

平成29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(28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(28年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談／学年別(28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(28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(28年度との比較)
- (4) 小学生(28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(28年度との比較)
- (6) 中学生(28年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(28年度との比較)
- (8) 高校生(28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(28年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(28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(28年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(28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(28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(28年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(28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(28年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(28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(28年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(28年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(28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(28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(28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(28年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(28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(28年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(28年度との比較)
- (3) 考察

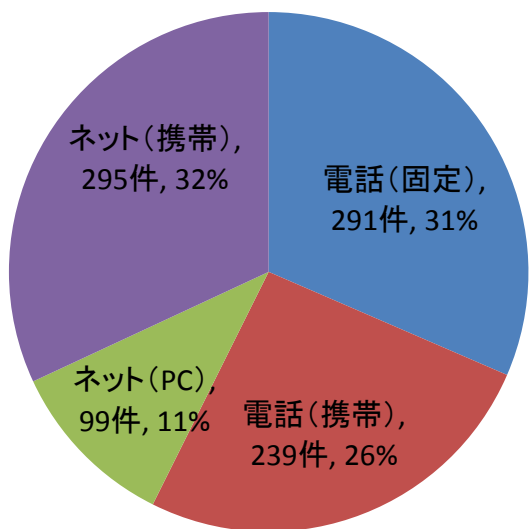
1. 受付方法



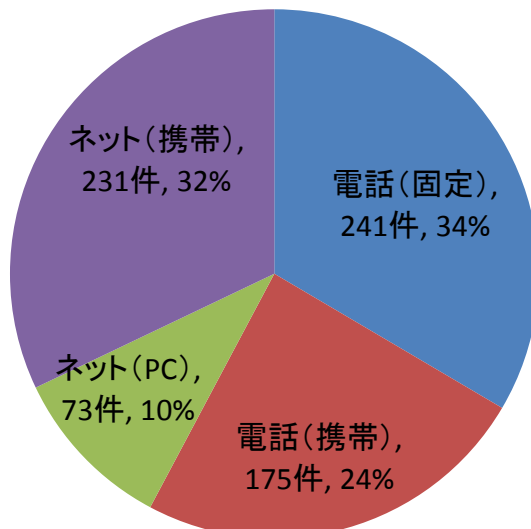
(1) 当事者別

- 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、固定電話からの電話相談(241件、34%)がもっとも多く、PCからのネット相談(73件、10%)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(64件、31%)と携帯電話からのネット相談(64件、31%)がもっとも多く、PCからのネット相談(26件、13%)がもっとも少ない。

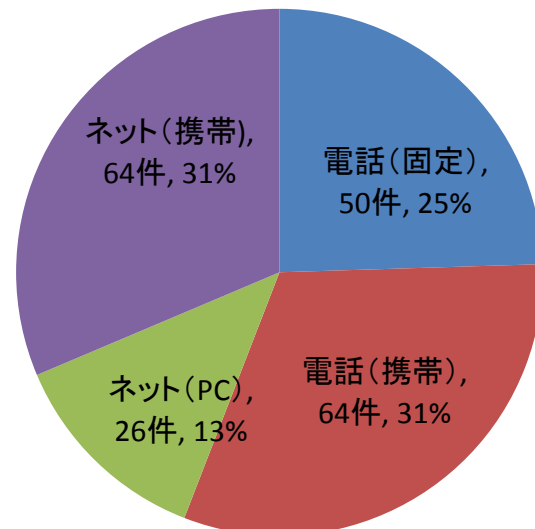
相談全体
924件



青少年にかかると相談
720件



青少年以外にかかると相談
204件



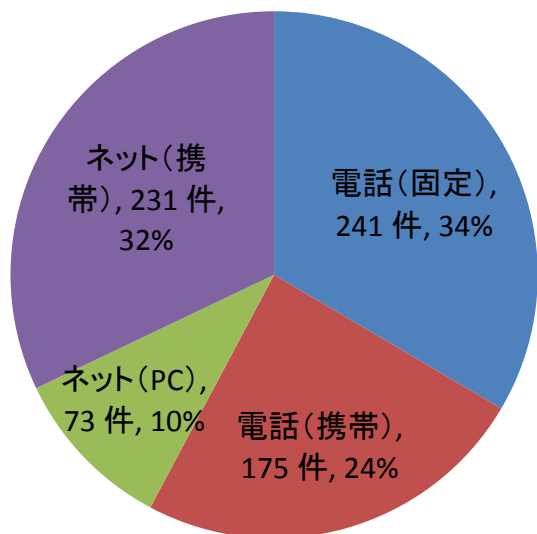
1. 受付方法

(2) 青少年にかかる相談、相談者別

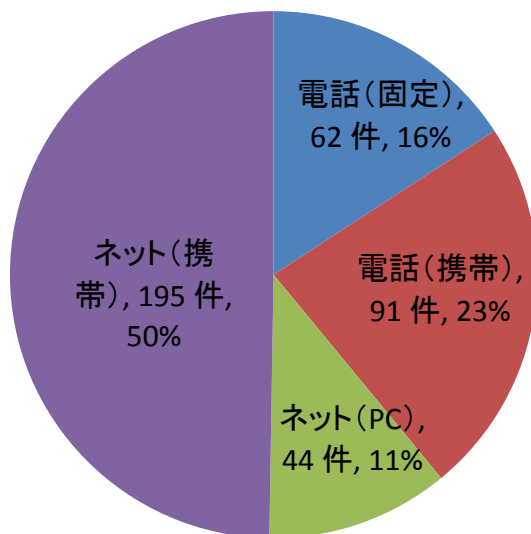


- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(195件、50%)がもっとも多く、PCからのネット相談(44件、11%)がもっとも少ない。
- 「青少年本人以外」に含まれるのは、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他である。固定電話からの電話相談(179件、54%)がもっとも多く、PCからのネット相談(29件、9%)がもっとも少ない。

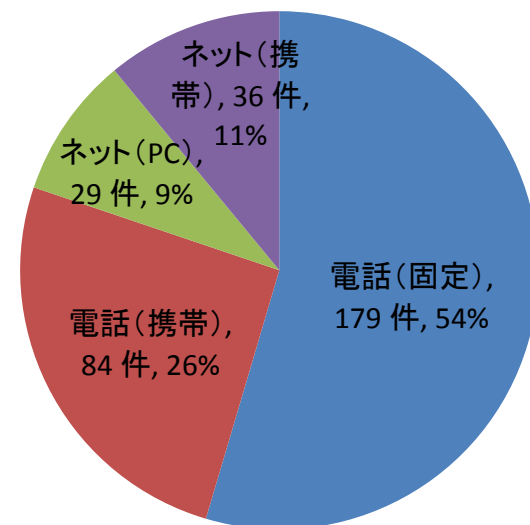
青少年相談全体
720件



青少年本人からの相談
392件



青少年本人以外からの相談
328件



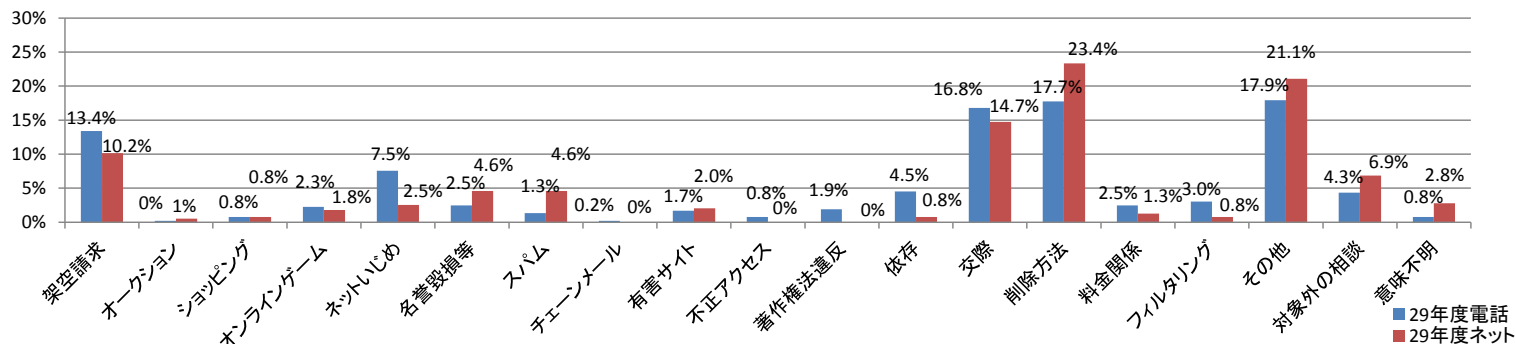
1. 受付方法

(3) 相談内容別(28年度との比較)

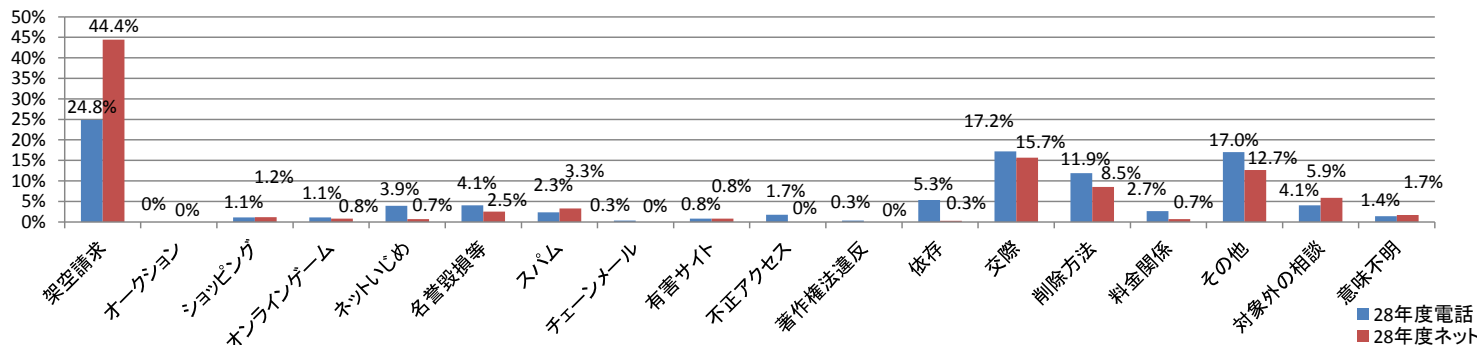


- 29年度から「フィルタリング」に関する相談が新しく内容項目に追加された。
- 電話相談、ネット相談ともに、架空請求の割合が大幅に減少した。
- 電話相談では、主に削除方法(11.9%→17.7%)、ネットいじめ(3.9%→7.5%)、著作権法違反(0.3%→1.9%)の割合が増加し、架空請求(24.8%→13.4%)、スパム(2.3%→1.3%)、名誉毀損等(4.1%→2.5%)の割合が減少した。
- ネット相談では、主に削除方法(8.5%→23.4%)、名誉毀損等(2.5%→4.6%)、ネットいじめ(0.7%→2.5%)の割合が増加し、架空請求(44.4%→10.2%)、交際(15.7%→14.7%)の割合が減少した。

29年度
924件



28年度
1,405件

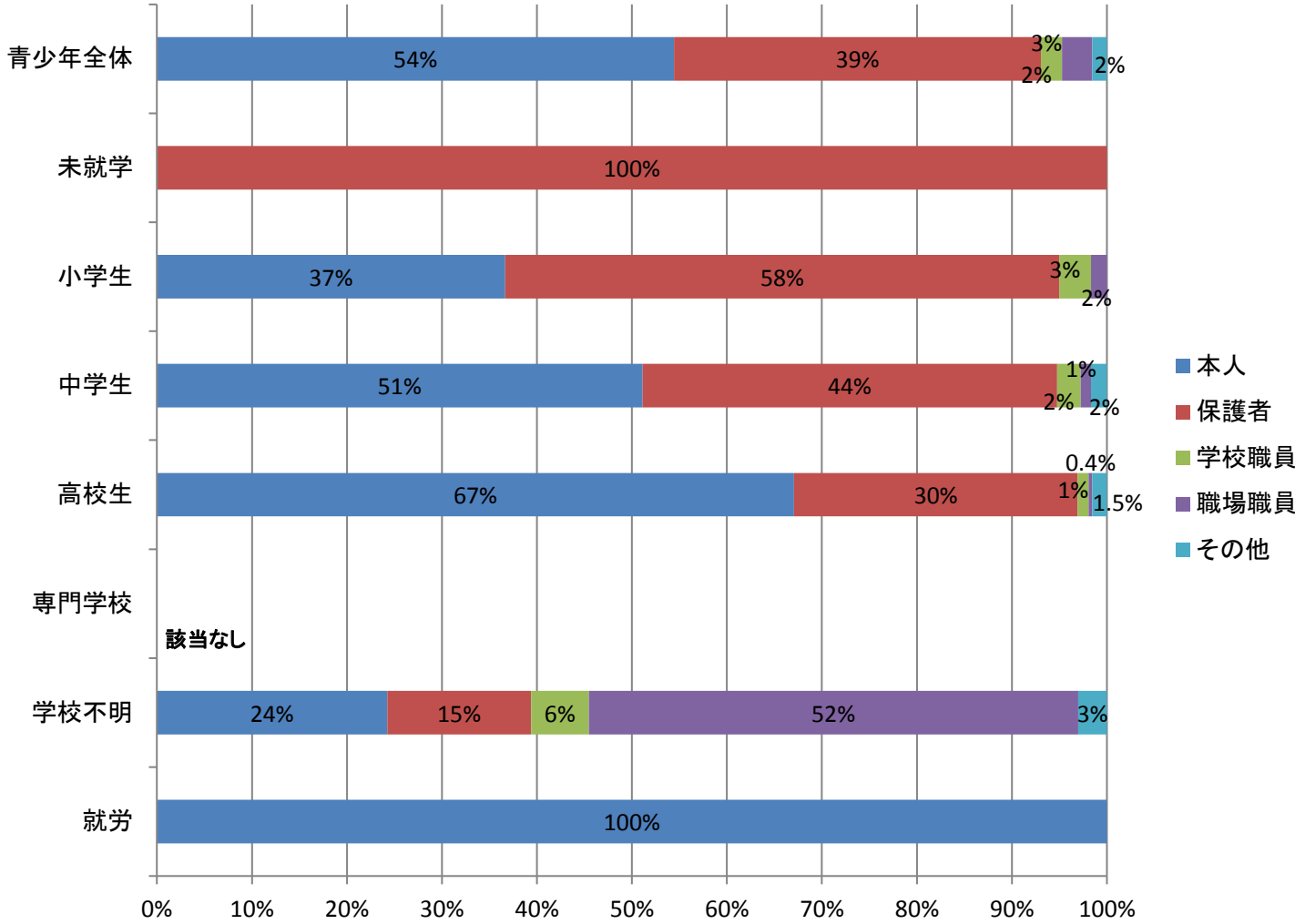


2. 相談者

(1) 青少年にかかる相談



■ 年齢が上がるにつれ、本人からの相談の割合が多くなり、中学生と高校生で本人からの相談が半数を超えた。

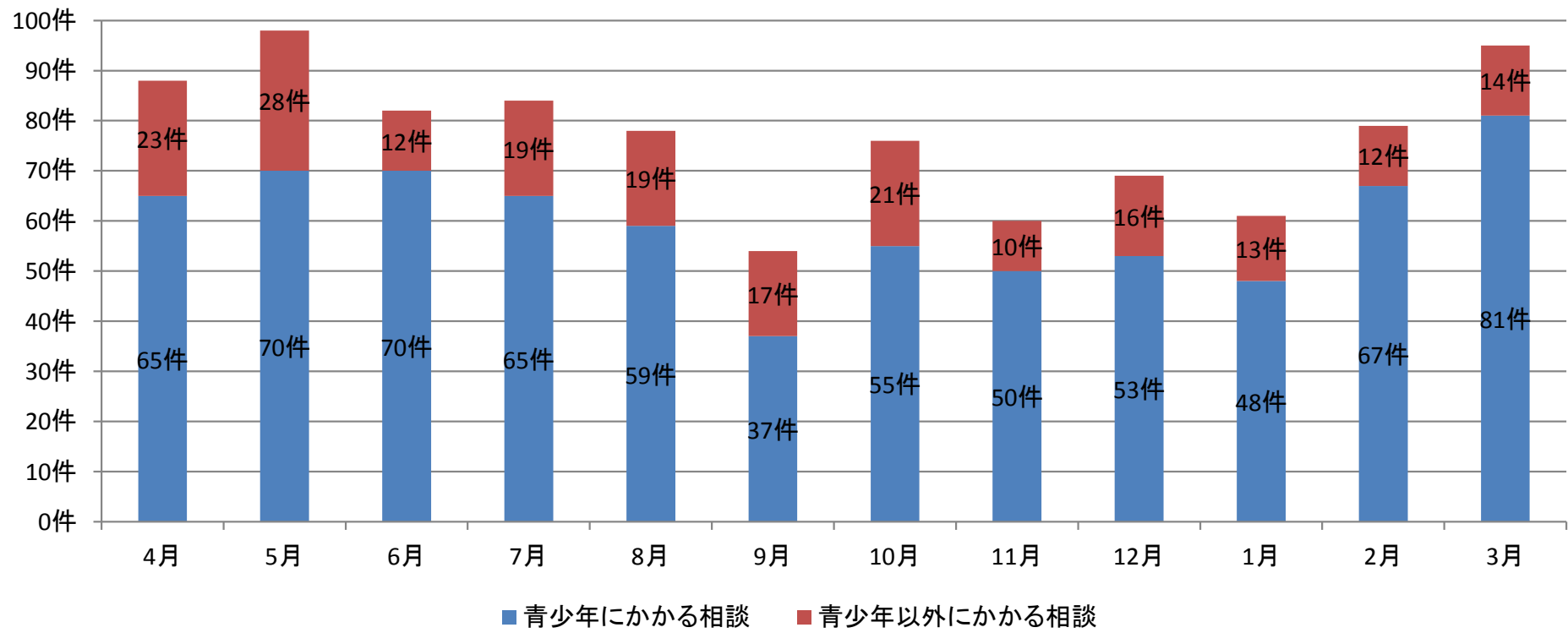


3. 相談件数

(1) 当事者別月別推移



- 全体の相談件数は924件。
- 月別推移では、3月(95件)がもっとも多く、9月(54件)がもっとも少ない。
- 青少年にかかる相談においても、3月(81件)がもっとも多く、9月(37件)がもっとも少ない。

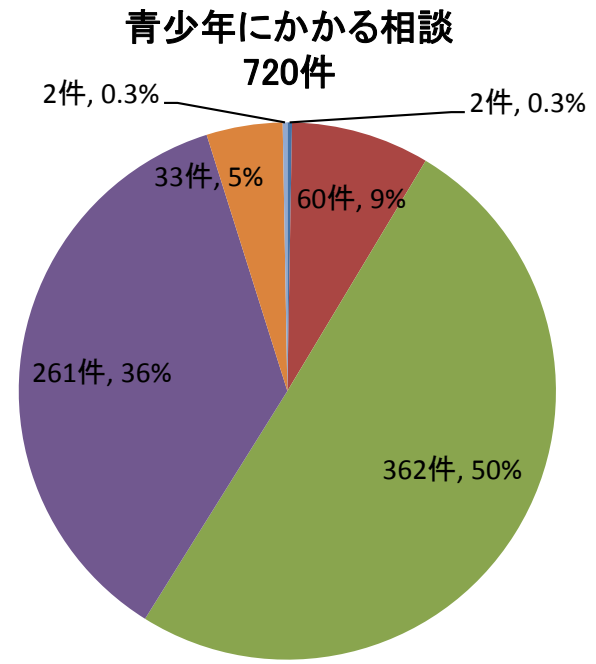
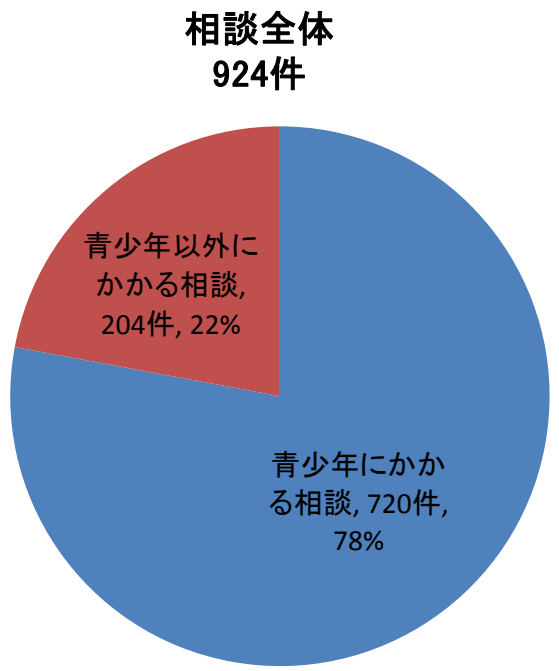


