

平成28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(27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(27年度との比較)
 - (4) 青少年にかかる相談／学年別(27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(27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(27年度との比較)
 - (4) 小学生(27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(27年度との比較)
 - (6) 中学生(27年度との比較)
 - (7) 高校生にかかる相談・相談者別(27年度との比較)
 - (8) 高校生(27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(27年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(27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(27年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・端末別(27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(27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(27年度との比較)
 - (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(27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(27年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(27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(27年度との比較)
 - (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(27年度との比較)
10. 依存
 - (1) 青少年にかかる相談・相談者別(27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(27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(27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(27年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(27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(27年度との比較)
 - (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(27年度との比較)
 - (3) 考察

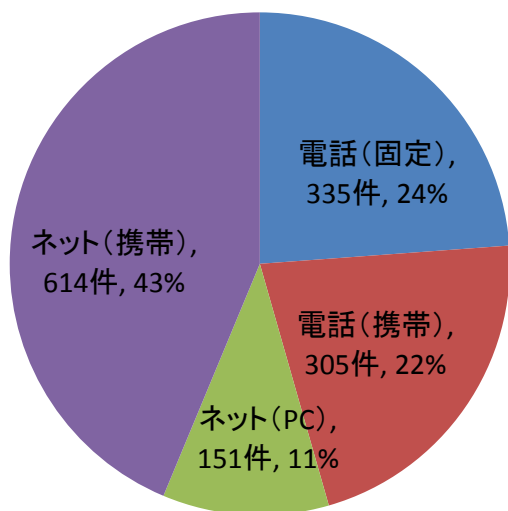
1. 受付方法



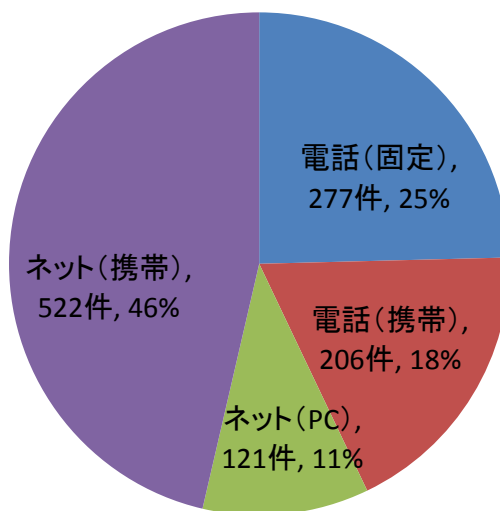
(1) 当事者別

- 相談全体と青少年にかかると同じ傾向である。青少年にかかると相談に含まれるのは、青少年本人、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他である。
- 青少年にかかると相談は、携帯電話からのネット相談(522件、46%)がもっとも多く、PCからのネット相談(121件、11%)がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかると相談は、携帯電話からの電話相談(99件、35%)がもっとも多く、PCからのネット相談(30件、11%)がもっとも少ない。

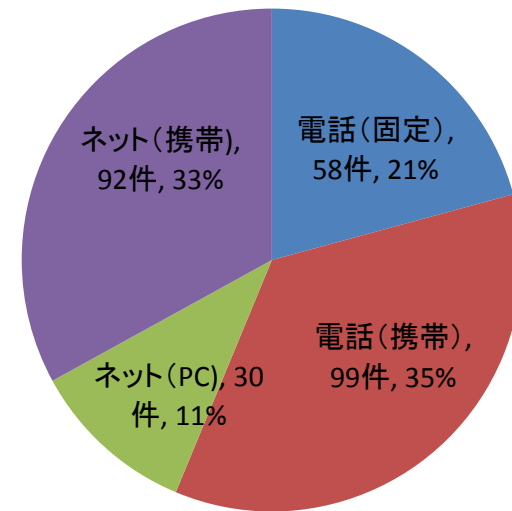
相談全体
1,405件



青少年にかかると相談
1,126件



青少年以外にかかると相談
279件



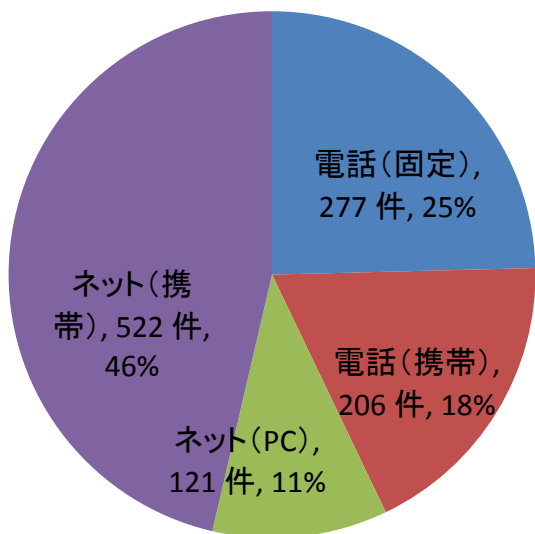
1. 受付方法



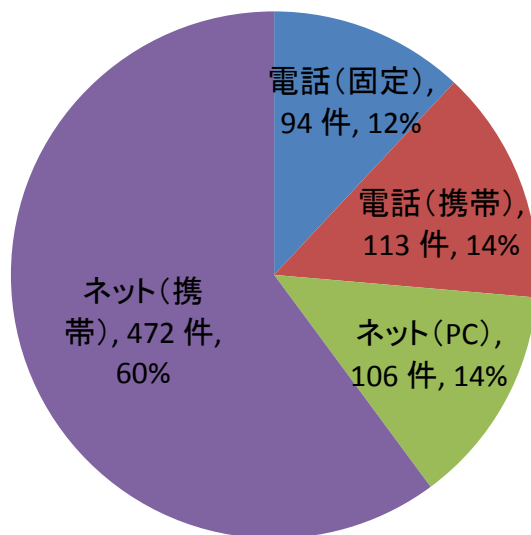
(2) 青少年にかかるとの相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(472件、60%)がもっとも多く、固定電話からの電話相談(94件、12%)がもっとも少ない。
- 「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。固定電話からの電話相談(183件、54%)がもっとも多く、PCからのネット相談(15件、4%)がもっとも少ない。

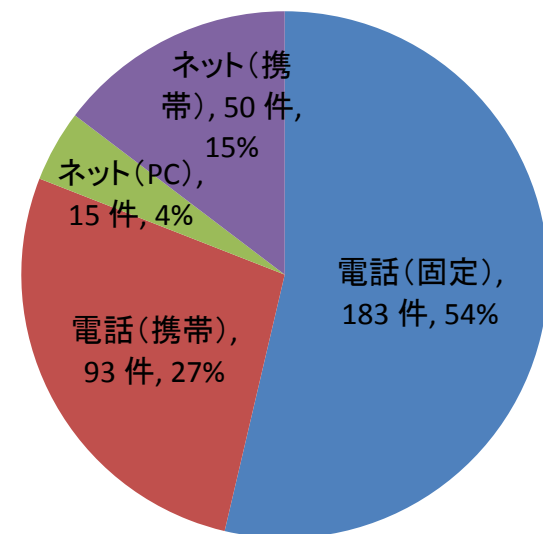
青少年相談全体
1,126件



青少年本人からの相談
785件



青少年本人以外からの相談
341件



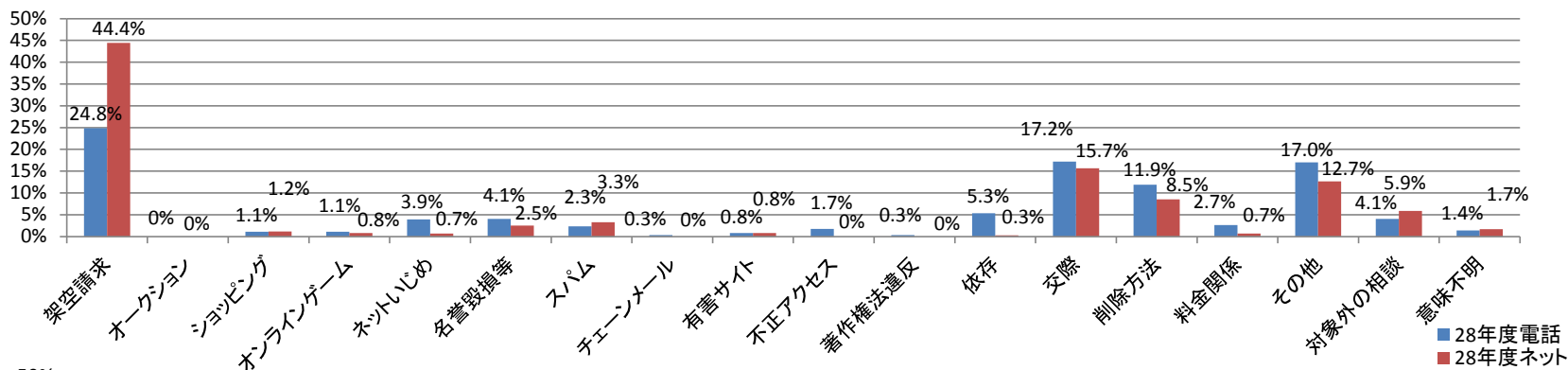
1. 受付方法



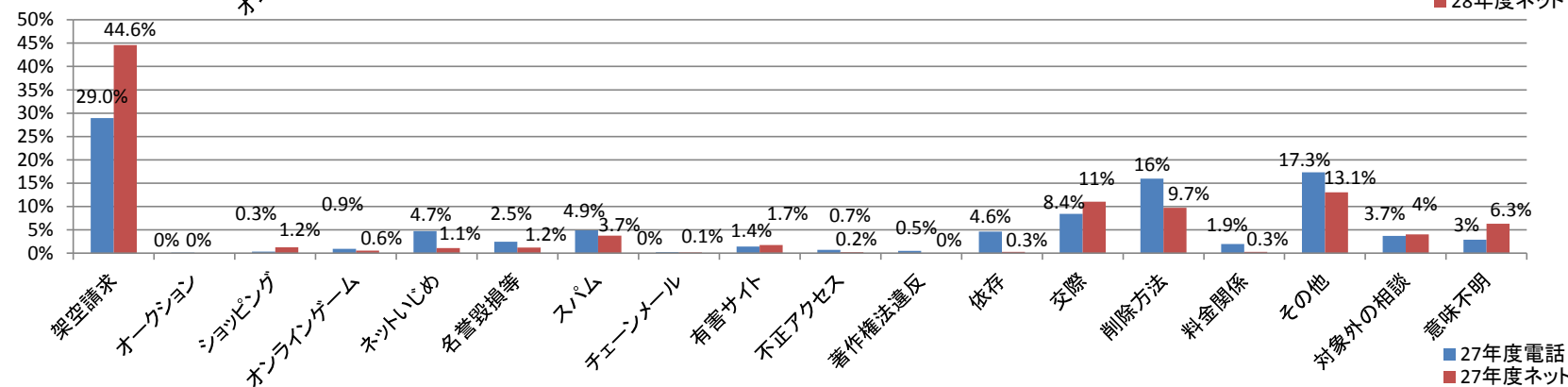
(3) 相談内容別(27年度との比較)

- 全体として相談内容の割合に大きな変化は見られなかった。
- 電話相談では、主に交際(8.4%→17.2%)、名誉毀損等(2.5%→4.1%)、不正アクセス(0.7%→1.7%)の割合が増加し、架空請求(29%→24.8%)、スパム(4.9%→2.3%)、削除方法(16%→11.9%)の割合が減少した。
- ネット相談では、主に交際(11%→15.7%)、名誉毀損等(1.2%→2.5%)、料金関係(0.3%→0.7%)の割合が増加し、ネットいじめ(1.1%→0.7%)、削除方法(9.7%→8.5%)の割合が減少した。

28年度
1,405件



27年度
2,425件

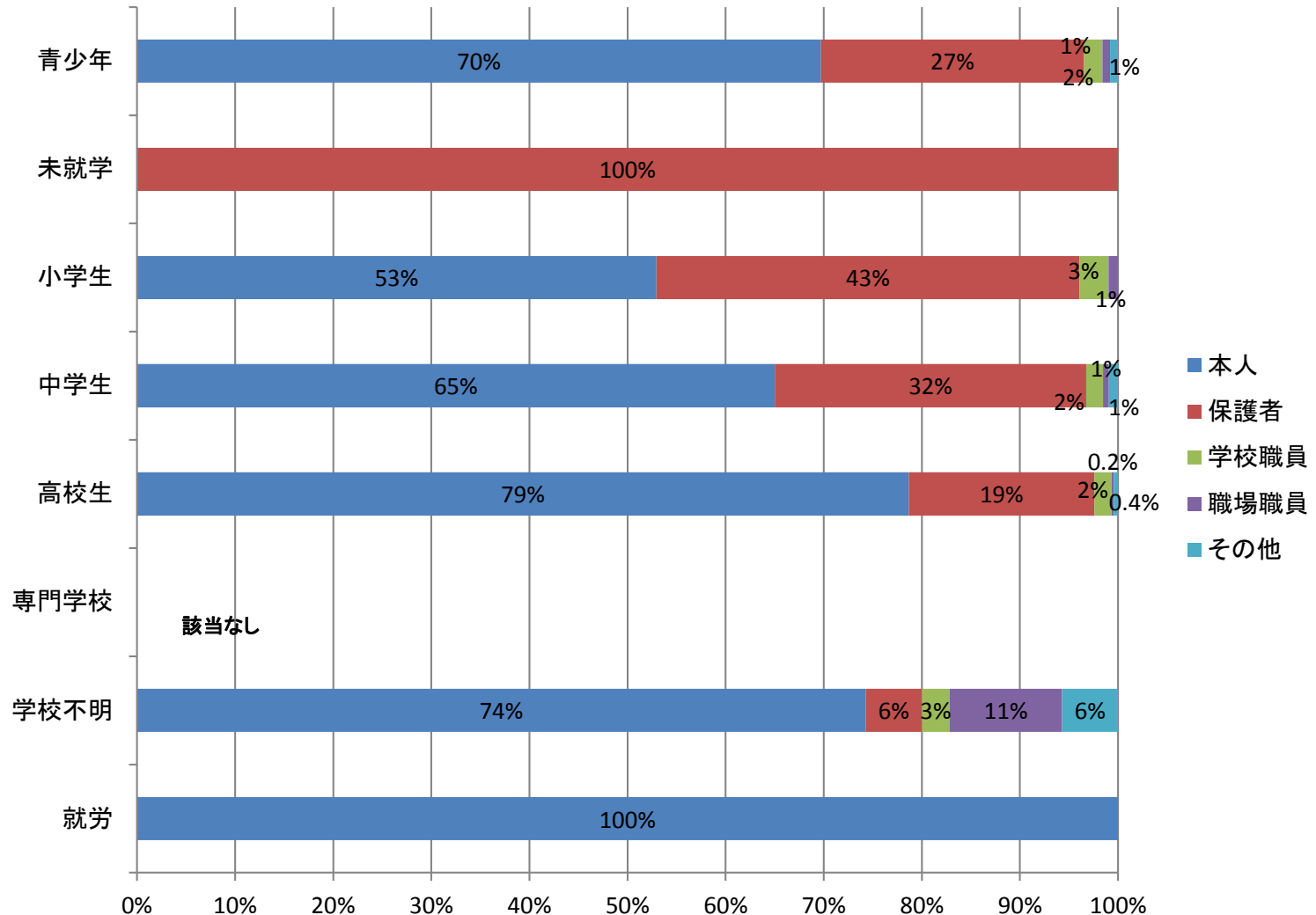


2. 相談者



(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、未就学以外の分類で本人からの相談が半数を超えた。

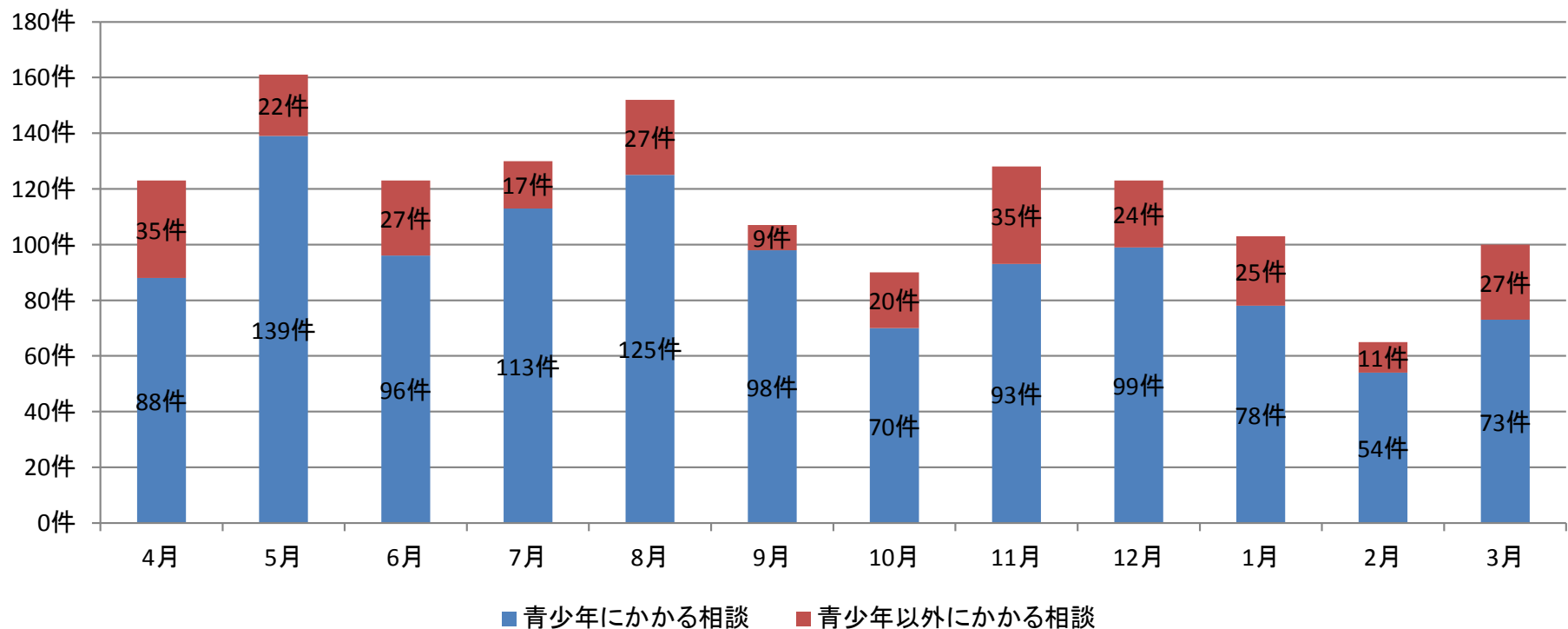


3. 相談件数



(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は1,405件。
- 月別推移では、5月(161件)がもっとも多く、2月(65件)がもっとも少ない。
- 青少年にかかる相談では、100件を超えた月は5月(139件)、7月(113件)、8月(125件)。

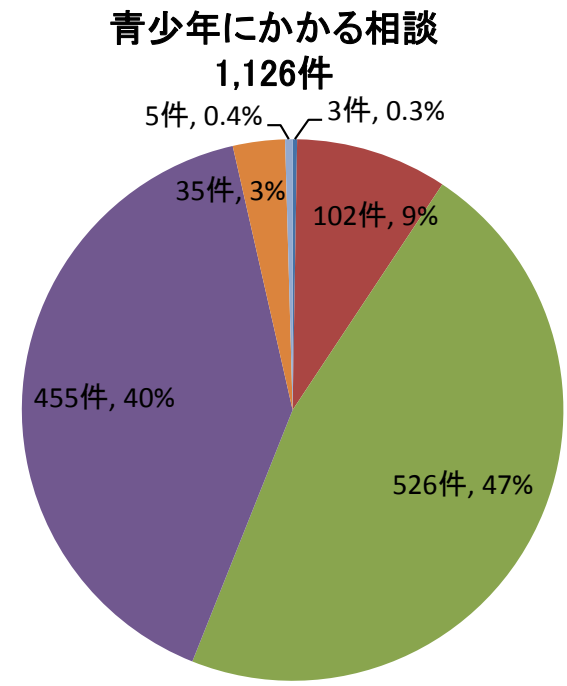
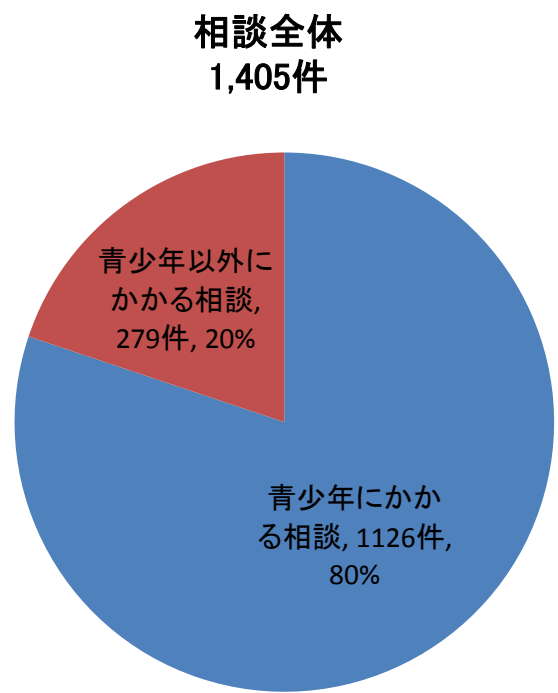


3. 相談件数

(2) 当事者別



- 青少年にかかる相談は1,126件(80%)、青少年以外にかかる相談は279件(20%)であった。
- 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526件(47%)。高校生にかかる相談は455件(40%)、小学生にかかる相談は102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

