

平成30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(29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(29年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談／学年別(29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(29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(29年度との比較)
- (4) 小学生(29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(29年度との比較)
- (6) 中学生(29年度との比較)
- (7) 高校生にかかる相談・相談者別(29年度との比較)
- (8) 高校生(29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(29年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(29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(29年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末別(29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(29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(29年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(29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(29年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(29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(29年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(29年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(29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(29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(29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(29年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(29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(29年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別(29年度との比較)
- (3) 考察

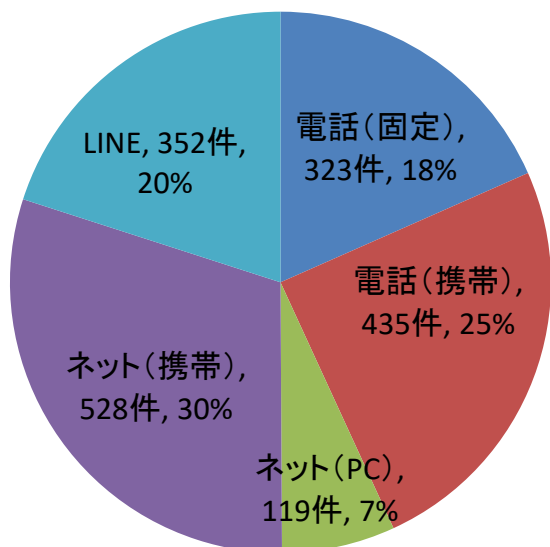
1. 受付方法

(1) 当事者別

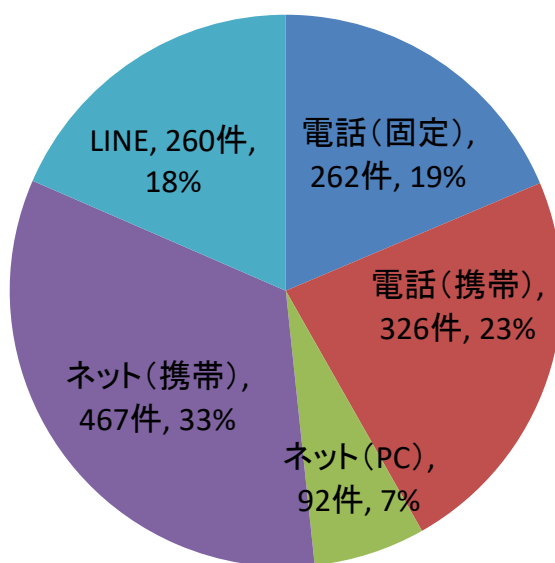


- 30年度は期間限定でLINEによる相談受付を実施した。
- 相談全体と青少年にかかるとの傾向はほぼ同じである。青少年にかかるとの相談に含まれるのは、青少年本人、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他である。
- 青少年にかかるとの相談は、携帯電話からのネット相談(467件、33%)がもっとも多く、PCからのネット相談(92件、7%)がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかるとの相談は、携帯電話からの電話相談(109件、31%)がもっとも多く、PCからのネット相談(27件、8%)がもっとも少ない。

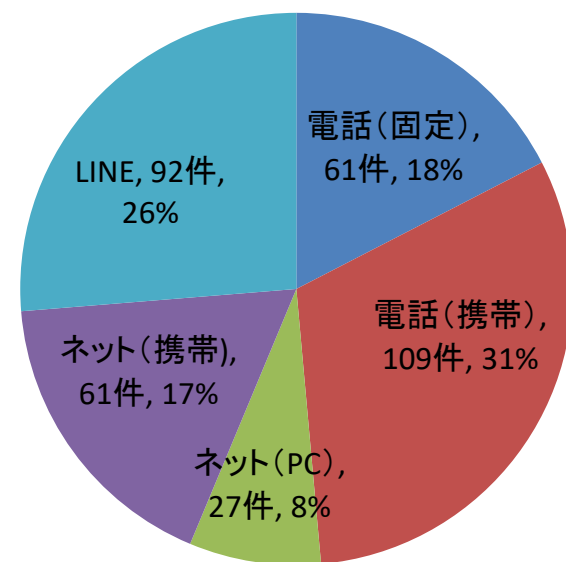
相談全体
1,757件



青少年にかかるとの相談
1,407件



青少年以外にかかるとの相談
350件



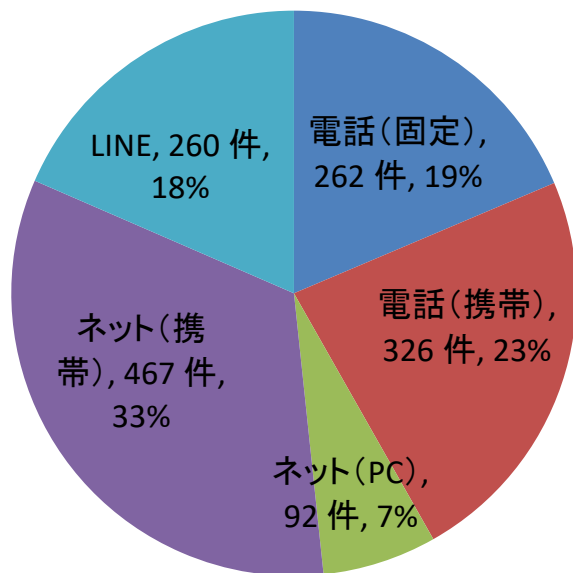
1. 受付方法

(2) 青少年にかかると相談、相談者別

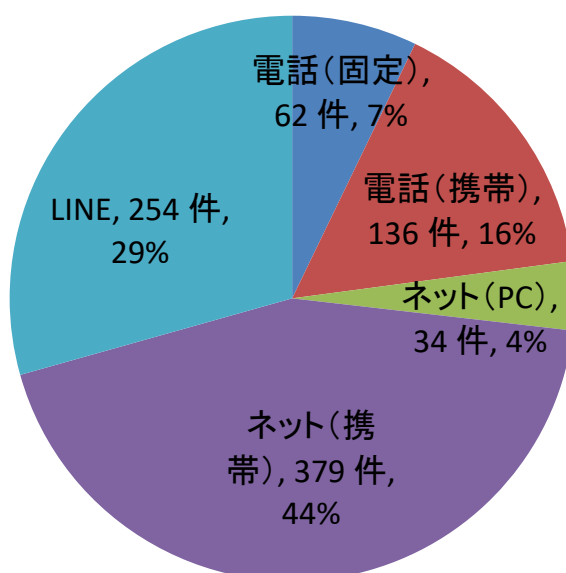


- 青少年本人からの相談は、携帯電話からのネット相談(379件、44%)がもっとも多く、PCからのネット相談(34件、4%)がもっとも少ない。LINE(254件、29%)は、期間限定での受付だったが、携帯電話からのネット相談の次に多い。
- 「青少年本人以外」に含まれるのは、保護者等親族、学校職員、職場職員、その他である。固定電話からの電話相談(200件、37%)がもっとも多くLINE(6件、1%)がもっとも少ない。