3. 相談件数

(2) 当事者別



- 青少年にかかる相談は720件(78%)、青少年以外にかかる相談は204件(22%)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362件(50%)。高校生にかかる相談は261件(36%)、小学生にかかる相談は60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

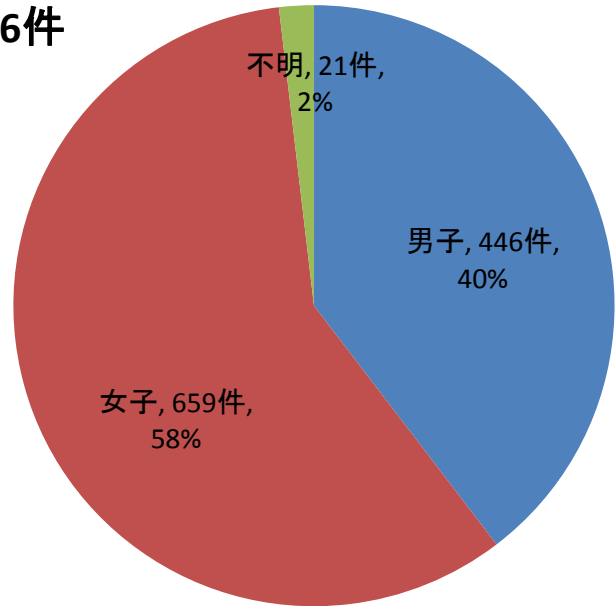
3. 相談件数

(3) 青少年にかかる相談／性別(28年度との比較)

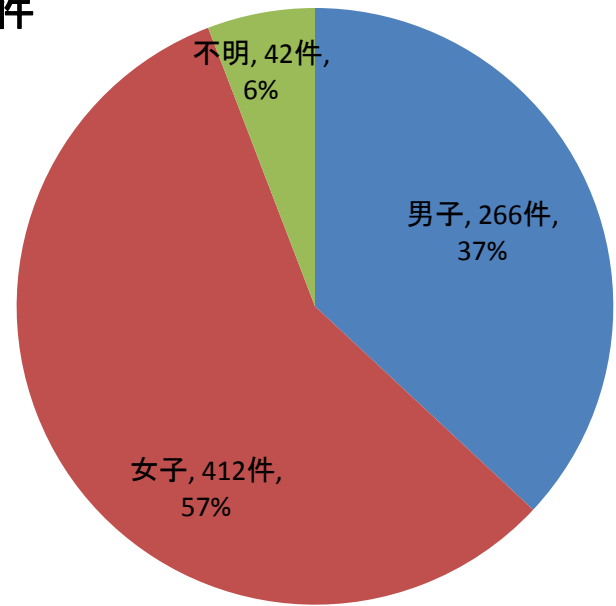


- 青少年にかかる相談は720件。男女の内訳は、男子266件(37%)、女子412件(57%)。当事者が女子である相談が約6割を占めている。
- 28年度と比較すると、男女共に件数は減少したが、男女の割合はほぼ同じである。

28年度
1,126件



29年度
720件

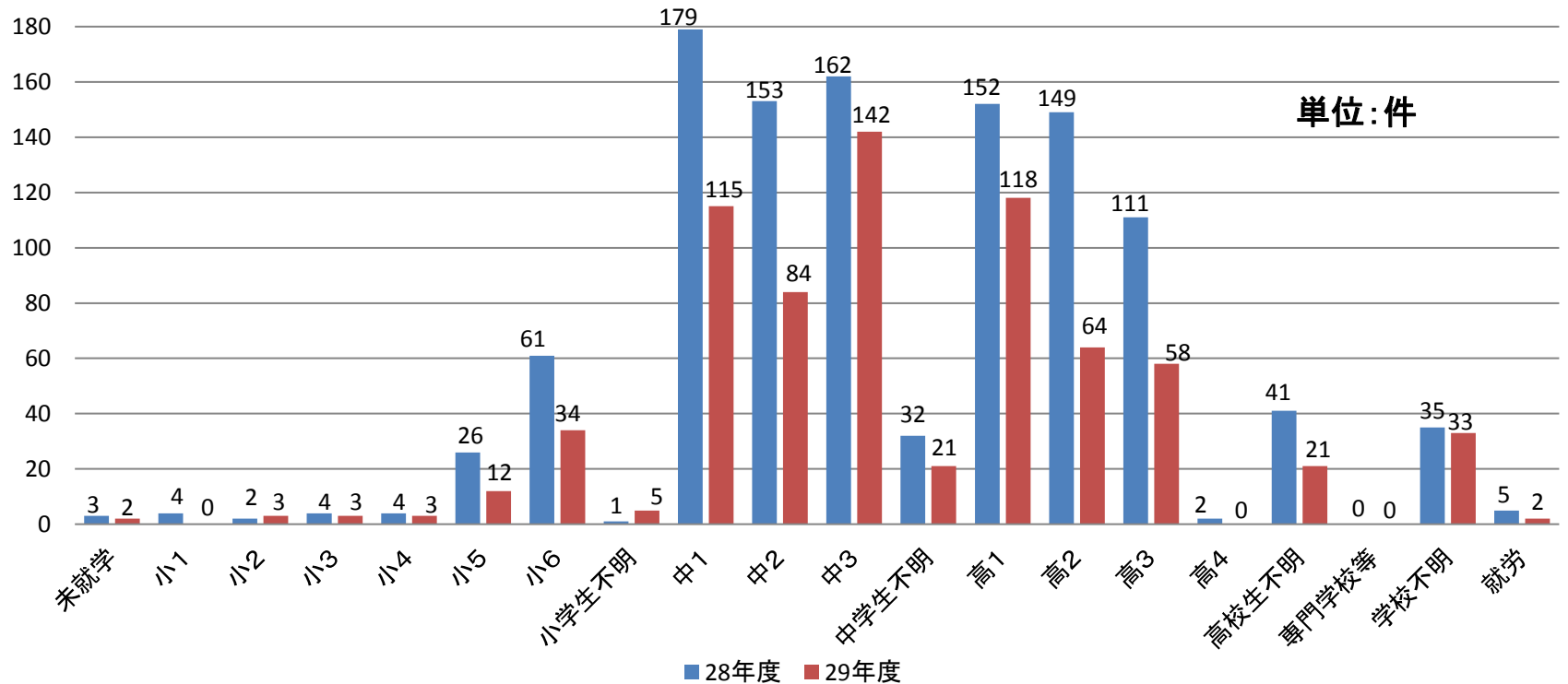


3. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(28年度との比較)



- 28年度は中学1年生にかかる相談(179件)がもっとも多かったのに対し、29年度は中学3年生(142件)がもっとも多かった。
- 小学生にかかる相談は、5年生(26件→12件)、6年生(61件→34件)が大幅に減少した。1年生から4年生までは、28年度と同様に各学年とも5件未満であった。
- 中学生においても、1年生(179件→115件)、2年生(153件→84件)、3年生(162件→142件)と減少した。高校生も同様に、1年生(152件→118件)、2年生(149件→64件)、3年生(111件→58件)とすべての学年で減少した。

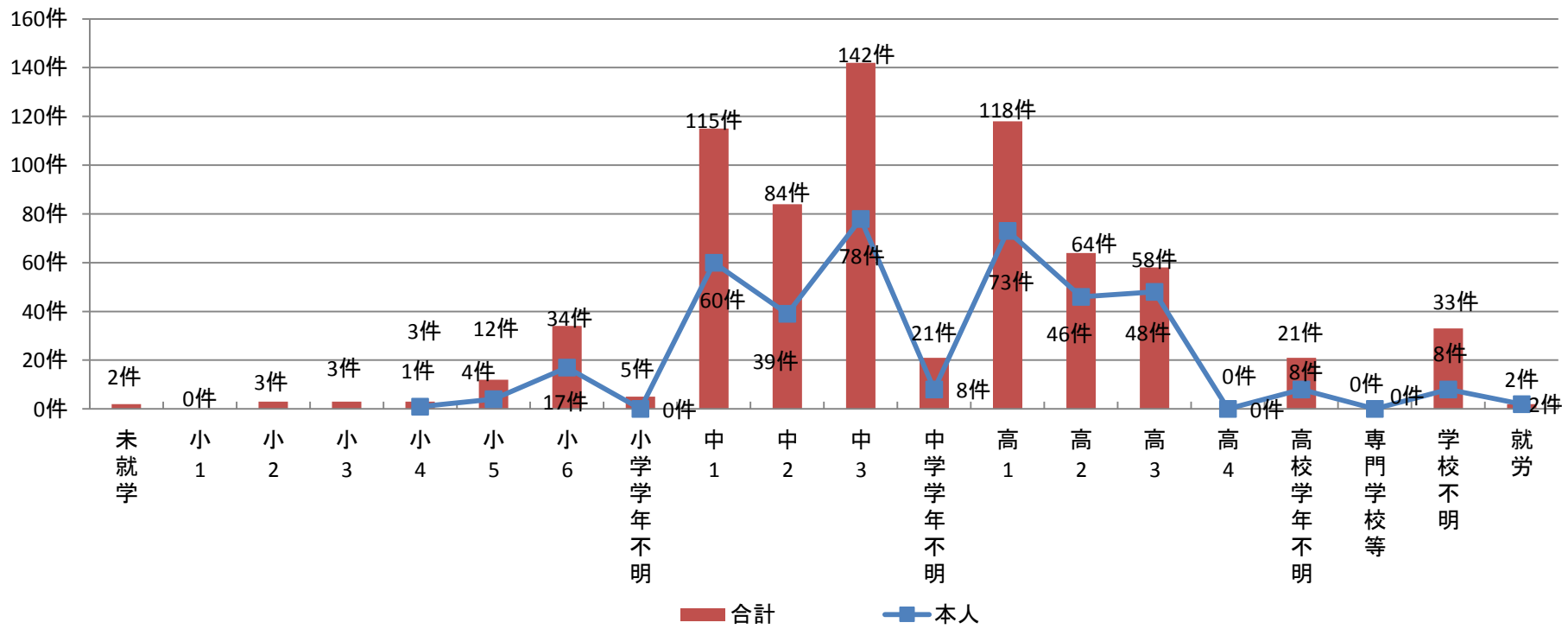


3. 相談件数

(5) 学年別・相談者別



- 青少年にかかる相談は720件。もっとも多いのは中学3年生(142件)であった。
- 青少年本人からの相談も中学3年生(78件)がもっとも多い。
- 小学6年生から青少年本人の割合が増え始める。高校生では全学年で青少年本人の割合が半数を超えている。



3. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)



■29年度の青少年にかかる相談(720件)について、相談内容別の学年別相談件数は、下記のとおり。

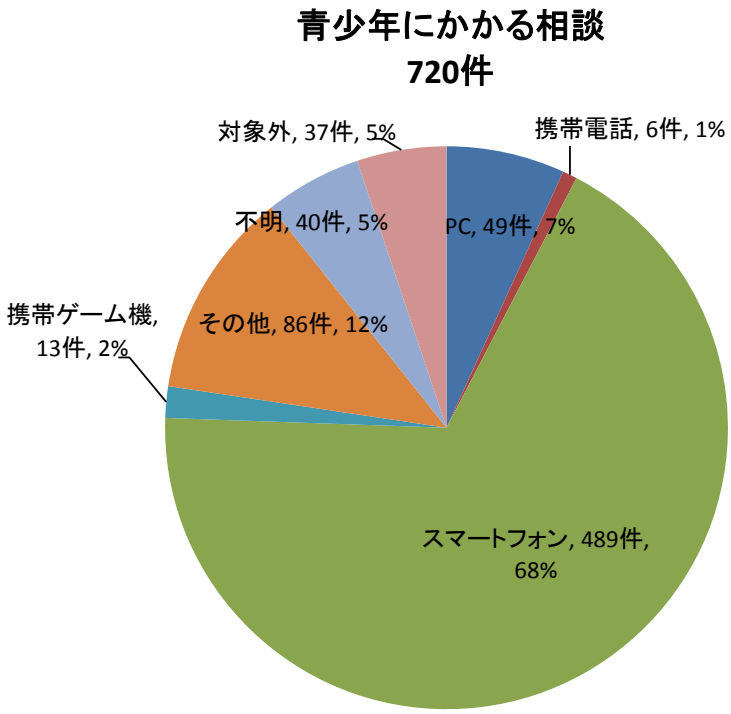
内容項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	就労	合計
架空請求	-	-	-	-	-	2	9	-	28	6	9	-	13	5	10	-	1	-	1	-	84
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
ショッピング	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	1	1	-	-	1	-	-	-	6
オンラインゲーム	-	-	2	-	-	1	1	-	1	5	3	-	-	1	2	-	-	-	1	-	17
ネットいじめ	-	-	-	-	-	1	2	-	11	6	7	-	11	7	2	-	-	-	-	-	47
名誉毀損等	-	-	-	-	-	-	1	-	5	4	2	1	1	-	-	-	-	-	-	1	15
スパム	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-	11	2	-	-	-	-	1	-	17
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
有害サイト	-	-	-	-	-	1	-	-	5	-	1	-	4	1	1	-	-	-	2	-	15
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	13
依存	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1	14	-	4	1	-	-	-	-	-	-	27
交際	-	-	-	1	1	3	5	-	17	15	29	2	21	10	19	-	2	-	-	1	126
削除方法	-	-	-	-	1	1	6	1	6	25	37	6	29	23	6	-	8	-	1	-	150
料金関係	1	-	-	-	-	1	1	-	1	1	2	2	-	1	1	-	-	-	3	-	14
フィルタリング	-	-	-	-	-	-	3	-	4	4	4	-	-	-	-	-	1	-	-	-	16
その他	1	-	1	1	-	1	3	3	17	14	20	8	12	7	17	-	6	-	19	-	130
対象外の相談	-	-	-	1	-	1	-	1	5	1	9	-	6	3	-	-	-	-	-	-	27
意味不明	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	4	-	11
合計	2	0	3	3	3	12	34	5	115	84	142	21	118	64	58	0	21	0	33	2	720

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(720件)の使用端末は、スマートフォン(489件)が28年度と同様に約7割を占めている。
- 携帯電話は過去最少(6件、1%)となり、PHSは28年度と同様に0件であった。
- PCは29年度に初めて50件を下回った(49件、7%)。
- 「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。



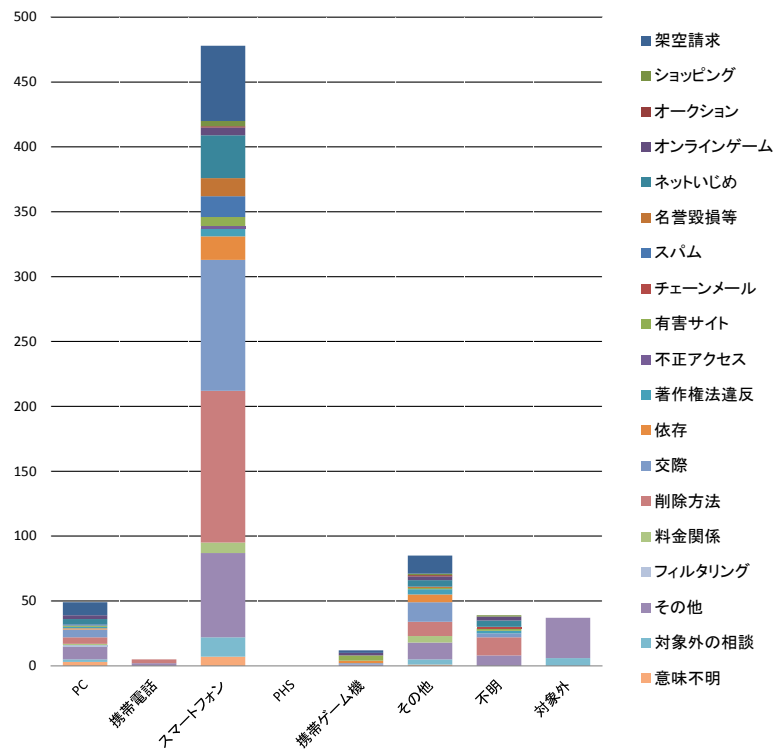
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	40件	8件		1件		49件
携帯		6件				6件
スマートフォン	303件	173件	5件	1件	7件	489件
PHS						-
携帯ゲーム機	11件	2件				13件
その他	34件	50件	2件			86件
不明	2件	29件	5件	3件	1件	40件
対象外	2件	10件	4件	18件	3件	37件
合計	392件	278件	16件	23件	11件	720件

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(720件)では、スマートフォンでの削除方法(117件)がもっとも多い。次にスマートフォンでの交際(101件)、スマートフォンでの架空請求(58件)が多い。
- PCに関しては架空請求(10件)が交際(6件)や削除方法(5件)を上回った。
- 「その他」の端末では交際(15件)がもっとも多く、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォンでもインターネットに接続して他人と繋がり、トラブルが起きていることを示している。
- 従来の携帯電話においても、削除方法(3件)の相談があることから、何らかの書き込みトラブルが起きていることが分かる。



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	10		58		2	14			84
オークション			1			1			2
ショッピング			4			1	1		6
オンラインゲーム	3		6		2	3	3		17
ネットいじめ	4		33			5	5		47
名誉毀損等			14			1			15
スパム	1		16						17
チェーンメール							1		1
有害サイト	1		7		4	1	2		15
不正アクセス			2						2
著作権法違反	1		6			4	2		13
依存	1		18		2	6			27
交際	6		101		1	15	3		126
削除方法	5	3	117			11	14		150
料金関係	1		8			5			14
フィルタリング	1	1	11		1	1	1		16
その他	10	2	65		1	13	8	31	130
対象外の相談	2		15			4		6	27
意味不明	3		7			1			11
合計	49	6	489	0	13	86	40	37	720

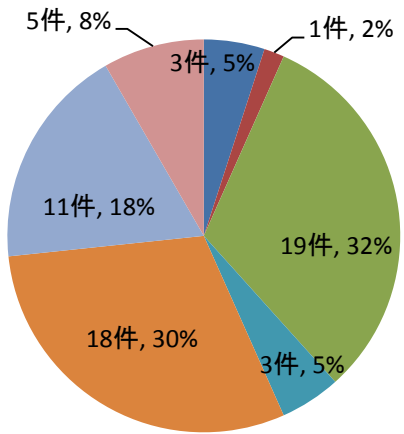
4. 使用端末

(3) 学校別使用端末



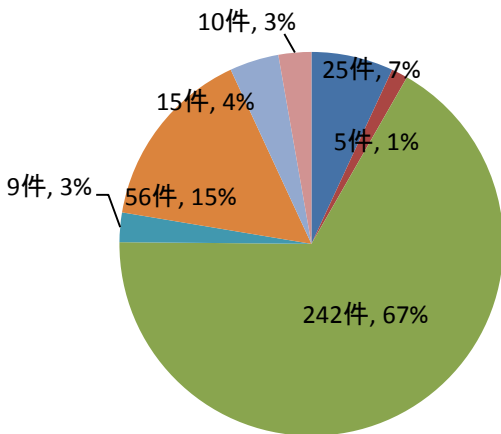
- すべての学校においてスマートフォンの割合がもっとも多く、小学生(19件、32%)、中学生(242件、67%)、高校生(220件、84%)であった。
- 小学生・中学生では、スマートフォンの次に「その他」の端末の割合が多い。「その他」に含まれるのは、主にデジタルオーディオプレーヤー、タブレット、回線契約無しスマートフォン等である。
- 高校生では、スマートフォンの次に多いのはPC(17件、7%)であった。

小学生にかかる相談
60件



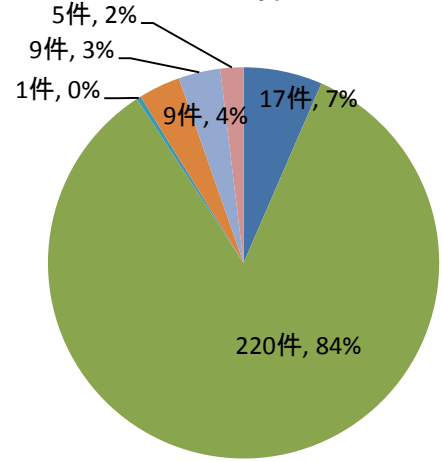
- PC
- スマートフォン
- 携帯ゲーム機
- 不明
- 携帯電話
- PHS
- その他
- 対象外

