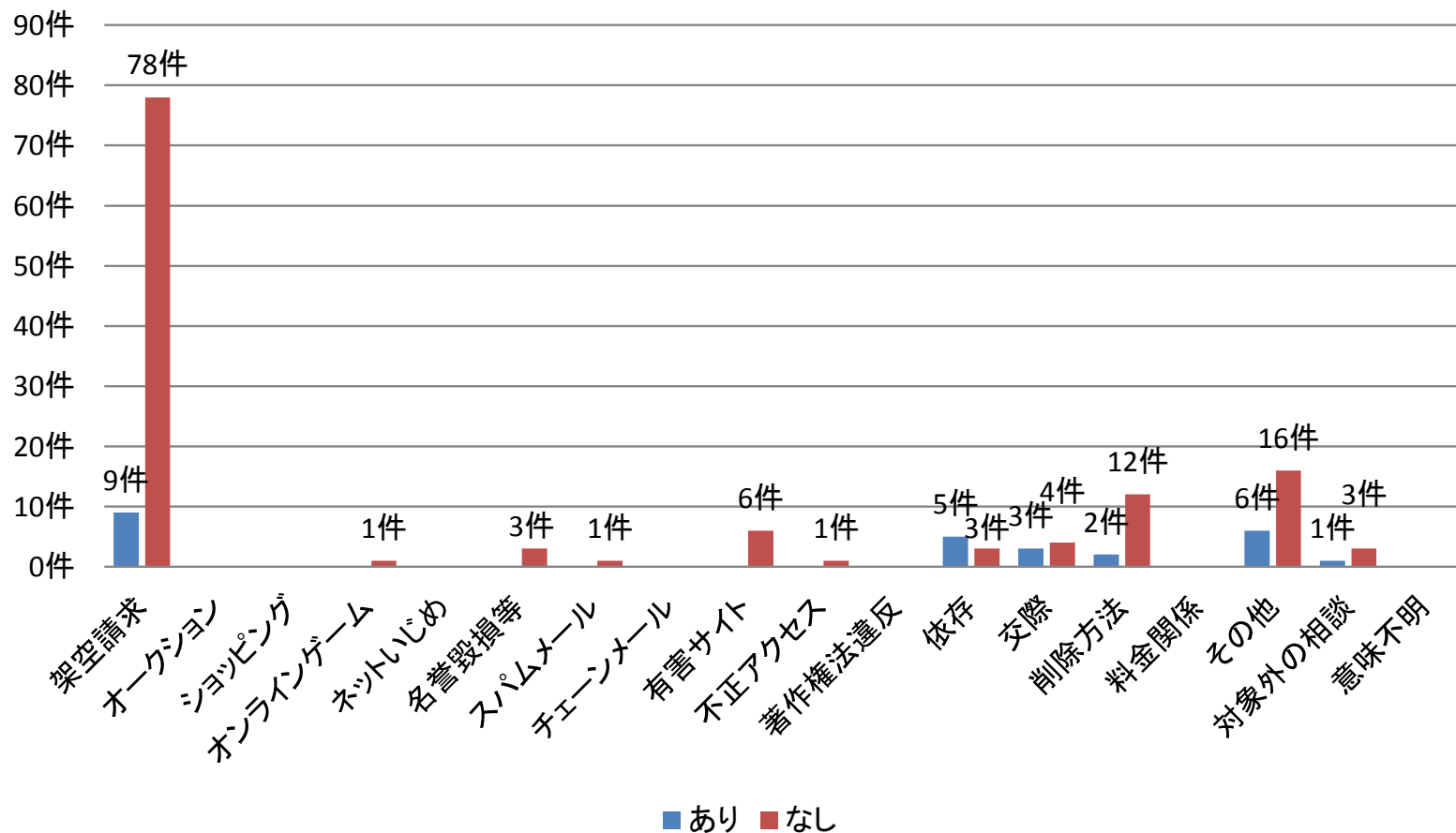


11. フィルタリング



(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154件(あり:26件、なし:128件)の相談内容は、下のとおり。圧倒的にフィルタリングなしの架空請求の相談が多い。
※PC等には、パソコンの他に、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等が含まれる。