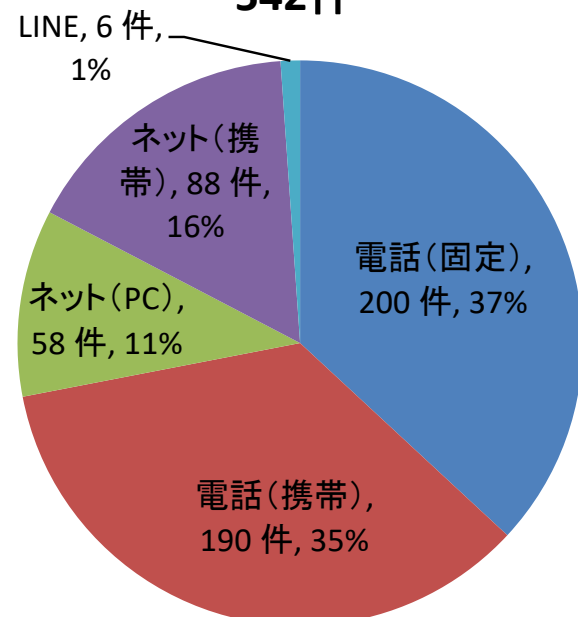
青少年相談全体
1,407件



青少年本人からの相談
865件



青少年本人以外からの相談
542件



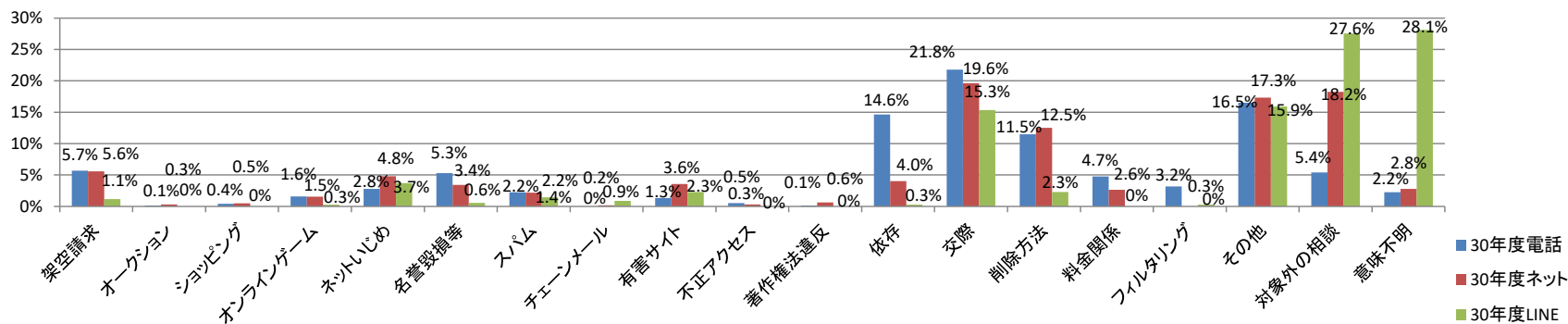
1. 受付方法

(3) 相談内容別(29年度との比較)

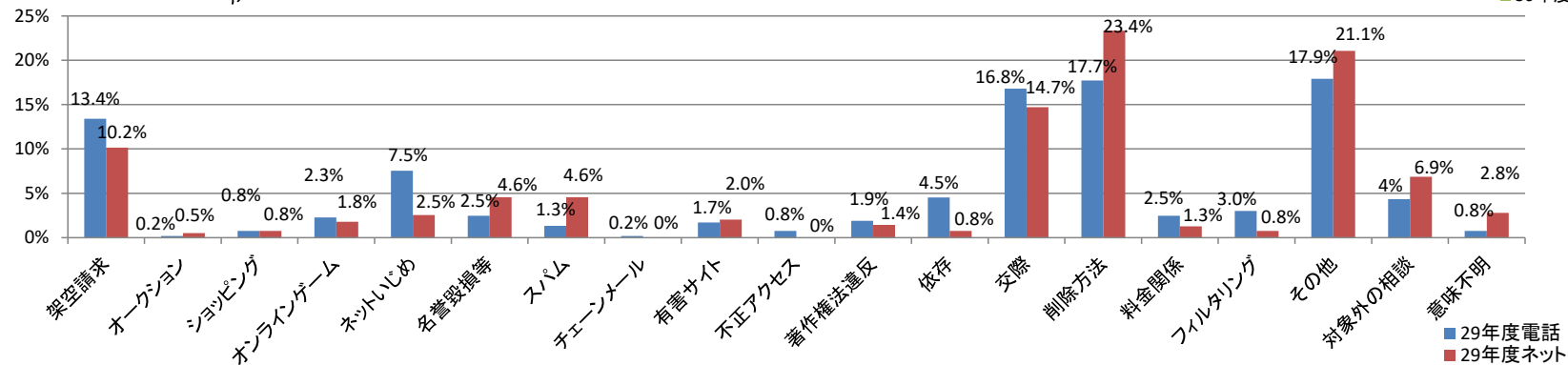


- 30年度は受付方法に「LINE」が追加されている。LINE相談ではインターネットとは直接関連のない学校生活の悩み、友人関係の悩みなども多く寄せられ、対象外の相談(27.6%)の割合が増加した。意味不明(28.1%)には、いたずら、無反応が含まれる。
- 電話相談では、主に依存(4.5%→14.6%)、交際(16.8%→21.8%)、スパム(1.3%→2.2%)が増加し、架空請求(13.4%→5.7%)、ネットいじめ(7.5%→2.8%)、削除方法(17.7%→11.5%)が減少した。
- ネット相談では、主に依存(0.8%→4.0%)、交際(14.7%→19.6%)、ネットいじめ(2.5%→4.8%)が増加し、架空請求(10.2%→5.6%)、削除方法(23.4%→12.5%)が減少した。

30年度
1,757件



29年度
924件

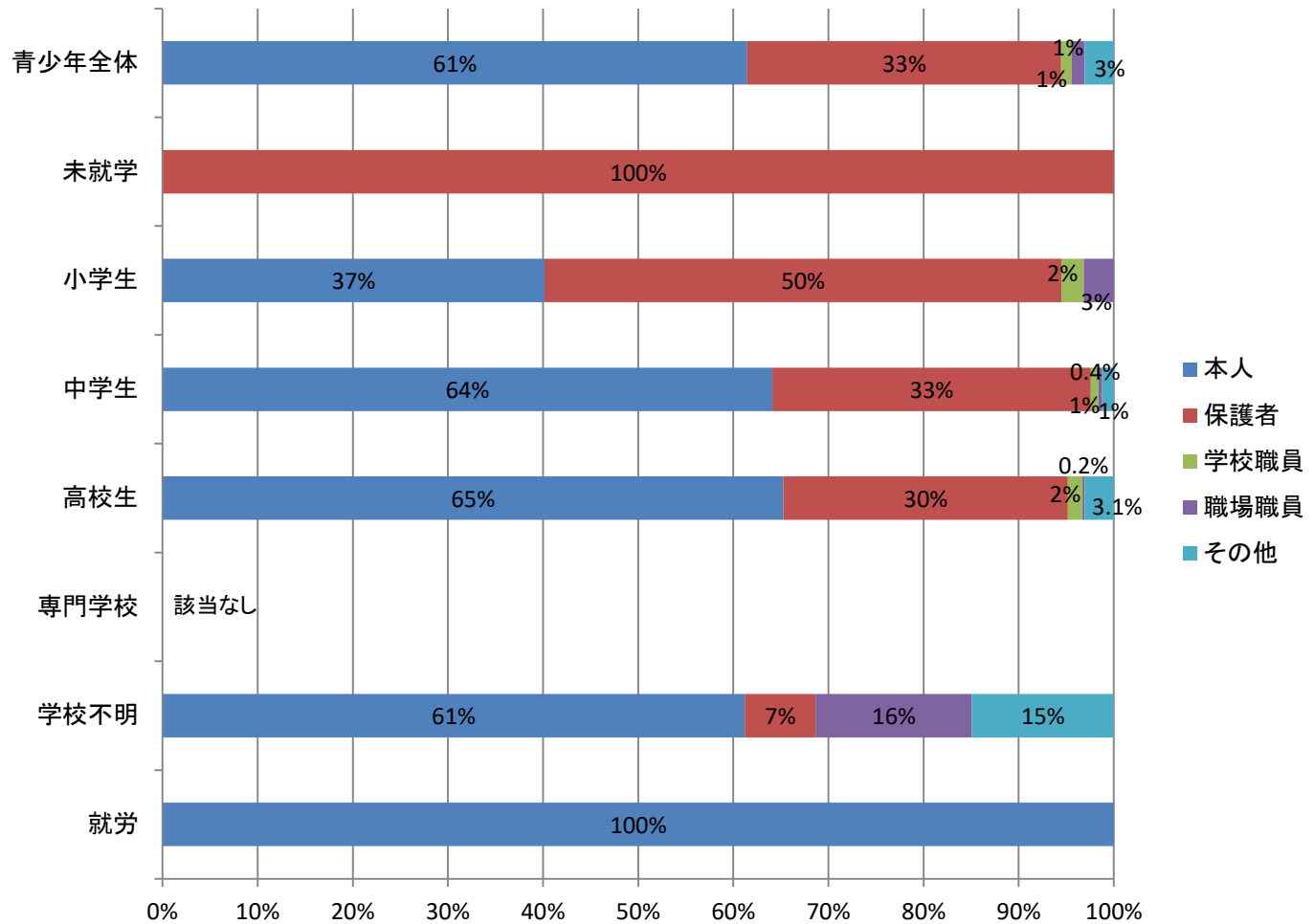


2. 相談者

(1) 青少年にかかる相談



- 未就学では青少年本人からの相談はない。
- 中学生と高校生では青少年本人の割合が60%を超えている。保護者の割合は青少年の年齢が上がるにつれて減少する傾向にある。