中学生にかかる相談
362件



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

高校生にかかる相談
261件



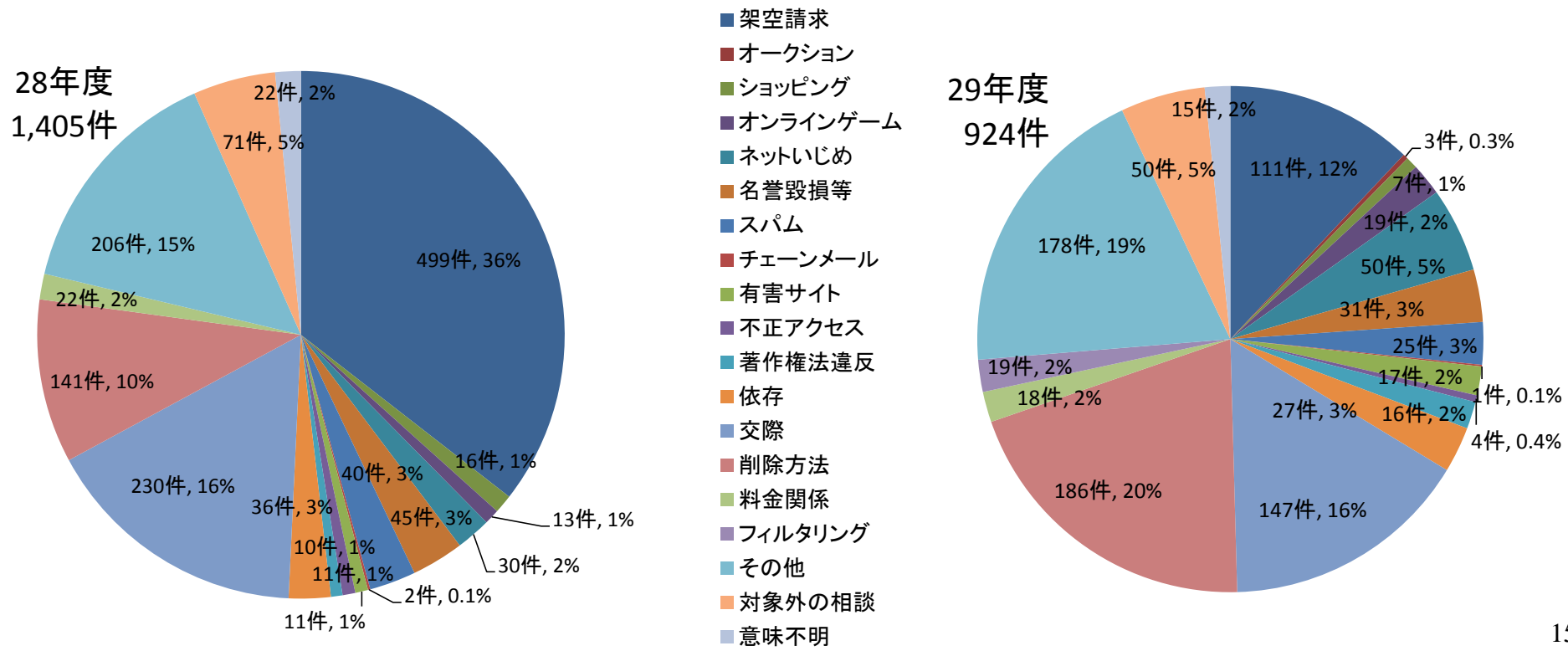
- PC
- スマートフォン
- 携帯ゲーム機
- 不明
- 携帯電話
- PHS
- その他
- 対象外

5. 相談内容

(1) 全体(28年度との比較)



- 29年度からフィルタリングに関する相談(19件、2%)が新しく内容項目に追加された。
- 相談件数(924件)は28年度と比べ減少した。
- 主に減少した相談は、架空請求(499件、36%→111件、12%)、交際(230件、16%→147件、16%)、スパムメール(40件、3%→25件、3%)である。
- 主に件数が増加した相談は、削除方法(141件、10%→186件、20%)、ネットいじめ(30件、2%→50件、5%)、オンラインゲーム(13件、1%→19件、2%)、有害サイト(11件、1%→17件、2%)、著作権法違反(10件、1%→16件、2%)である。



5. 相談内容

(2) 件数の多い相談の考察



相談全体(924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

■削除方法 186件(20%)

削除方法の相談が初めて架空請求を上回った。相談内容で多かったのは、SNSに掲載された画像、動画、個人情報の削除方法である。青少年が気軽に投稿できるSNSアプリが増えており、載せた後で消し方がわからないという相談に多く対応した。身近な友達や、アプリで知り合った人に個人情報を無断で載せられてしまった事例も多く見られた。インターネット上の情報の削除は、青少年だけでは手に負えず、保護者からの相談も多く寄せられた。情報を確実に削除できるように、誰がどこに載せたのかを正確に把握し、誰が削除できるのか(投稿者本人、管理者、運営会社など)に応じて、相談者にとってもっとも適切な対処法を一緒に考えた。

■交際 147件(16%)

相談件数は減少したものの、交際トラブルが占める割合は架空請求を上回った。SNSを通じて、共通の趣味を持つ相手や、悩みごとを打ち明ける相手とやり取りを重ねるうちに、裸の画像を要求されたり、会うことを要求され、断ると態度が急変したなどの相談が相次いだ。青少年のコミュニケーション手段として、SNSで1対1の会話ができるダイレクトメッセージの利用が増えており、身近な家族であっても詳細を把握しにくいケースが見られた。2月には東京都の条例が改正され、青少年に裸の画像を不当に求めることが禁止されたのを受け、裸の画像の要求にはきっぱりと断ることが大事であることを相談者に伝え、自画撮り被害の防止に努めた。

■架空請求 111件(12%)

青少年本人からの相談では架空請求が依然として一番多いが、相談件数全体の割合では削除方法、交際を下回った。従来からあるように、ブラウザ上で請求画面を繰り返し表示させるもの、カメラのシャッター音を鳴らして写真を撮られたと錯覚させるもの、自動的に電話の発信画面を開くものなど、スマートフォンをターゲットとした架空請求の相談に多く対応した。青少年は、スマートフォンを初めて持ち始める時期や、家族が所有するフィルタリングなしのスマートフォンを借りているときなどにトラブルにあいやすくなっているため今後も注意が必要である。青少年からの相談には、インターネット上での有料契約が本当に成立したのかどうかを自分自身で考え、自信を持って無視することができるように、関連する法律について分かりやすく説明することを心がけている。

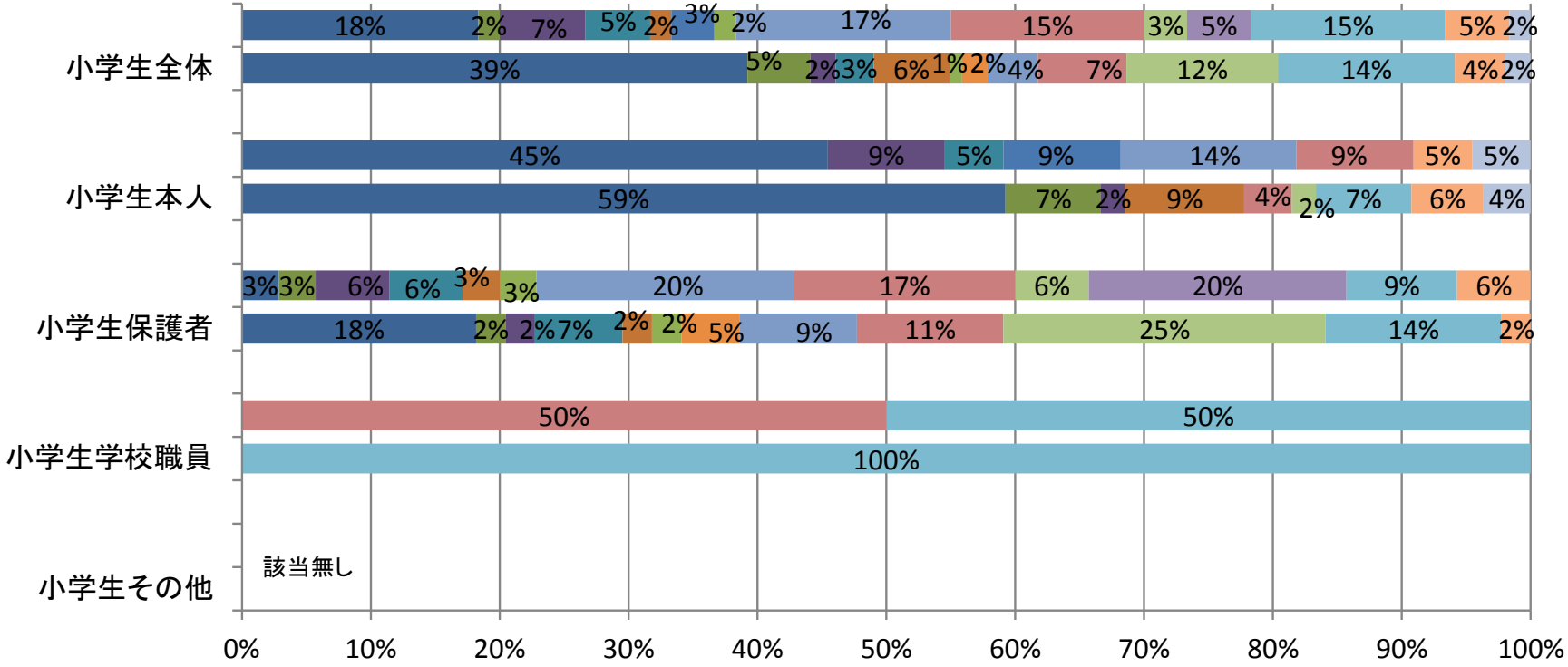
5. 相談内容

(3) 小学生にかかる相談・相談者別(28年度との比較)



■小学生にかかる相談(60件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:29年度
下段:28年度



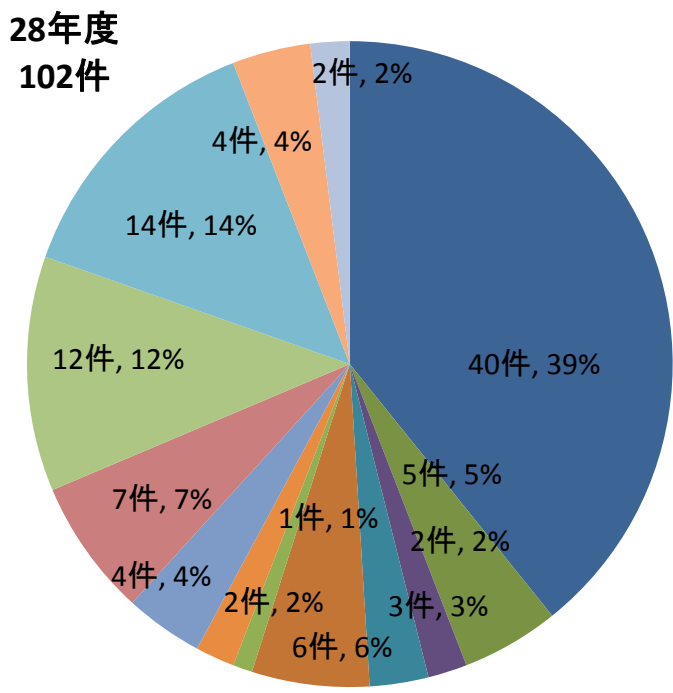
- 架空請求
- ネットいじめ
- 有害サイト
- 交際
- その他
- オークション
- 名誉毀損等
- 不正アクセス
- 削除方法
- 対象外の相談
- ショッピング
- スパム
- 著作権法違反
- 料金関係
- 意味不明
- オンラインゲーム
- チェーンメール
- 依存
- フィルタリング

5. 相談内容

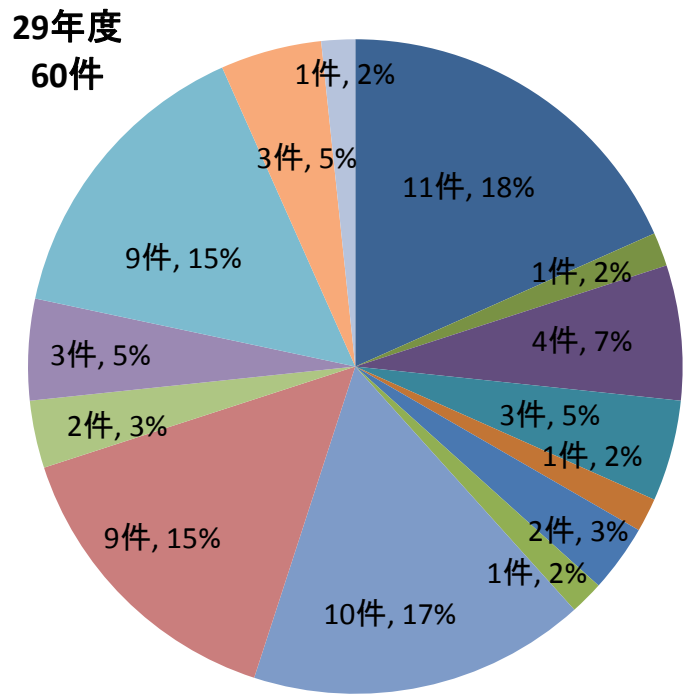
(4) 小学生(28年度との比較)



- 29年度の小学生にかかる相談(60件)は、28年度(102件)と比べ約4割減少した。主に減少したのは、架空請求(40件、39%→11件、18%)、料金関係(12件、12%→2件、3%)である。
- 削除方法(7件、7%→9件、15%)、交際(4件、4%→10件、17%)は、件数・割合ともに増加している。



- 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
- フィルタリング
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明



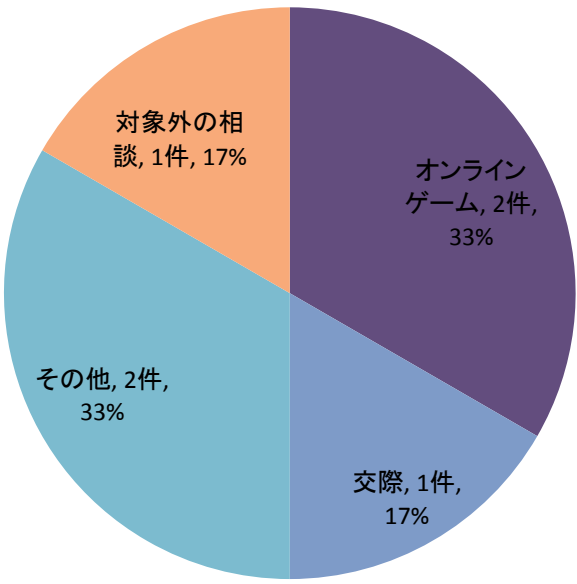
5. 相談内容

(4) -1. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

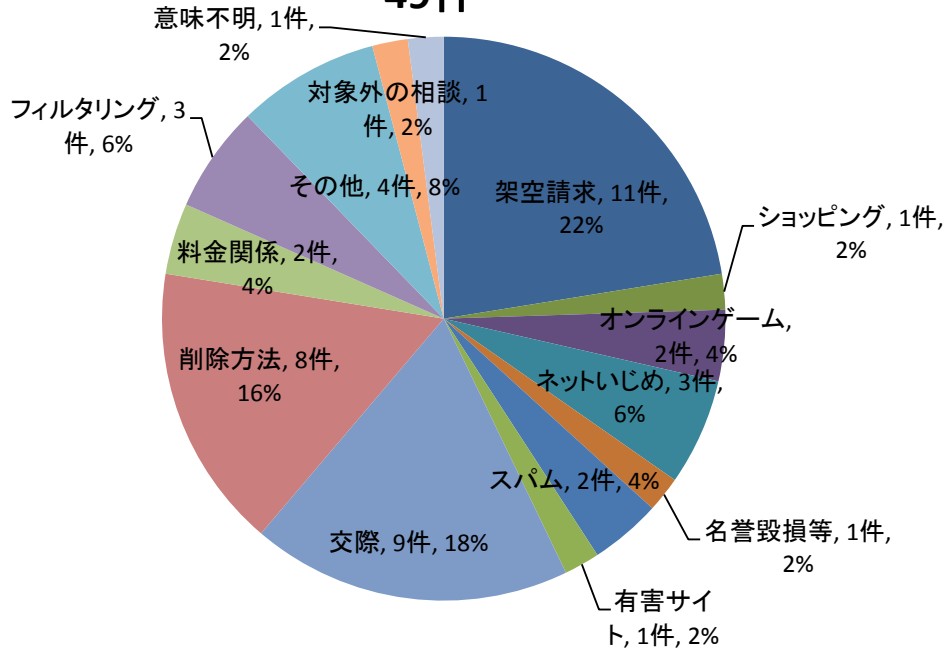


- 小学生にかかる相談60件のうち、1年生～3年生にかかる相談は6件、4年生～6年生にかかる相談は49件、学年不明は5件。4年生～6年生が8割を占めている。
- 1年生～3年生にかかる相談は、わずか6件だった。オンラインゲーム(2件)と交際(1件)が含まれている。
- 4年生～6年生にかかる相談では、依然として架空請求がもっとも多い。交際、削除方法、ネットいじめなど、相談の傾向も中学生・高校生と同様の本格的なトラブルに近づく。

1年～3年
6件



4年～6年
49件



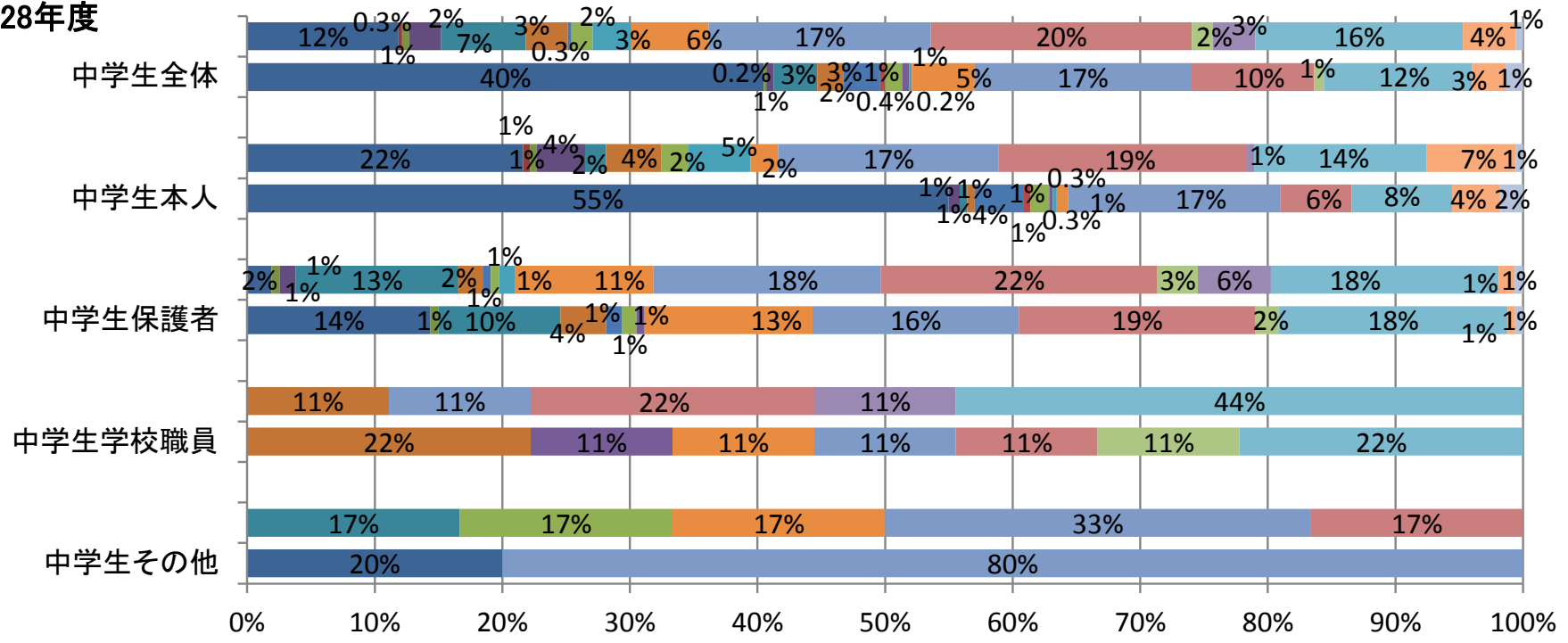
5. 相談内容

(5) 中学生にかかる相談・相談者別(28年度との比較)



■ 中学生にかかる相談(362件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:29年度
下段:28年度