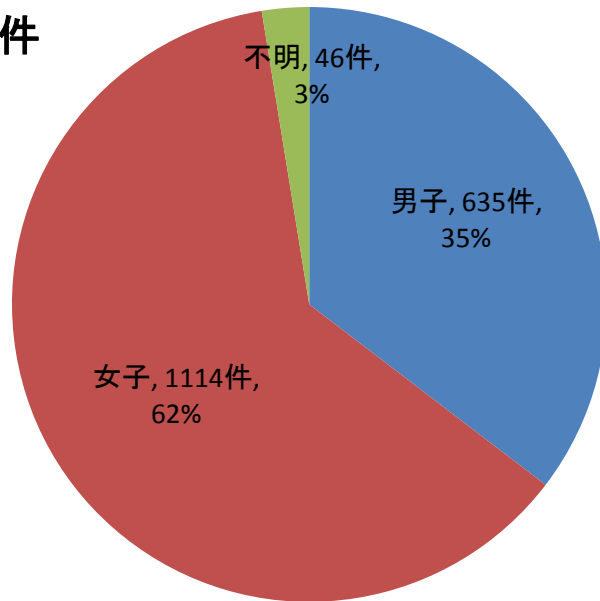
3. 相談件数



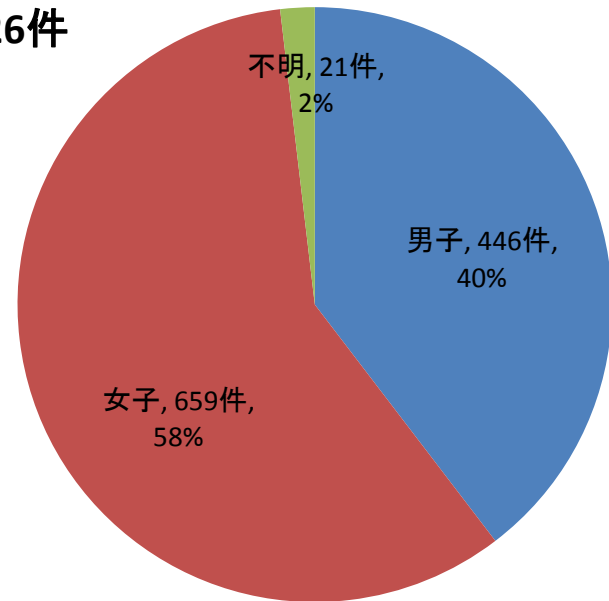
(3) 青少年にかかる相談／性別(27年度との比較)

- 青少年にかかる相談は1,126件。男女の内訳は、男子446件(40%)、女子659件(58%)。当事者が女子である相談が約6割を占めている。
- 27年度と比較すると、男女共に件数は減少したが、男女の割合に大きな変化はない。

27年度
1,795件



28年度
1,126件



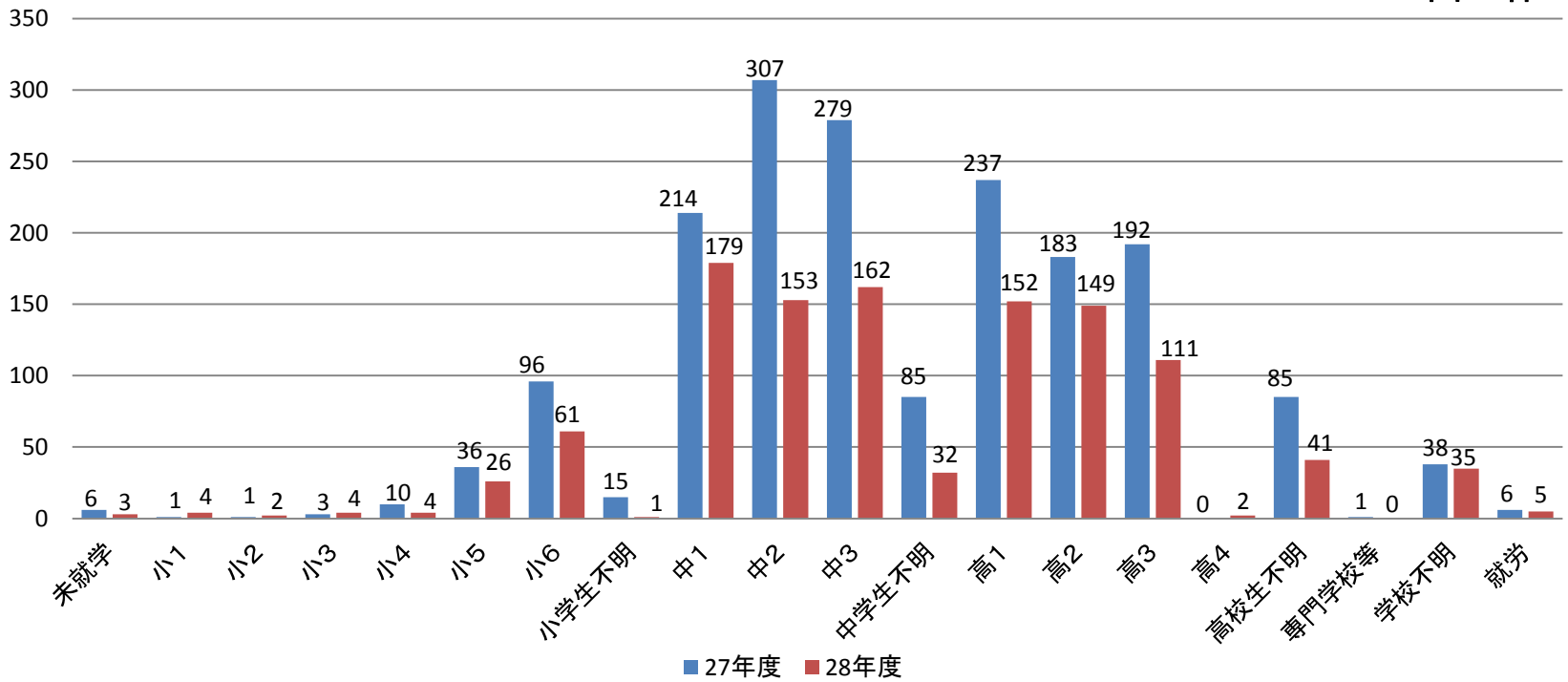
3. 相談件数



(4) 青少年にかかる相談／学年別(27年度との比較)

- 27年度は中学2年生にかかる相談(307件)がもっとも多かったのに対し、28年度は中学1年生(179件)がもっとも多かった。
- 小学生にかかる相談は、1年生(1件→4件)、2年生(1件→2件)、3年生(3件→4件)がわずかに増加し、4年生(10件→4件)、5年生(36件→26件)、6年生(96件→61件)が減少した。
- 中学生においても、1年生(214件→179件)、2年生(307件→153件)、3年生(279件→162件)と減少した。高校生も同様に、1年生(237件→152件)、2年生(183件→149件)、3年生(192件→111件)とすべての学年で減少した。

単位: 件

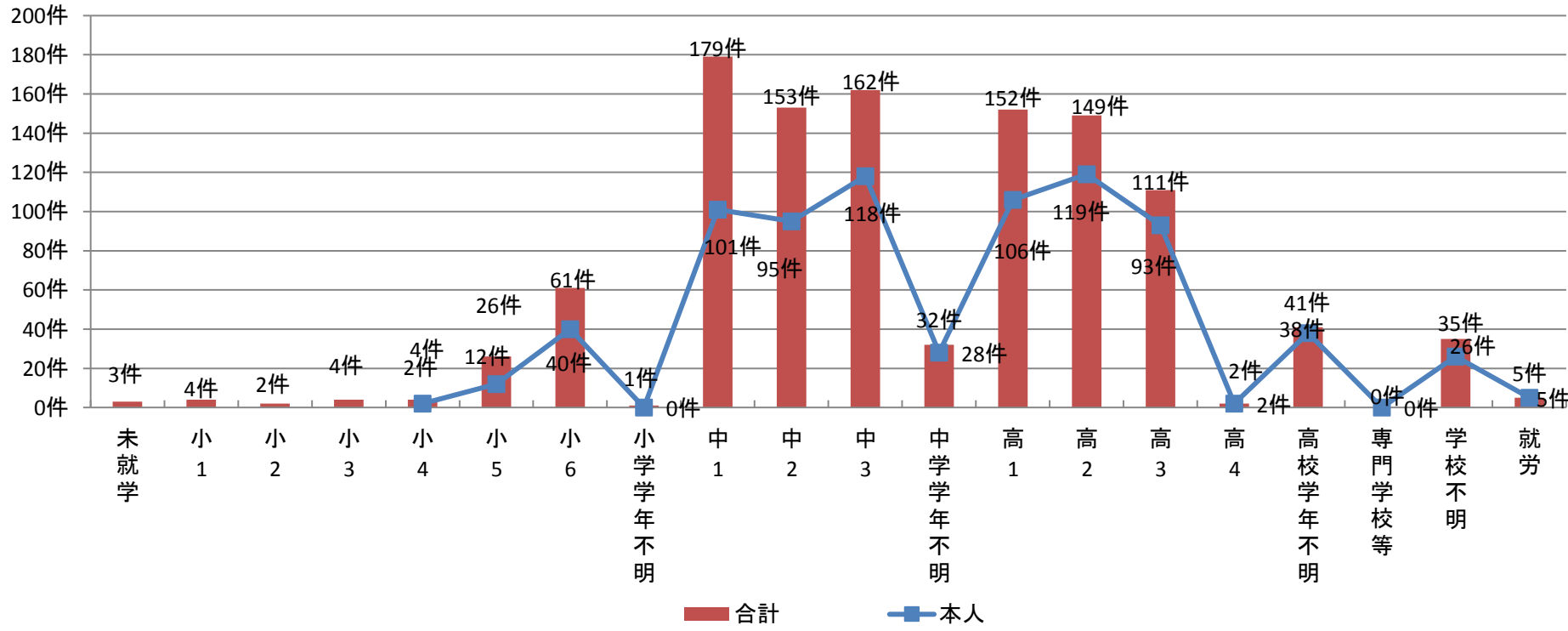


3. 相談件数



(5) 学年別・相談者別

- 青少年にかかると相談は1,126件。27年度は中学2年生(307件)がもっとも多かったのに対し、28年度は中学1年生(179件)がもっとも多い。
- 青少年本人からの相談は、高校2年生(119件)がもっとも多い。
- 27年度と同様、青少年本人の割合が半数を超えるのは小学6年生からである。



3. 相談件数



(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■28年度の青少年にかかる相談(1,126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	-	1	-	-	1	9	29	-	77	67	50	19	55	44	35	-	23	-	16	-	426
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ショッピング	-	-	-	-	-	-	5	-	-	-	1	-	2	2	2	-	3	-	-	-	15
オンラインゲーム	-	-	-	-	-	-	2	-	2	1	-	-	3	-	2	-	1	-	2	-	13
ネットいじめ	-	-	-	-	1	-	2	-	12	4	2	-	4	3	1	-	-	-	-	-	29
名誉毀損等	-	-	-	-	-	5	1	-	3	4	2	2	6	5	2	-	2	-	-	-	32
スパム	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	9	-	3	5	5	-	-	-	-	-	28
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
有害サイト	-	-	-	-	-	-	1	-	3	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	8
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	4	-	2	-	-	-	2	-	11
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	5	4	-	-	-	-	-	-	10
依存	-	-	-	-	-	-	2	-	7	15	3	1	3	2	2	-	-	-	-	-	35
交際	-	-	-	1	-	1	2	-	15	23	46	5	12	45	18	2	2	-	3	2	177
削除方法	1	-	-	-	-	1	6	-	14	16	20	1	14	15	24	-	-	-	2	-	114
料金関係	1	3	1	3	1	3	1	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17
その他	1	-	1	-	1	6	5	1	26	12	22	1	32	18	17	-	5	-	10	2	160
対象外の相談	-	-	-	-	-	-	4	-	7	2	4	1	8	4	1	-	5	-	-	-	36
意味不明	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4	-	1	1	2	-	-	-	-	-	1	13
合計	3	4	2	4	4	26	61	1	179	153	162	32	152	149	111	2	41	0	35	5	1,126

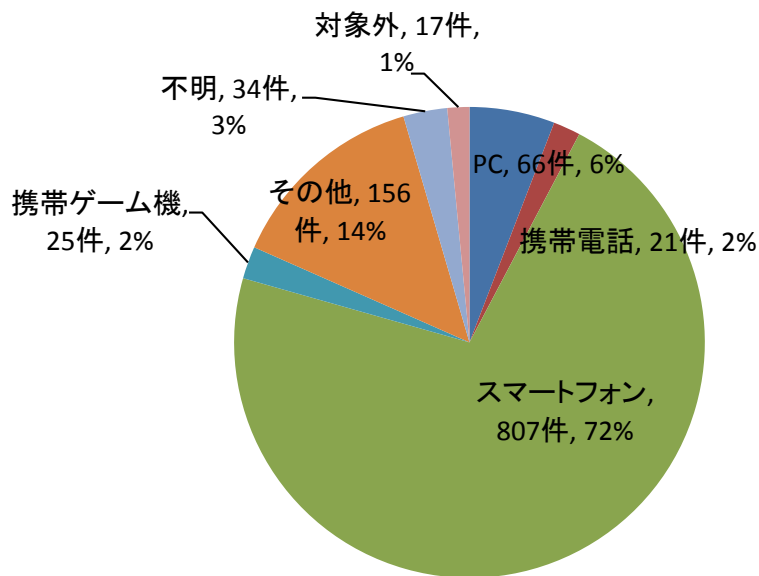
4. 使用端末



(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,126件)の使用端末は、スマートフォン(807件)が27年度と同様に7割を占めている。
- 携帯電話は過去最少(21件、2%)となり、PHSは27年度と同様に0件であった。
- PCは28年度に初めて100件を下回った(66件、6%)。
- 「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



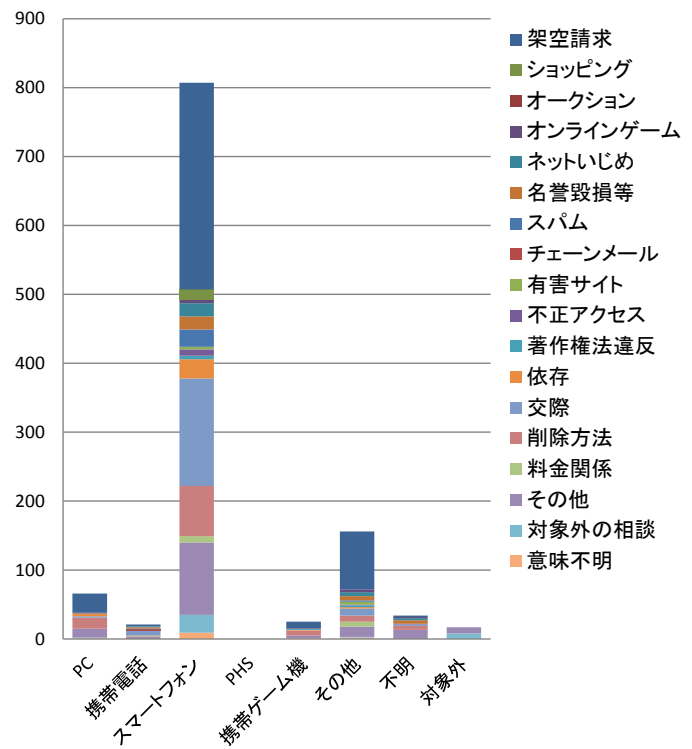
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	43 件	23 件				66 件
携帯	10 件	11 件				21 件
スマートフォン	605 件	183 件	13 件	2 件	4 件	807 件
PHS						0 件
携帯ゲーム機	14 件	11 件				25 件
その他	104 件	49 件	1 件	1 件	1 件	156 件
不明	4 件	22 件	3 件	1 件	4 件	34 件
対象外	4 件	4 件	4 件	5 件		17 件
合計	784 件	303 件	21 件	9 件	9 件	1,126 件

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(1,126件)では、スマートフォンでの架空請求(300件)がもっとも多い。次に多いのがスマートフォンでの交際(156件)である。
- 「その他」の端末において、架空請求(84件)が過半数を占めており、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の架空請求トラブルが多いことを示している。
- PCに関しても架空請求(28件)がもっとも多いが、ほかの使用端末と比べ、削除方法(16件)の割合が多い。
- 従来の携帯電話は、件数は少ないが交際(7件)が架空請求(3件)を上回った。



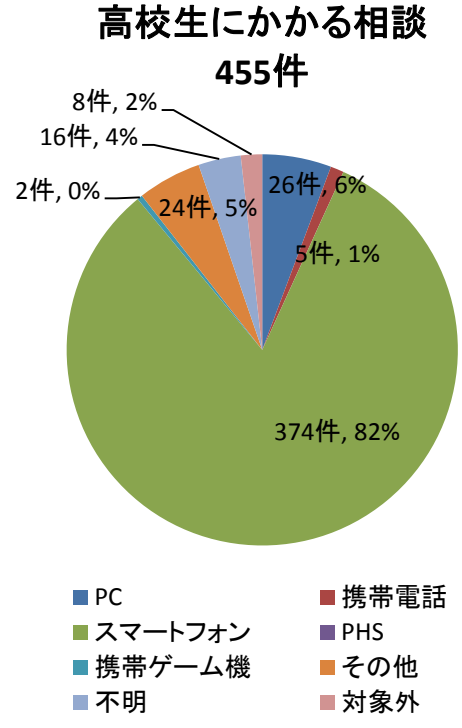
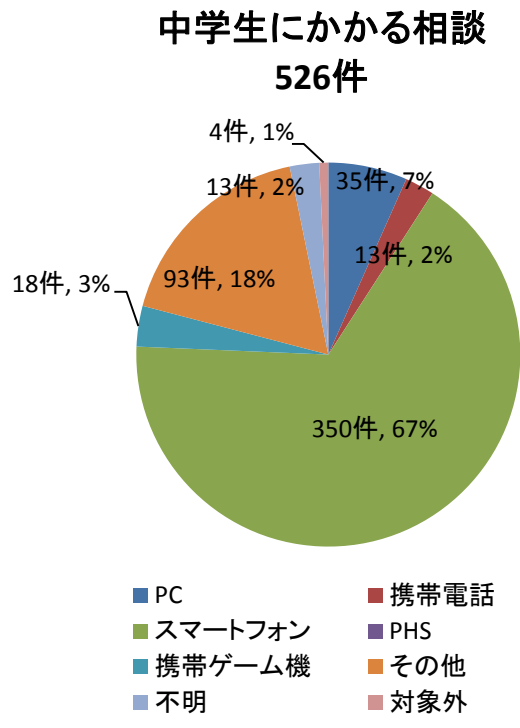
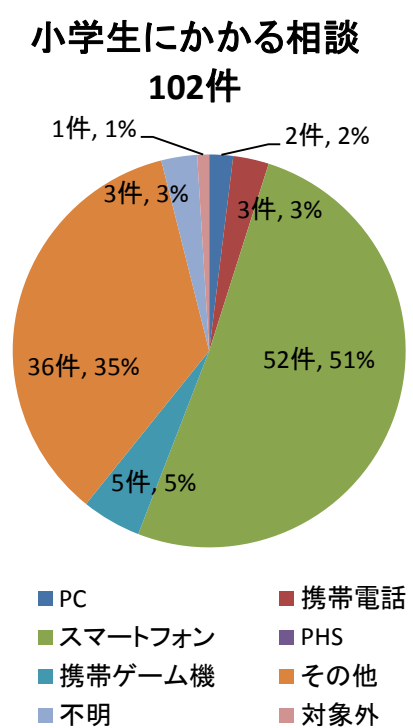
内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	スマートフォン	PHS	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	28	3	300		9	84	2		426
オークション									0
ショッピング			15						15
オンラインゲーム	1		5		1	4	2		13
ネットいじめ		1	19			6	3		29
名誉毀損等		2	19			6	5		32
スパム		1	25			2			28
チェーンメール		2							2
有害サイト			4			4			8
不正アクセス			9			1	1		11
著作権法違反			5		2	3			10
依存	4		28		1	2			35
交際	2	7	156			10	2		177
削除方法	16	1	73		7	9	6		112
料金関係		1	9			7			17
その他	13	3	105		4	15	13	9	162
対象外の相談	1		26			1		8	36
意味不明	1		9		1	2			13
合計	66	21	807	0	25	156	34	17	1,126

4. 使用端末

(3) 学校別使用端末



- 使用端末は、すべての学校においてスマートフォンの割合が半数を超え、特に高校生では8割を超えている(374件、82%)。
- 小学生・中学生では、スマートフォンに続き、その他の端末の割合が多いのが目立つ。「その他」に含まれるのは、主にデジタルオーディオプレーヤー、タブレット、回線契約無しスマートフォン等である。
- 携帯ゲーム機がもっとも多いのは中学生(18件)で、小学生(5件)と高校生(2件)を大幅に上回っている。