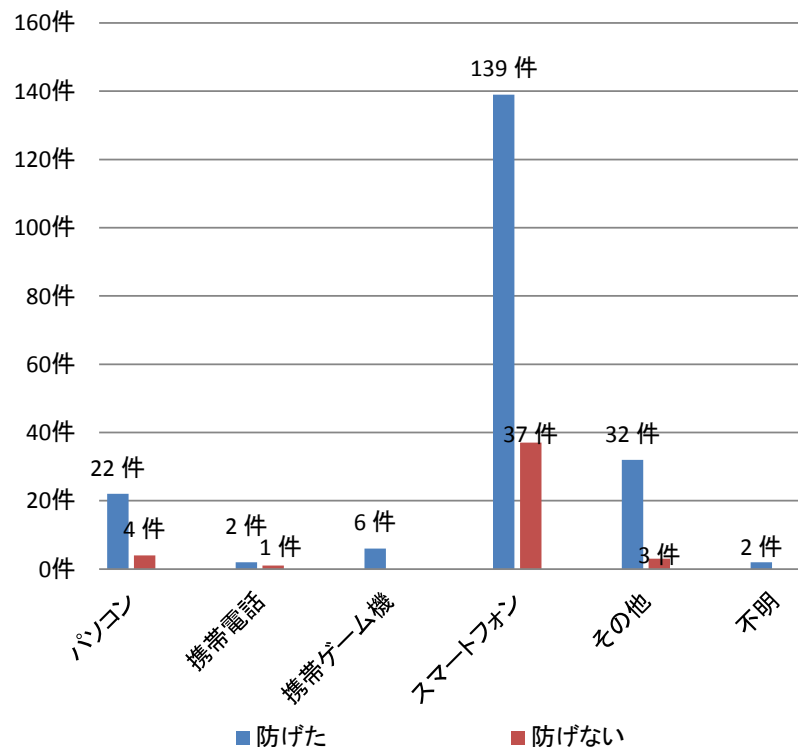
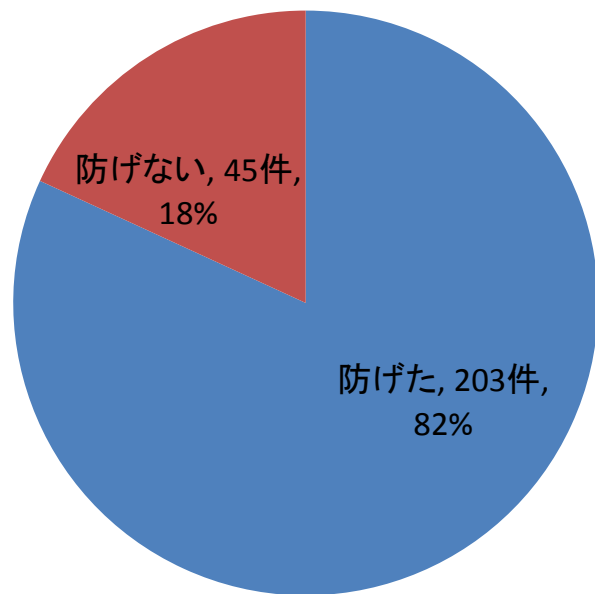


11. フィルタリング



(6) 青少年にかかる相談・防げたか

- フィルタリングを利用していない相談者について、サイトの名称やURLがわかっているもののみ(248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(203件)、サイトの種類はアダルトサイトがほとんどを占めている。
 - 利用した端末の種類に関わらず、フィルタリングで防げたサイトは多い。
- ※「防げた」「防げない」は、フィルタリングの設定によるなど、一律に判断はできないが、携帯電話会社へ提供されるデータベースの登録状況から判断をした。