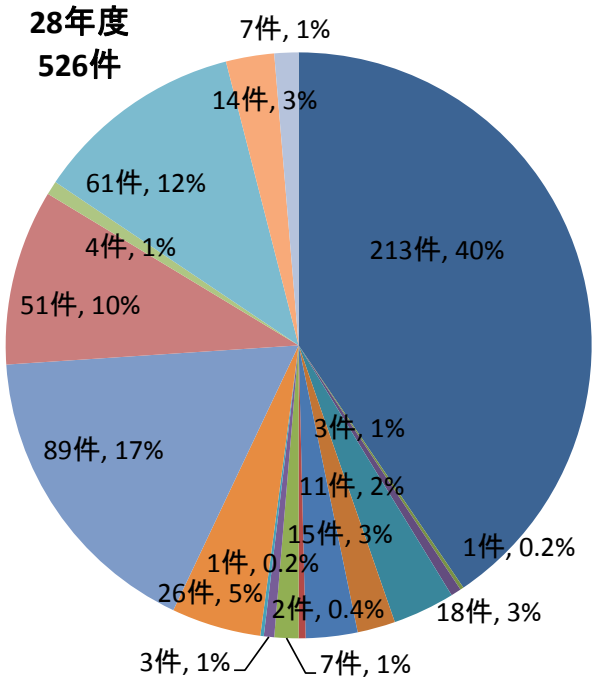
- 架空請求
- ネットいじめ
- 有害サイト
- 交際
- その他
- オークション
- 名誉毀損等
- 不正アクセス
- 削除方法
- 対象外の相談
- ショッピング
- スпам
- 著作権法違反
- 料金関係
- 意味不明
- オンラインゲーム
- チェーンメール
- 依存
- フィルタリング

5. 相談内容

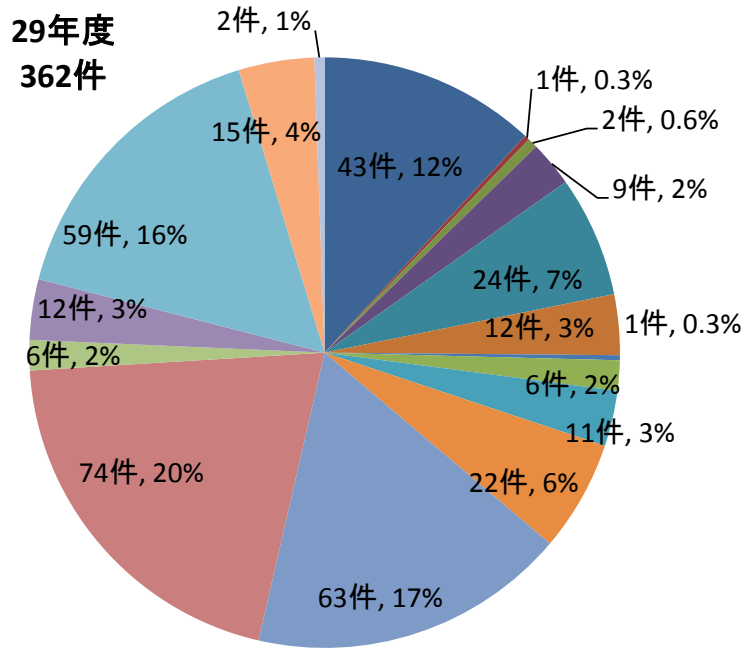
(6) 中学生(28年度との比較)



- 29年度の中学生にかかる相談(362件)は、28年度(526件)と比べ3割以上減少した。
- 架空請求(213件、40%→43件、12%)が著しく減少したほか、主にスパム(15件、3%→1件、0.3%)が件数・割合ともに減少した。
- 28年度は減少傾向にあった削除方法(51件、10%→74件、20%)、ネットいじめ(18件、3%→24件、7%)は、割合・件数ともに再び増加した。
- 交際(89件、17%→63件、17%)、依存(26件、5%→22件、6%)、件数は減少したが割合に大きな変化はなかった。
- 29年度から追加されたフィルタリング(12件、3%)は、中学生の相談がもっとも多かった。



- 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
- フィルタリング
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明



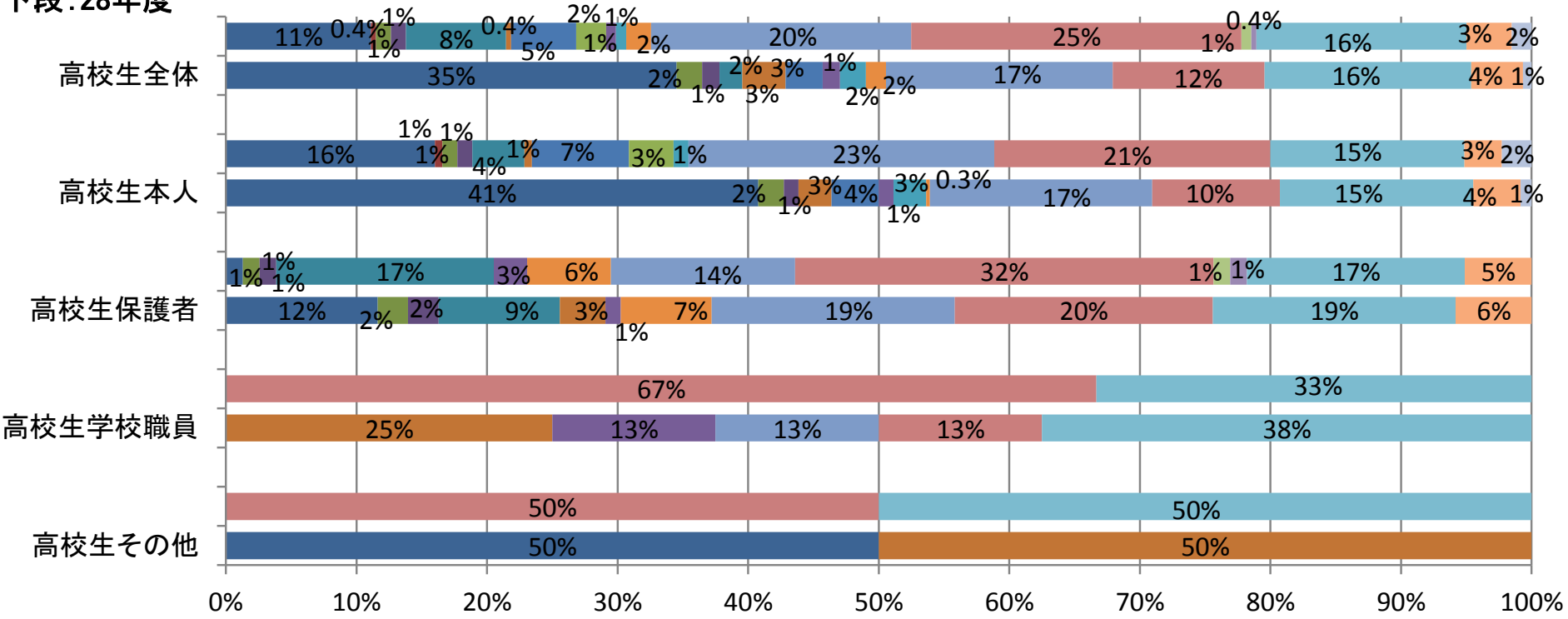
5. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別(28年度との比較)



■ 高校生にかかる相談(261件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:29年度
下段:28年度



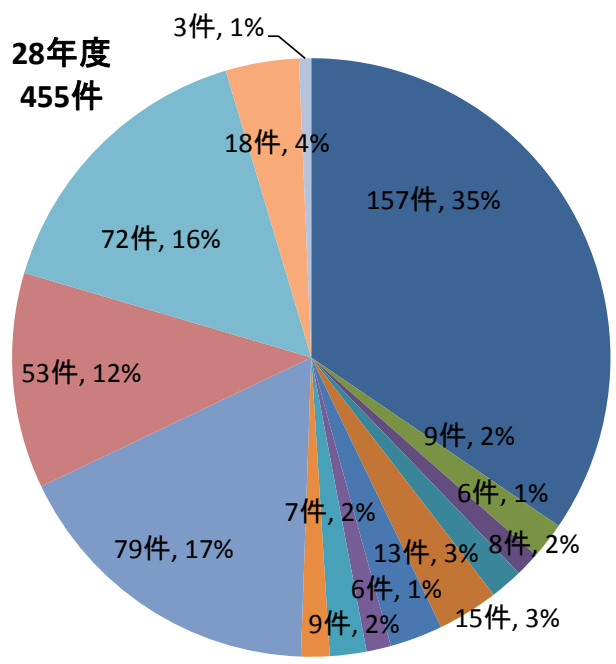
- 架空請求
- ネットいじめ
- 有害サイト
- 交際
- その他
- オークション
- 名誉毀損等
- 不正アクセス
- 削除方法
- 対象外の相談
- ショッピング
- スпам
- 著作権法違反
- 料金関係
- 意味不明
- オンラインゲーム
- チェーンメール
- 依存
- フィルタリング

5. 相談内容

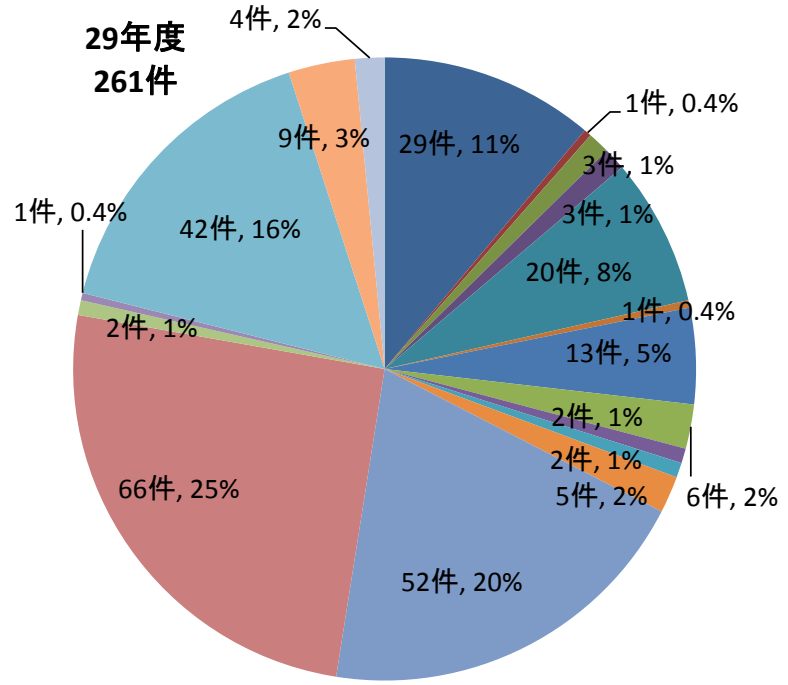
(8) 高校生(28年度との比較)



- 29年度の高校生にかかる相談(261件)は、28年度(455件)よりも4割以上減少した。特に架空請求(157件、35%→29件、11%)が大幅に減少した。
- 架空請求以外で主に減少したのは名誉毀損等(15件、3%→1件、0.4%)、著作権法違反(9件、2%→2件、1%)、ショッピング(9件、2%→3件、1%)である。
- ほかの学年と同様、削除方法(53件、12%→66件、25%)とネットいじめ(8件、2%→20、8%)については件数・割合ともに増加した。
- 交際(79件、17%→52件、20%)は、件数は減少したが割合は増加している。



- 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
- フィルタリング
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明



5. 相談内容

(9) 考察／青少年の学校別



■全体

- ・青少年にかかる相談(720件)は、小学生(60件)、中学生(362件)、高校生(261件)ともに減少した。
- ・架空請求が大幅に減少し、初めて削除方法や交際を下回った。学校別では小学生にかかる相談のみ、架空請求の割合がもっとも多かった(11件、22%)。
- ・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(小学生32%、中学生67%、高校生84%)、従来の携帯電話の割合は過去最少(6件、1%)となった。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(60件)では、架空請求(11件、22%)が前年度と比べると減少傾向にあるが、相談全体に占める割合は依然としてもっとも多く、特に青少年本人からの相談の割合が多い(45%)。
- ・交際(10件、17%)と削除方法(9件、15%)は増加傾向にあり、特に交際は保護者からの割合が大幅に増加した(9%→20%)。
- ・使用機器は、スマートフォンの割合がもっとも多いが、前年度と比べると減少傾向にある(51%→32%)。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(362件)は、前年度(526件)よりも3割減少したが、学校別ではもっとも多く、小学生(60件)の約6倍となった。
- ・相談内容は、削除方法(74件、20%)が初めて架空請求(43件、12%)を上回った。交際(63件、17%)も架空請求を上回ったが、件数は減少傾向にある。

■高校生

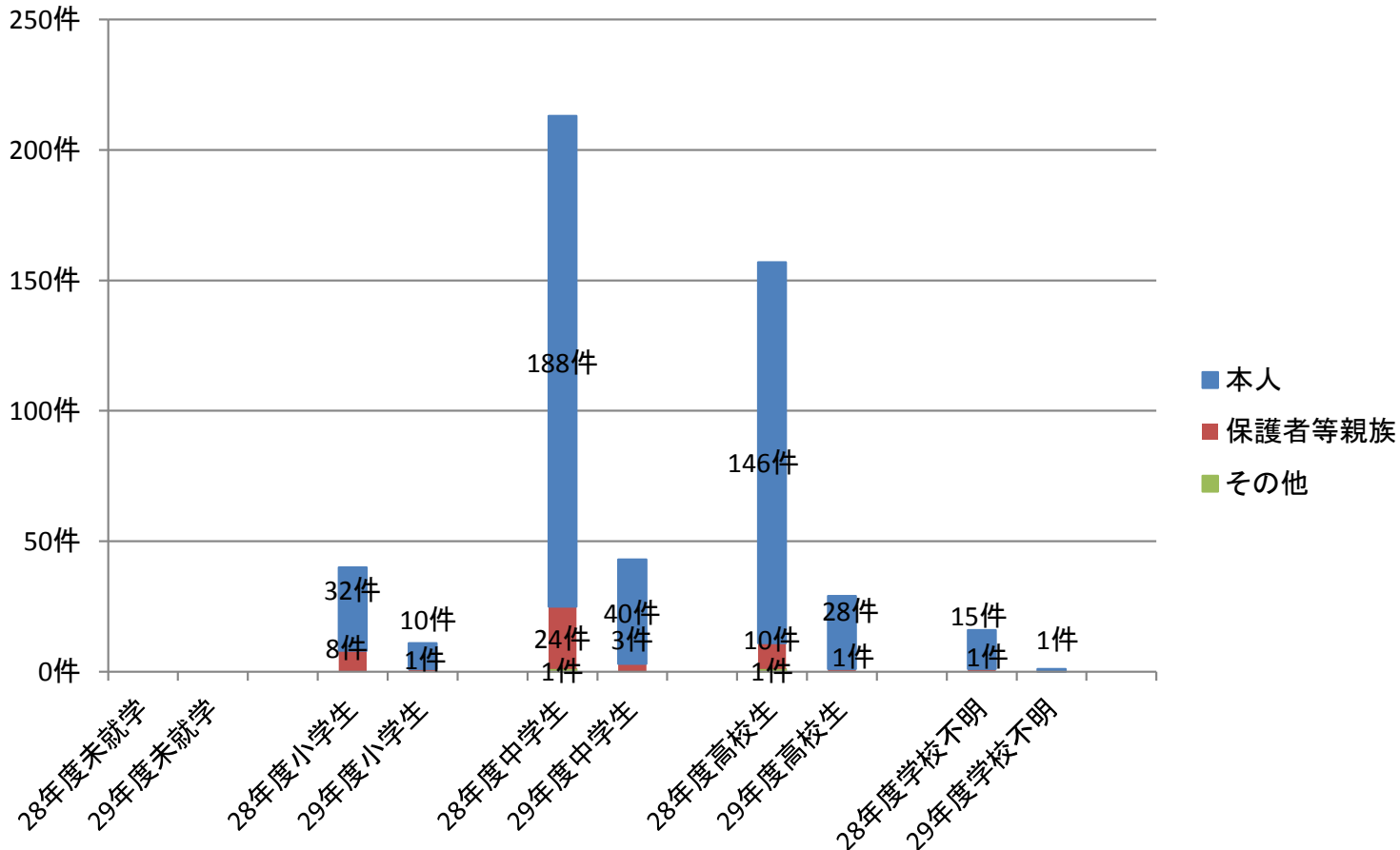
- ・高校生にかかる相談(261件)においても削除方法(66件、25%)がもっとも多く、件数・割合ともに増加傾向にある。次に交際(52件、20%)が多く、架空請求(29件、11%)を上回った。
- ・使用機器は、スマートフォンの割合(84%)が過去最多となった。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(28年度との比較)

- 29年度(84件)と28年度(426件)と比較すると、すべての学年で件数は大幅に減少、全体で約80%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90%、中学生は約93%、高校生は約97%が本人からの相談であった。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多くいた。

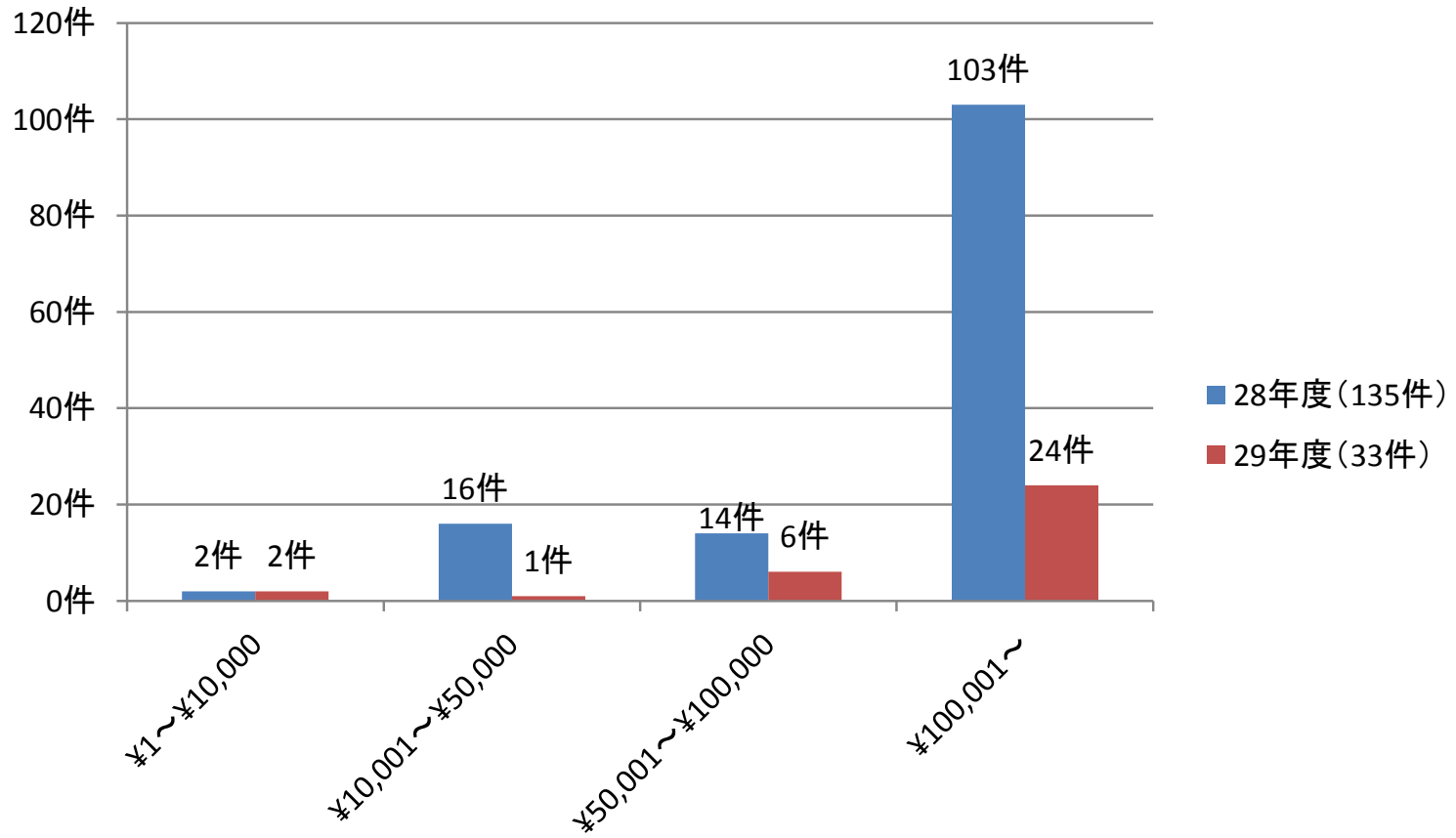


6. 架空請求

(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(28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、29年度(33件)は、28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28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



- 29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(33件)の詳細な金額は、150,000円がもっとも多く(8件)、その他も高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は3,000円、最高額は298万円だった。
- 「○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
1位	¥150,000	8件
2位	¥500,000	7件
3位	¥300,000	5件
4位	¥58,000	3件
5位	¥298,000	2件
5位	¥99,000	2件
6位	¥2,980,000	1件
6位	¥415,000	1件
6位	¥100,000	1件
6位	¥19,800	1件
6位	¥10,000	1件
6位	¥3,000	1件