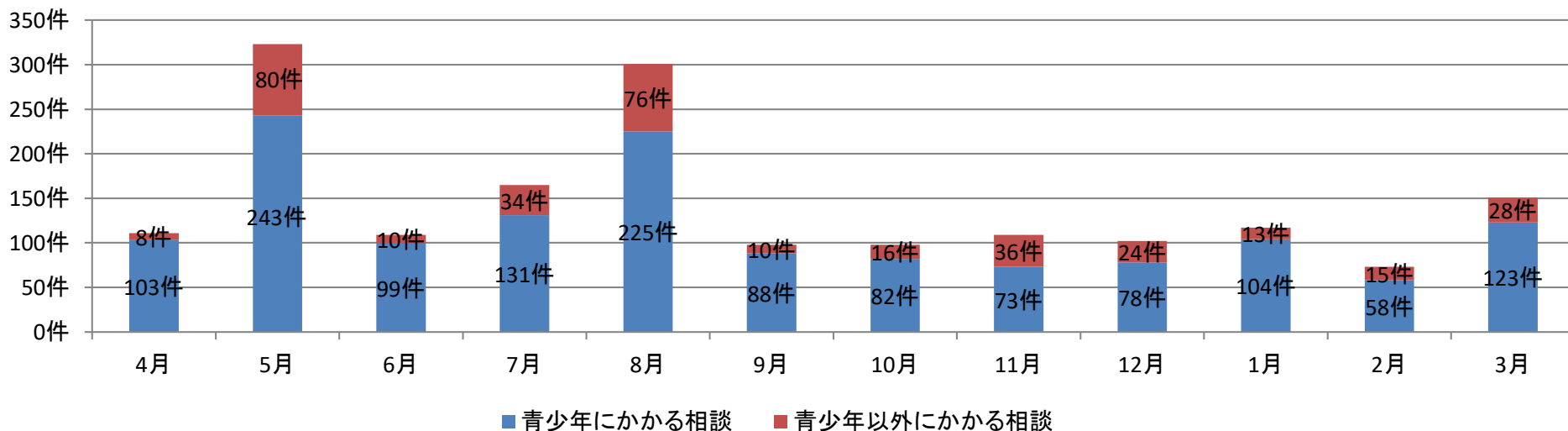


3. 相談件数

(1) 当事者別月別推移



- 全体の相談件数は1,757件。
- 月別推移では、LINE相談を実施した5月の323件（青少年243件、青少年以外80件）と8月の301件（青少年225件、青少年以外76件）が特に多く、2月の73件（青少年58件、青少年以外15件）がもっとも少ない。
- 青少年にかかる相談は、4月（103件）、5月（243件）、7月（131件）、8月（225件）、1月（104件）、3月（123件）に100件を超えた。
- 青少年以外にかかる相談も、LINE相談を実施した5月（80件）と8月（76件）が特に多い。

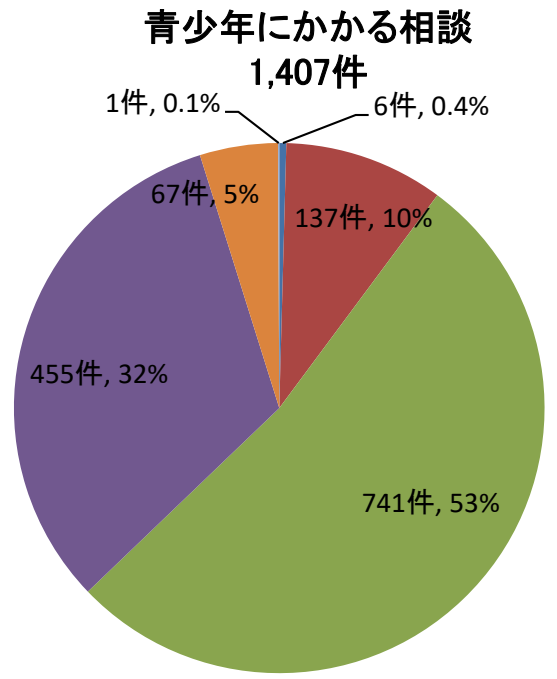
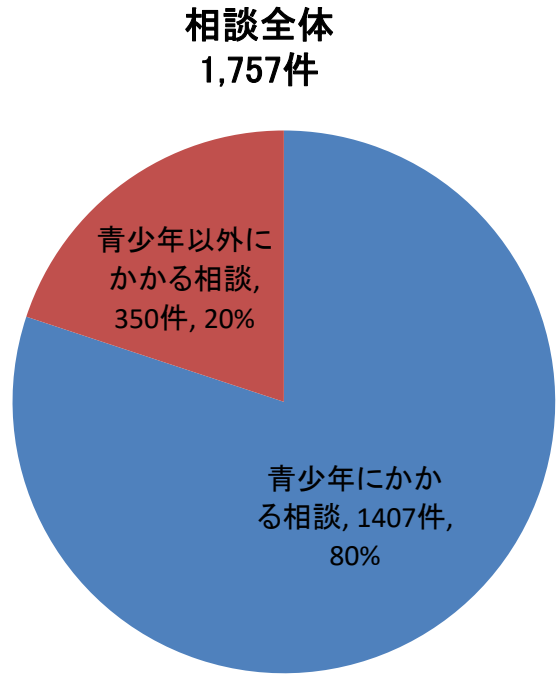


3. 相談件数

(2) 当事者別



- 青少年にかかる相談は1,407件(80%)、青少年以外にかかる相談は350件(20%)となった。
- 青少年にかかる相談は、中学生にかかる相談がもっとも多く741件(53%)であった。高校生にかかる相談は455件(32%)、小学生にかかる相談は137件(10%)であった。



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

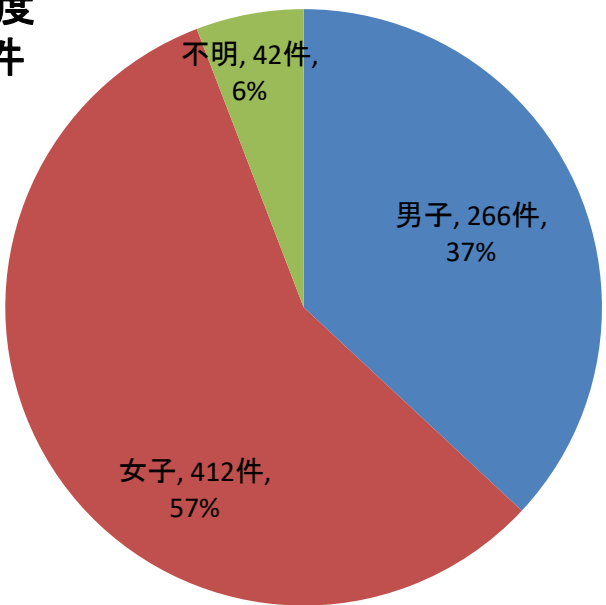
3. 相談件数

(3) 青少年にかかる相談／性別(29年度との比較)

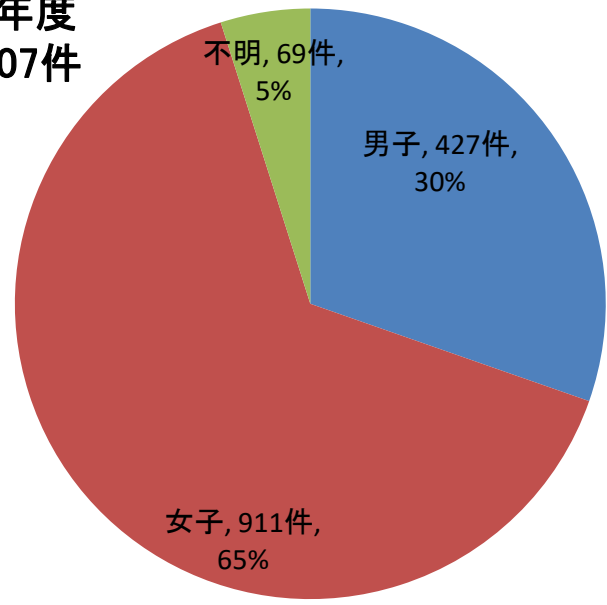


- 青少年にかかる相談は1,407件。男女の内訳は、男子427件(30%)、女子911件(65%)。当事者が女子である相談が6割以上を占めている。
- 29年度と比べて男子の割合が減少し(37%→30%)、女子の割合が増加した(57%→65%)。件数は男女共に大幅に増加した。