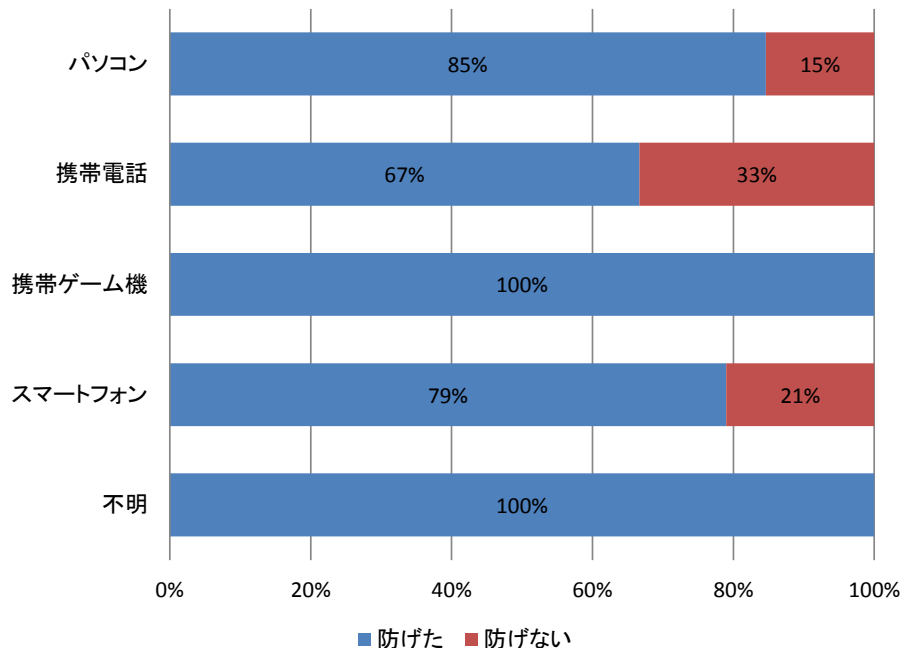
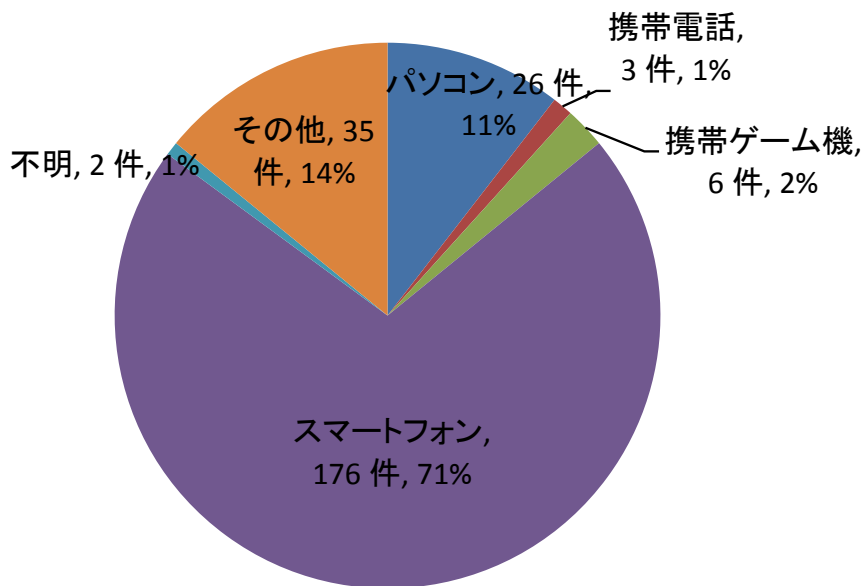


11. フィルタリング



(7) 青少年にかかる相談・防げたか/端末別

- フィルタリングを利用していない相談者のうち、サイト名やURLがわかっているもの(248件)の端末は、スマートフォン176件・71%がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、携帯ゲーム機が100%と高いが、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設定や利用が求められる(携帯電話会社が管理する3G・LTE回線及び無線LAN(Wi-Fi)などの通信回線をフィルタリング。URLフィルタリングのみならず、アプリのフィルタリングも利用するなど)。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネット・ケータイのトラブル相談!