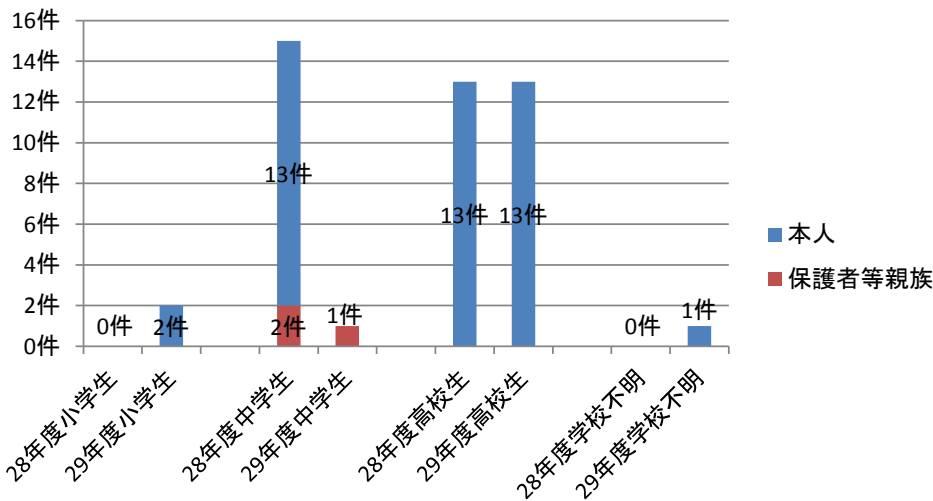
7. 迷惑メール



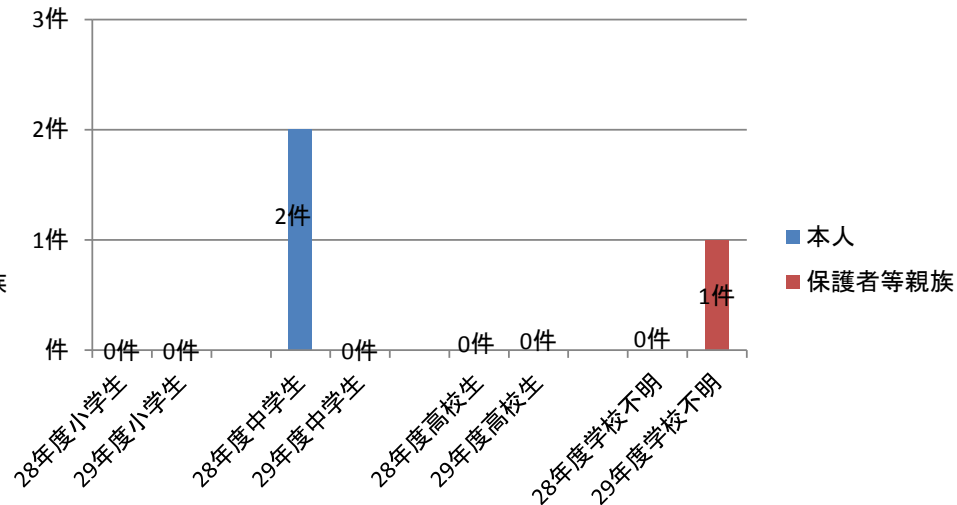
(1) 青少年にかかる相談・学校別(28年度との比較)

- 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28年度の28件に対し、29年度は17件と減少した。
- チェーンメールも28年度の2件に対し、29年度は1件と減少した。
- スпамメールの相談は中学生が大幅に減少し、小学生の相談は0件→2件と増加。高校生は前年度と同数であった。
- チェーンメールは、学校不明が1件のみであった。
- 迷惑メールは、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



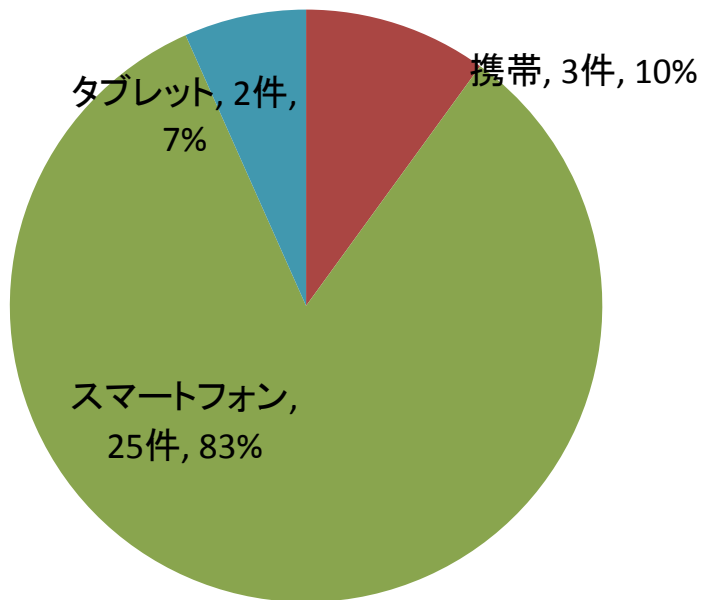
7. 迷惑メール

(2) 青少年にかかる相談・端末別(28年度との比較)

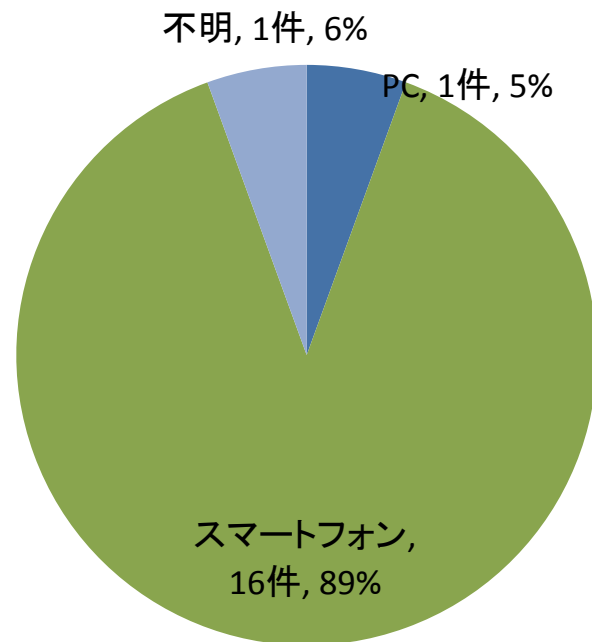


- 28年度(30件)と比較すると、29年度(18件)は相談件数が大幅に減少している。
- トラブルにあった機器は28年度同様に、スマートフォンが8割を超えている。
- メールアドレスは、携帯電話会社、プロバイダから付与されるものだけでなく、フリーメールアドレスなども多く利用されており、機器を問わずメールの送受信が可能である。そのため、誰しもが受信してしまう可能性はあるが、相談が減少していることから、迷惑メールへの対処方法が浸透してきていると考えられる。

28年度
30件



29年度
18件



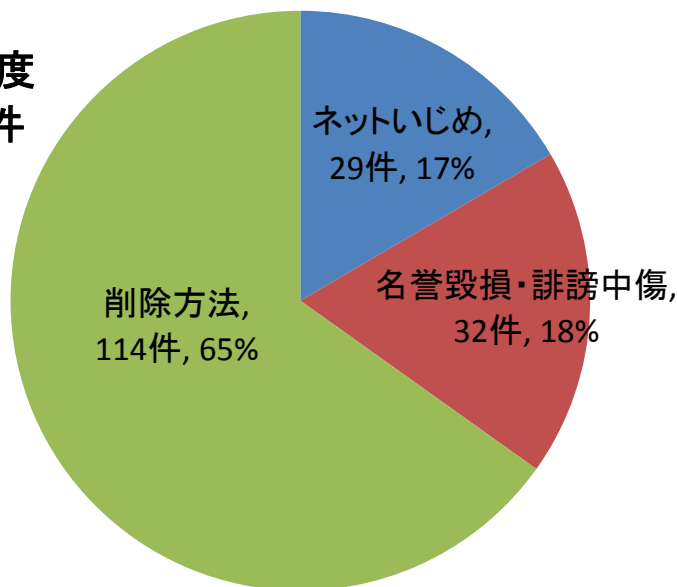
8. ネット上の書き込みトラブル

(1) 青少年にかかる相談・内容別(28年度との比較)

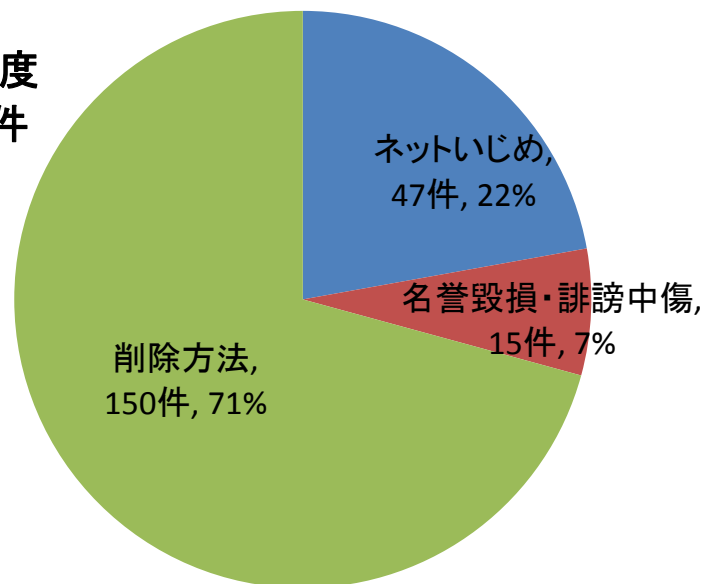


- ネットいじめ、名誉毀損・誹謗中傷、削除方法を、ネット上の書き込みトラブルとした。
- 28年度と比較すると、名誉毀損・誹謗中傷(32件、18%→15件、7%)は、件数、割合ともに減少した。
- ネットいじめ(29件、17%→47件、22%)、削除方法(114件、65%→150件、71%)は件数、割合ともに増加した。
- ブログやSNSなどインターネット利用者が情報を発信、構築していくサービスは青少年にも人気であり、安易に情報を発信してしまった結果、何らかのトラブルになる相談が後を絶たない。

28年度
175件



29年度
212件

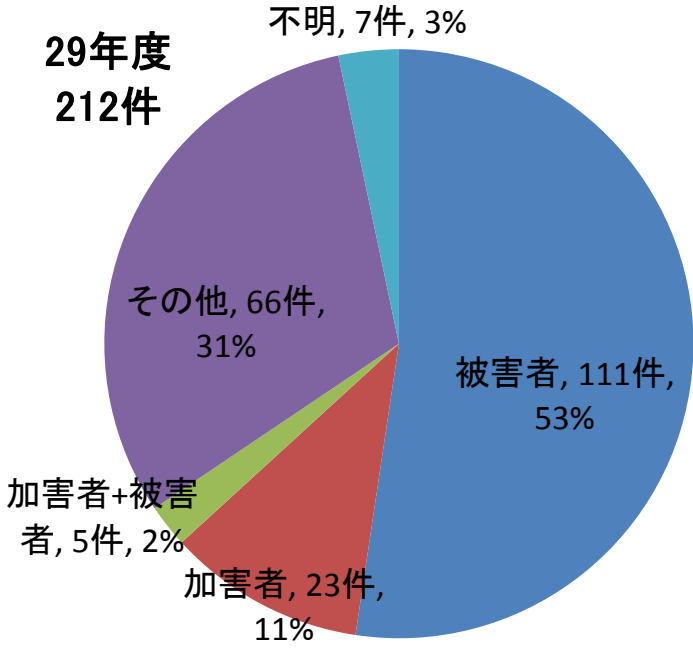
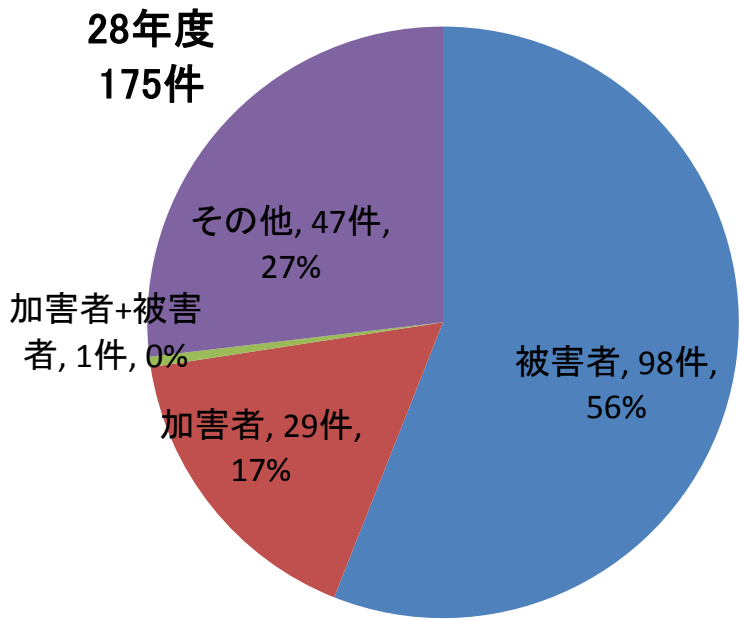


8. ネット上の書き込みトラブル



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(28年度との比較)

- 28年度(175件)と29年度(212件)の被害・加害の割合を比較してもあまり大きな差は見られない。
- その他に分類されているものについては、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいという内容がほとんどであり、個人が特定できそうな情報のほか、単純な文字だけの投稿など内容は様々であった。

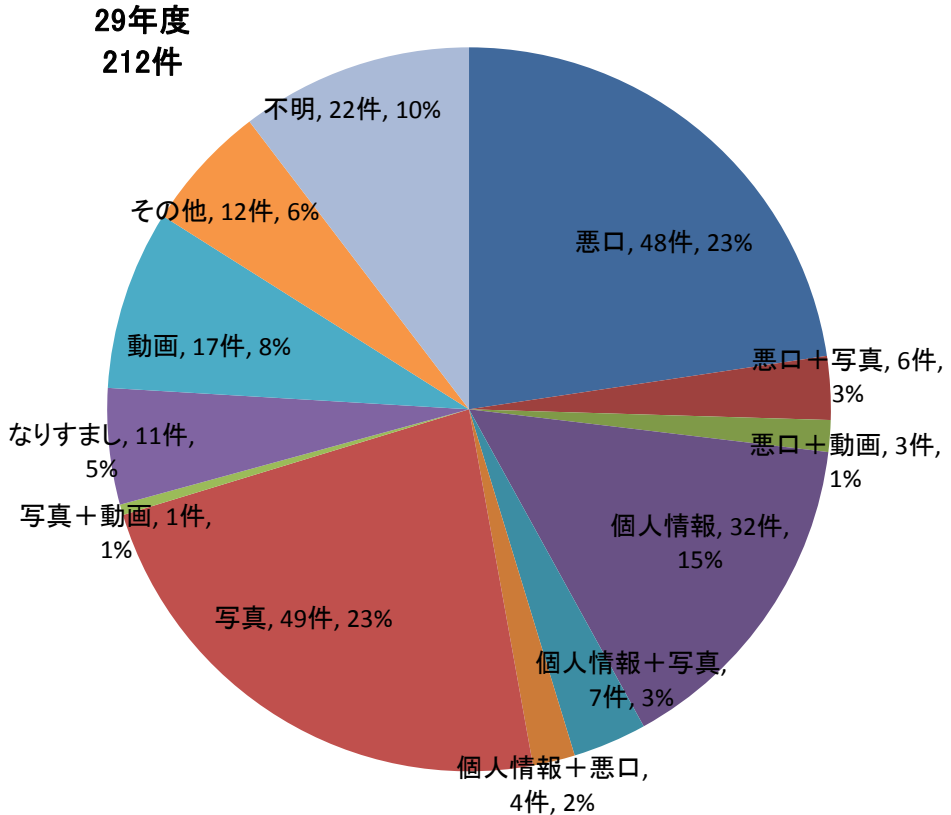
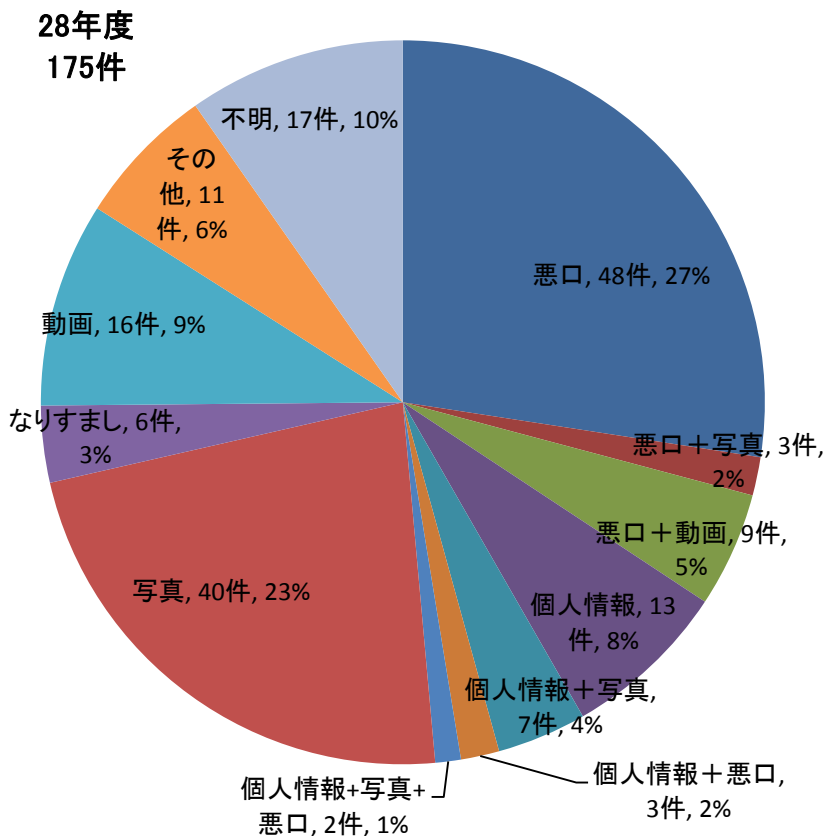


8. ネット上の書き込みトラブル

(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(28年度との比較)



- 29年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(212件)において書き込みの内容を分類したところ、もっとも多かったのは、写真(49件、23%)であった。
- 28年度(175件)との比較では、個人情報(13件、8%→32件、15%)が大幅に増加した。
- 写真、動画、個人情報など、個人を特定するに繋がる情報が絡んでいるトラブルが多い。
- 動画や写真を気軽に投稿できるサイトが流行っているが、消えないこともあることをしっかりと自覚をした上で、利用してほしい。

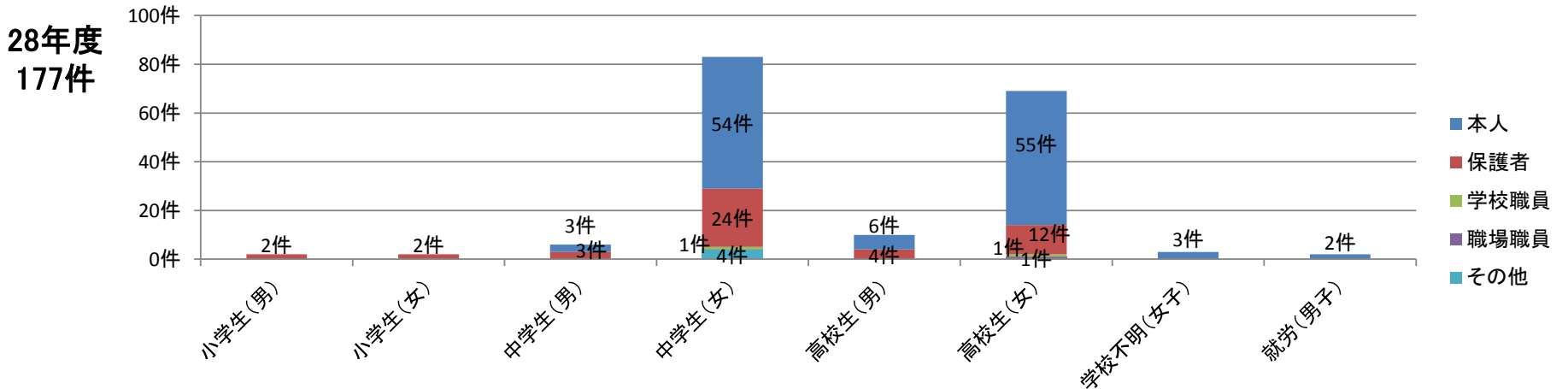
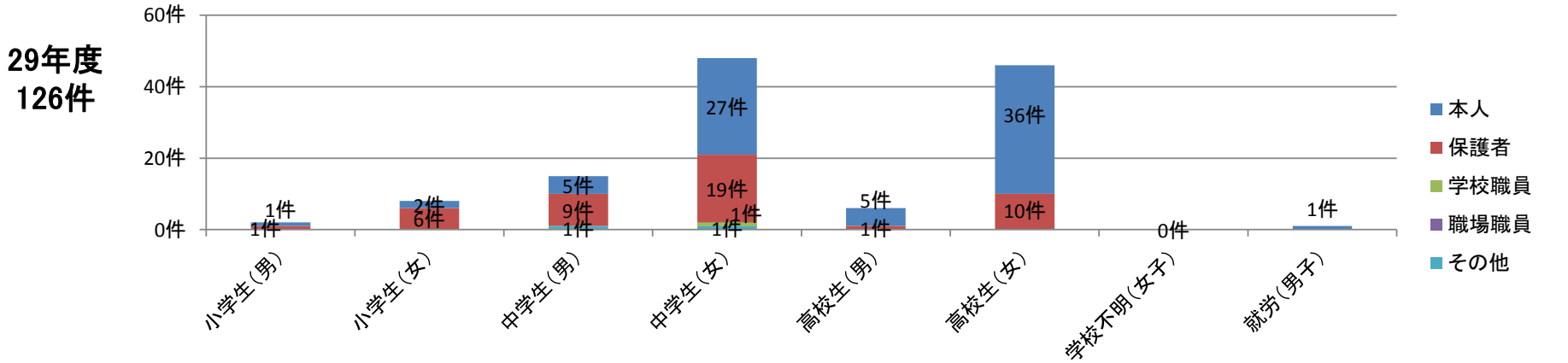