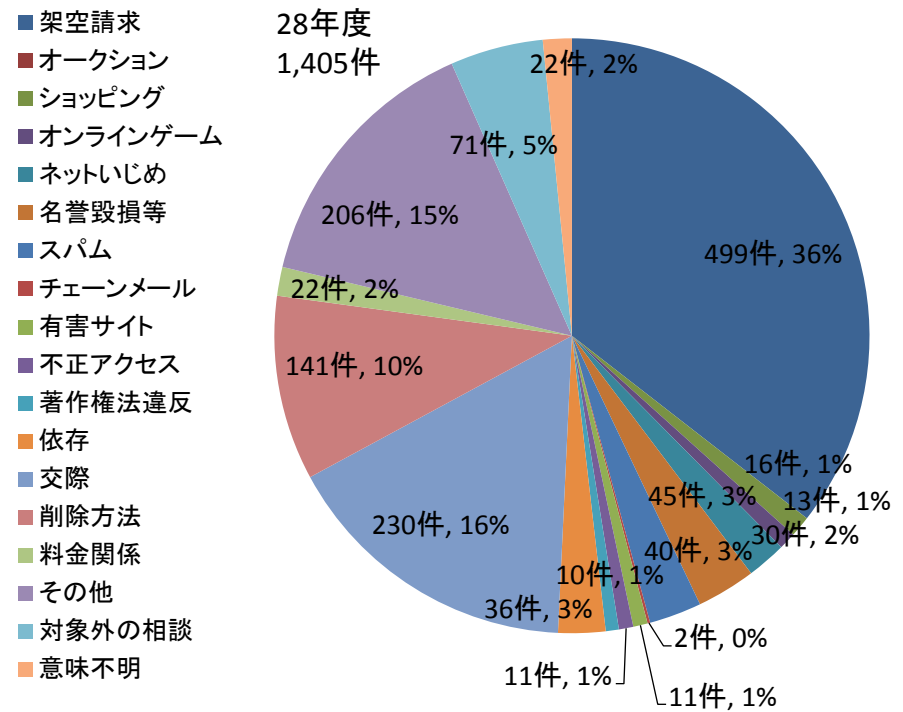
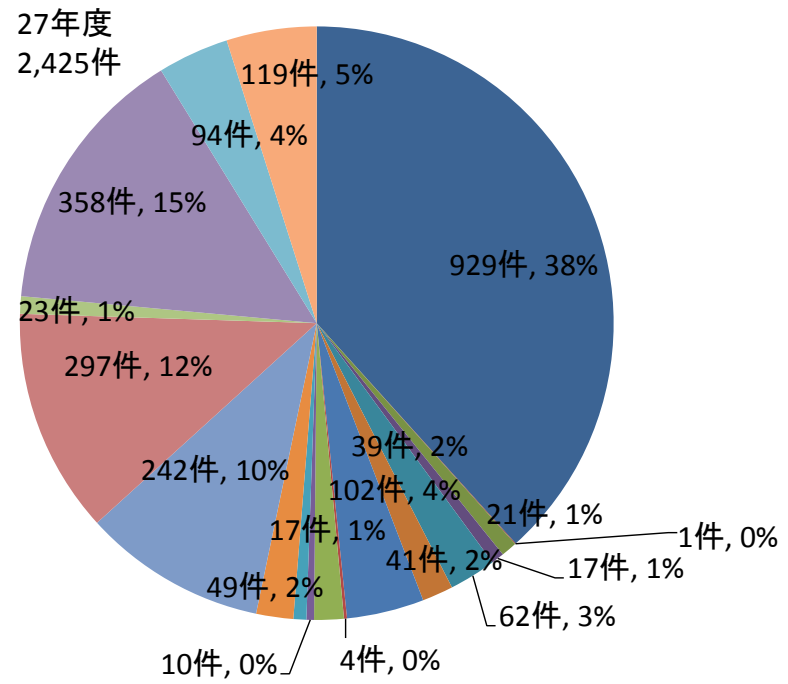


5. 相談内容



(1) 全体(27年度との比較)

- 相談件数(1,405件)は27年度と比べ減少した。
- 件数が増加した相談は、名誉毀損等(41件、2%→45件、3%)と不正アクセス(10件、0%→11件、1%)であり、それ以外については減少した。
- 主に著しく減少した相談は、架空請求(929件、38%→499件、36%)、削除方法(297件、12%→141件、10%)、スパムメール(102件、4%→40件、3%)、ネットいじめ(62件、3%→30件、2%)である。
- 交際(242件、10%→230件、16%)、料金関係(23件、1%→22件、2%)、依存(49件、2%→36件、3%)については、件数は減少したが割合は増加した。



5. 相談内容



(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(1,405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 499件(36%)

年齢・性別を問わず架空請求の相談がもっとも多い。従来のワンクリック／ツークリック請求に加え、1回もクリックしていないのに有料会員登録完了へと誘導される「ゼロクリック請求」が増えている。対応に迷いインターネット上で見つけたトラブル解決業者に問い合わせをして個人情報を教えてしまったという相談も多く見られた。使用機器はスマートフォンがもっとも多いが、学習用タブレット、音楽プレーヤー、回線契約を解約したスマートフォンなど、フィルタリングの利用が十分に行き届いていない機器でのトラブルが増えている。相談者からサイト名、使用機種、トラブルの状況を詳しく聞き取り、可能な場合は相談者と同じ状況を再現しながら具体的なアドバイスを行った。保護者には特にフィルタリングの説明を行い、同じトラブルに遭わないための予防に繋がるように努めた。

■交際 230件(16%)

SNS、友達募集掲示板、チャットアプリなどを通じて出会った相手から自画撮りを強要されたり、渡した画像の拡散を心配する相談が相次いだ。特に青少年女子の相談が多数を占めており、異性だけでなく同性同士のコミュニケーショントラブルも増えている。トラブルの発端は、チャット相手を探すために掲示板に自分から連絡先を載せたり、同じ趣味を持つ見知らぬ人のSNSをフォローしたなど、インターネットやスマートフォンを気軽に利用した結果が招いているものもある。青少年には、インターネット上では詐称が簡単であることを意識してもらい、個人情報を安易に教えないことや、一度渡してしまった情報を取り戻すのは難しいことを繰り返し伝えた。

■削除方法 141件(10%)

削除方法の相談は減少傾向にあるが、27年度と同様、インターネット上のさまざまな場所での削除の相談に対応した。相談内容は、SNSのなりすましアカウントの削除、悪口の削除、あるいは、元々は非公開の場所で友達に見せた写真やプライベートな情報が無断で公開されたなど多岐に渡る。いじめや権利侵害に繋がるケースでは、単にインターネット上の投稿を削除すれば解決するわけではなく、現実生活での人間関係も含めた対処が必要であり、どうしたら相談者が平穏な生活を取り戻せるかを第一に考えながら対応した。

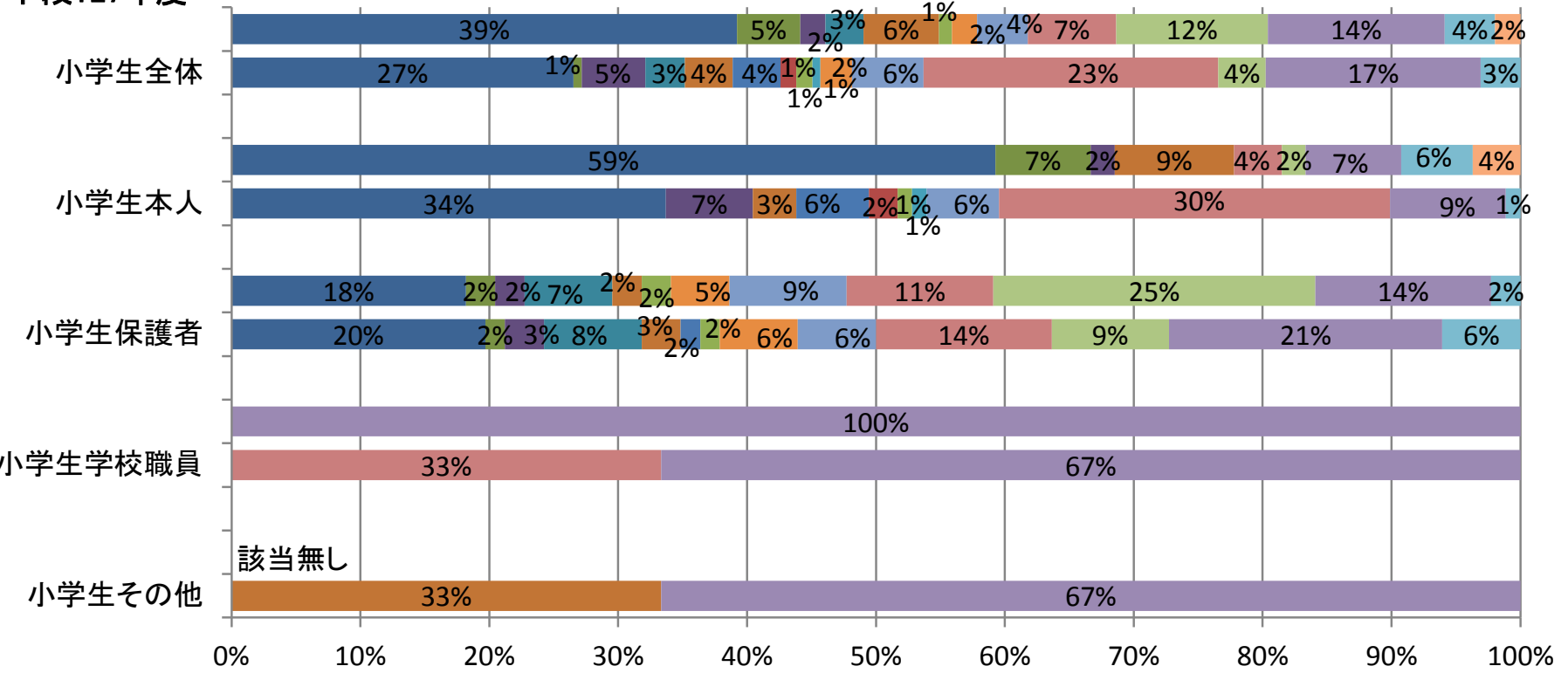
5. 相談内容



(3) 小学生にかかる相談・相談者別(27年度との比較)

■小学生にかかる相談(102件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:28年度
下段:27年度



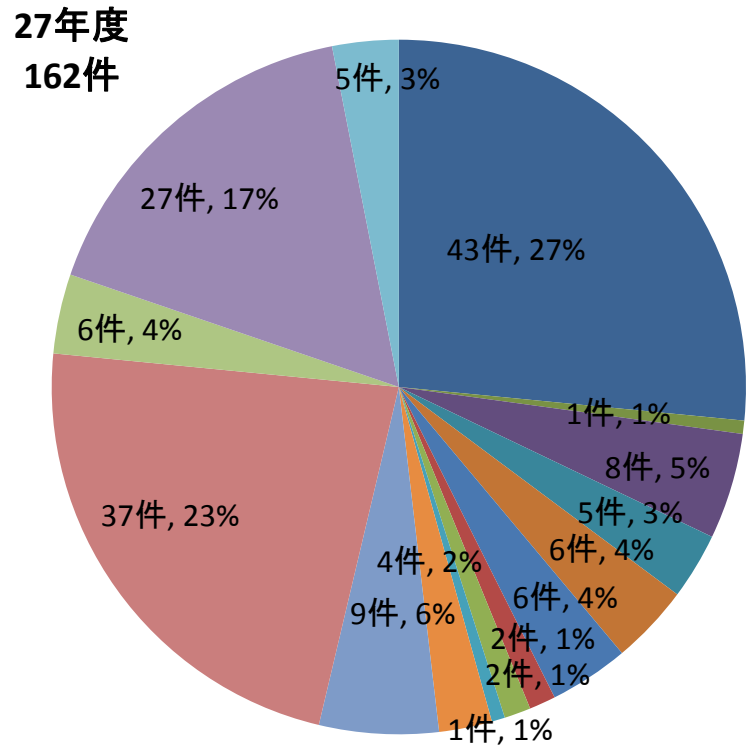
- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名誉毀損等
- スпам
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

5. 相談内容

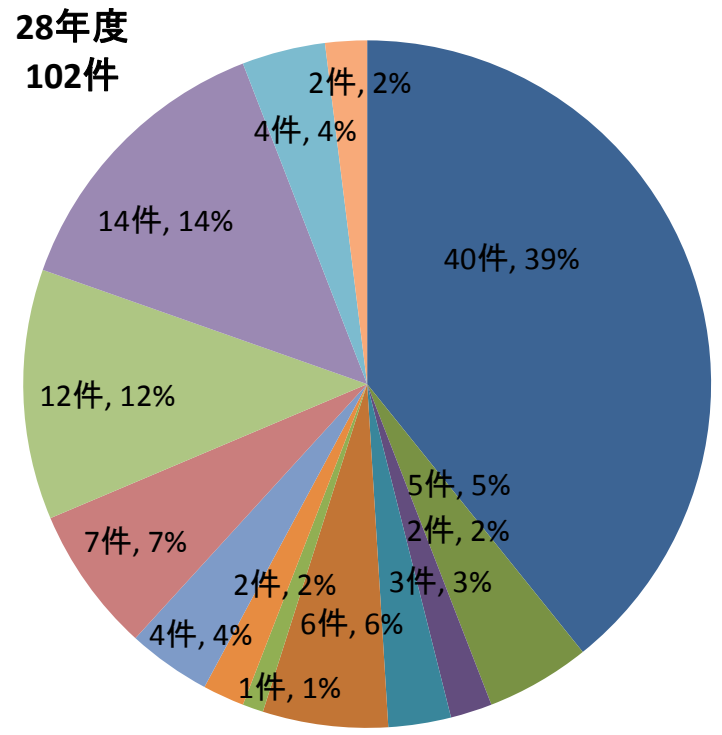


(4) 小学生(27年度との比較)

- 27年度の小学生にかかる相談(102件)は、28年度(162件)と比べ3割以上減少した。増加したのは料金関係(6件、4%→12件、12%)のみであった。
- 架空請求(43件、27%→40件、39%)については、件数はわずかに減少したが全体に対する割合は大幅に増加した。
- ほとんどの項目が減少しているが、特に削除方法(37件、23%→7件、7%)の減少が目立っている。



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



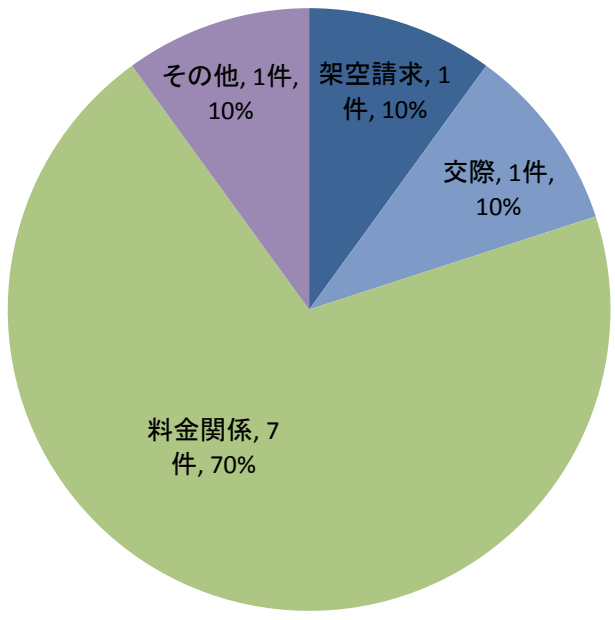
5. 相談内容



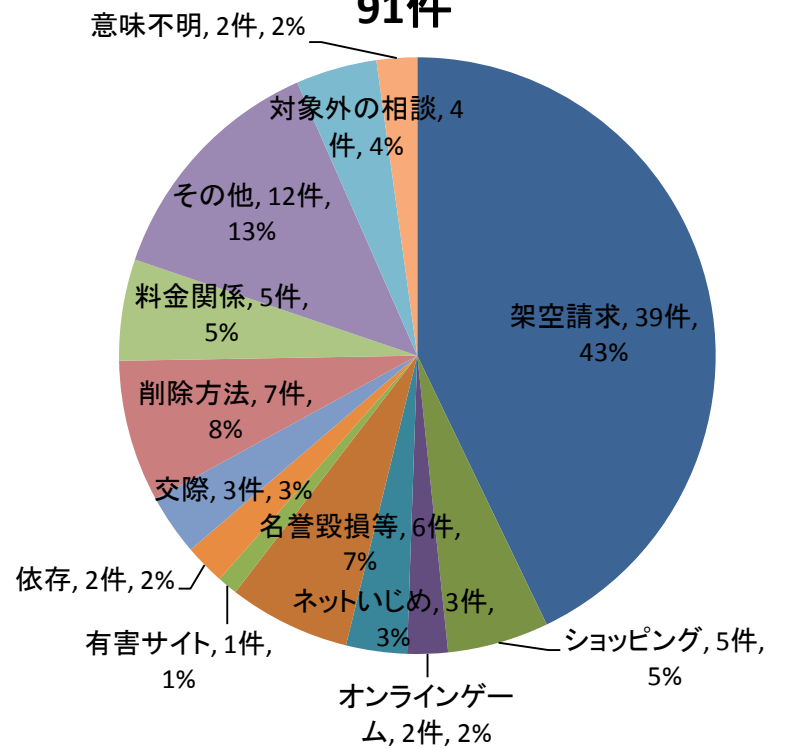
(4)-1. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談102件のうち、1年生～3年生にかかる相談は10件、4年生～6年生にかかる相談は91件、学年不明は1件。4年生～6年生が9割を占めている。
- 1年生～3年生にかかる相談10件のうち、7件が料金関係であった。
- 4年生～6年生にかかる相談は、架空請求がもっとも多い。続いて、削除方法、名誉毀損等、ショッピングなど、相談の傾向も中学生・高校生と同様の本格的なトラブルに近づく。

1年～3年
10件



4年～6年
91件



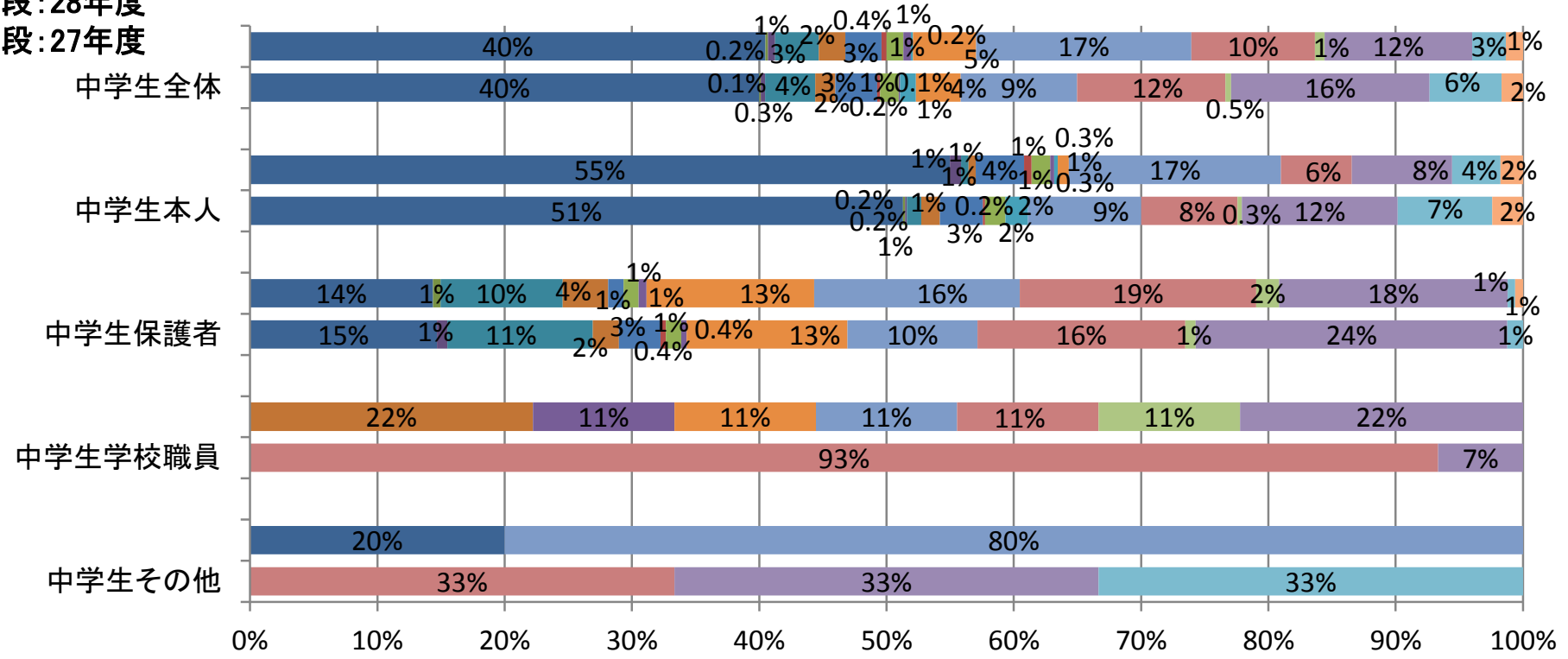
5. 相談内容



(5) 中学生にかかる相談・相談者別(27年度との比較)

■ 中学生にかかる相談(526件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:28年度
下段:27年度