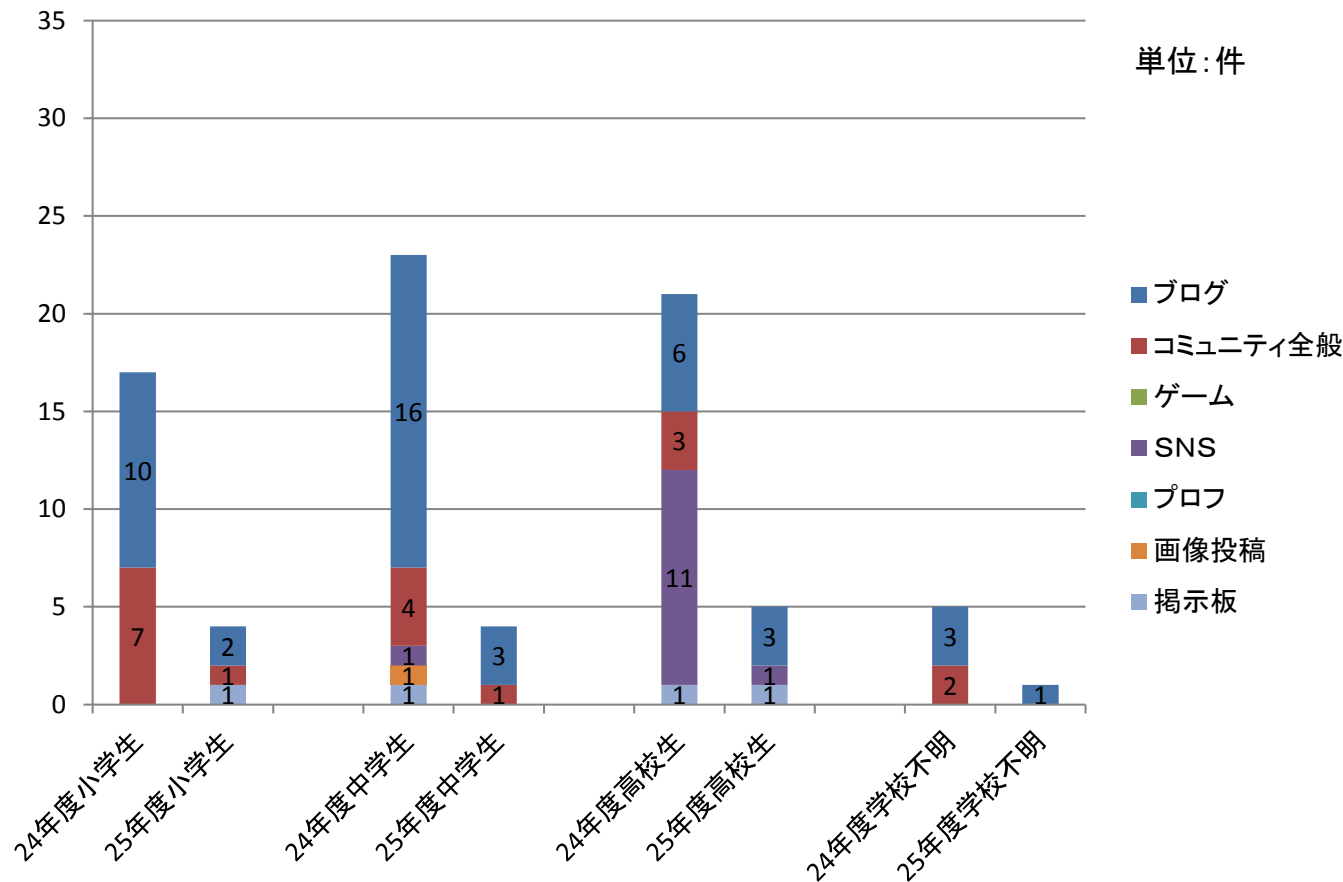


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(24年度との比較)