9. 交際

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(28年度との比較)



- 29年度の青少年にかかる交際トラブル(126件)は、28年度(177件)より減少した。
- 当事者は28年度同様に中学生女子(48件)がもっとも多く、次いで高校生女子(46件)であった。
- 男女別では、女子のトラブル(102件)の方が男子(24件)より圧倒的に多い。



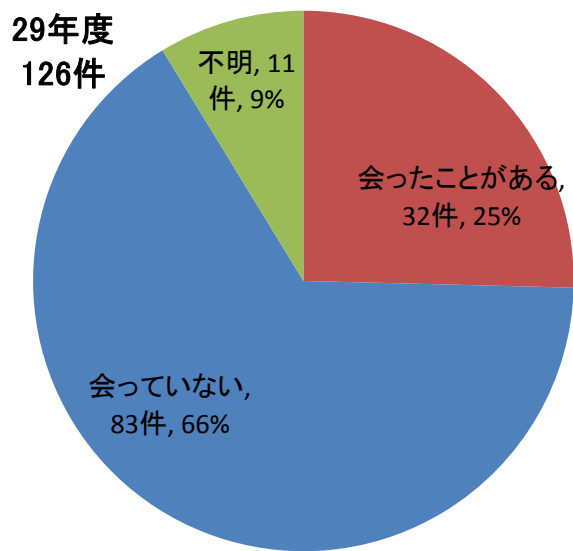
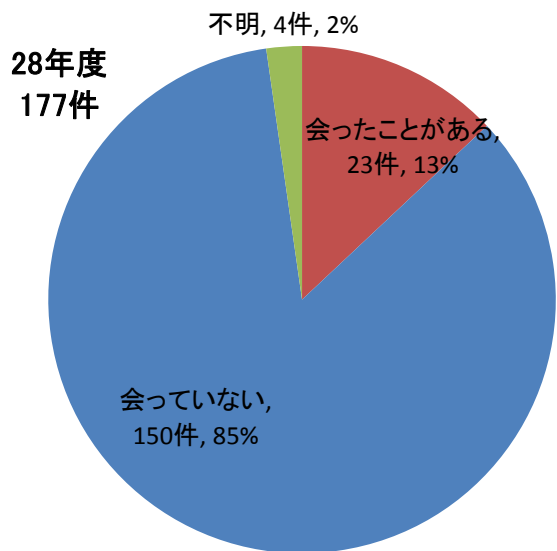
9. 交際

(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(28年度との比較)

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



- 青少年にかかる交際トラブルの相談(126件)のうち、実際に会ったことがあるのは(32件、25%)であった。28年度(177件)では、会ったことがあるのは(23件、13%)であり、件数、割合ともに増加した。
- スマートフォンの普及に従い、様々なアプリが普及している。異性交際目的のアプリもあり、青少年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例が多い。
- 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。

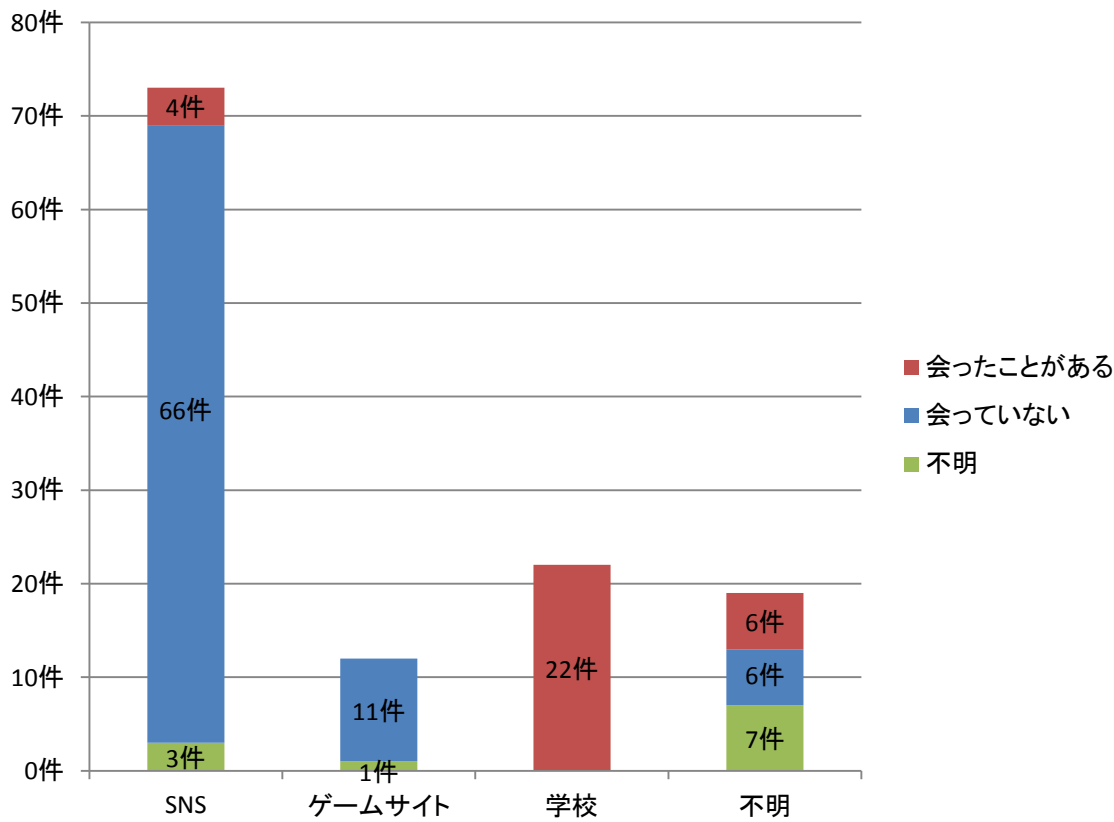
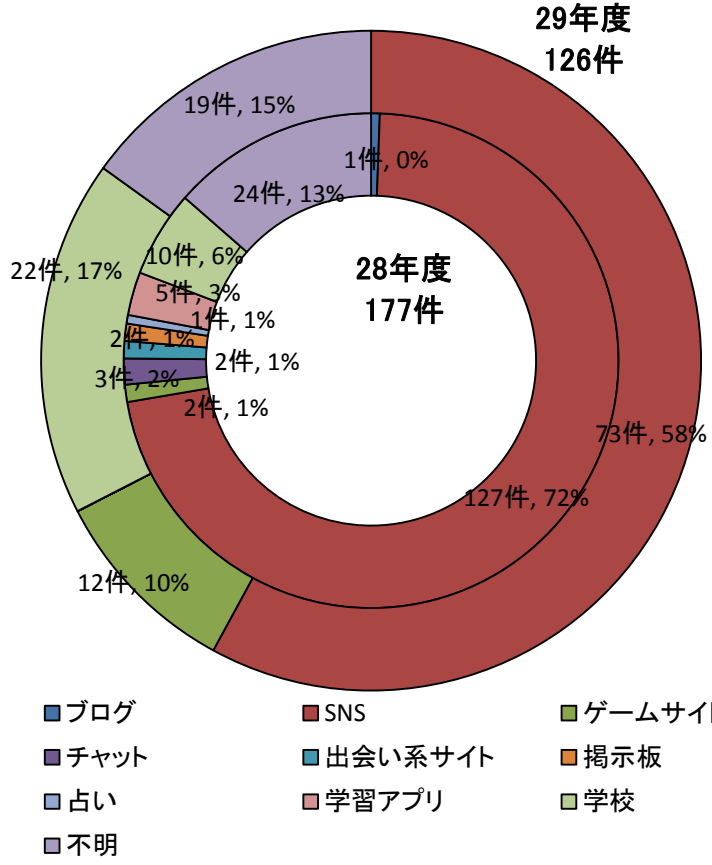


9. 交際

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(28年度との比較)



- 青少年の交際トラブルの相談(126件)において、知り合ったきっかけは、28年度同様に SNS(73件、58%)がもっとも多く約6割を占めていた。
- 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。



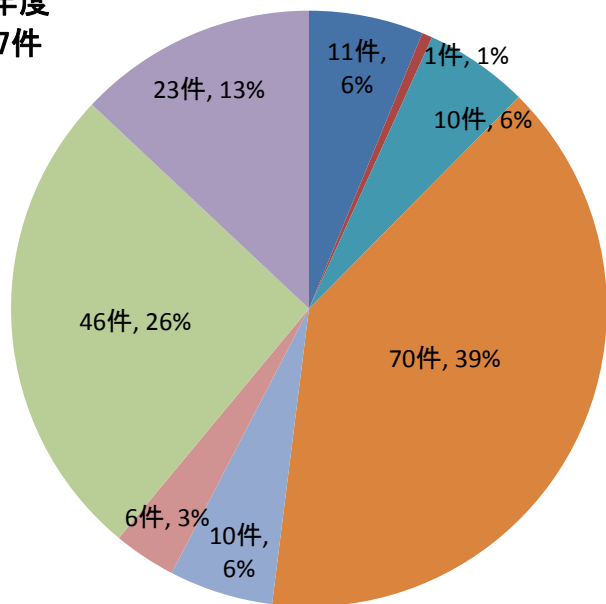
9. 交際

(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(28年度との比較)



- 29年度の青少年の交際トラブル(126件)の内容別は、28年度同様に画像送信に対する不安(41件、32%)がもっとも多く、次にその他(21件、17%)となった。
- 28年度(177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(46件、26%→20件、16%)が減少した。
- 個人情報送信に対する不安(10件、6%→15件、12%)が増加した。

28年度
177件



■ 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

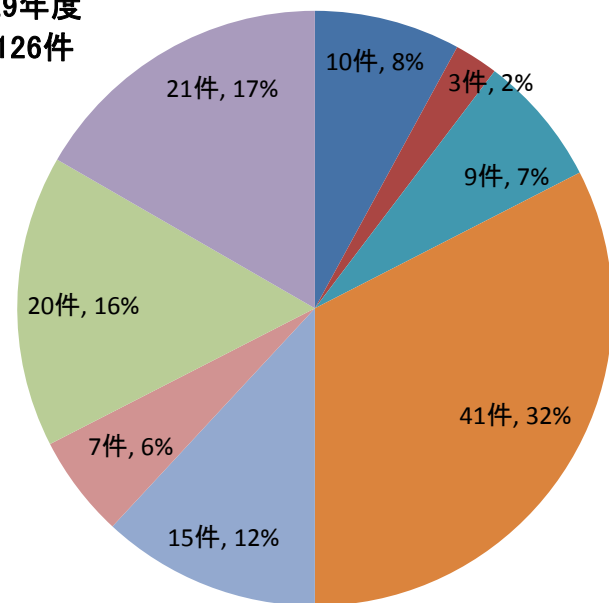
■ 個人情報送信に対する不安

■ 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

■ その他

29年度
126件



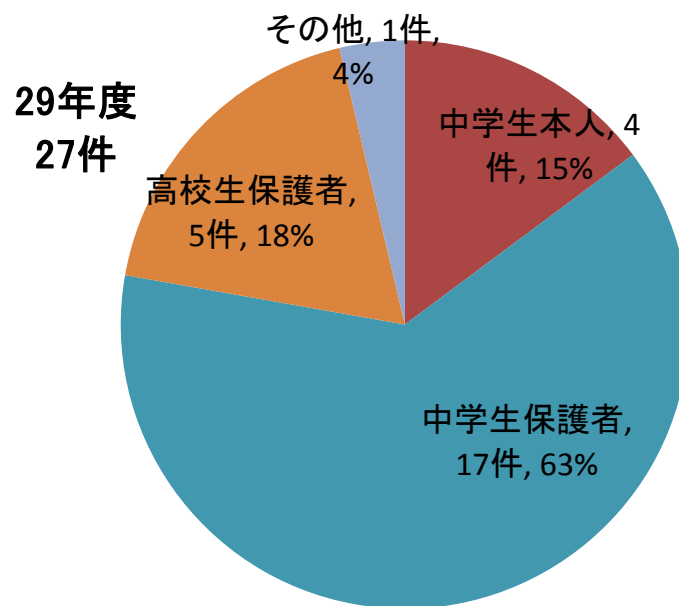
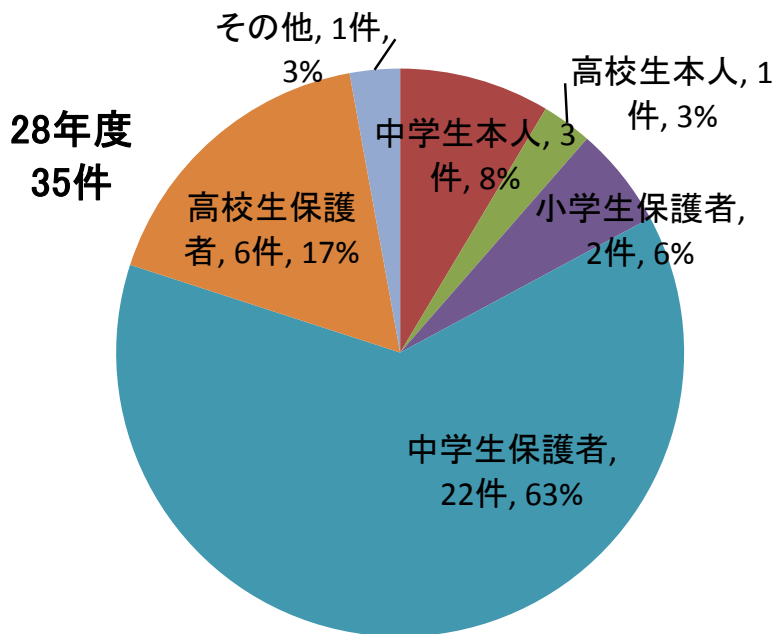
10. 依存

(1) 青少年にかかる相談・相談者別(28年度との比較)

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!



- 29年度の青少年にかかる依存の相談(27件)は、28年度(35件)と比較すると減少している。
- 29年度の青少年の依存の相談における相談者は、青少年本人が4件、保護者が22件と保護者からの相談が圧倒的に多い。特に、28年度同様中学生保護者(17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。

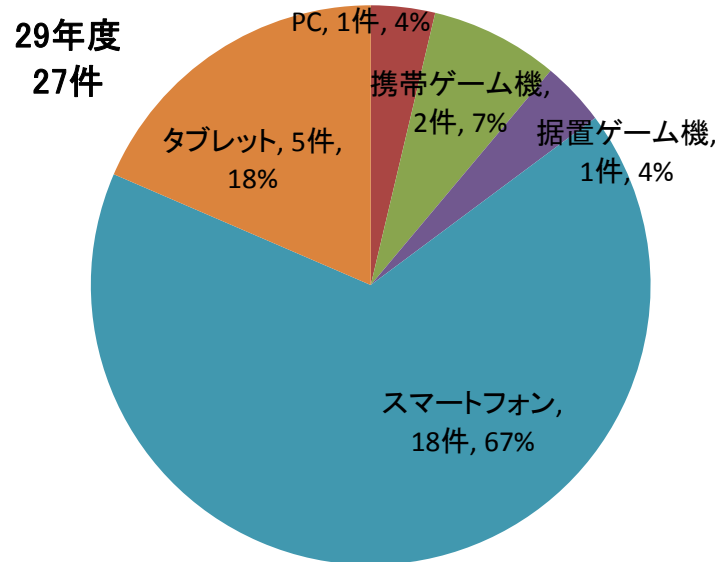
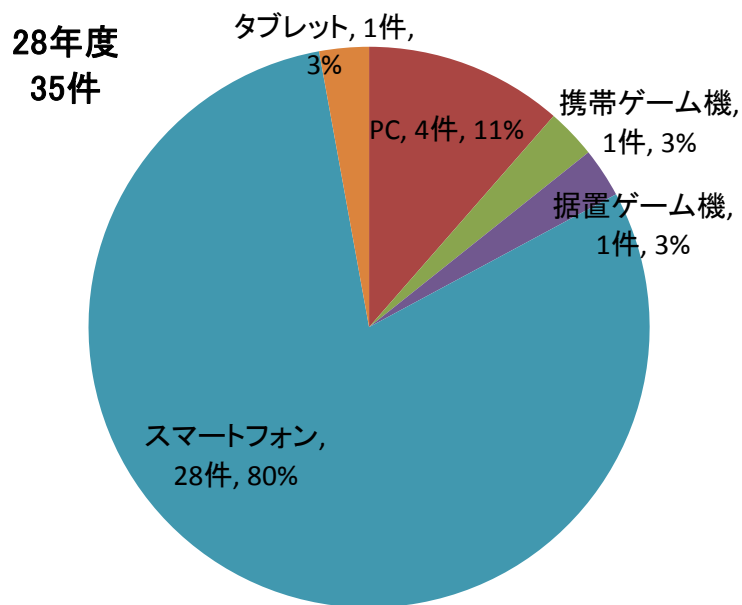


10. 依存

(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(28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高い。
- 28年度と比較すると、タブレット(1件、3%→5件、18%)、携帯ゲーム機(1件、3%→2件、7%)が増加した。
- 据置ゲーム機は横ばい、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。



11. フィルタリング

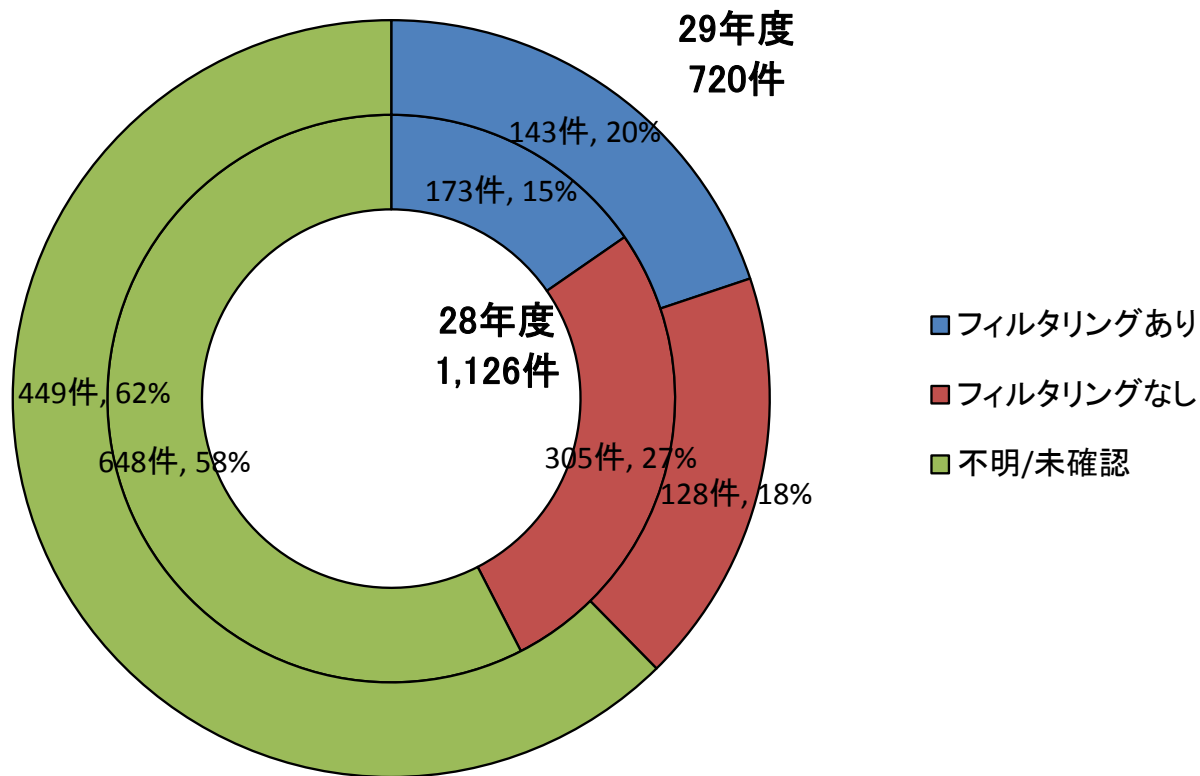
(1) 青少年にかかる相談・利用状況(28年度との比較)