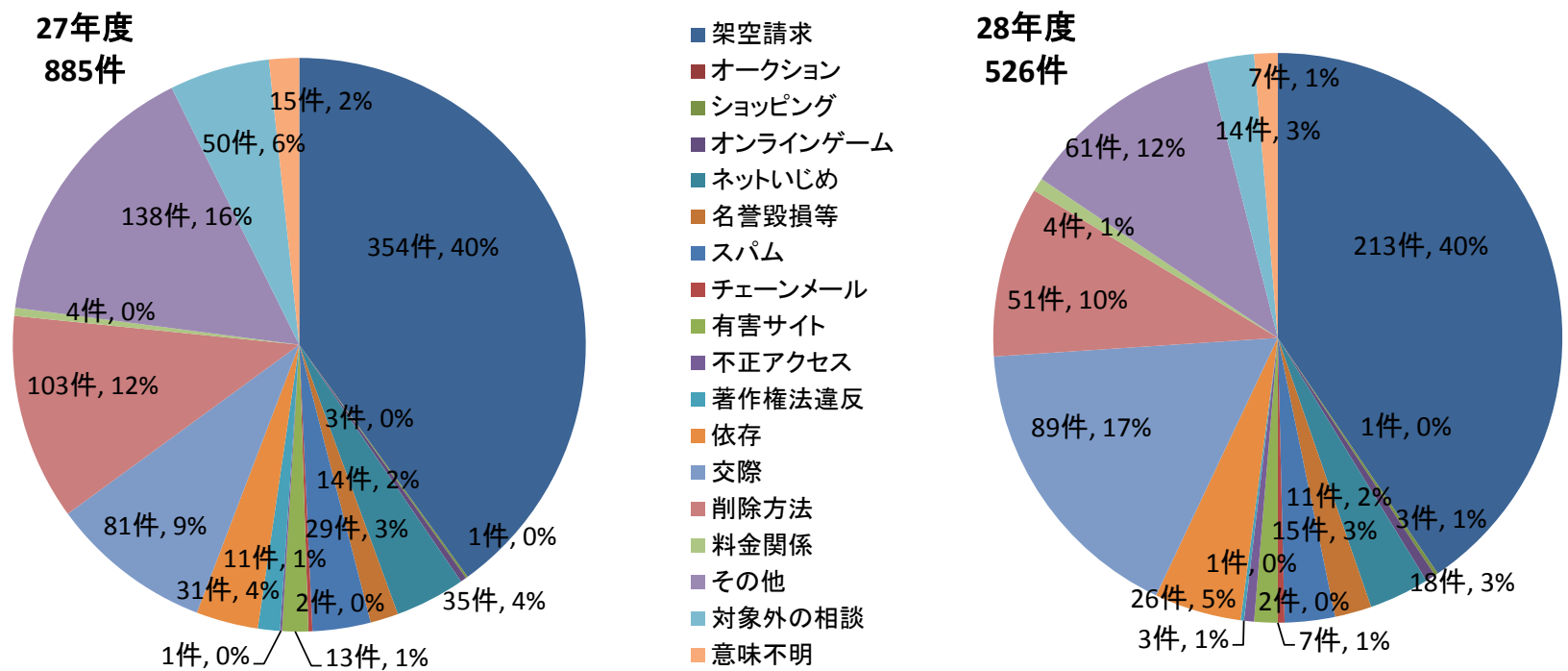
- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 名譽毀損等
- スパム
- チェーンメール
- 有害サイト
- 不正アクセス
- 著作権法違反
- 依存
- 交際
- 削除方法
- 料金関係
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

5. 相談内容



(6) 中学生(27年度との比較)

- 28年度の中學生にかかる相談(526件)は、27年度(885件)と比べ約4割減少した。個々の相談も27年度と比べ減少したが、交際(81件、9%→89件、17%)については、件数・割合ともに増加した。
- 架空請求(354件、40%→213件、40%)は、27年度と比べ件数は減少したが、中學生にかかる相談の中では依然としてもっとも多い。
- 削除方法(103件、12%→51件、10%)、ネットいじめ(35件、4%→18件、3%)は割合・件数ともに減少した。
- 依存(31件、4%→26件、5%)については、件数は減少したが割合は増加した。



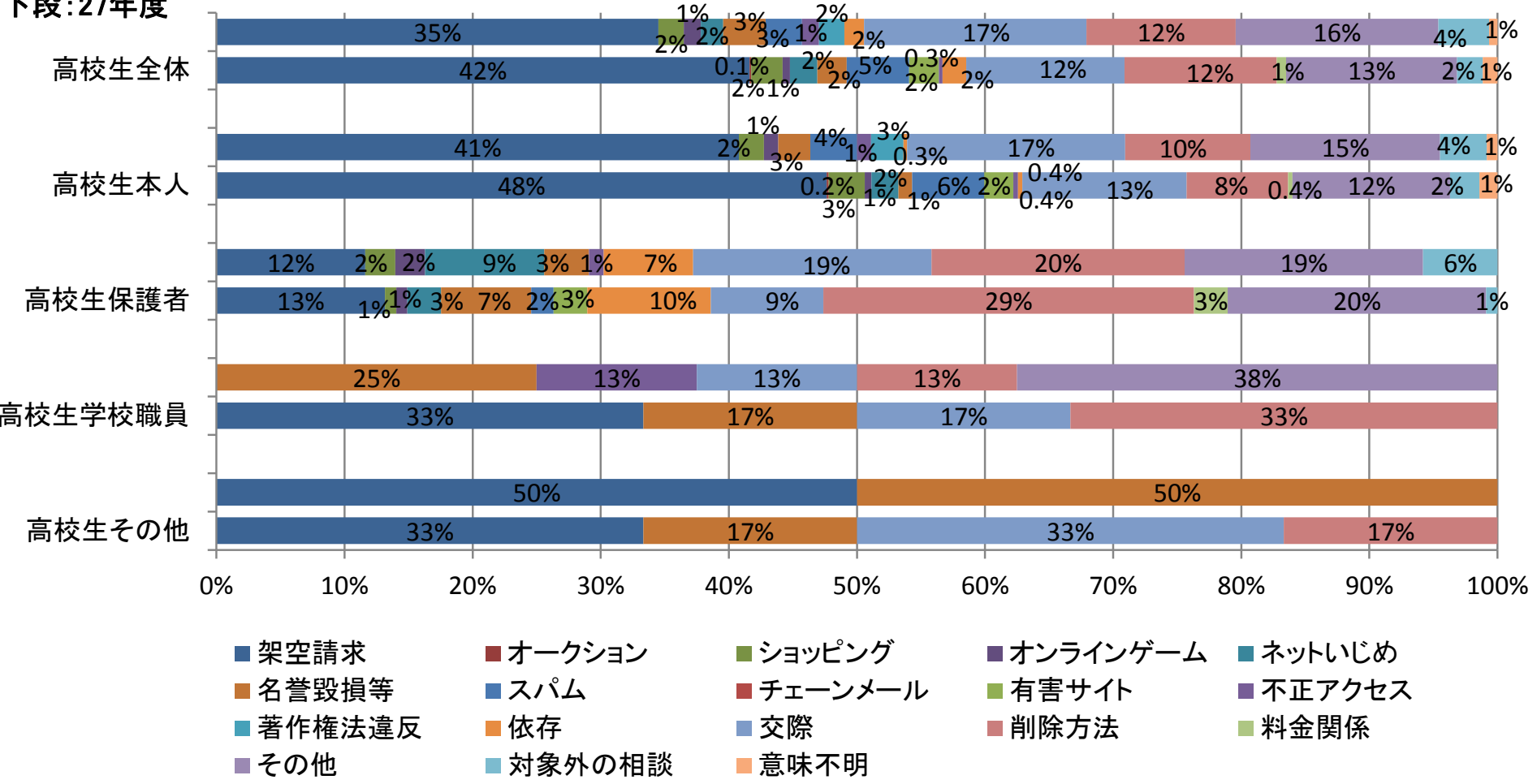
5. 相談内容



(7) 高校生にかかる相談・相談者別(27年度との比較)

■ 高校生にかかる相談(455件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:28年度
下段:27年度

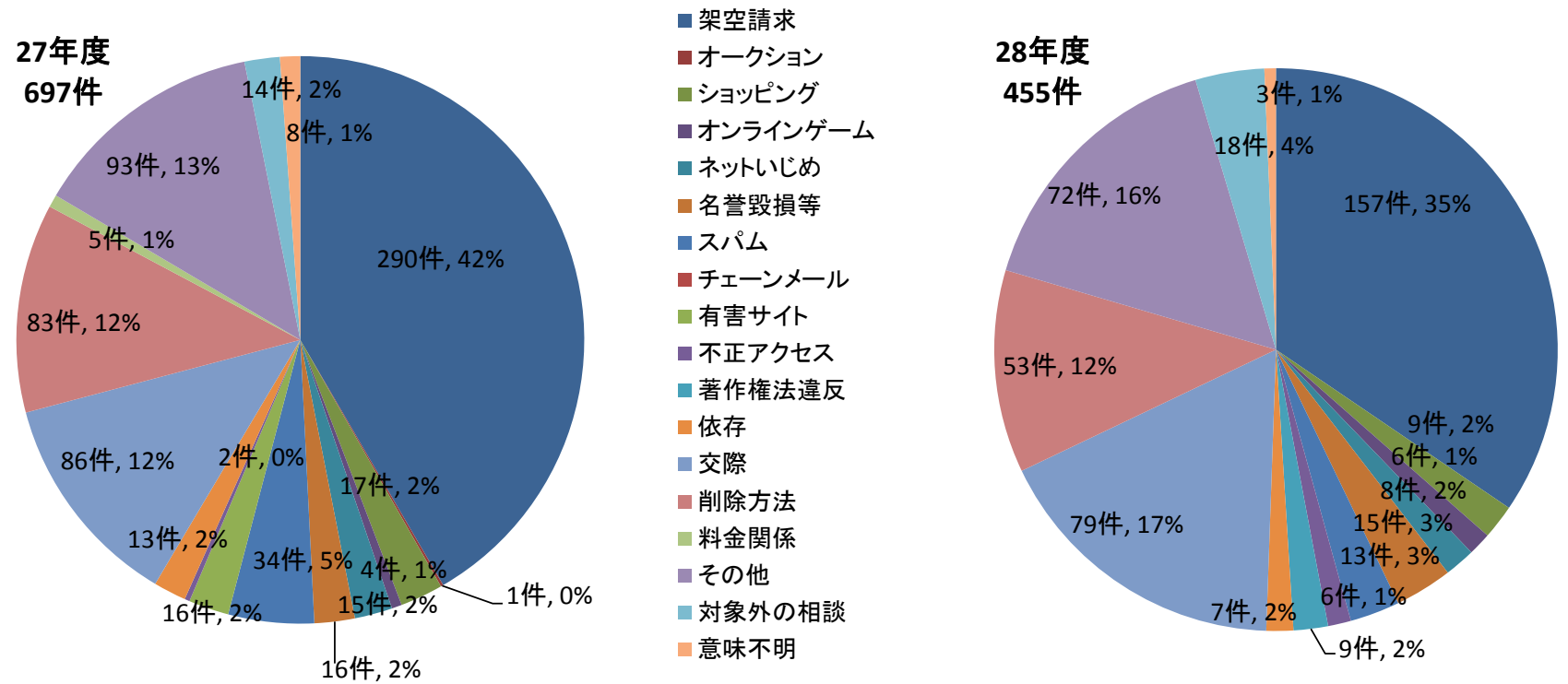


5. 相談内容



(8) 高校生(27年度との比較)

- 28年度の高校生にかかる相談(455件)は、27年度(697件)よりも3割以上減少した。
- ほとんどの項目が減少したが、オンラインゲーム(4件、1%→6件、1%)と著作権法違反(0件、0%→9件、2%)のみ、わずかに増加した。
- 架空請求(290件、42%→157件、35%)は依然としてもっとも多いが、件数・割合ともに減少傾向にある。スパム(34件、5%→13件、3%)も大幅に減少した。削除方法(83件、12%→53件、12%)、ネットいじめ(15件、2%→8件、2%)も件数は減少したが、割合に変化はなかった。
- 交際(86件、12%→79件、17%)は、件数がわずかに減少し、割合は増加した。



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(1,126件)は、小学生(102件)、中学生(526件)、高校生(455件)ともに、全体の件数が減少した。
- ・依然として架空請求の相談がもっとも多く(426件、38%)、学校別でも架空請求の割合がもっとも多い(小学生39%、中学生40%、高校生35%)。
- ・トラブルにあった青少年の使用機器は、前年度と同様、スマートフォンの割合がもっとも多く、特に小学生のスマートフォンの割合が初めて50%を超えた(小学生51%、中学生67%、高校生82%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(102件)では、中学生・高校生に比べ、特に架空請求(40件、39%)の割合が増加した。一方、削除方法(7件、7%)が大幅に減少した。
- ・使用機器は、スマートフォンの割合が初めて50%を超えた(51%)。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(526件)は、前年度(885件)よりも4割減少したが、学校別では相談件数がもっとも多く、小学生(102件)の5倍以上となった。
- ・内容項目では、架空請求(213件、40%)がもっとも多い。架空請求の次に多いのは、交際(89件、17%)であり件数・割合ともに増加した。削除方法(51件、10%)は大幅に減少した。

■高校生

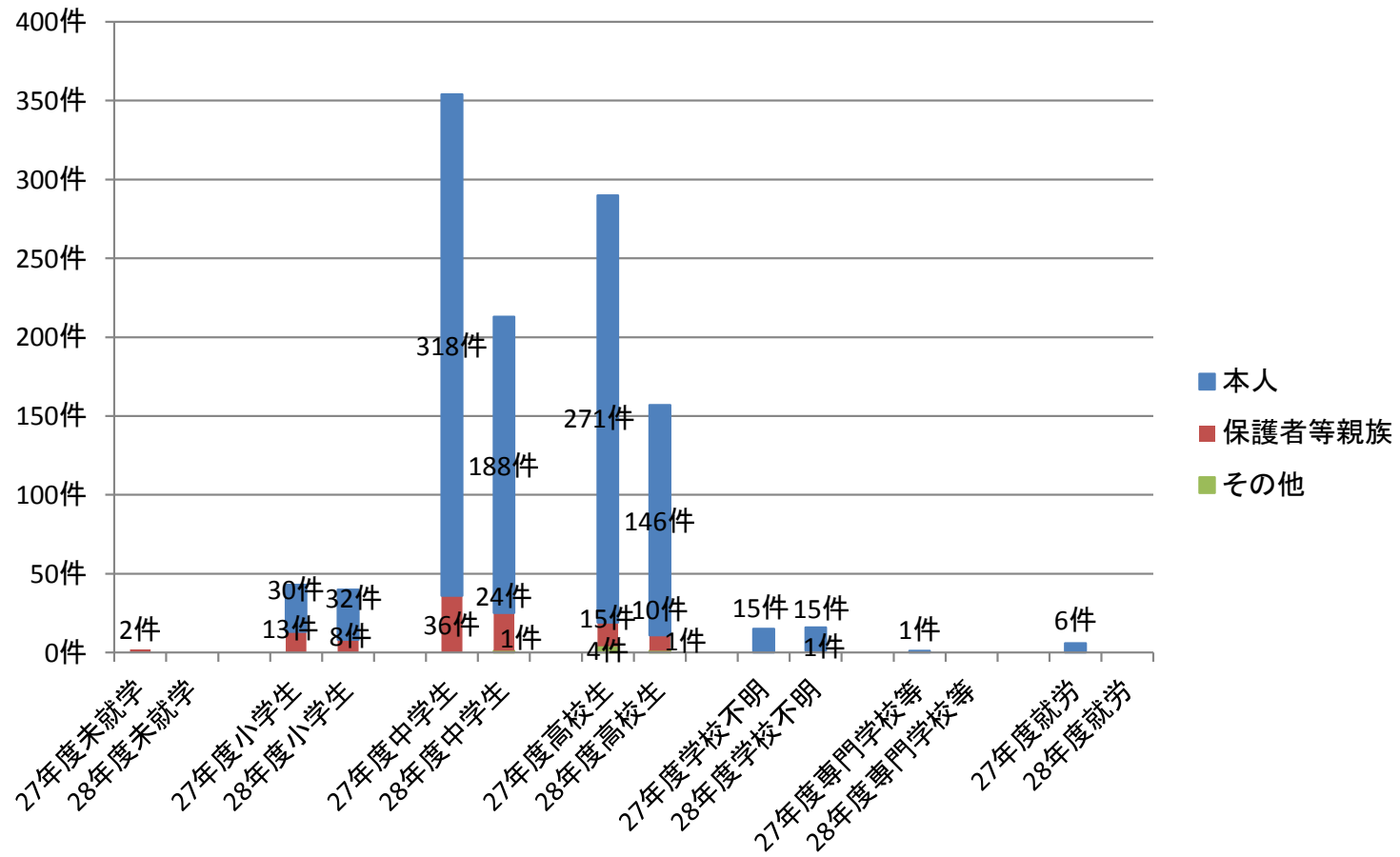
- ・高校生にかかる相談(455件)においても架空請求(157件、35%)がもっとも多いが、件数・割合ともに減少傾向にある。架空請求の次に交際(79件、17%)が多く、件数は減少したが全体に占める割合は増加した。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(27年度との比較)

- どの学年についても、架空請求の相談は多い(426件)が、27年度(711件)と比較すると学校不明を除く全ての学年で件数は減少している。
- 本人からの相談が多いのが架空請求の特徴であり、小学生は約80%、中学生は約88%、高校生は約93%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かった。

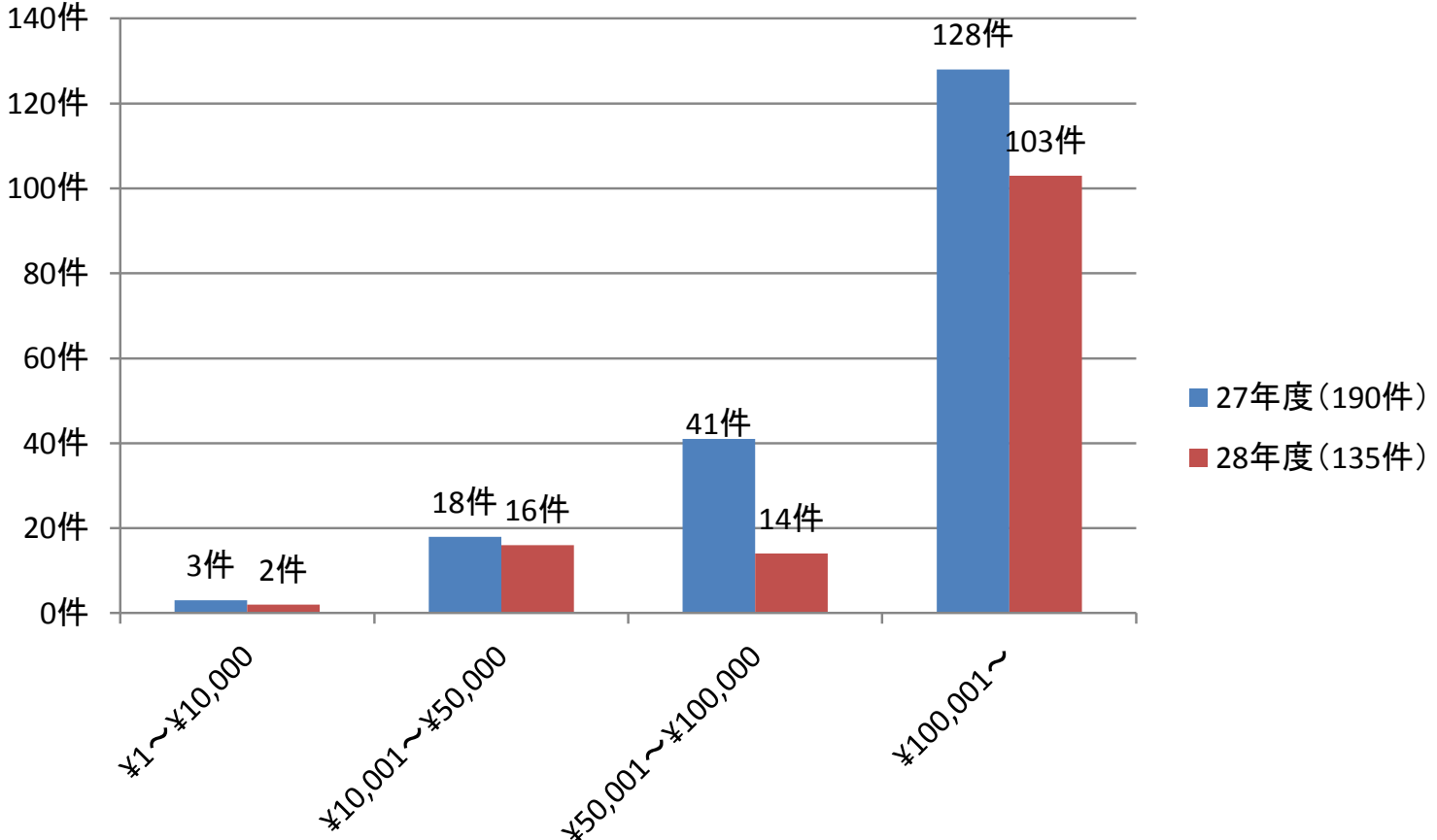


6. 架空請求



(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(27年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、請求された金額の聞き取りができた中では、28年度(135件)は、27年度同様に100,001円以上請求された相談が多かった。数日、数時間以内に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、利用者を焦らせる手口は巧妙化している。
- 少額を請求された相談は27年度同様に少ない。



6. 架空請求



(3) 青少年にかかる相談・請求金額別順位

- 28年度の架空請求において、請求された金額が聞き取れた相談(135件)の詳細な金額は、300,000円がもっとも多く(26件)、その他も高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は10,000円、最高額は327万円だった。
- 「○日以内に支払うと○円です。」というような、段階的に値段が上がるサイトが多数見受けられ、落ち着いて考える隙を与えず、料金を支払わせるためではないかと思われる。

順位	金額	件数	順位	金額	件数	順位	金額	件数
1位	¥300,000	26件	7位	¥50,000	2件	8位	¥120,000	1件
2位	¥200,000	20件	7位	¥10,000	2件	8位	¥96,000	1件
3位	¥250,000	14件	8位	¥3,270,000	1件	8位	¥90,000	1件
3位	¥150,000	14件	8位	¥1,000,000	1件	8位	¥80,000	1件
4位	¥49,900	7件	8位	¥990,000	1件	8位	¥60,000	1件
5位	¥99,000	4件	8位	¥800,000	1件	8位	¥59,000	1件
5位	¥30,000	4件	8位	¥449,000	1件	8位	¥49,800	1件
6位	¥400,000	3件	8位	¥398,000	1件	8位	¥49,000	1件
6位	¥360,000	3件	8位	¥350,000	1件	8位	¥13,500	1件
6位	¥270,000	3件	8位	¥280,000	1件			
6位	¥100,000	3件	8位	¥260,000	1件			
7位	¥298,000	2件	8位	¥220,000	1件			
7位	¥135,000	2件	8位	¥198,000	1件			
7位	¥130,000	2件	8位	¥190,000	1件			
7位	¥59,800	2件	8位	¥125,000	1件			