■25年度の青少年にかかる相談のうち、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関(EMA)認定サイトに関するものは14件であった。

■24年度(66件)と比較すると、大幅に減少している。

※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。



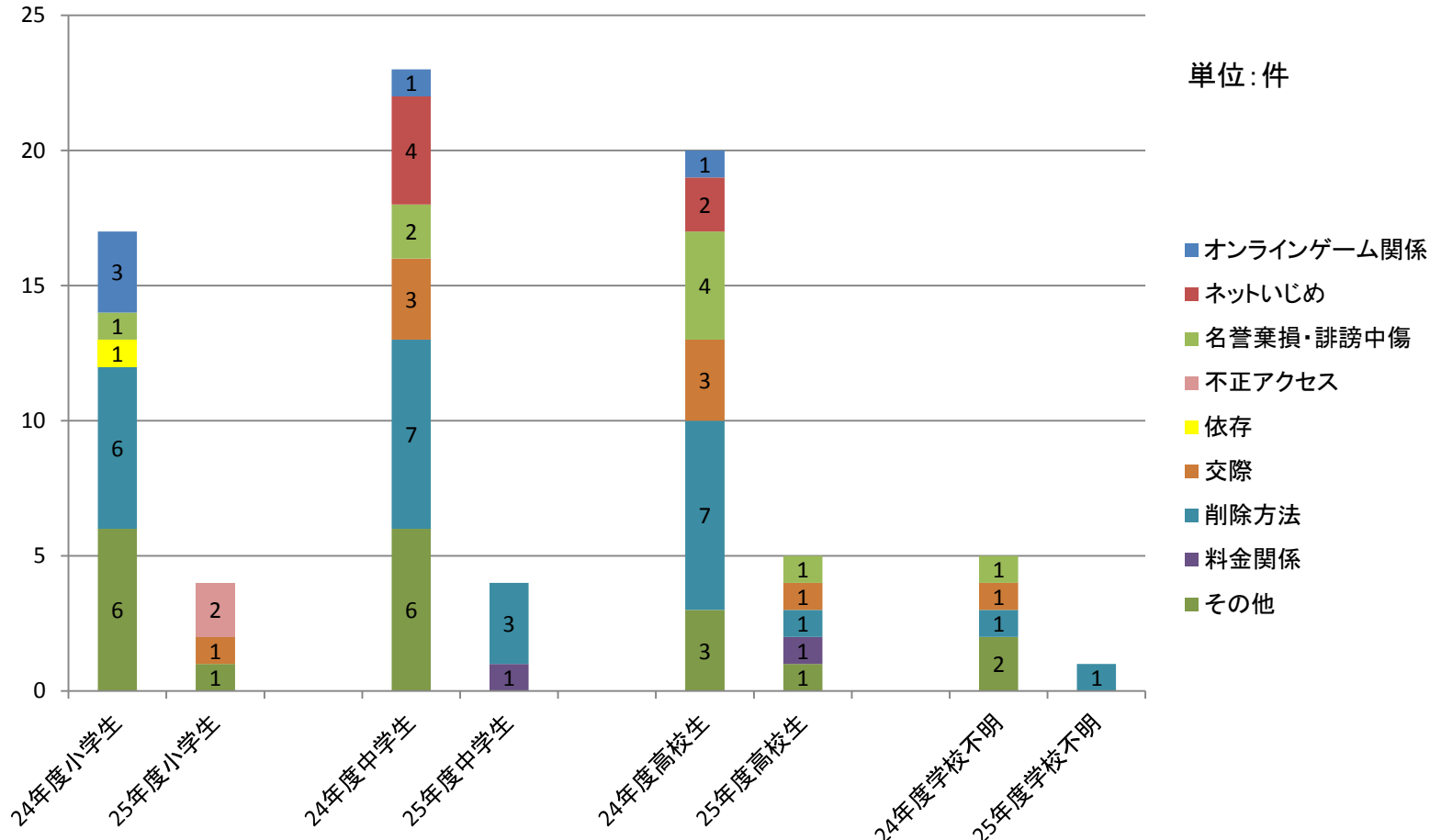
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