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



- 平成29年度の青少年全体にかかる相談(720件)のフィルタリング加入の有無については、28年度(1,126件)との比較では、フィルタリングありの回答の割合が増加(173件、15%→143件、20%)し、フィルタリングなしは減少(305件、27%→128件、18%)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28年度同様に多く半数以上を占めており(648件、58%→449件、62%)割合が増加した。



11. フィルタリング



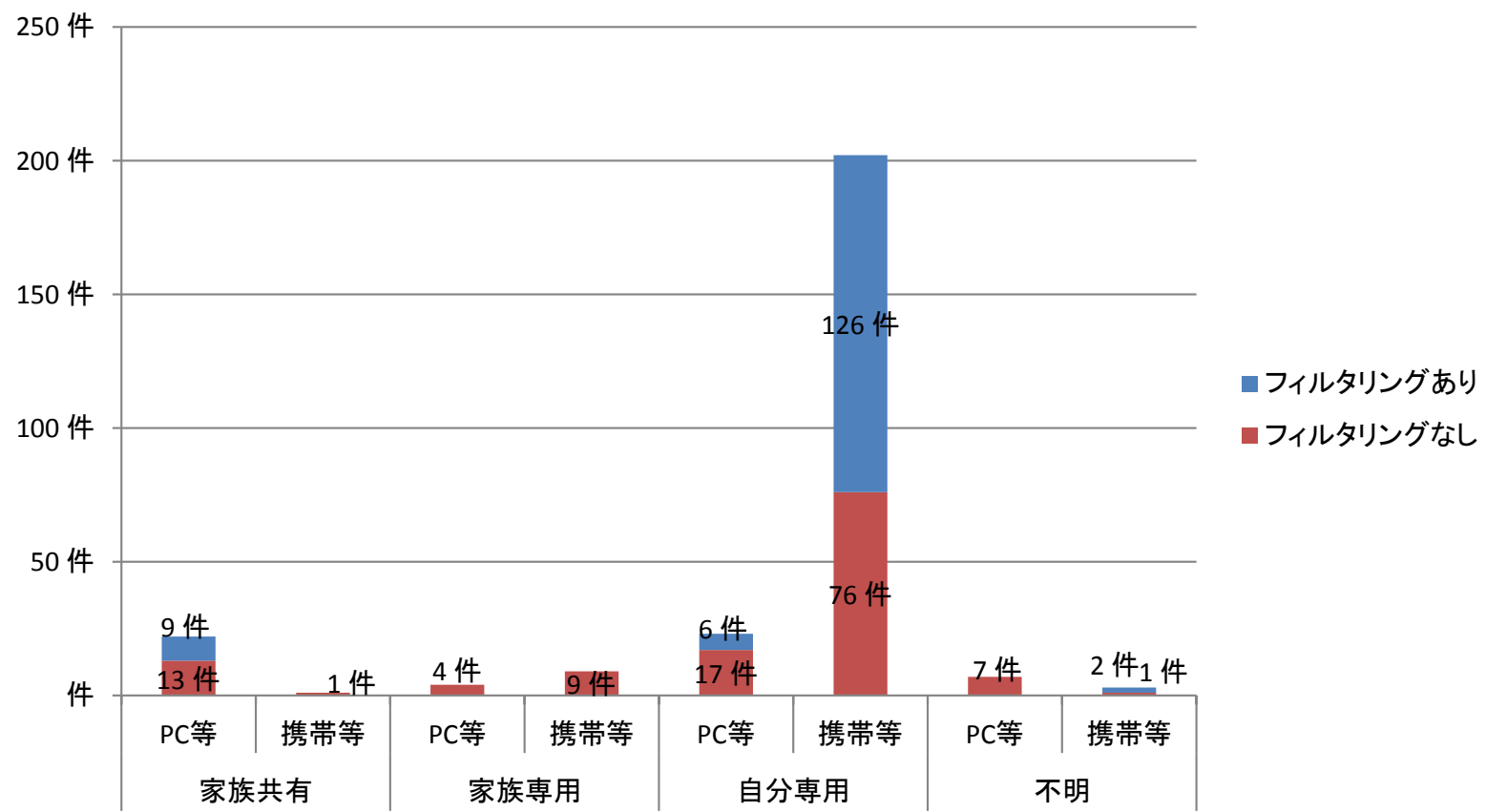
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別(28年度との比較)

■29年度の青少年にかかる相談(720件)で、フィルタリングの有無について回答があった271件の利用端末について、自分専用携帯等、利用者不明携帯等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。

■28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。

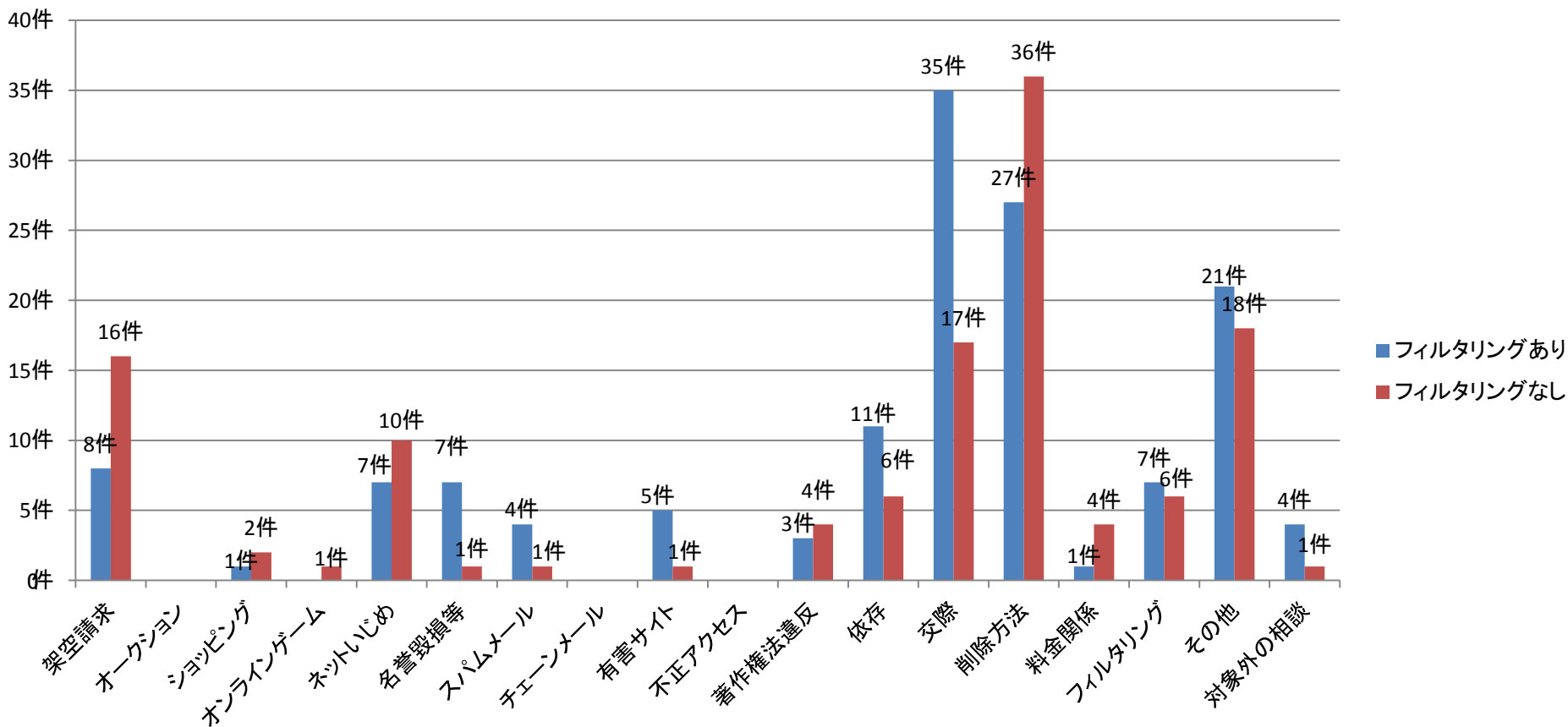


11. フィルタリング

(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271件(あり:143件、なし:128件)の相談内容は、下記のとおり。
- フィルタリングありと回答している中でも、フィルタリングで防げるはずのコミュニケーションに分類される、SNSや掲示板等を利用したトラブルが多い。



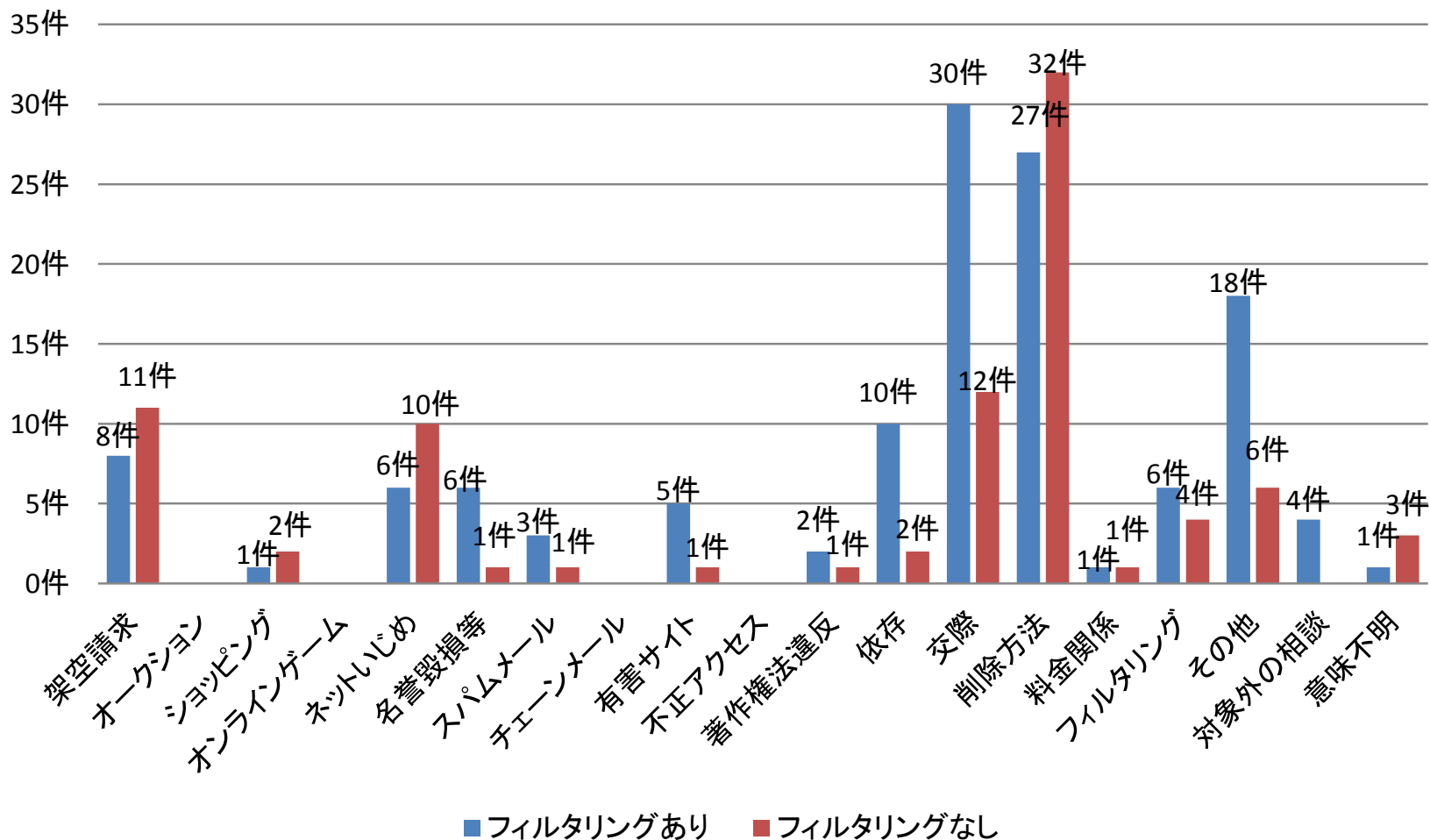
11. フィルタリング

(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215件(あり:128件、なし:87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。



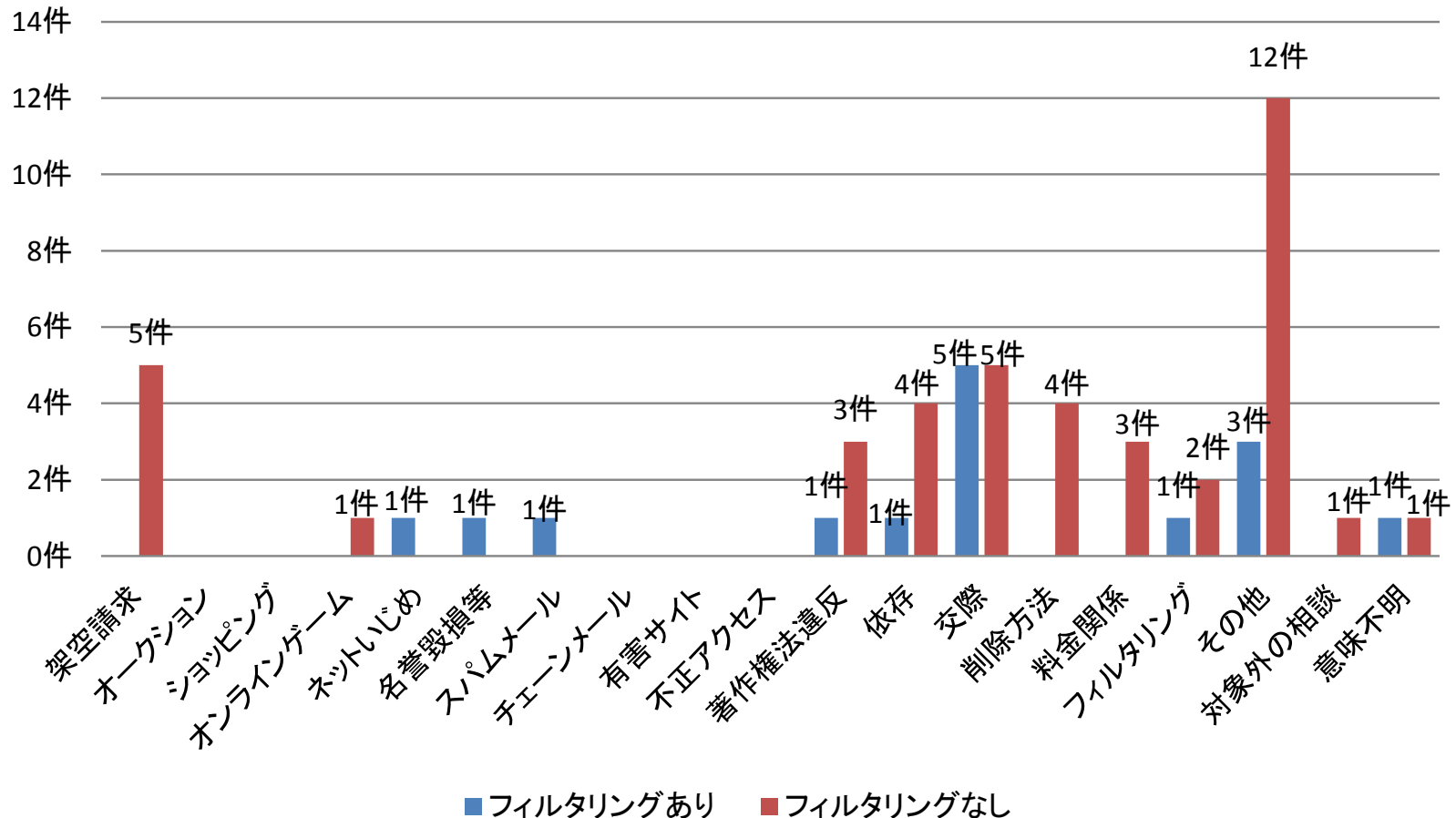
11. フィルタリング

(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56件(あり:15件、なし:41件)の相談内容は、下記のとおり。架空請求、オンラインゲーム、削除方法、料金関係の相談はすべてフィルタリングなしであった。

※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。

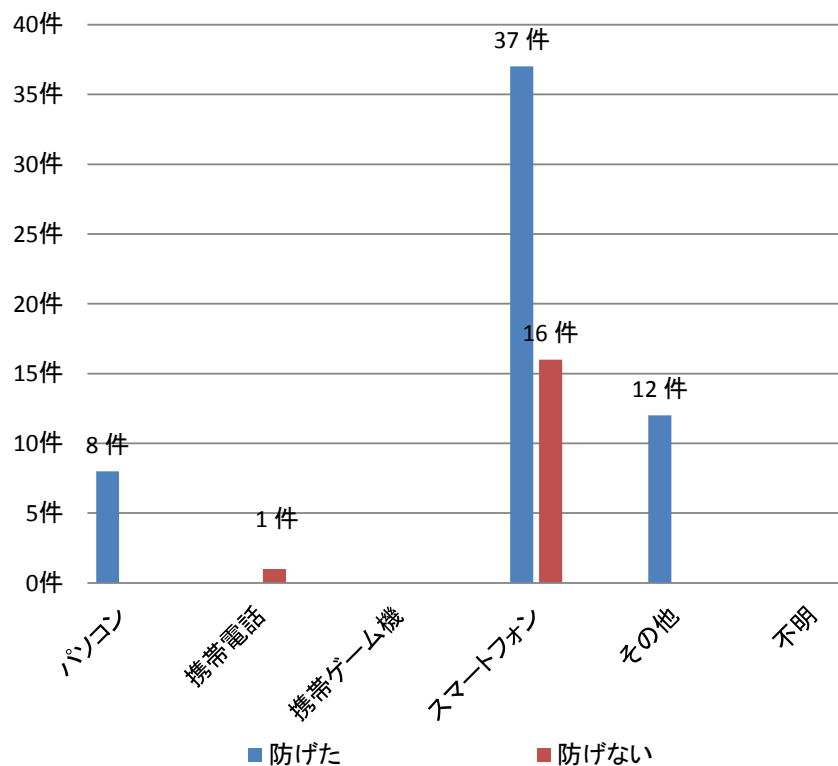
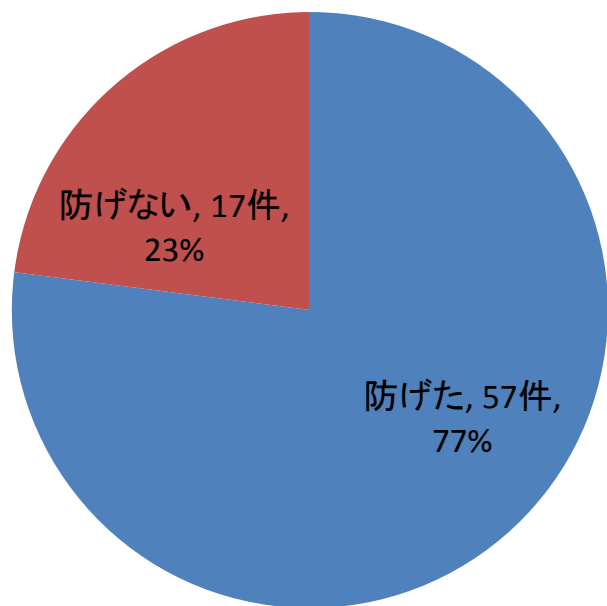


11. フィルタリング

(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(74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28年度より減少した(136件、88%→57件、77%)。
 - 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。