7. 迷惑メール

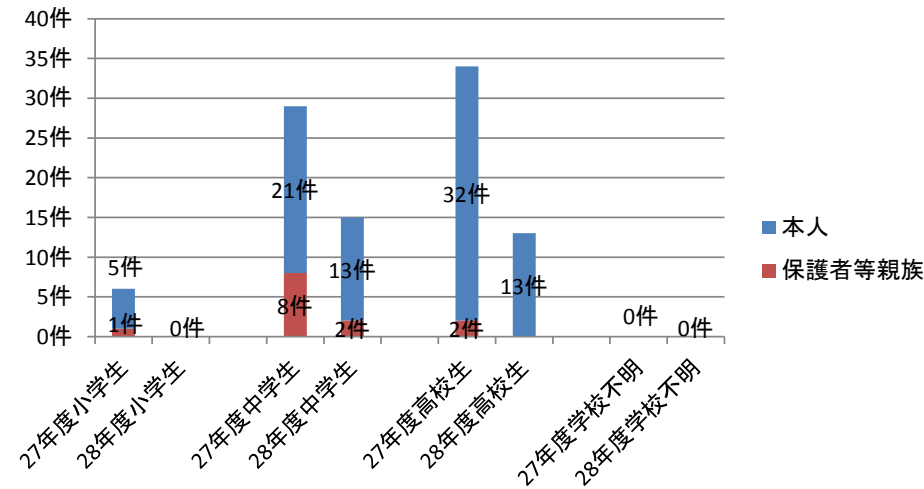
こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



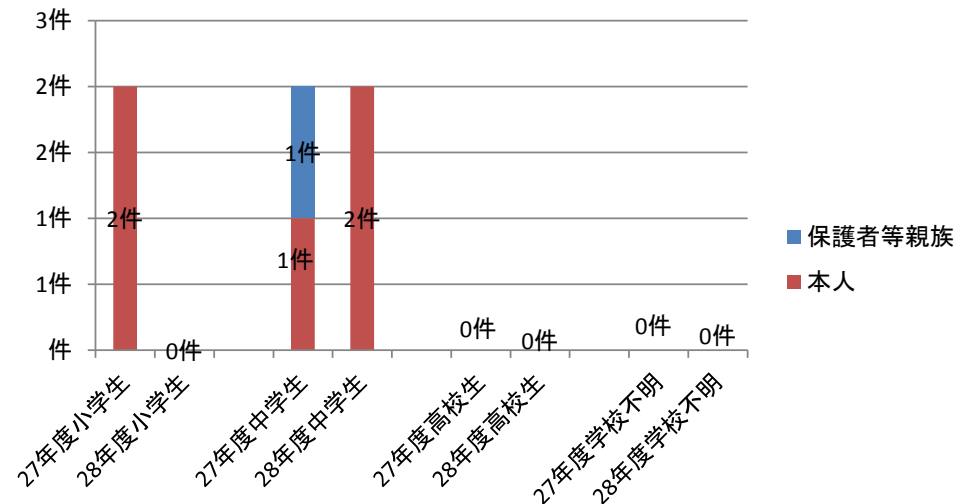
(1) 青少年にかかる相談・学校別(27年度との比較)

- 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27年度の69件に対し、28年度は28件と減少した。
- チェーンメールも27年度の4件に対し、28年度は2件と減少した。
- スпамメールの相談はどの学年においても減少し、小学生の相談は0件であった。
- チェーンメール、高校生の相談は27年度同様に0件、小学生の相談も0件であった。
- チェーンメールでは、メッセージアプリやSNSなど、新しいコミュニケーションツールを通じて転送されてくるなど多様化している。

スパムメール



チェーンメール

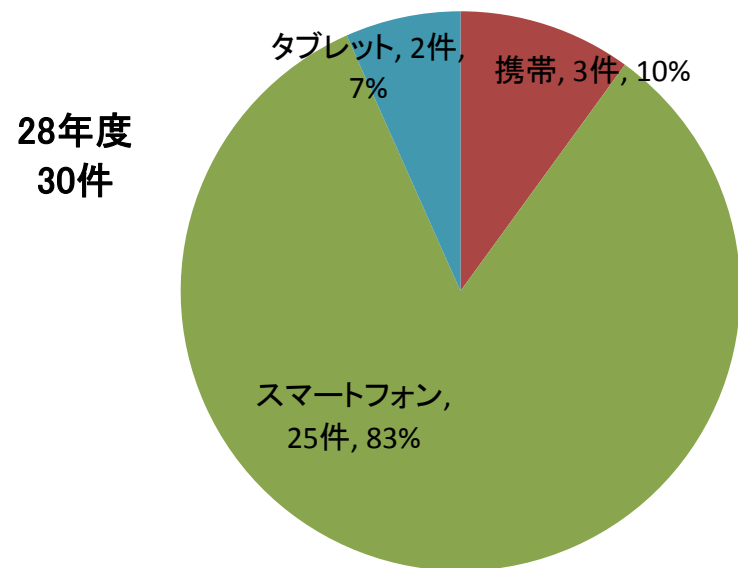
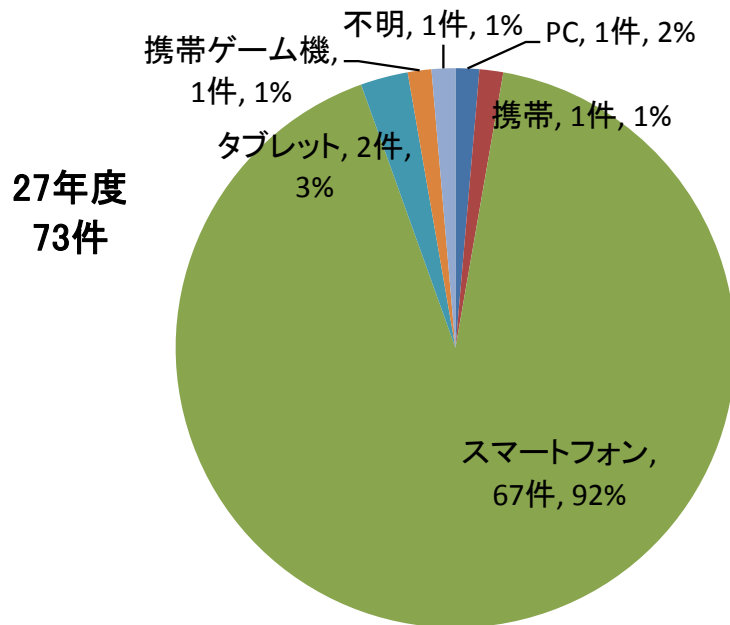


7. 迷惑メール



(2) 青少年にかかる相談・端末別(27年度との比較)

- 27年度(73件)と比較すると、28年度(30件)は相談件数が大幅に減少している。
- トラブルにあった機器も、6機種→3機種と減少している。
- 一方で、携帯電話でのトラブルは(1件、1%→3件、10%)と増加した。
- メールアドレスは、携帯電話会社、プロバイダから付与されるものだけではなく、フリーメールアドレスなども多く利用されており、機器を問わずメールの送受信が可能である。そのため、誰しものが受信してしまう可能性はあるが、相談が減少していることから、迷惑メールへの対処方法が浸透してきていると考えられる。

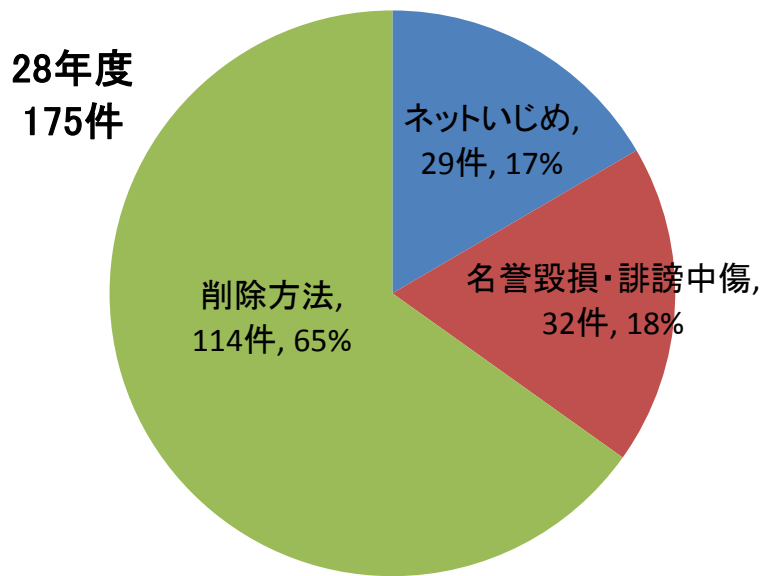
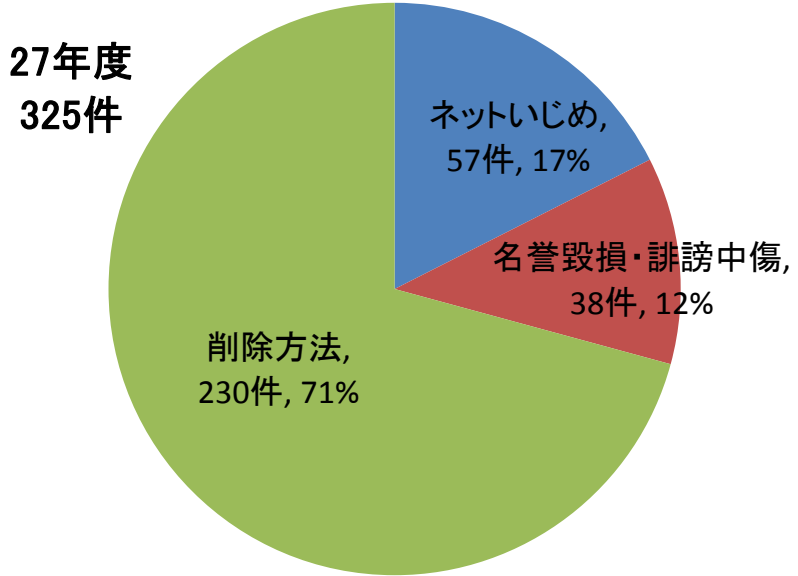


8. ネット上の書き込みトラブル



(1) 青少年にかかる相談・内容別(27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。
- 27年度と比較すると、ネットいじめ(57件、17%→29件、17%)は、件数が減少し、割合は同じ。名誉毀損・誹謗中傷(38件、12%→32件、18%)は、件数は減少し、割合は増加。削除方法(230件、71%→114件、65%)は件数、割合ともに減少した。
- ブログやSNSなどインターネット利用者が情報を発信、構築していくサービスは青少年にも人気であり、安易に情報を発信してしまった結果、何らかのトラブルになる相談が後を絶たない。

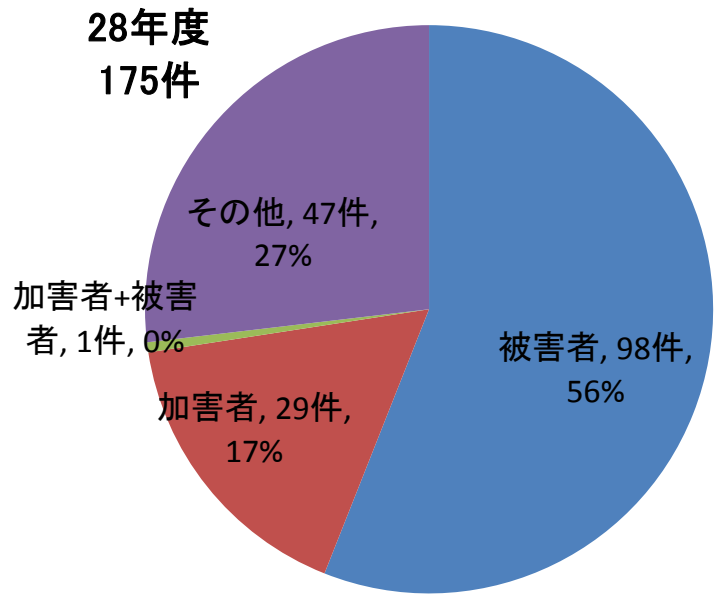
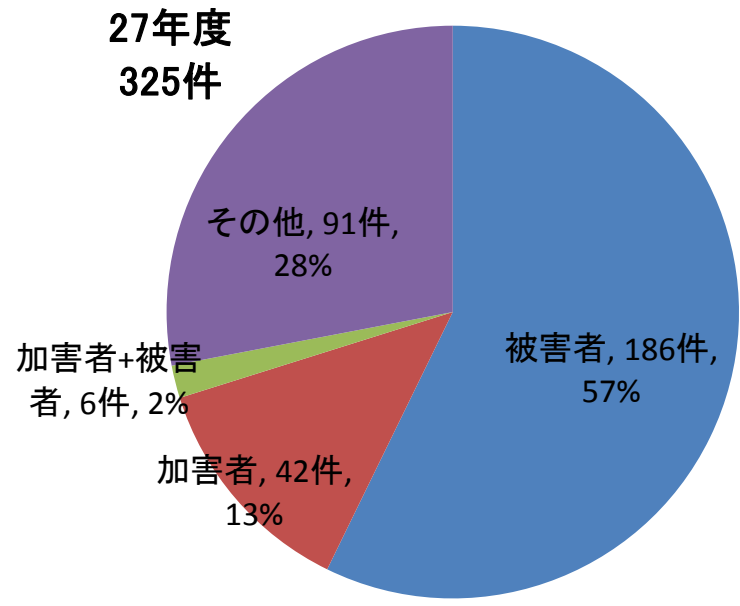


8. ネット上の書き込みトラブル



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(27年度との比較)

- 27年度(325件)と28年度(175件)の被害・加害の割合を比較すると被害者(186件、57% → 98件、56%)、その他(91件、28% → 47件、27%)、加害者+被害者(6件、2% → 1件、0%)が件数、割合ともに減少し、加害者(42件、13% → 29件、17%)が件数は減少し、割合が増加している。
- その他については、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいという内容がほとんどであり、個人が特定できそうな情報のほか、単純な文字だけの投稿など内容は様々であった。

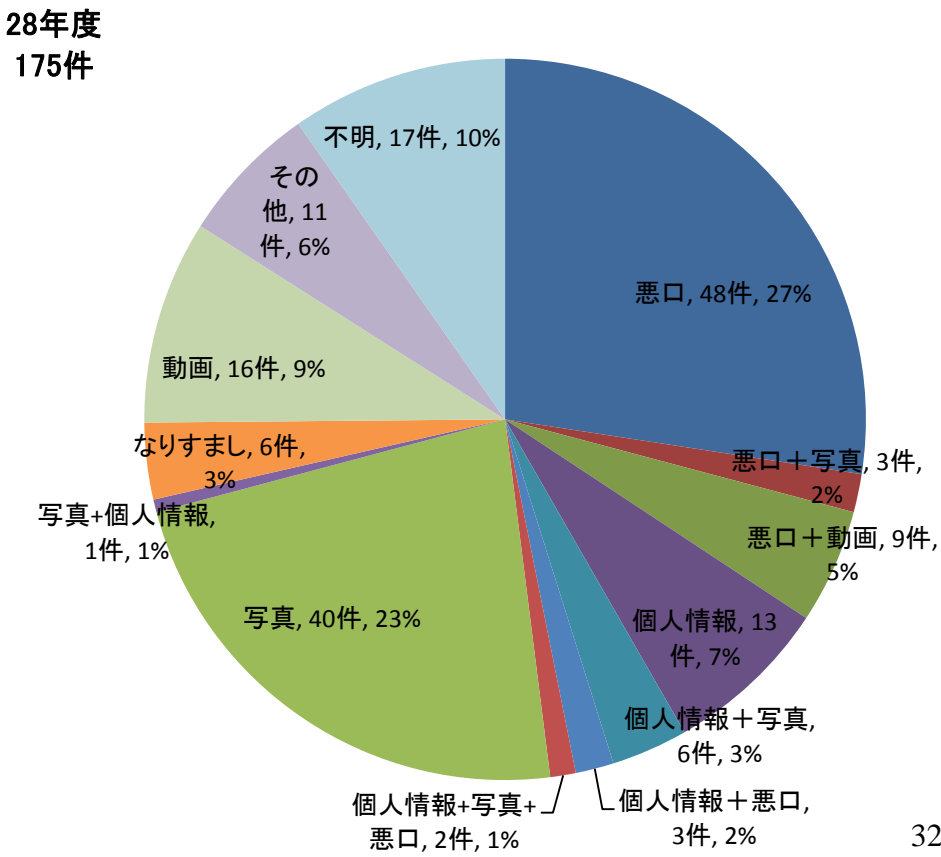
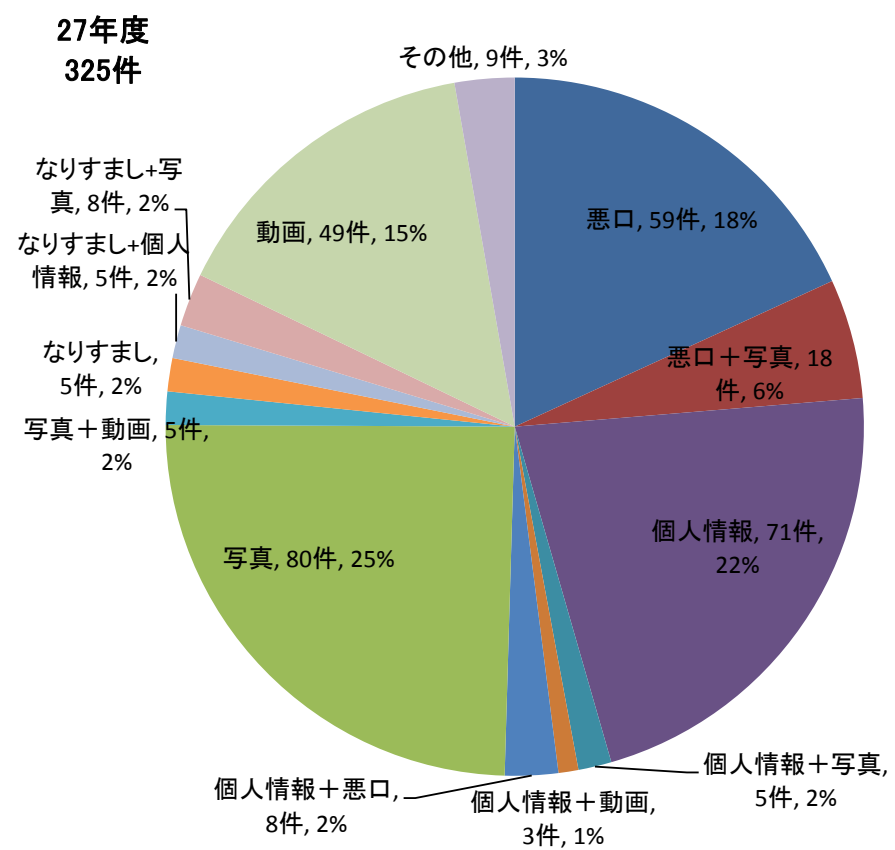


8. ネット上の書き込みトラブル



(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(27年度との比較)

- 28年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(175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、悪口(48件、27%)であった。
- 27年度(325件)との比較では、悪口関連(悪口、悪口+写真、悪口+動画77件、24% → 60件、34%)の割合がもっとも増加しており、個人情報関連(個人情報、個人情報+写真、個人情報+動画、個人情報+悪口、個人情報+写真+悪口87件、27% → 24件、13%)の割合がもっとも減少している。

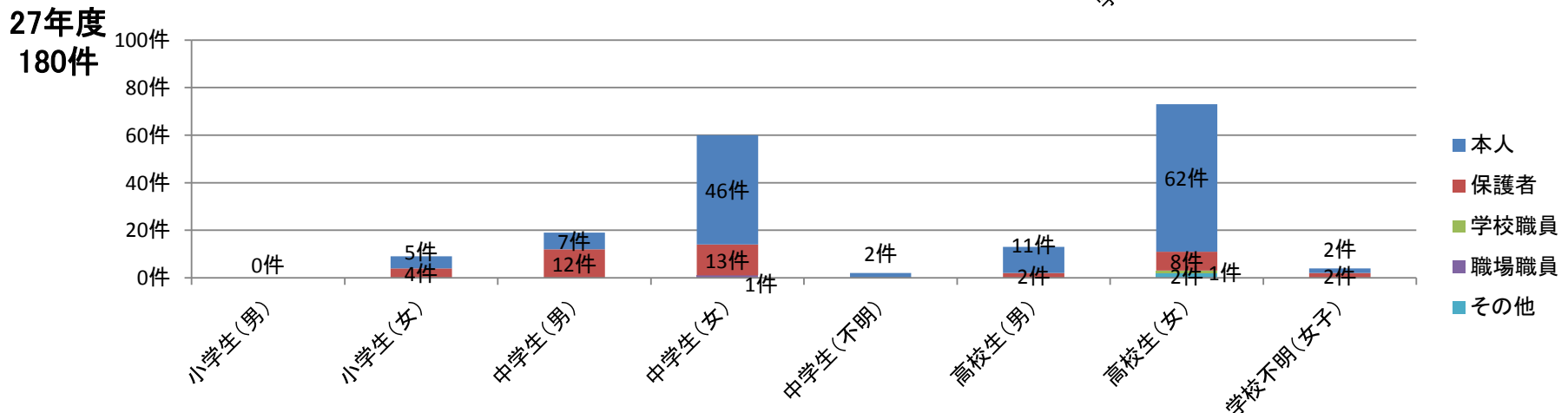
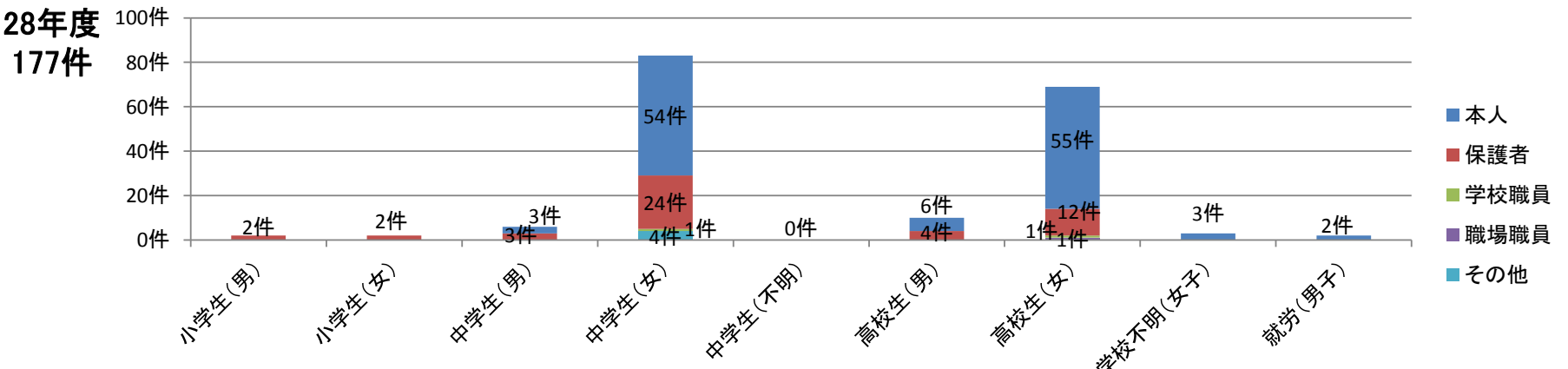