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(24年度との比較)

- 25年度(14件)の相談内容で多かったものは、24年度同様に削除方法(5件)であった。
- 24年度では相談がなかった、不正アクセス(2件)、料金関係(2件)の相談が25年度寄せられた。
- 24年度ではオンラインゲーム関係(5件)、ネットいじめ(6件)、依存(1件)だったが、25年度では、いずれも0件であった。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネット・ケータイのトラブル相談!

こども
ネット・ケータイのトラブル相談!



(3) 考察

■ 青少年にかかる相談(1,743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14件と少ない。トラブルの当事者は小学生(4件)、中学生(4件)、高校生(5件)、学年不明(1件)であった。

■ 第三者機関(EMA)認定サイトの相談で目立ったのは、ブログ(9件)、コミュニティ全般(2件)、掲示板(2件)、SNS(1件)であった。

例: ブログに悪口を書いてしまった

例: ID、パスワードを盗まれブログが勝手に更新されている

例: ID、パスワードを忘れ退会も削除もできない

例: 有料コンテンツを保護者に内緒で購入し、請求がきて発覚した

■ 第三者機関(EMA)認定サイトでは青少年向けに監視がされていたり、通報が安易にできたり、青少年が利用できるサービスを制限するなど、比較的安全に利用できる体制であるはずだが、プロフィールを偽る悪意を持った利用者が紛れ込んでいる可能性も考えられる。また、料金トラブルでは利用金額の上限が決まっているサイトがあるものの、親のクレジットカードを無断で利用してしまう例や、コンビニ等でプリペイドカードを購入してしまう例など、保護者が意図しない利用も十分に考えられるので、認定サイトだから安心して利用できるという意識ではなく、利用者側がモラルやルールにも十分に留意し、トラブルから身を守る術が求められる。