29年度
720件



30年度
1,407件

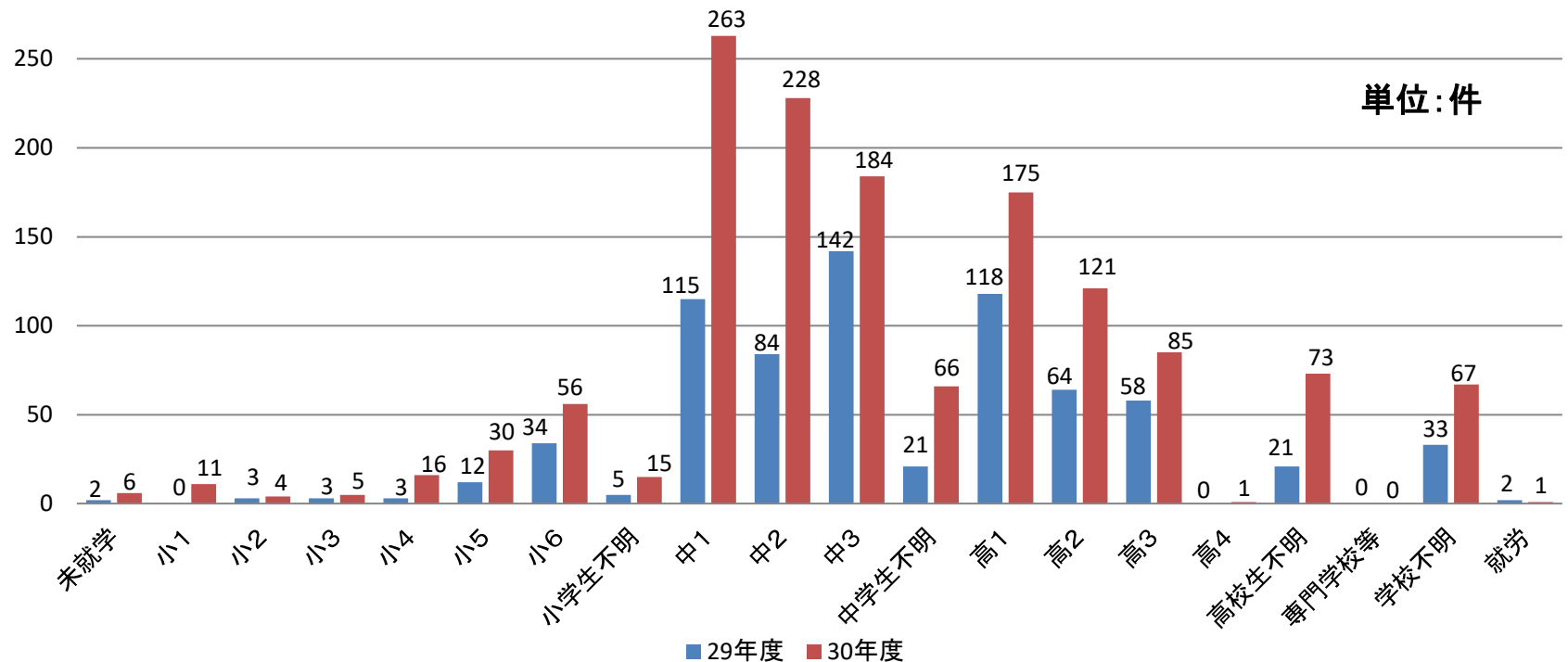


3. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(29年度との比較)



- 29年度は中学3年生にかかる相談(142件)がもっとも多かったのに対し、30年度は中学1年生(263件)がもっとも多かった。
- 小学生にかかる相談は、29年度は4年生までは各学年とも5件未満であったが、30年度は1年生(0件→11件)、4年生(3件→16件)が10件を超えている。5年生(12件→30件)、6年生(34件→56件)も大幅に増加した。
- 中学生においても、1年生(115件→263件)、2年生(84件→228件)、3年生(142件→184件)と増加した。高校生も同様に、1年生(118件→175件)、2年生(64件→121件)、3年生(58件→85件)とすべての学年で増加した。

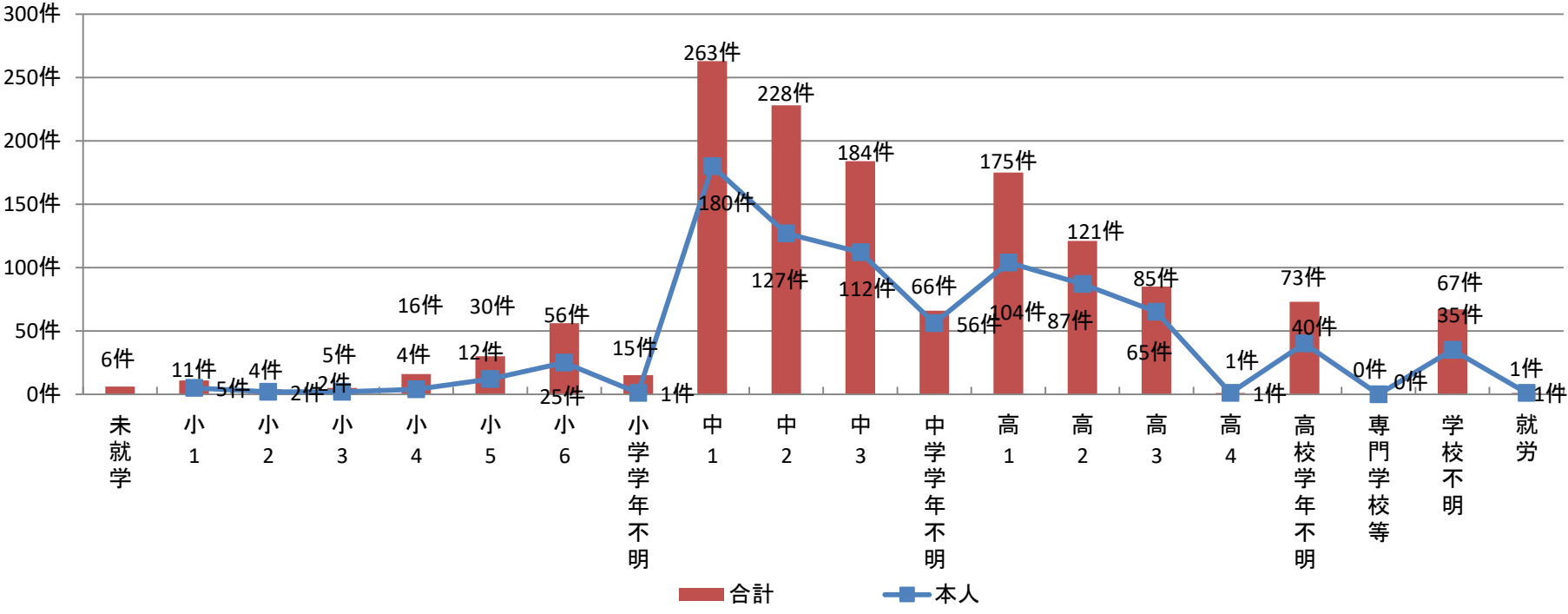


3. 相談件数

(5) 学年別・相談者別



- 青少年にかかる相談は1,407件。中学1年生(263件)がもっとも多い。
- 青少年本人からの相談も中学1年生(180件)がもっとも多い。
- 小学1年生から青少年本人の相談があった。



3. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)