9. 交際



(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(27年度との比較)

- 28年度の青少年にかかる交際トラブル(177件)は、27年度(180件)より減少した。
- 当事者は中学生女子(83件)がもっとも多く、次いで高校生女子(69件)であった。
- 男女別では、女子のトラブル(157件)の方が男子(20件)より圧倒的に多い。

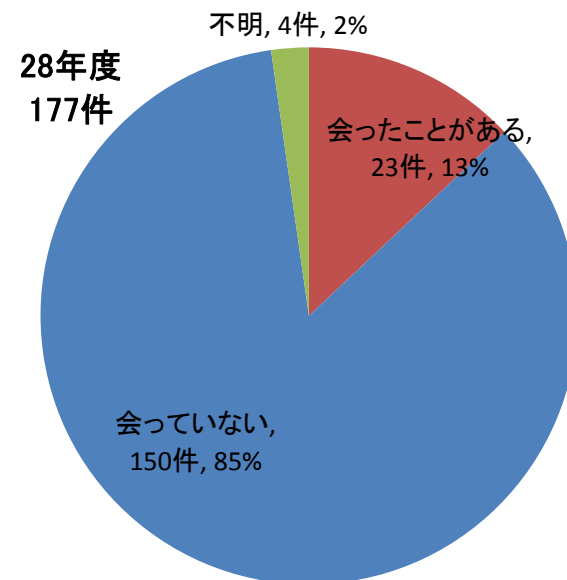
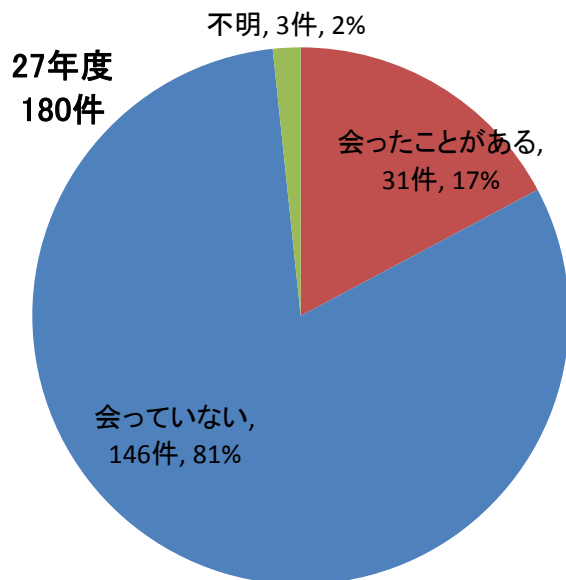


9. 交際



(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(27年度との比較)

- 青少年にかかる交際トラブルの相談(177件)のうち、実際に会ったことがあるのは(23件、13%)であった。27年度(180件)では、会ったことがあるのは(31件、17%)であり、件数、割合ともに減少した。
- スマートフォンの普及に従い、様々なアプリが普及している。異性交際目的のアプリもあり、自ら出会い系と呼ばれるようなアプリを利用し、トラブルに巻き込まれている青少年も少なくない。
- 出会いを求めるようなアプリ以外にも、インターネットでは趣味が一致しているなど、気の合う相手を安易に見つけることができるが、簡単に自分の個人情報をお教えしないなど、自らを守る行動がとても重要である。相手に教えた後に心配になって相談を寄せてくる青少年が多いことから、渡した個人情報を取り戻すことは難しいことを知っておいてほしい。

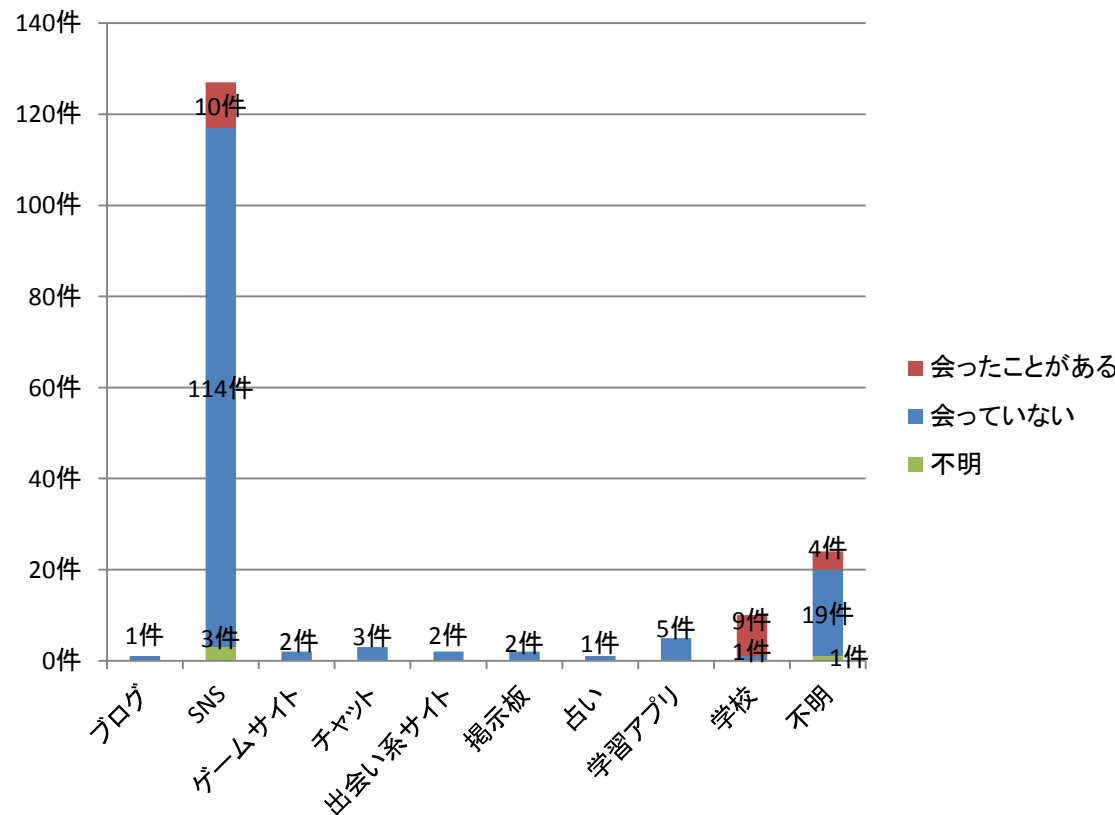
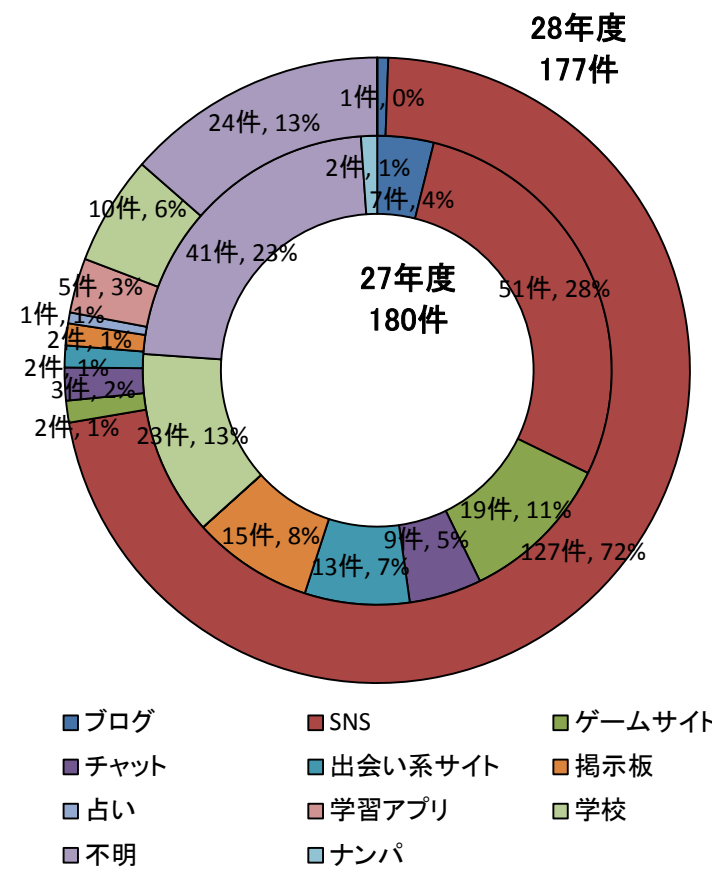


9. 交際



(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(27年度との比較)

- 青少年の交際トラブルの相談(177件)において、知り合ったきっかけは、27年度同様に SNS(127件、72%)がもっとも多く7割以上を占めていた。
- 見知らぬ相手と繋がることを目的としたアプリも多数存在しており、面白半分で利用している青少年が多いようだが、インターネットでのコミュニケーションは思ってもみない方向に進んでしまうこともあるので、十分な注意が必要だ。

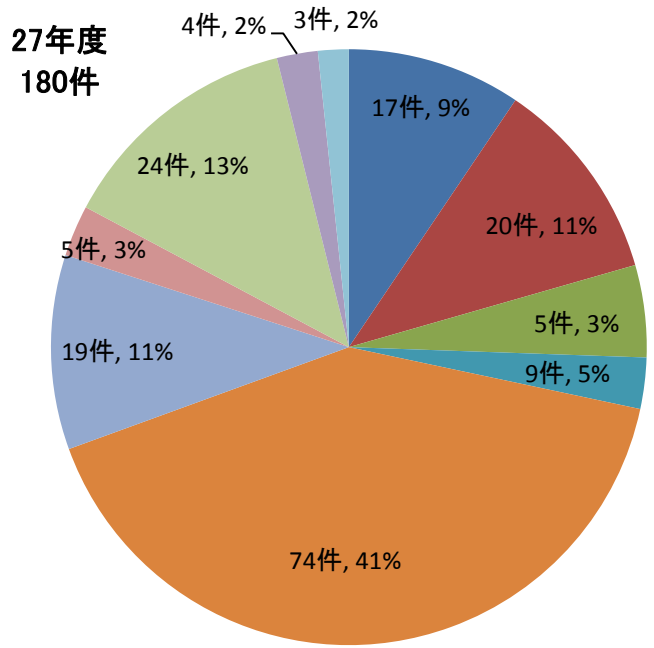


9. 交際

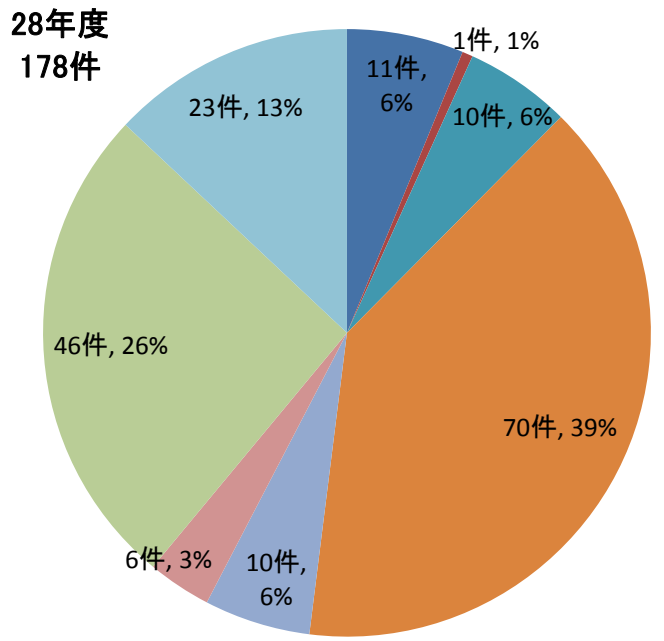


(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(27年度との比較)

- 28年度の青少年の交際トラブル(177件)の内容別は、27年度同様に画像送信に対する不安(70件、39%)がもっとも多く、次いで個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(46件、26%)となった。
- 27年度(180件)と比較すると、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(24件、13%→46件、26%)、同性との交際(5件、3%→10件、6%)が倍増している。
- 異性との交際(青少年)(20件、11%→1件、1%)、異性との交際(成人男性)(9件、5%→0件、0%)、異性からの嫌がらせメールや電話(4件、2%→0件、0%)などは減少している。



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

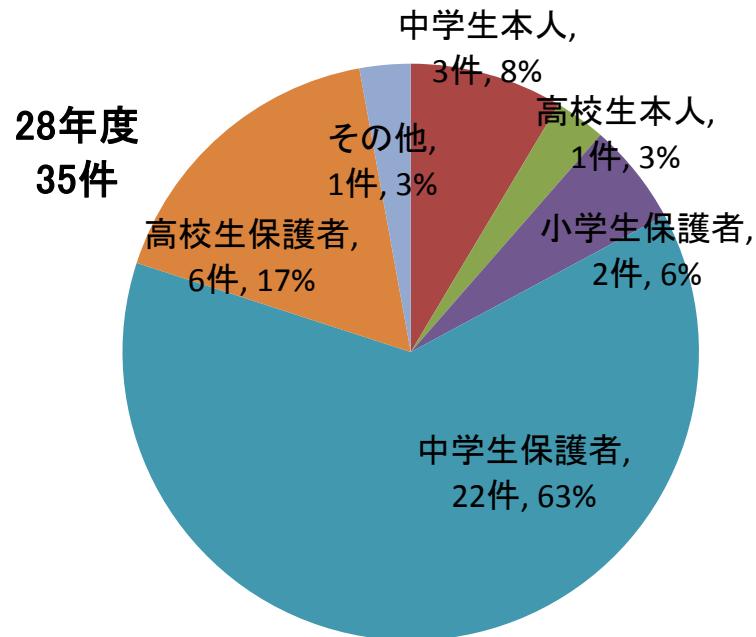
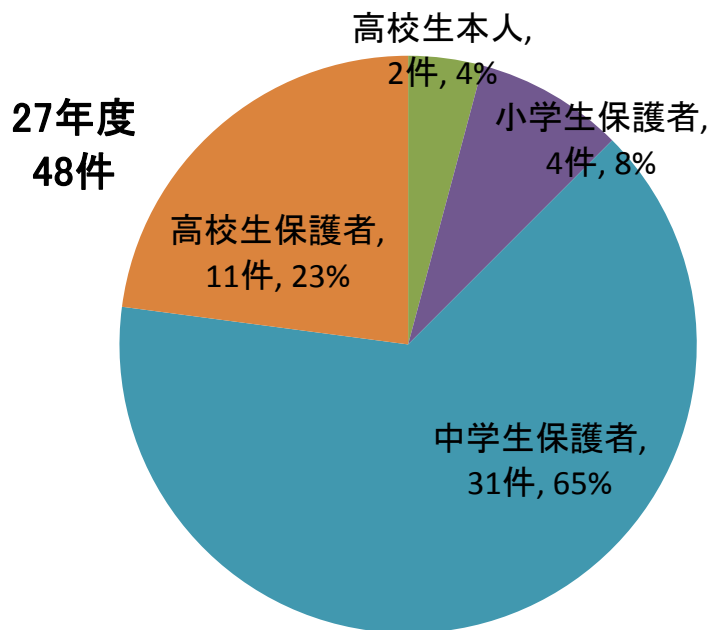


10. 依存



(1) 青少年にかかる相談・相談者別(27年度との比較)

- 28年度の青少年にかかる依存の相談(35件)は、27年度(48件)と比較すると減少している。
- 28年度の青少年の依存の相談(35件)における相談者は、青少年本人が4件、保護者が30件と保護者からの相談が圧倒的に多い。特に、27年度同様中学生保護者(22件、63%)がもっとも多い。
- 依存の相談は、遅くまでインターネットをやっていることから朝起きられない、勉強に集中できずに学力が落ちた、不登校になってしまったなど、日常生活に支障をきたし、家族から精神的な苦しみを訴える相談が多い。



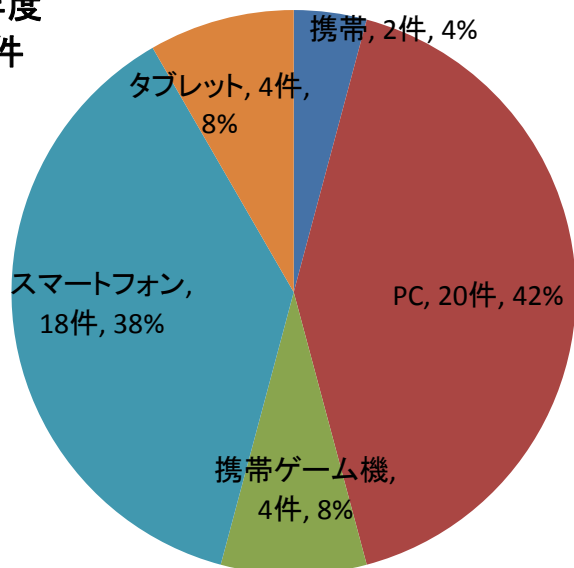
10. 依存



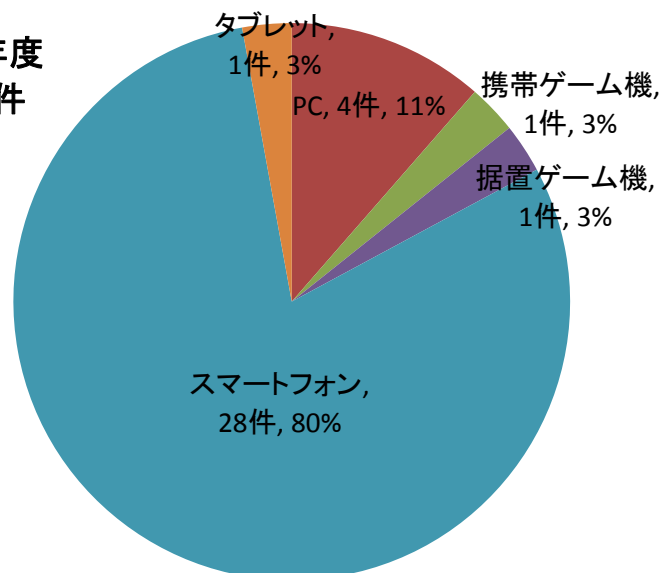
(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(27年度との比較)

- 依存にかかる端末は、スマートフォンの割合が非常に高い。
- 27年度と比較すると、スマートフォン(18件、38%→28件、80%)と大幅に増加し、据置ゲーム機(0件、0%→1件、3%)が増えた。
- その他の端末は減少している。
- 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、自室で安易に利用させないようにすることも大事なポイントである。

27年度
48件



28年度
35件



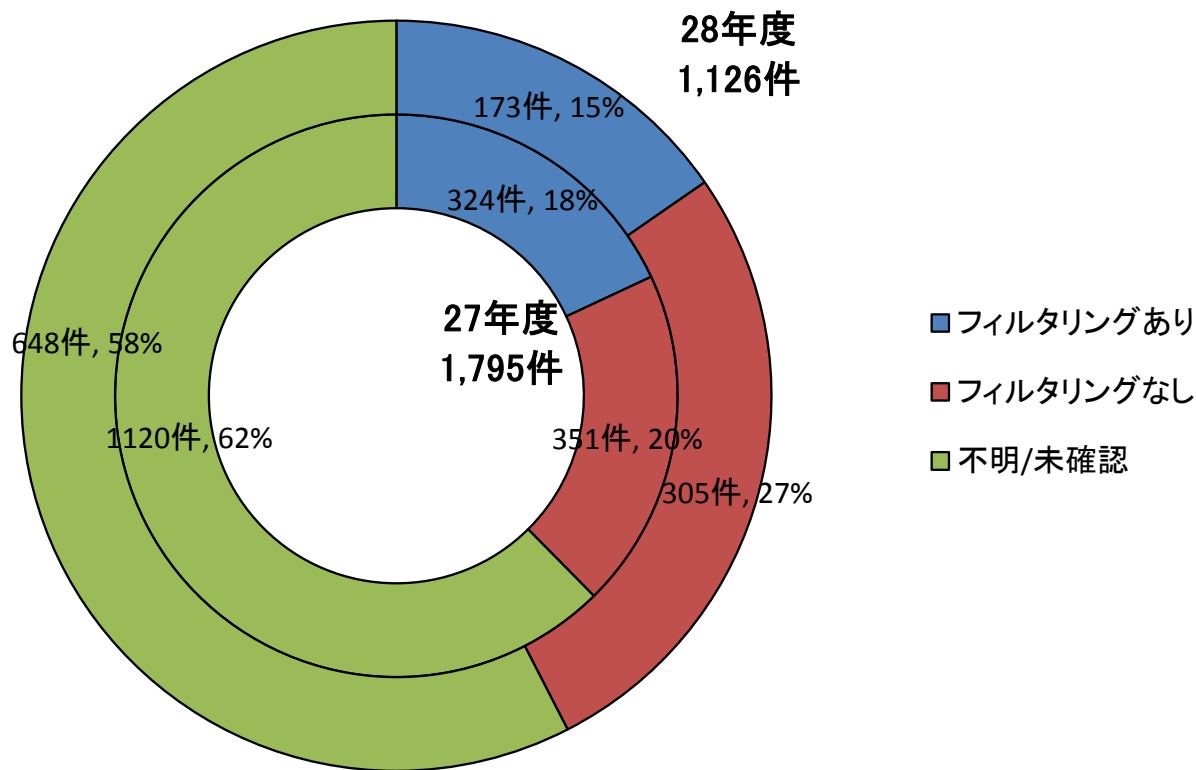
11. フィルタリング

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・利用状況(27年度との比較)