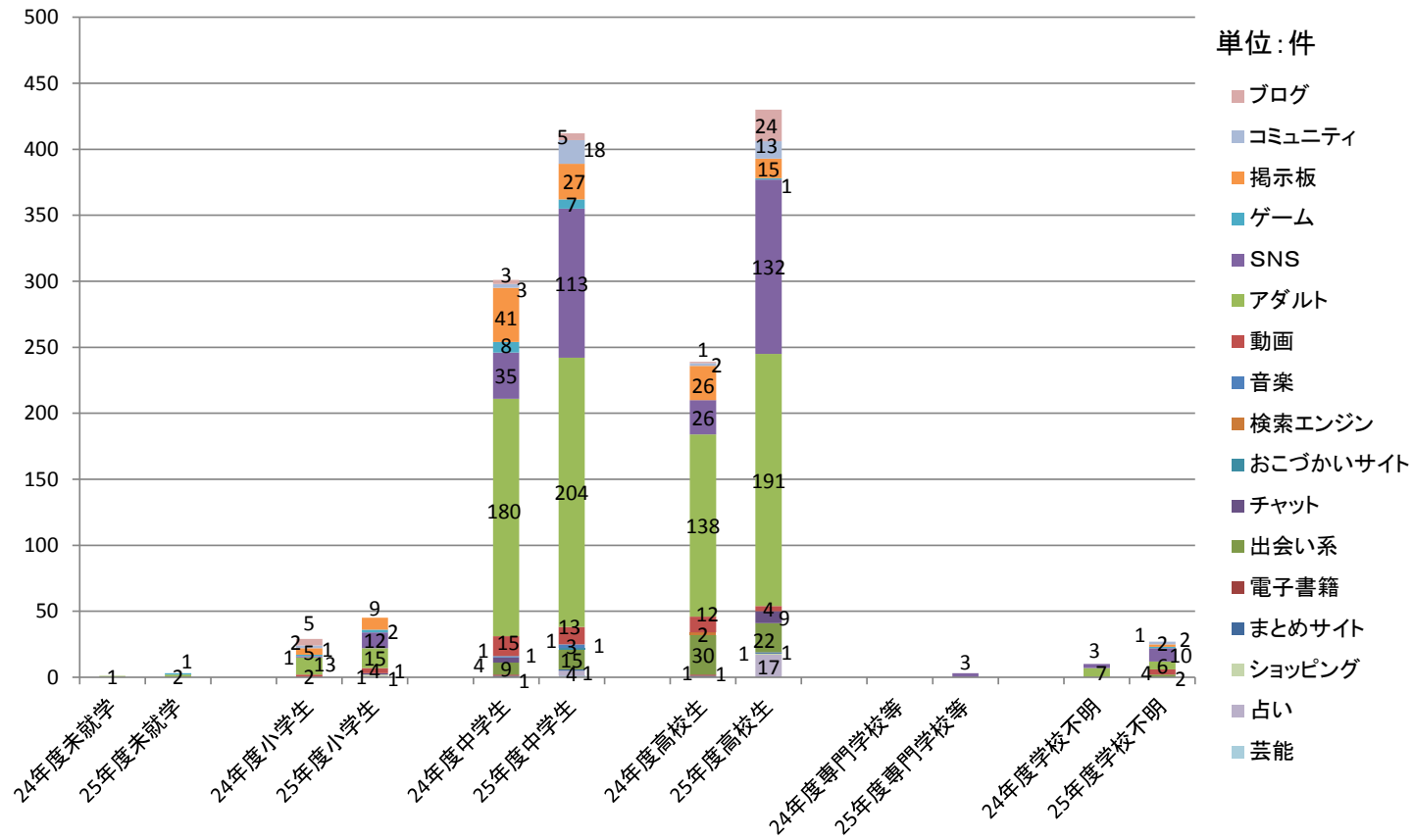
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別 (24年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,743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920件であった。
- 当事者は高校生がもっとも多く(430件)、次いで中学生(412件)となっており、24年度同様に、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 相談のほとんどはアダルトサイトに起因したものであったが、24年度と比較するとSNSに関するものが大幅に増加している。