■30年度の青少年にかかる相談(1,407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

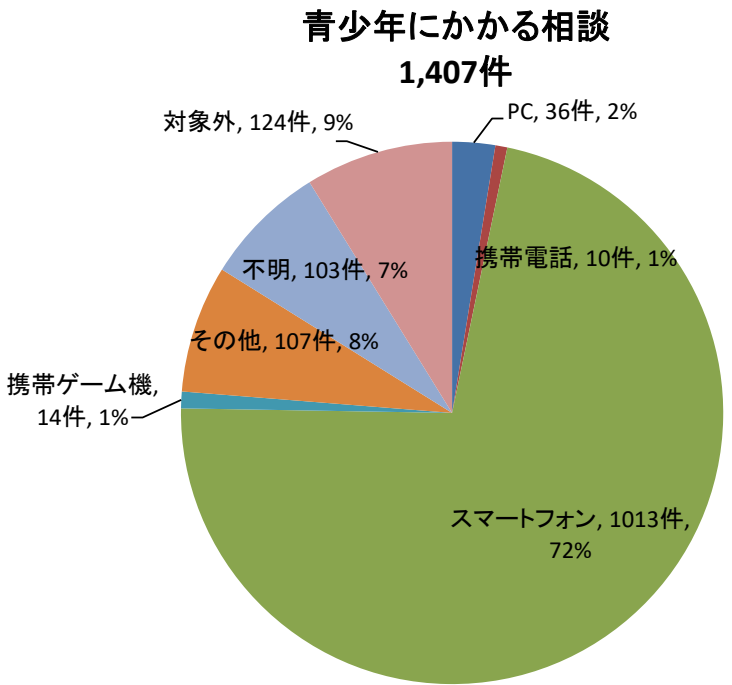
内容項目	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	就労	合計
架空請求	-	-	-	-	-	1	10	-	19	18	11	2	4	6	2	-	2	-	-	-	75
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
ショッピング	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	4
オンラインゲーム	-	-	-	-	1	1	1	-	2	3	2	-	1	2	-	-	2	-	2	-	17
ネットいじめ	-	-	-	-	-	-	8	-	7	17	14	2	1	10	1	-	-	-	2	-	62
名誉毀損等	-	-	-	-	1	1	-	-	6	5	8	3	5	11	3	-	1	-	1	-	45
スパム	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	4	-	4	3	-	-	-	-	1	-	19
チェーンメール	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
有害サイト	-	-	-	-	-	-	1	-	7	5	4	1	4	1	1	-	12	-	-	-	36
不正アクセス	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	4
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	3
依存	-	1	-	-	3	7	8	1	10	26	26	-	29	13	4	-	-	-	-	-	128
交際	-	-	-	-	-	2	7	-	43	51	39	14	57	26	23	1	26	-	5	-	294
削除方法	2	-	-	1	3	1	6	2	37	16	5	23	15	15	12	-	4	-	1	1	144
料金関係	2	2	1	1	4	2	1	-	11	4	6	-	3	1	2	-	3	-	-	-	43
フィルタリング	-	-	1	1	1	2	3	-	2	3	6	-	3	-	-	-	-	-	1	-	23
その他	1	3	-	1	-	4	4	10	49	43	16	12	25	19	14	-	14	-	24	-	239
対象外の相談	1	3	-	1	3	5	6	2	50	26	33	3	19	12	17	-	9	-	13	-	203
意味不明	-	2	2	-	-	4	1	-	10	8	9	5	5	1	1	-	-	-	14	-	62
合計	6	11	4	5	16	30	56	15	263	228	184	66	175	121	85	1	73	0	67	1	1,407

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(1,407件)の使用端末は、スマートフォン(1,013件)が7割以上を占めている。
- 携帯電話が占める割合は1%となり、件数もPCや携帯ゲーム機を下回った。PHSは0件であった。
- 「その他」の使用端末には、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無し
のスマートフォン等が含まれる。



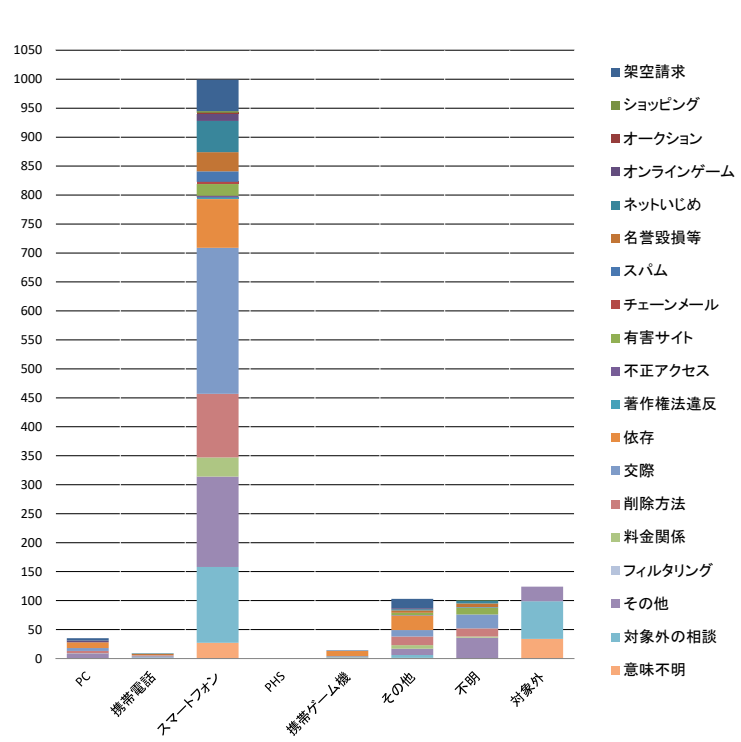
使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	16件	19件		1件		36件
携帯	3件	6件			1件	10件
スマートフォン	672件	322件	6件	4件	9件	1,013件
PHS						-
携帯ゲーム機	3件	11件				14件
その他	40件	65件		1件	1件	107件
不明	41件	32件	9件	3件	18件	103件
対象外	90件	9件	1件	10件	14件	124件
合計	865件	464件	16件	19件	43件	1,407件

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(1,407件)では、「その他」、「対象外の相談」、「意味不明」を除き、スマートフォンでの交際(252件)がもっとも多い。次にスマートフォンでの削除方法(110件)、スマートフォンでの依存(84件)が多い。
- PCに関しては依存(10件)がもっとも多い。
- 「その他」の端末においても依存(25件)がもっとも多く、タブレット、デジタルオーディオプレイヤー、回線契約無しスマートフォンでも長時間利用の問題が起きていることを示している。



内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	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	4		54		1	16			75
オークション			2						2
ショッピング			3				1		4
オンラインゲーム	3		12			2			17
ネットいじめ		1	54			2	5		62
名誉毀損等		2	33			4	6		45
スパム			18				1		19
チェーンメール			4						4
有害サイト			20			4	12		36
不正アクセス			3			1			4
著作権法違反			3						3
依存	10		84		9	25			128
交際	5		252		2	11	24		294
削除方法	4	1	110			15	14		144
料金関係		1	33		1	6	2		43
フィルタリング	2	1	14			4	2		23
その他	8	2	156		1	11	36	25	239
対象外の相談		2	131			5		65	203
意味不明			27			1		34	62
合計	36	10	1,013	0	14	107	103	124	1,407

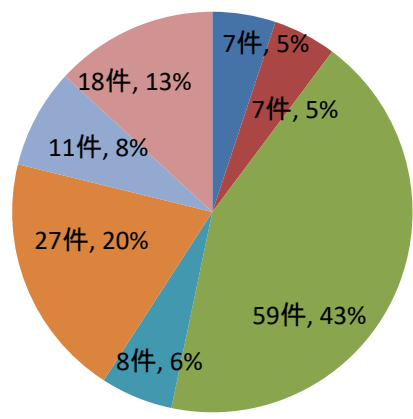
4. 使用端末

(3) 学校別使用端末

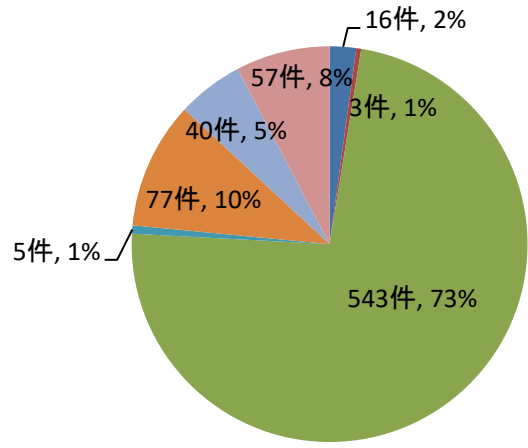


- すべての学校においてスマートフォンの割合がもっとも多く、小学生(59件、43%)、中学生(543件、73%)、高校生(388件、85%)であった。
- 小学生・中学生では、スマートフォンの次に「その他」の端末の割合が多い。「その他」に含まれるのは、主にタブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォン等である。
- 高校生では、スマートフォンの次に多いのは、「対象外」と「不明」を除き、PC(11件、3%)であった。