- 平成28年度の青少年全体にかかる相談(1,126件)のフィルタリング加入の有無については、27年度(1,795件)との比較では、大きな変化は見られないが、フィルタリングありの回答の割合が減少し、フィルタリングなしは増加した。
- 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は27年度同様に多く半数以上を占めている。



11. フィルタリング



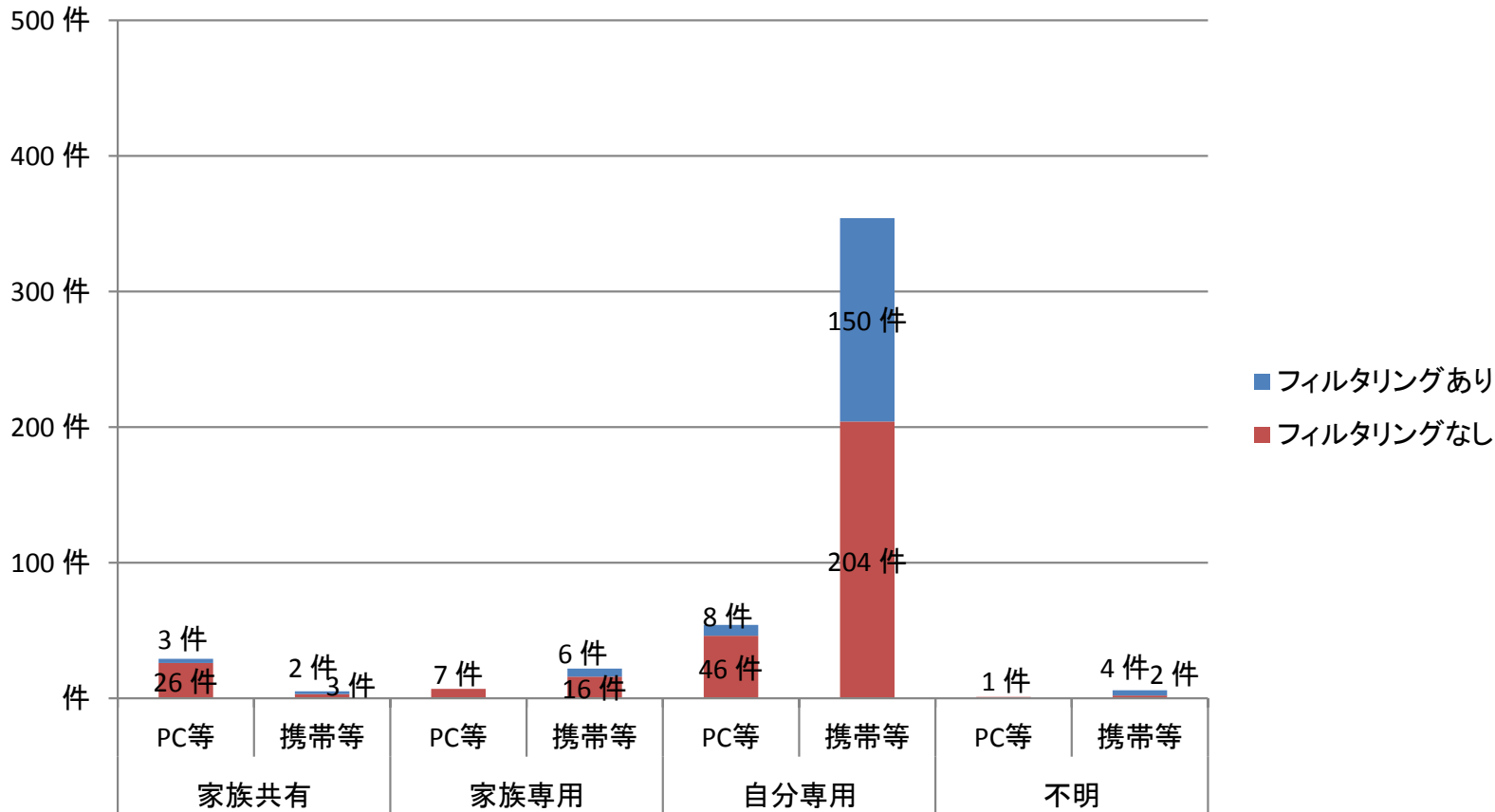
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

■28年度の青少年にかかる相談(1,126件)で、フィルタリングの有無について回答があった478件の利用端末について、利用者不明携帯電話がフィルタリングありの方が多く、それ以外の端末は、フィルタリングなしが多い。

■27年度同様に、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。

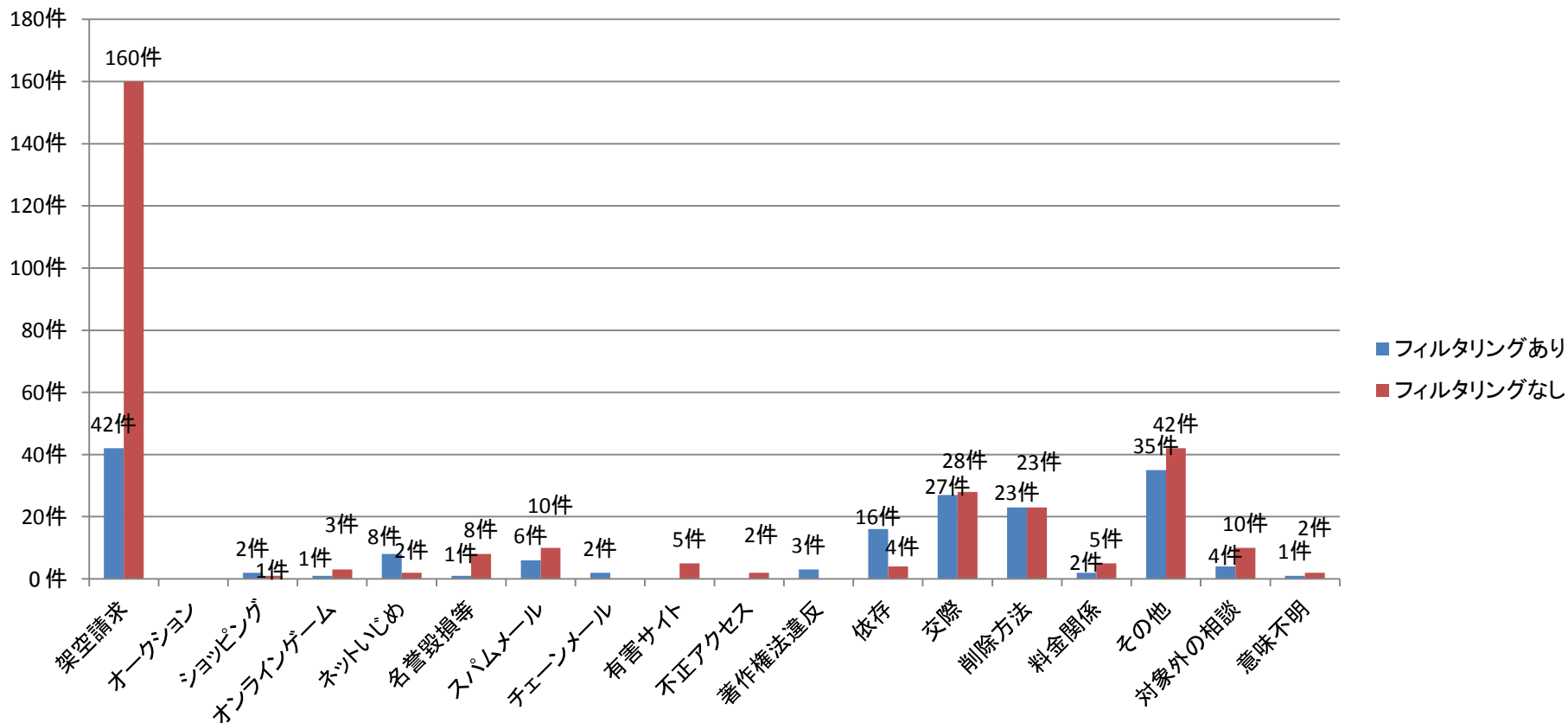


11. フィルタリング



(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478件(あり:173件、なし:305件)の相談内容は、下記のとおり。
- フィルタリングで防げないトラブルもあるが(迷惑メールや被害側のネットいじめ・誹謗中傷など)27年度同様に、フィルタリングを利用していない方がトラブルは多い。



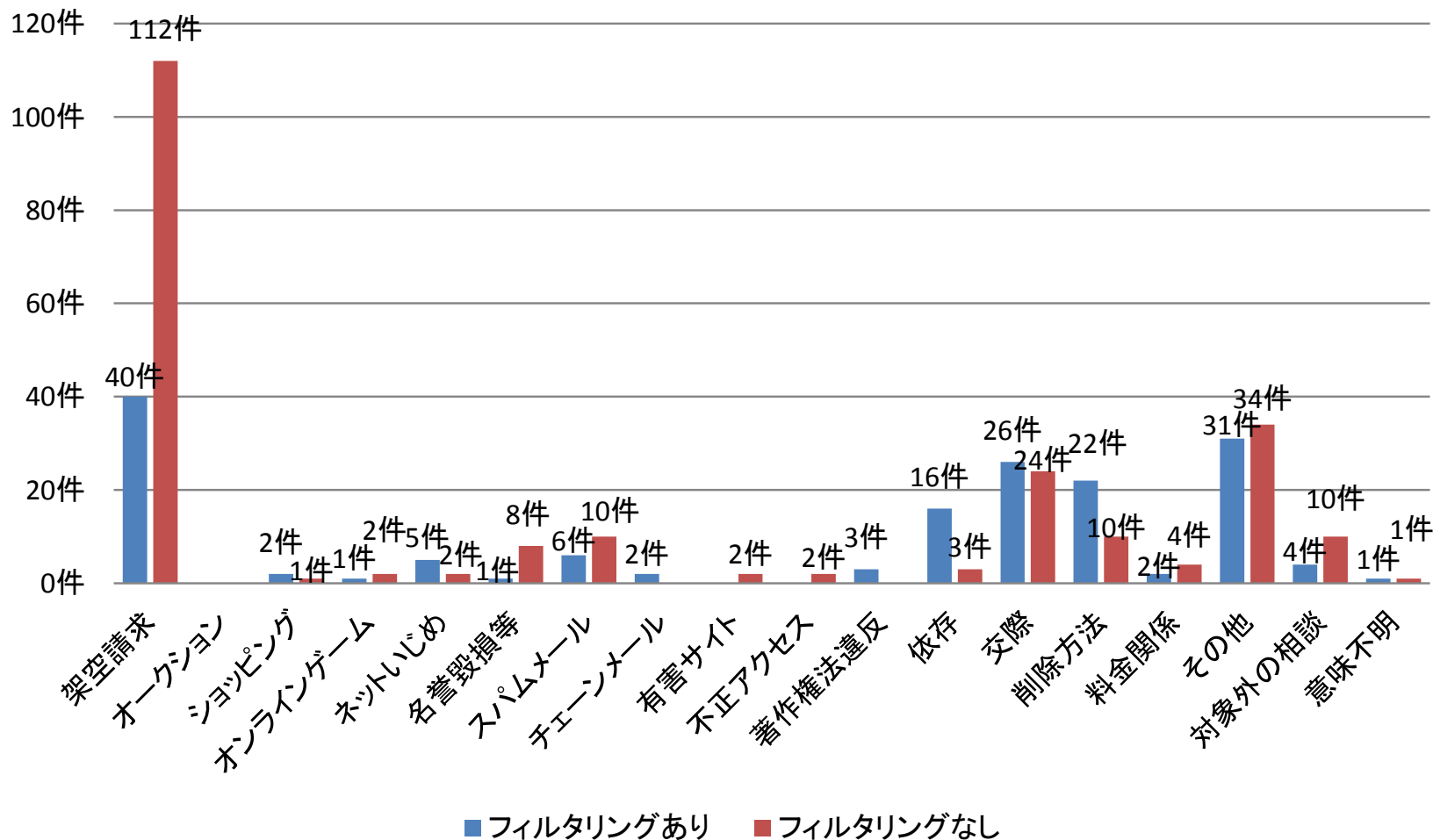
11. フィルタリング



(4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等

■携帯電話等を使用し、フィルタリングの有無について回答があった387件(あり:162件、なし:225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。



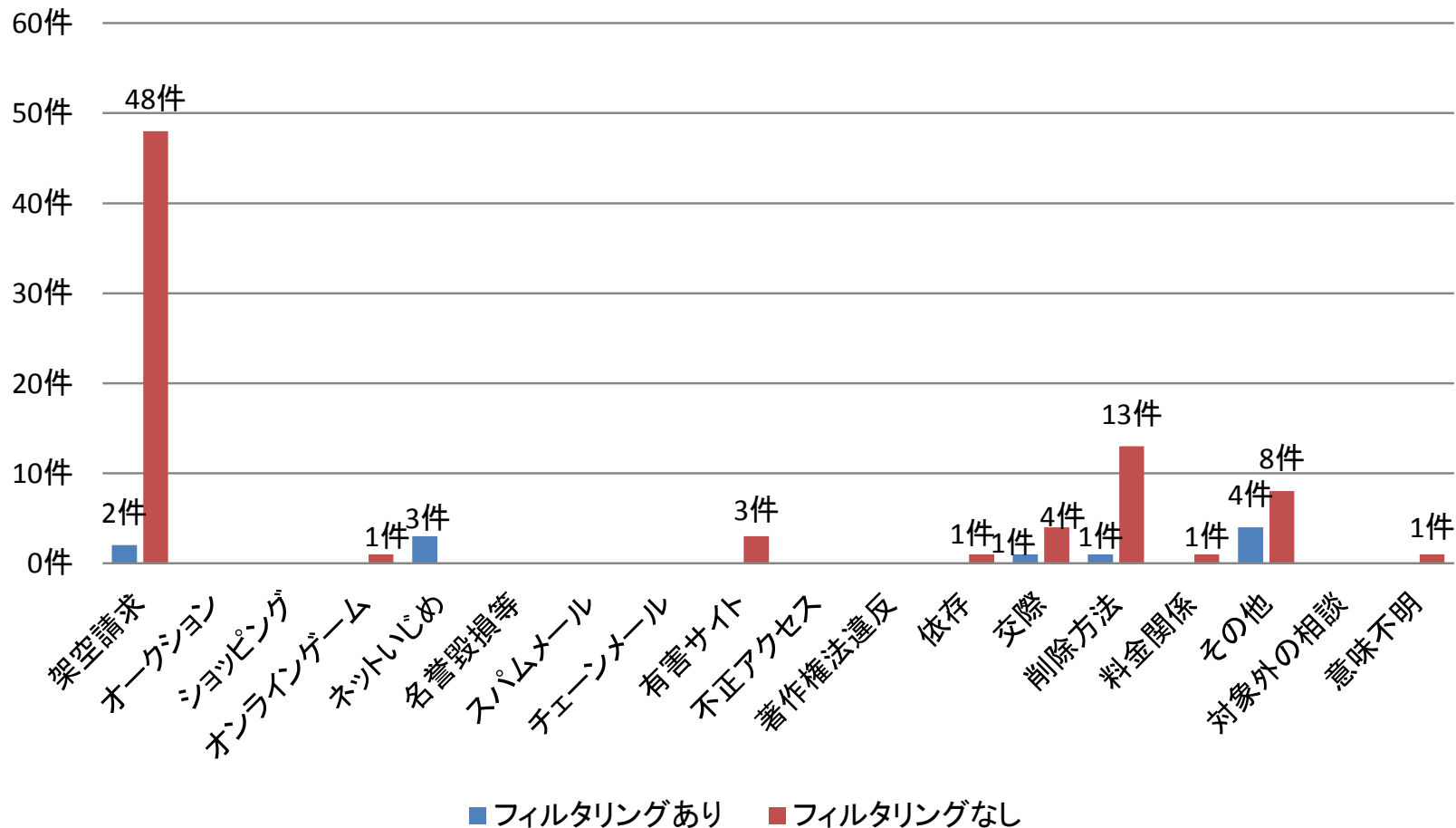
11. フィルタリング



(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91件(あり:11件、なし:80件)の相談内容は、下記のとおり。フィルタリングなしの架空請求の相談が多い。

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

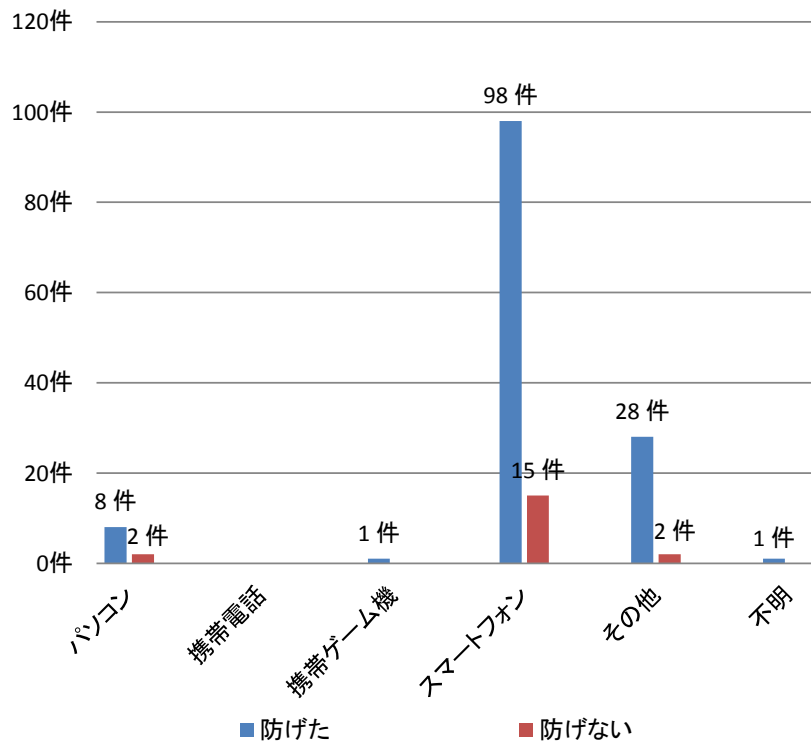
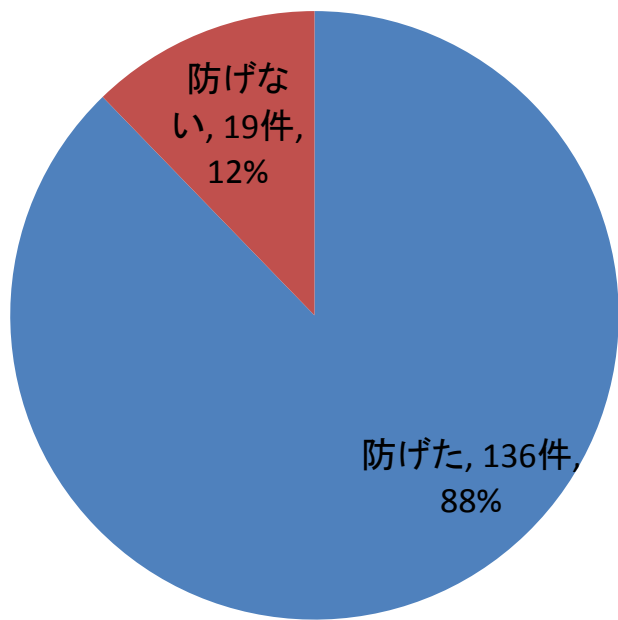


11. フィルタリング



(6) 青少年にかかる相談・防げたか

- フィルタリングを利用していない相談者について、サイトの名称やURLがわかっている相談のみ(155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(136件、88%)。
 - 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。