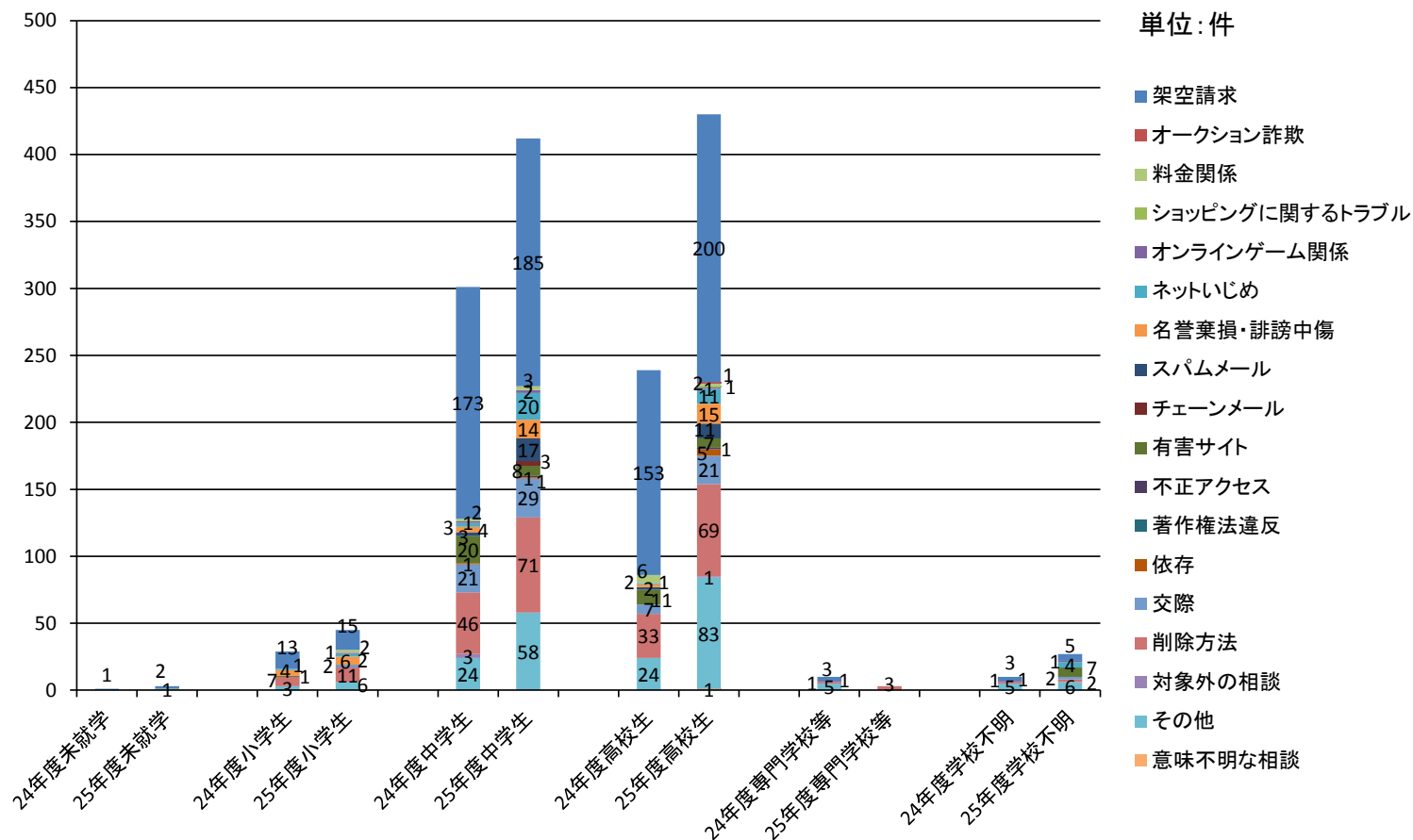
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別 (24年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,743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する相談(920件)について、相談内容では架空請求が圧倒的に多く(407件)半数程度を占めている。
- 学校別でも小学生(15件)、中学生(185件)、高校生(200件)共に架空請求の占める割合は非常に高い。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,743件)のうち、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関認定サイト以外に関係する相談は920件であった。トラブルの当事者は高校生がもっとも多く(430件)、次いで中学生(412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(407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(156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、アプリのダウンロードと同時にアドレス帳などスマートフォンに登録している個人情報等を抜き取られてしまうサイトがあり、この場合、当事者のみならず、第三者にも迷惑をかける行為となり、被害が拡大していく。
 - 架空請求のサイトにアクセスしただけでなく、メールや電話をしてしまう相談者は多く、自ら自分の個人情報を伝えてしまう結果となり、メールや電話での請求が後を絶たないといった相談もある。
 - 架空請求の誘導手口は、アダルトサイトがもっとも多く、アダルトサイトは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。
 - 削除方法についても相談が増えており、情報を発信した後に削除を希望する例が後を絶たない。情報の発信には責任を持つことが大事である。