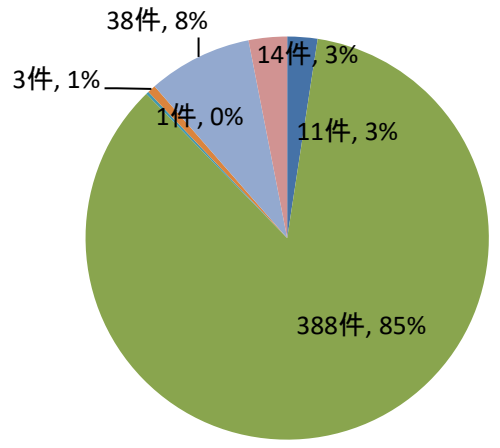
小学生にかかる相談
137件



中学生にかかる相談
741件



高校生にかかる相談
455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

■ 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

■ 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

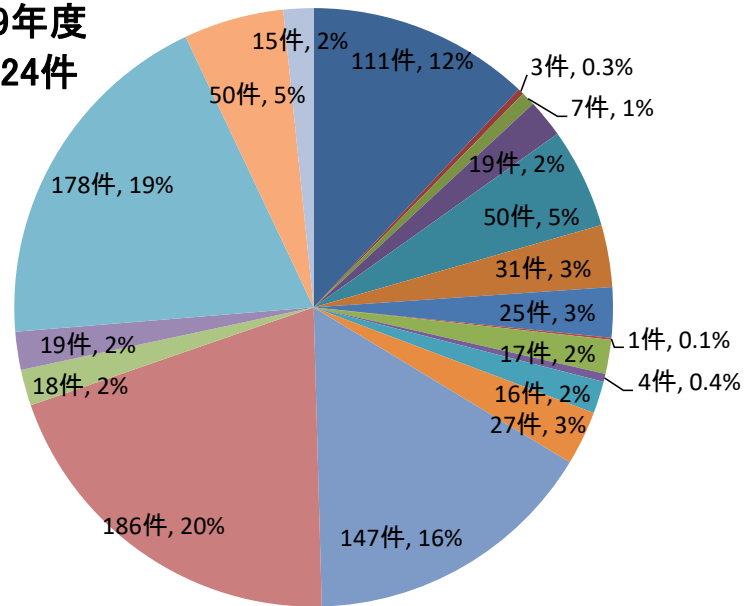
5. 相談内容

(1) 全体(29年度との比較)

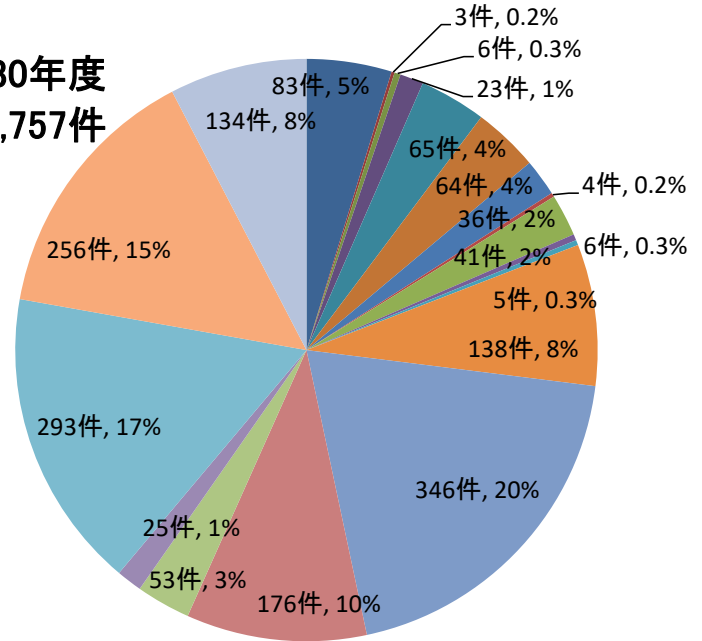


- 30年度の相談件数(1,757件)は29年度と比べ大幅に増加した。
- 主に増加した相談は、交際(147件、16%→346件、20%)、依存(27件、3%→138件、8%)、スパムメール(25件、3%→36件、2%)である。
- 主に件数が減少した相談は、削除方法(186件、20%→176件、10%)、架空請求(111件、12%→83件、5%)である。
- 30年度は期間限定でLINE相談を実施し、期間中はインターネットに直接関連しない対象外の相談(50件、5%→256件、15%)、いたずらや無反応など意味不明な相談(15件、2%→134件、8%)も多く見られ29年度と比べて件数・割合ともに増加した。

29年度
924件



30年度
1,757件



5. 相談内容

(2) 件数の多い相談の考察



相談全体(1,757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

■交際 346件(20%)

交際の相談には、異性だけでなく同性や友達とのトラブルも含まれる。些細なコミュニケーショントラブルから児童ポルノやリベンジポルノに至るまで多岐にわたり、相談件数は増加した。SNSサービスが多様化し、共通の趣味などを通じて面識のない人と親しくなる機会も生まれやすくなっている。個人情報や連絡先を交換したあとで拡散の不安を抱えたり、相手から脅されるトラブルに発展した事例も多い。青少年には、個人情報をしっかり守ることの大切さを説明し、情報の拡散防止に向けてできることをアドバイスした。自画撮り被害については、一人で抱え込んでしまう青少年も多いが、東京都の条例に基づき、相手の行為が違反であり、保護者や警察への相談を躊躇する必要がないことを丁寧に説明した。

■削除方法 176件(10%)

インターネット上のさまざまな場所で、写真、動画、個人情報を消したいという相談に多く対応した。写真や動画を投稿・共有するサービスは年々進化し、一定期間後に自動的に削除される機能、一定期間内であれば投稿を取り消せる機能なども追加されているが、消したはずの情報がスクリーンショットによって拡散された事例も多く見られた。インターネットに載せた情報は一瞬で広範囲に広まってしまうことから、気軽に投稿をしてしまうことへのリスクを説明し、削除に向けてどのような手段があるかを一緒に考え、具体的にアドバイスした。

■依存 138件(8%)

青少年の依存の相談が急増し、初めて上位に入った。相談者は保護者や家族が圧倒的に多い。ゲーム、動画視聴、SNSにのめり込みスマホを手放せないなど長時間利用の問題のほか、生活習慣の乱れ、学力の低下、不登校や暴力など、家族から精神的な苦しみを訴える相談が増えた。「ゲーム障害」が世界保健機構(WHO)によって認定され、国際疾病分類の最新版に加えられたことを受け、メディアでも多く取り上げられたことにより、相談が大幅に増加したものと考えられる。保護者ができることとして、生活時間の見直し、利用ルールの話し合い、フィルタリングやペアレンタルコントロール(機能制限)について説明し、家族が手に負えない場合は専門医の受診も勧めた。