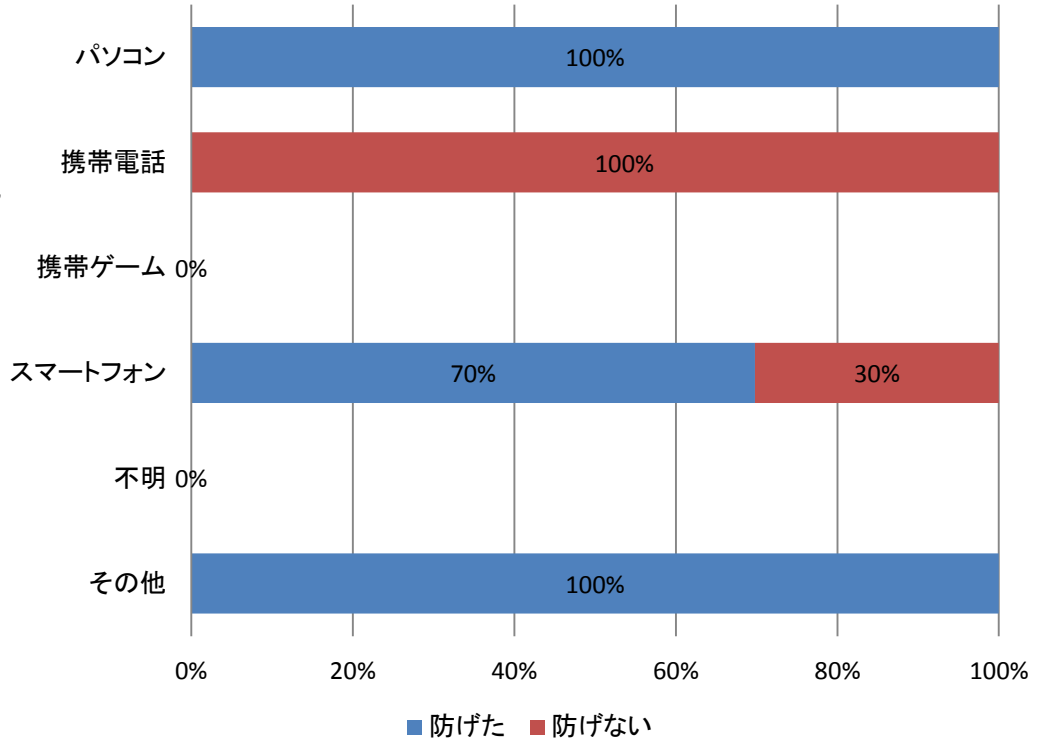
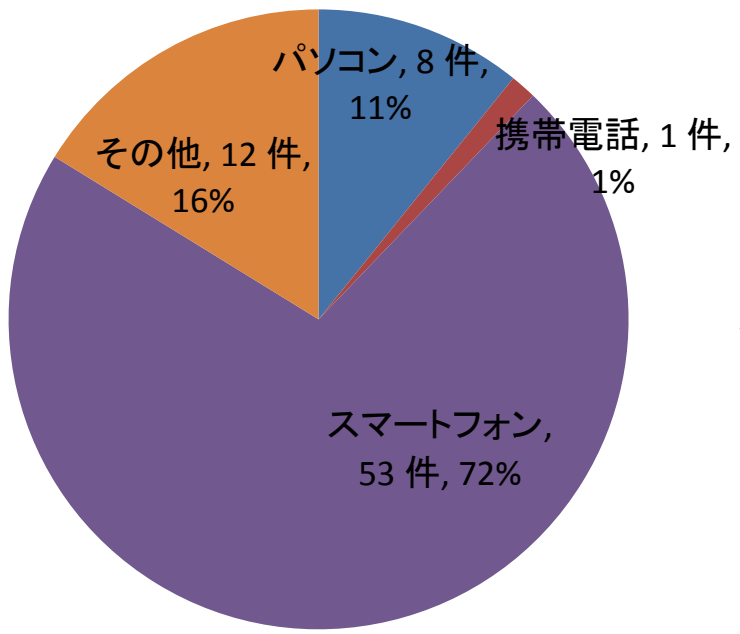


11. フィルタリング

(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(74件)の、利用端末は、スマートフォン(53件・72%)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く、携帯電話のみ防げないとなった。
- 青少年が利用するインターネットに接続できる端末は、スマートフォンが多数を占めており、スマートフォンでは従来型の携帯電話とは大きく違う使い方(アプリのインストール・複数の通信回線)ができるので、正しいフィルタリングの知識や設定、利用が求められる(アプリ、複数の通信回線のフィルタリングなど)。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネットゲートタイのトラブル相談!

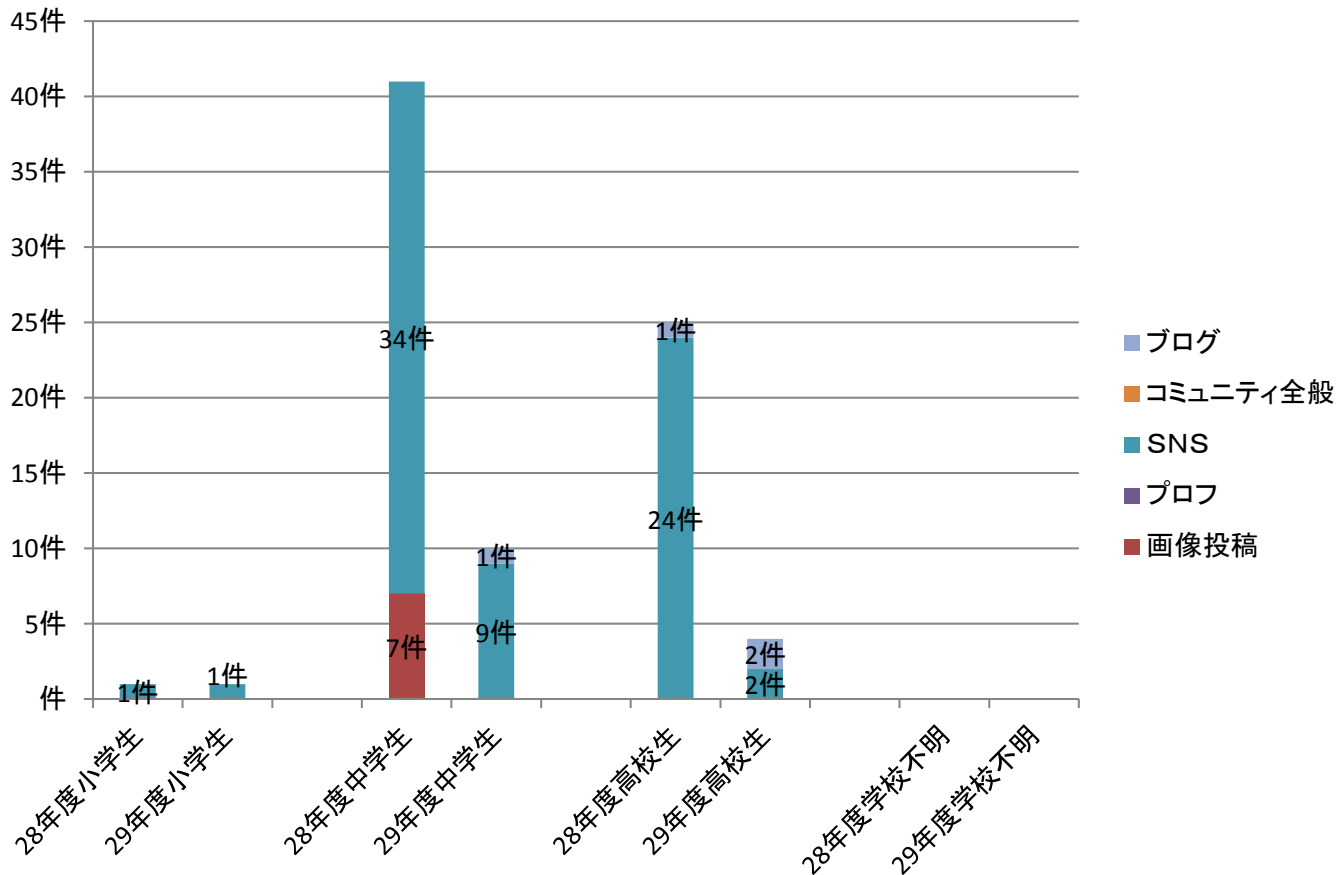


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(28年度との比較)

■ 29年度の青少年にかかる相談(720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15件であった。

■ 28年度(67件)と比較すると、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。



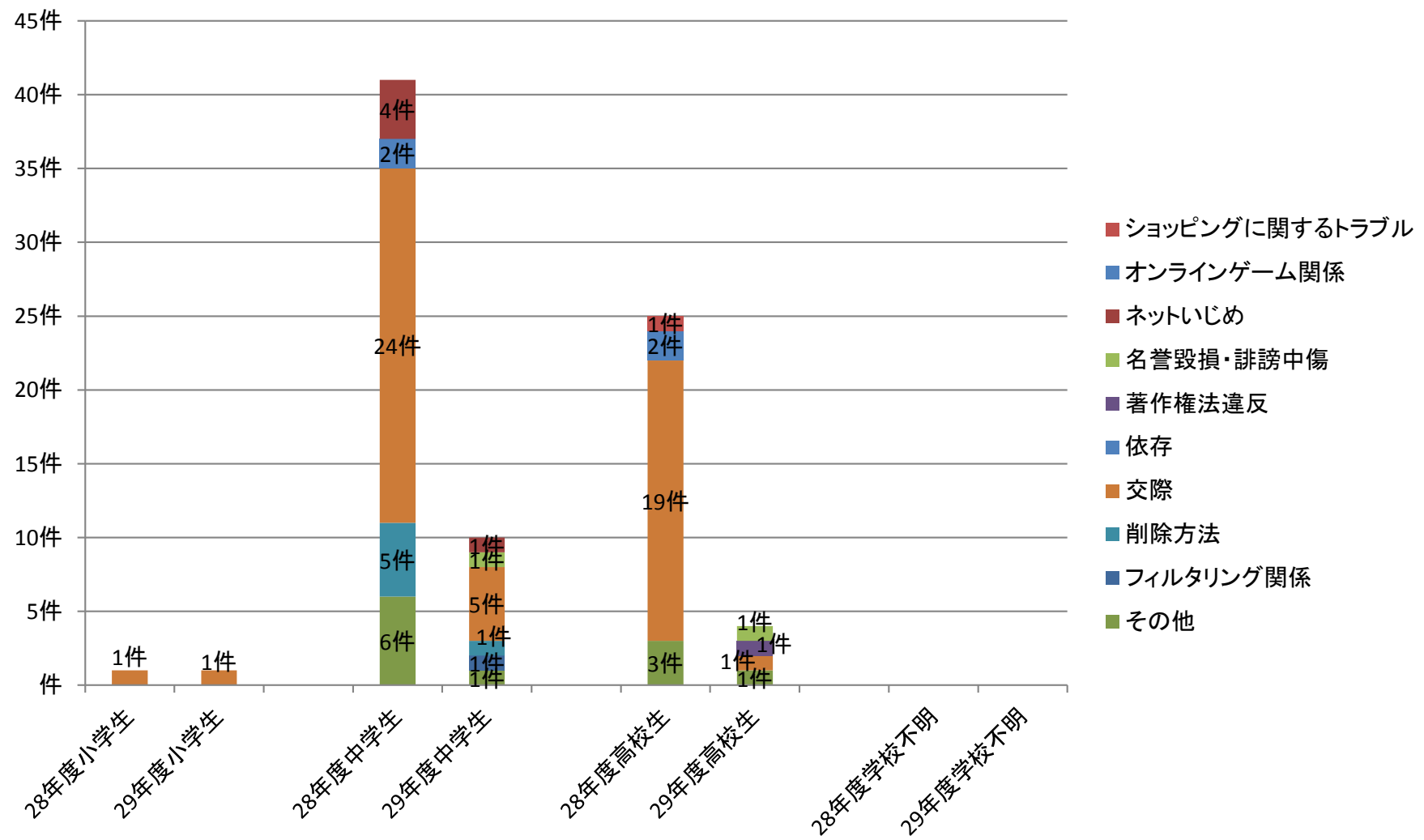
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

(2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(28年度との比較)

ネット・ケータイのトラブル相談!



- 29年度(15件)の相談内容で多かったものは、28年度同様に交際(7件)が多い。
- 28年度同様に、中学生にかかる相談が多い。



12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

ネットユーザーのトラブル相談!



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(720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15件と少ない。
- トラブルの当事者は小学生(1件)、中学生(10件)、高校生(4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(3件)、SNS(12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

- 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。

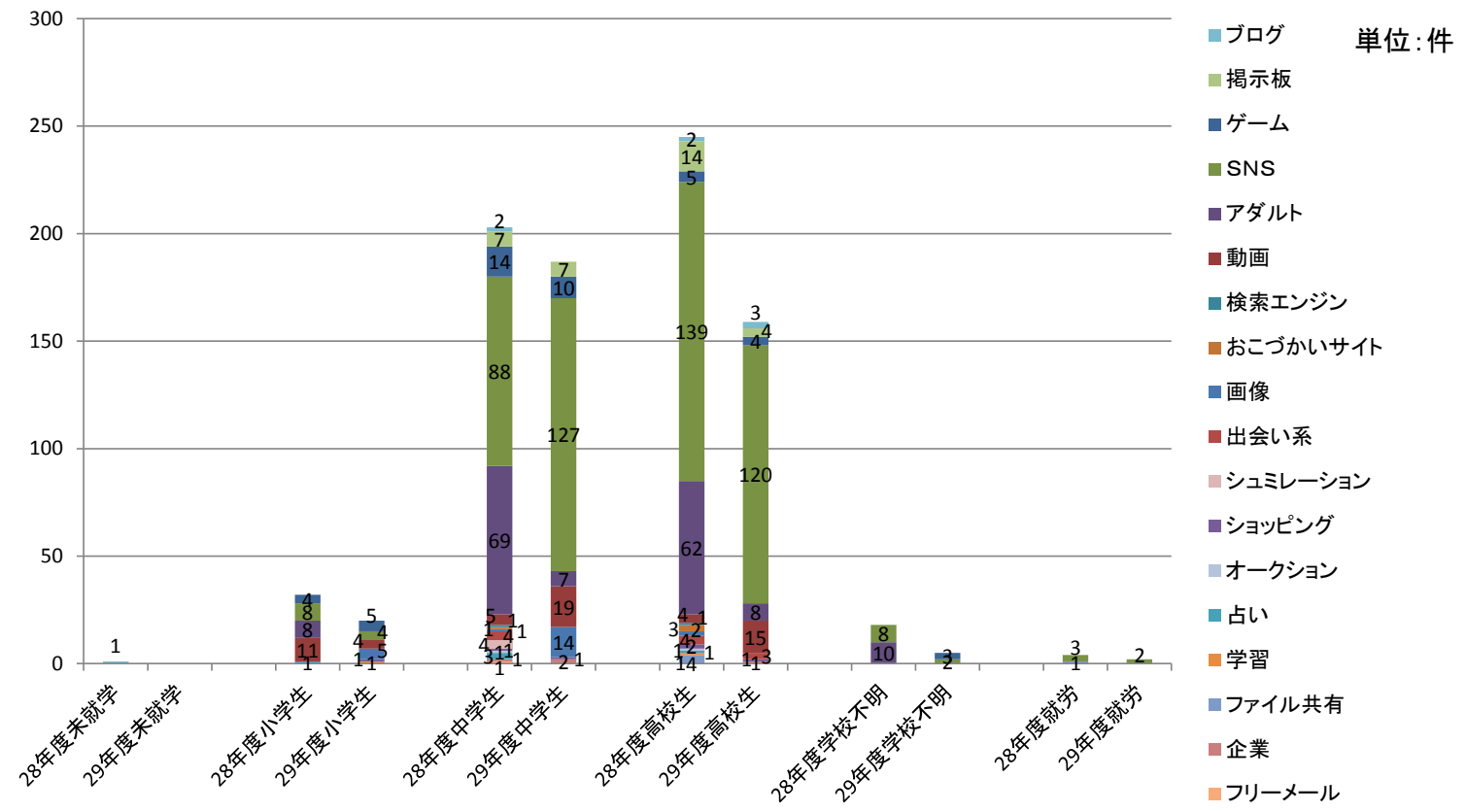
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ゲームのトラブル相談!



(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別 (28年度との比較)

- 青少年にかかる相談(720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373件であった。
- 当事者は中学生がもっとも多く(187件)、次いで高校生(159件)となっており、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 28年度と比較すると、アダルトサイト(149件→15件)の件数が大幅に減少し、SNS(246件→255件)に起因するトラブルが増えている。



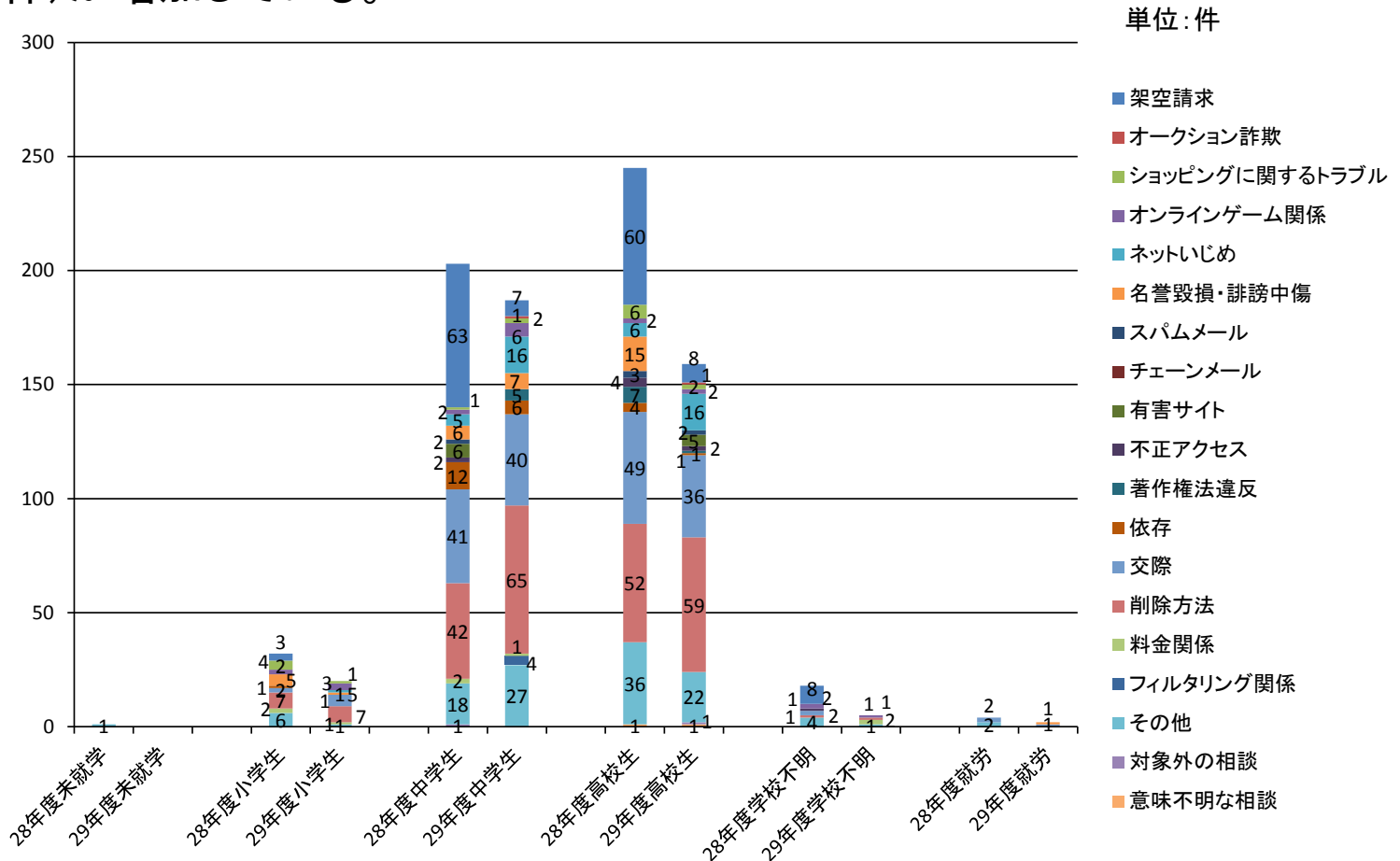
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ゲームのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別 (28年度との比較)

- 青少年にかかる相談(720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(373件)について、もっとも多いのは削除方法(132件)であった。
- 28年度と比較をすると、架空請求(134件→15件)が大幅に減少し、削除方法(102件→132件)が増加している。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

ネット・ゲームのトラブル相談!

こたエール



(3) 考察

- 青少年にかかる相談(720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373件であった。トラブルの当事者は中学生がもっとも多く(187件)、次いで高校生(159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、削除方法(132件)で、どの学年でもっとも多い相談であった。次いで交際(82件)であった。
 - 掲示板に実名で書き込みをし、削除用パスワードも忘れてしまい削除できない。
 - 知らない人が作っているSNSに、自分のSNSに載せている写真や個人情報が使われている。
 - SNSに個人情報を投稿したまま、消せない、など。
- 情報を発信した後に削除を希望する事例は多い。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。
- 交際トラブルは、異性関係に限らず、同性同士のトラブルも含まれ、コミュニケーションの問題や、個人情報を渡した不安など、多岐にわたる。