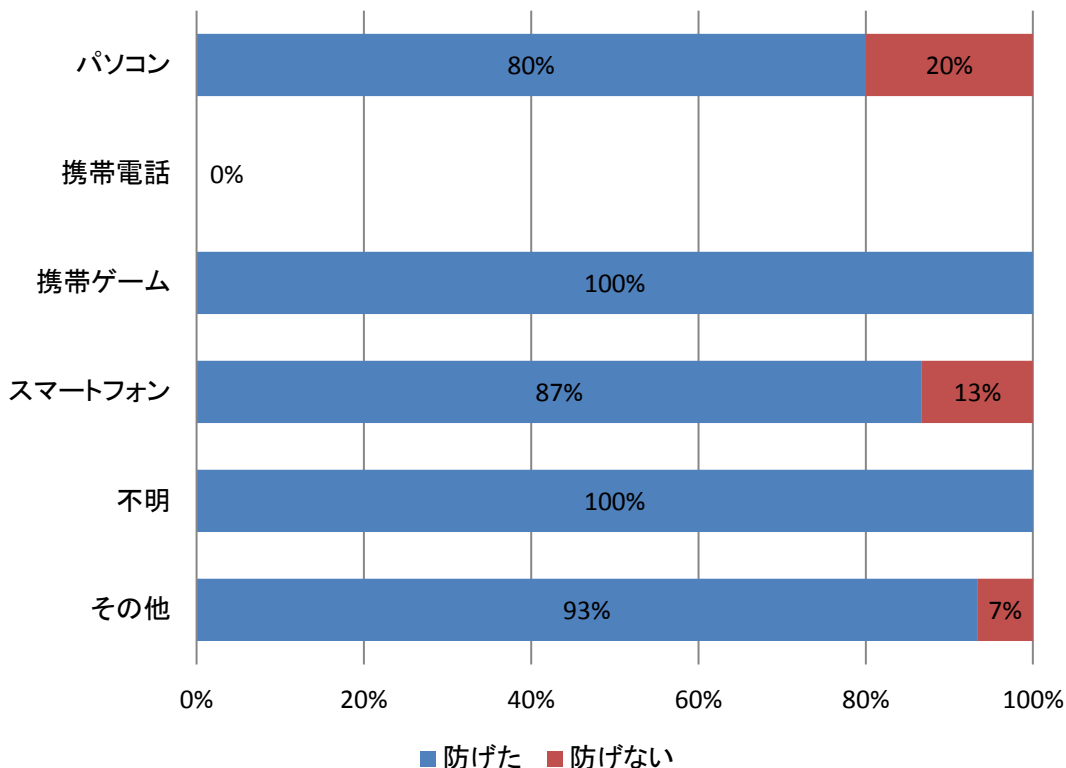
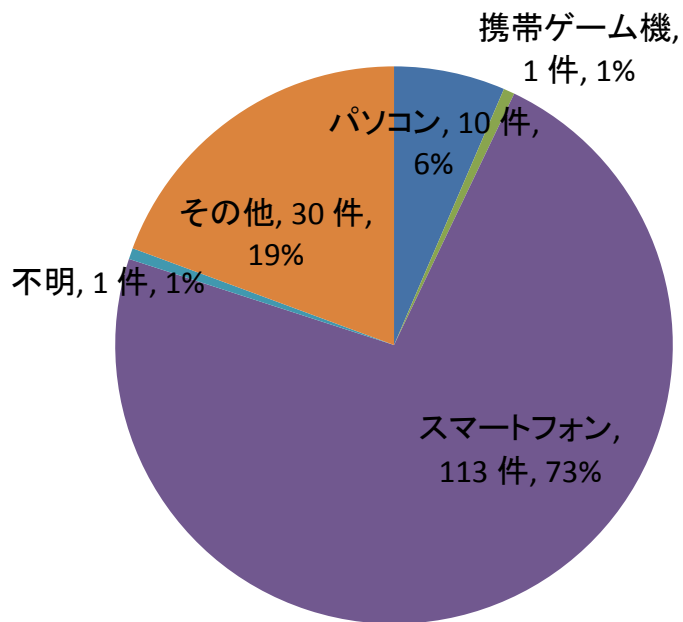


11. フィルタリング



(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(155件)の、利用端末は、スマートフォン(113件・73%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、どの端末でも割合は高い。
- 青少年が利用するインターネットに接続できる端末は、スマートフォンが多数を占めており、スマートフォンでは従来型の携帯電話とは大きく違う使い方(アプリのインストール・複数の通信回線)ができるので、正しいフィルタリングの知識や設定、利用が求められる(アプリ、複数の通信回線のフィルタリングなど)。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

子ども ネット・ケータイのトラブル相談!

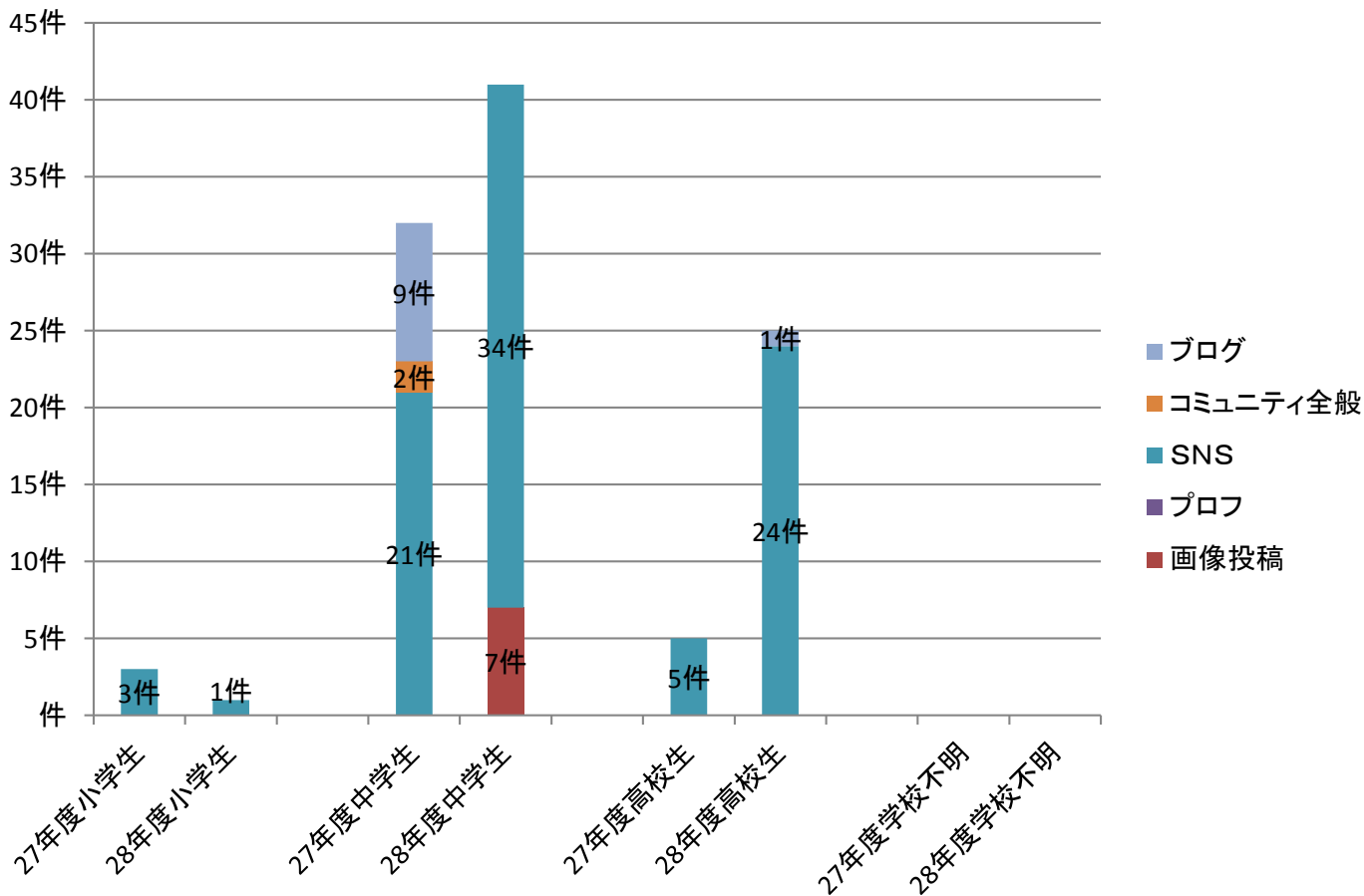


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(28年度との比較)

■ 26年度の青少年にかかる相談(1,126件)のうち、トラブルにあったサイトが判明している第三者機関(EMA)認定サイトに関するものは67件であった。

■ 27年度(40件)と比較すると、増加している。

※ 第三者機関(EMA)に認定されているサイトは、フィルタリングを利用していても、そのサービスを利用することができる。



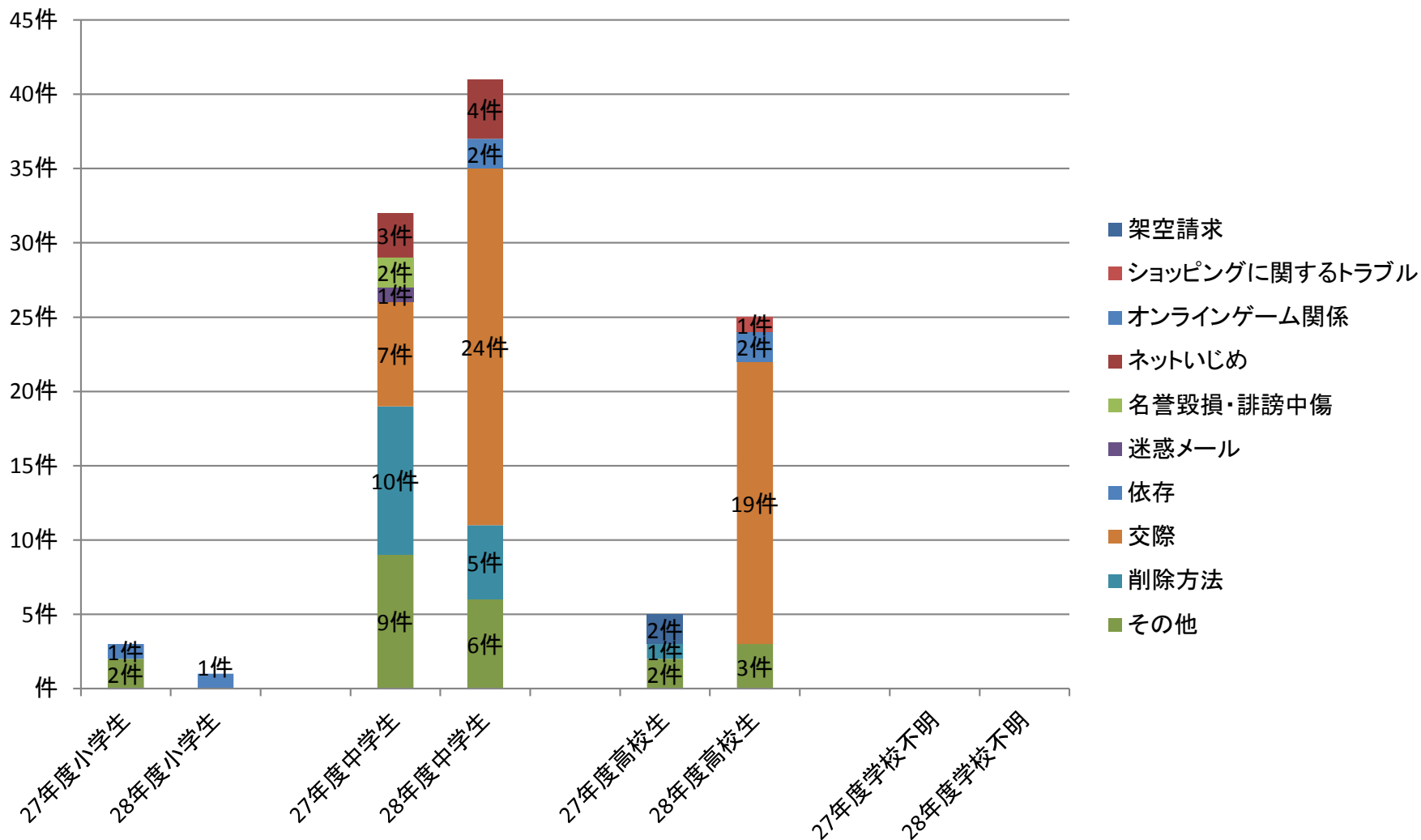
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(27年度との比較)

- 28年度(67件)の相談内容で多かったものは、交際(43件)が圧倒的に多い。
- 27年度同様に、中学生にかかる相談が多く、高校生の相談が増加している。



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!

こども
こたエール



(3) 考察

■ 青少年にかかる相談(1,126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67件と少ないが、前年度より増加している。トラブルの当事者は小学生(1件)、中学生(41件)、高校生(25件)であった。

■ 第三者機関(EMA)認定サイトの相談の内訳は、ブログ(1件)、SNS(59件)、画像投稿(7件)と、SNSが圧倒的多数を占めている。

例: 見知らぬ相手と出会った心配

例: 悪口を書かれている

例: ID、パスワードを忘れ退会も削除もできない

例: 画像を勝手に載せられている

■ 第三者機関(EMA)認定サイトでは青少年向けに監視がされていたり、通報が安易にできたり、青少年が利用できるサービスを制限するなど、比較的安全に利用できるサイトであるはずだが、悪意を持った利用者が紛れ込んでいる可能性なども考えられ、絶対に安全とは言い切れない。また、ID、パスワードを忘れ退会も削除もできない、といった問題は認定サイトであっても消すことが難しく、利用者側の利用方法の問題となる。認定サイトであるから安心して利用できるという意識で利用するのではなく、利用者側もモラルやルールに十分に留意し、トラブルから身を守る術を身につけてほしい。

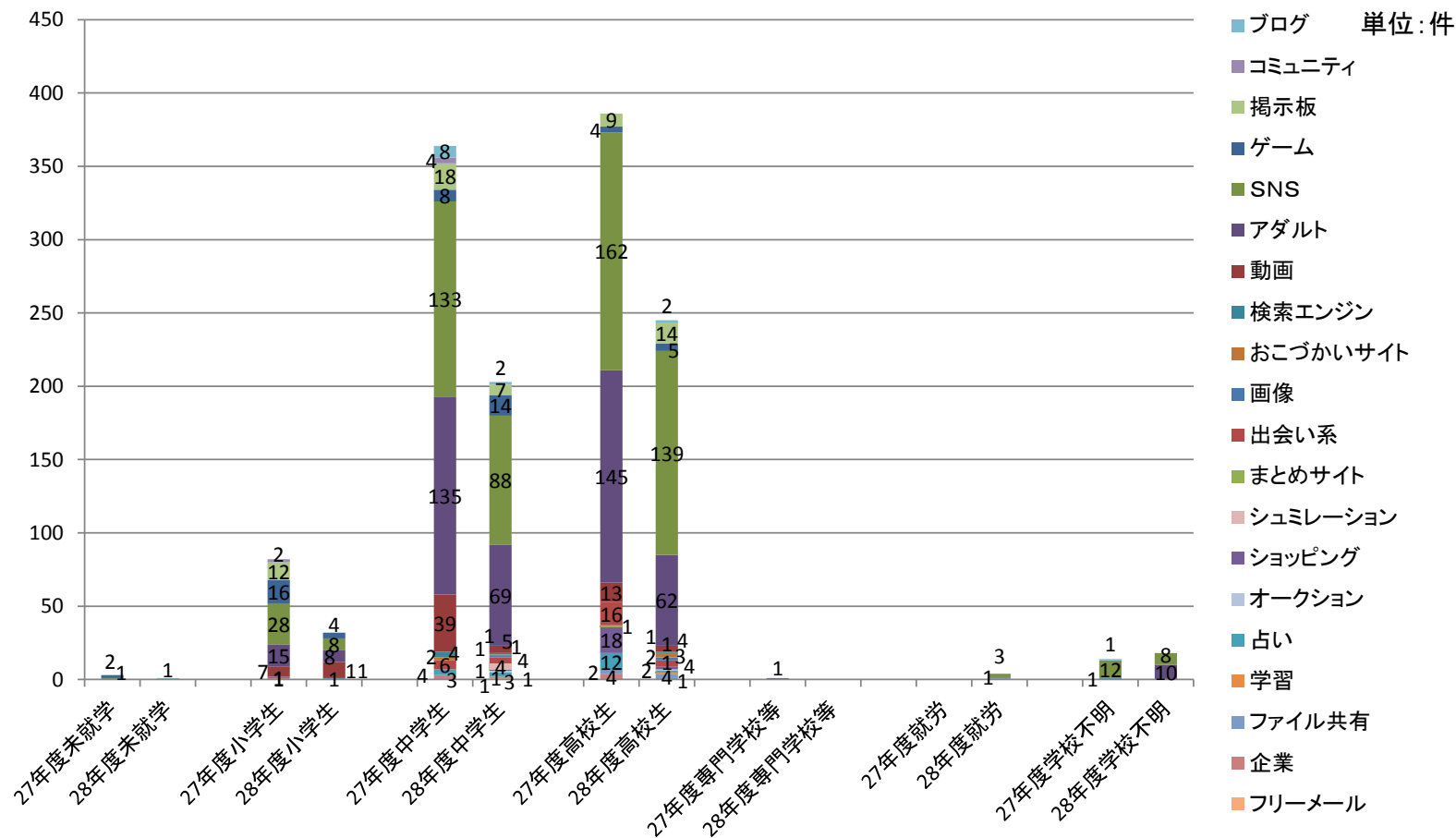
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別 (27年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,126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503件であった。
- 当事者は27年度同様に高校生がもっとも多く(245件)、次いで中学生(203件)となっており、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 27年度同様に、アダルトサイト(149件)、SNS(246件)に起因するトラブルが多い。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

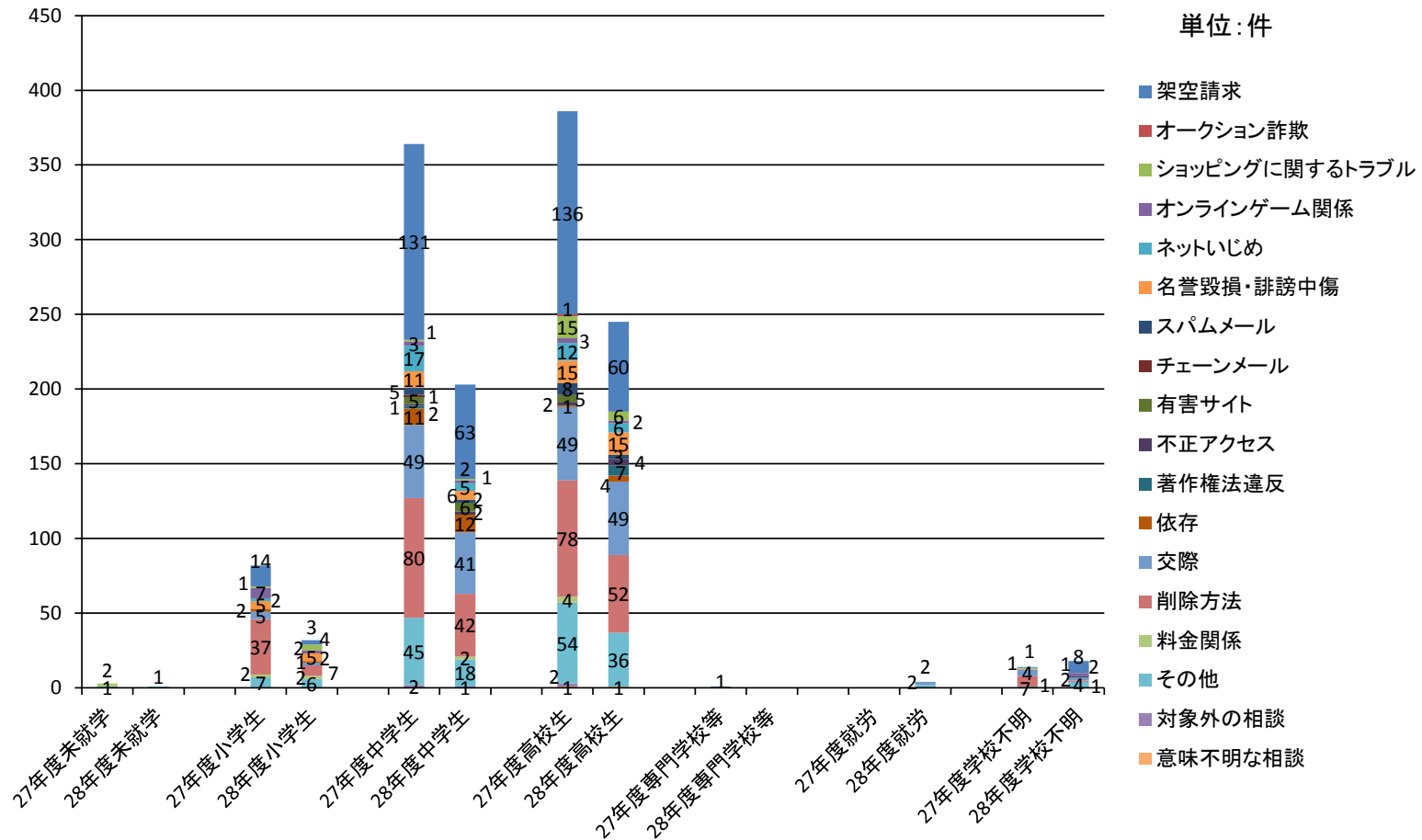
ネット・ケータイのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別 (27年度との比較)

■ 青少年にかかる相談(1,126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(503件)について、27年度同様に相談内容では架空請求がもっとも多く(134件)、次いで削除方法(102件)となった。

■ 27年度同様に、学校別でも中学生(63件)、高校生(60件)が架空請求の相談がもっとも多い。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ケータイのトラブル相談!



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(1,126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503件であった。トラブルの当事者は高校生がもっとも多く(245件)、次いで中学生(203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(134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(102件)であった。削除方法については、小学生では、もっとも多い相談(7件)であった。
 - パソコンの架空請求では、動画を再生するようにみせかけ、スパイウェアなどの不正プログラムをダウンロードさせ、請求画面が貼り付いて消えない例が多い。
 - スマートフォンでは、シャッター音に似せた音を鳴らし、個人情報抜き取られたと思わせる手口が多い。
 - 架空請求のサイトにアクセスしただけでなく、メールや電話をしてしまう相談者は多い。
 - 架空請求の誘導手口は、アダルトサイトがもっとも多く、フィルタリングで防げるサイトがほとんどと思われるので、トラブルを未然に防ぐためにもフィルタリングの利用は必須と考える。
 - 削除方法については情報を発信した後に削除を希望する事例が後を絶たない。情報の発信には責任を持ち、自分の手から離れてしまった情報はコントロールができないことを理解してほしい。