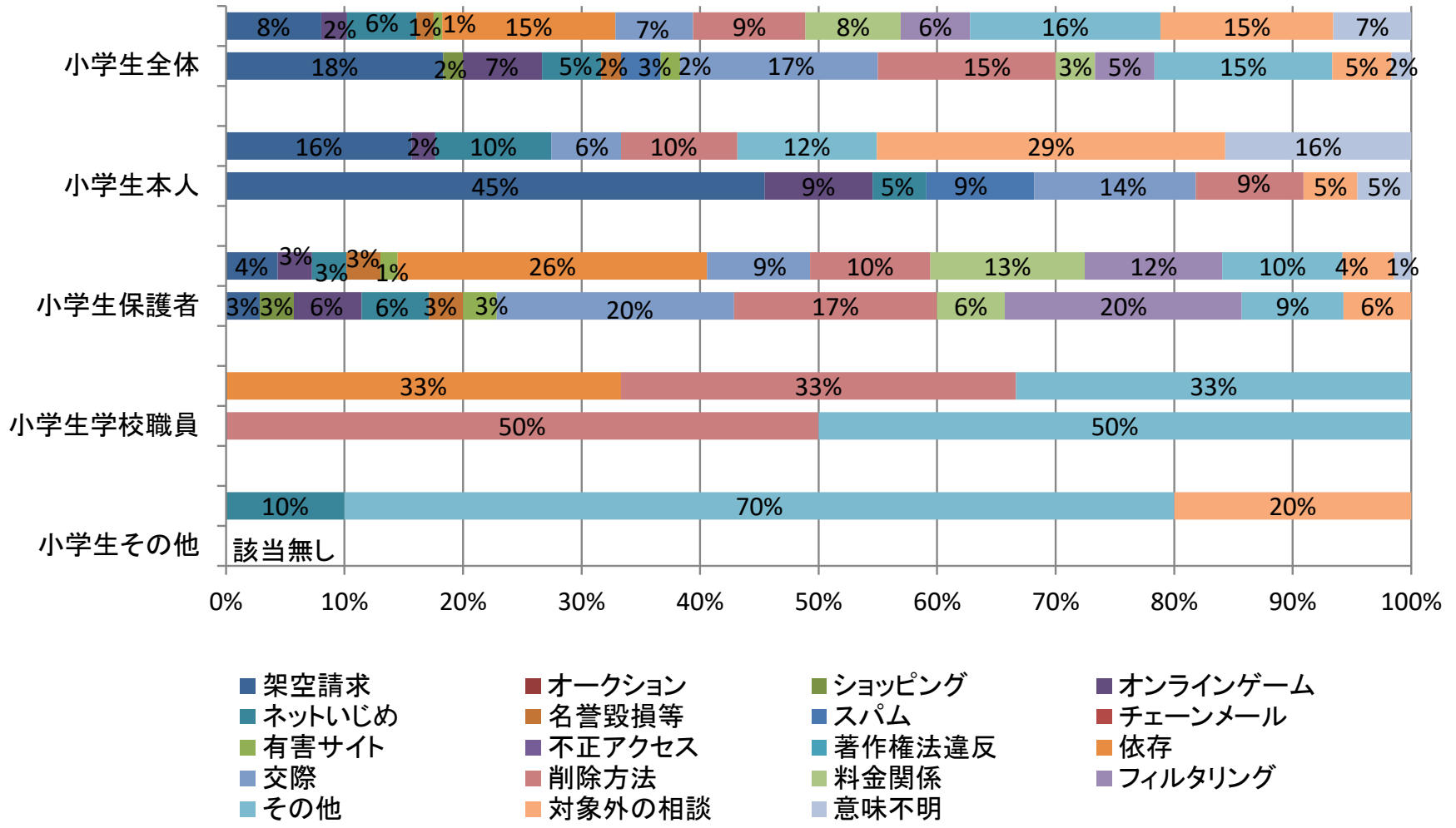
5. 相談内容

(3) 小学生にかかる相談・相談者別(29年度との比較)



■小学生にかかる相談(137件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:30年度
下段:29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
- フィルタリング
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

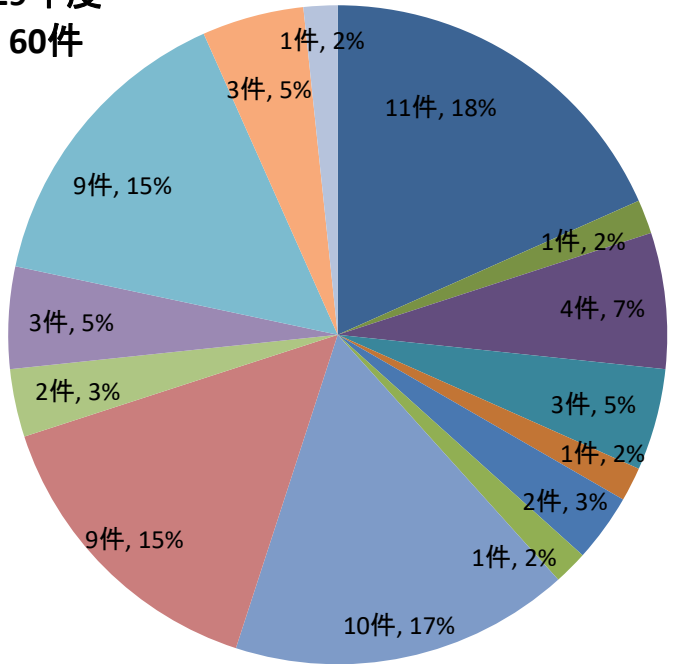
5. 相談内容

(4) 小学生(29年度との比較)



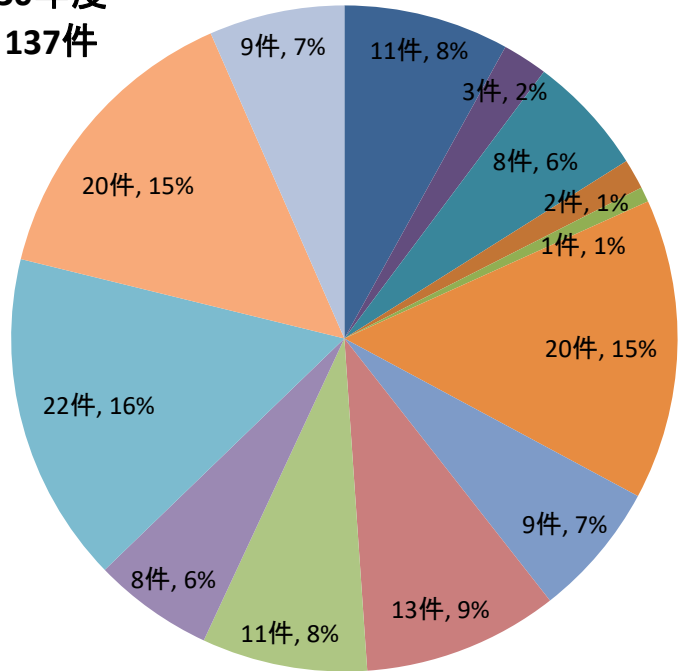
- 30年度の小学生にかかる相談(137件)は、29年度(60件)と比べ2倍以上増加した。ほとんどの項目が増加しているが、特に、依存(0件、0%→20件、15%)、料金関係(2件、3%→11件、8%)、対象外の相談(3件、5%→20件、15%)が大幅に増加した。
- 架空請求(11件、18%→11件、8%)、交際(10件、17%→9件、7%)は件数に変化はないが、割合は大幅に減少した。

29年度
60件



- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 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

30年度
137件



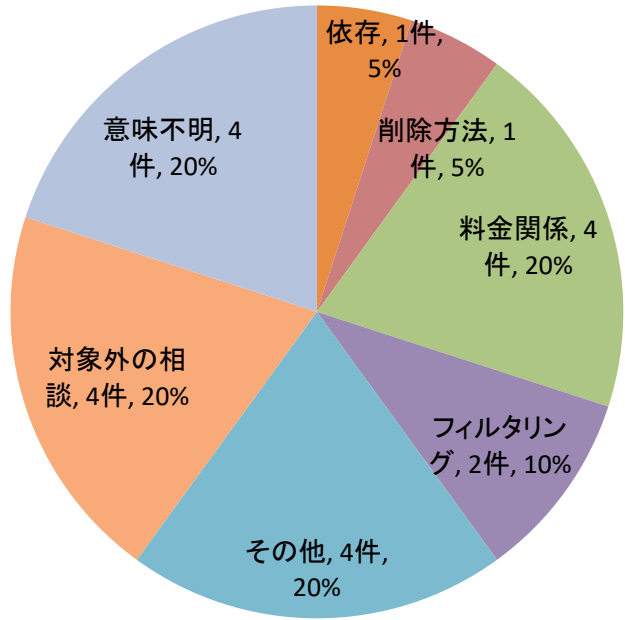
5. 相談内容

(4) -1. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

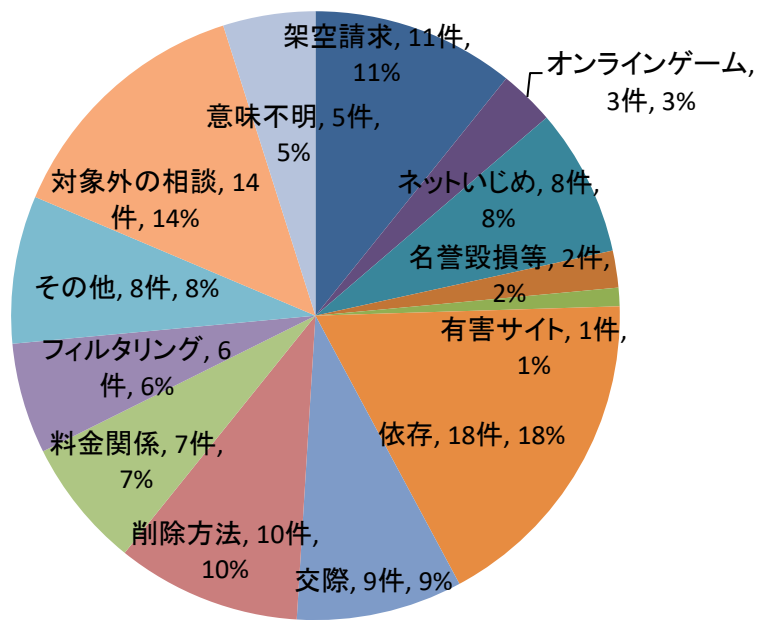


- 小学生にかかる相談137件のうち、1年生～3年生にかかる相談は20件、4年生～6年生にかかる相談は102件、学年不明は15件。4年生～6年生が約8割を占めている。
- 1年生～3年生にかかる相談はわずか20件だが、依存、料金関係など、深刻なトラブルも含まれている。
- 4年生～6年生にかかる相談では、依存がもっとも多い。交際、削除方法、ネットいじめなど、相談の傾向も中学生・高校生と同様の本格的なトラブルに近づく。

1年～3年
20件



4年～6年
102件



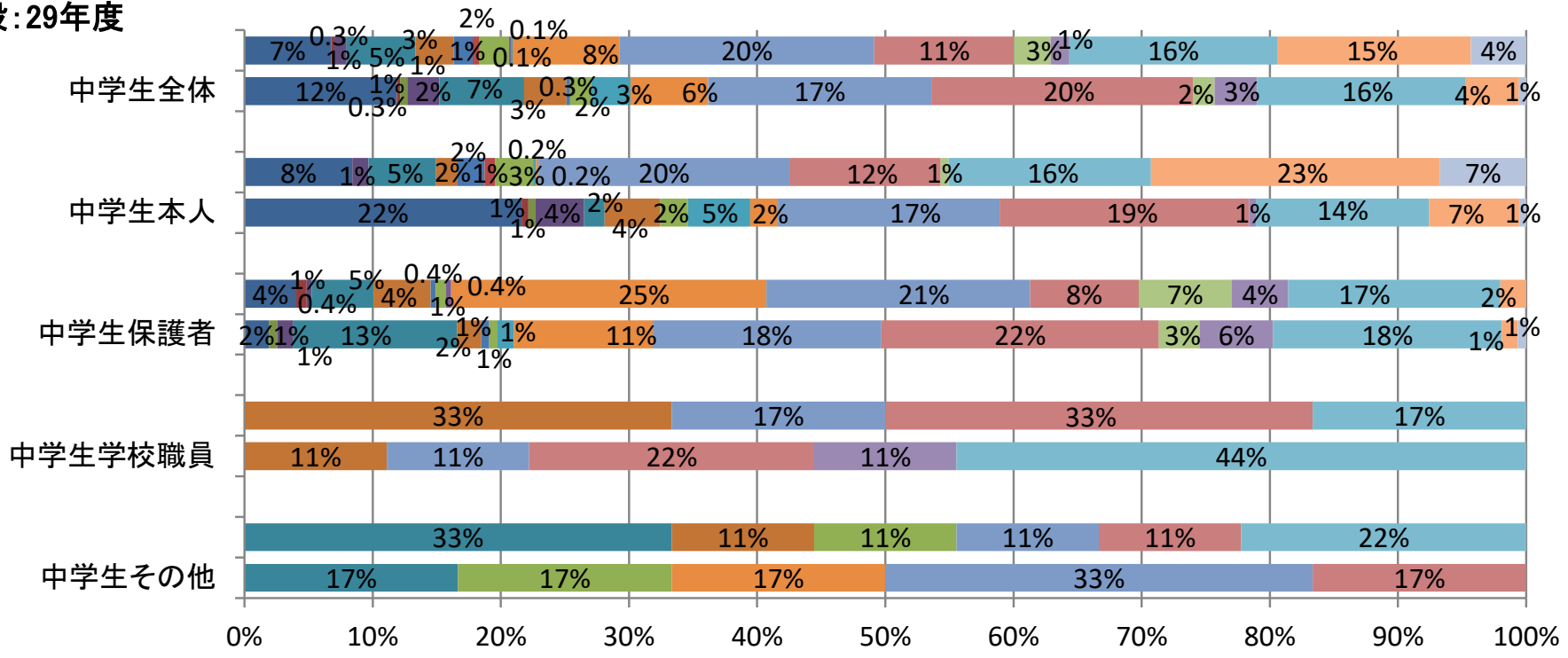
5. 相談内容

(5) 中学生にかかる相談・相談者別(29年度との比較)



■ 中学生にかかる相談(741件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:30年度
下段:29年度



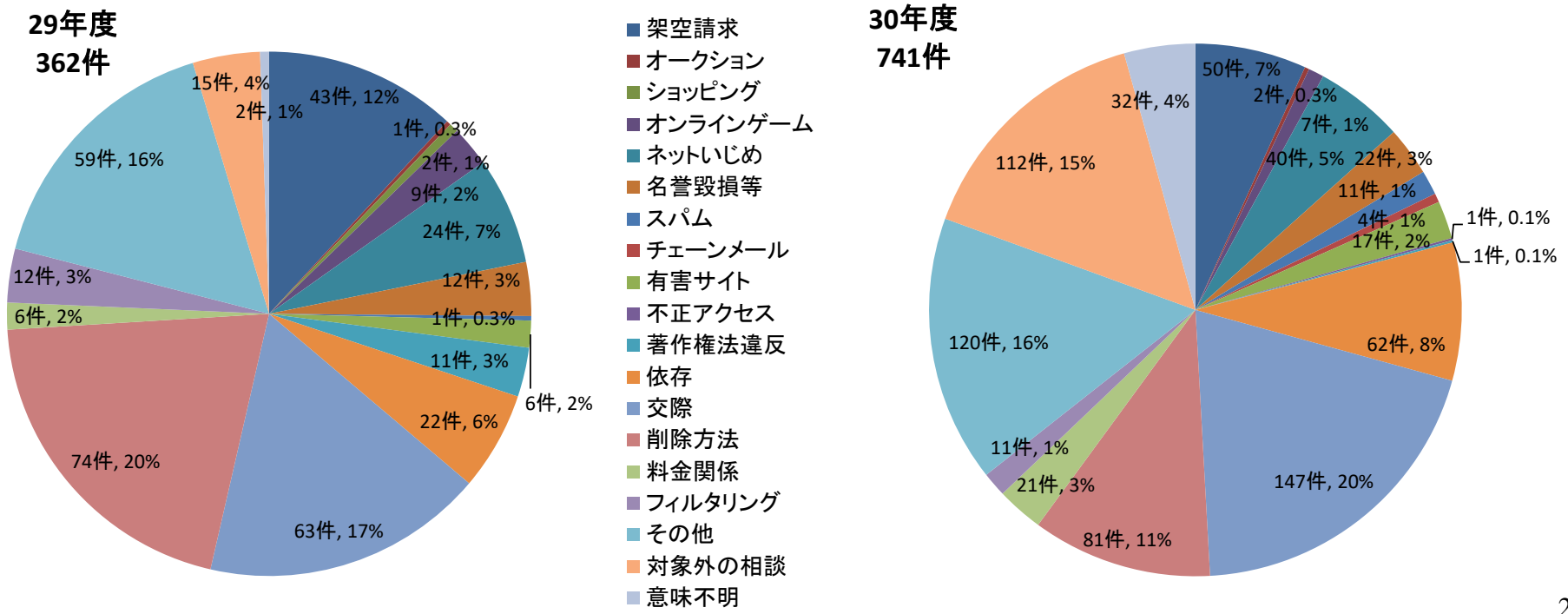
- 架空請求
- ネットいじめ
- 有害サイト
- 交際
- その他
- オークション
- 名誉毀損等
- 不正アクセス
- 削除方法
- 対象外の相談
- ショッピング
- スパム
- 著作権法違反
- 料金関係
- 意味不明
- オンラインゲーム
- チェーンメール
- 依存
- フィルタリング

5. 相談内容

(6) 中学生(29年度との比較)



- 30年度の中学生にかかる相談(741件)は、29年度(362件)と比べ2倍以上増加した。特に交際(63件、17%→147件、20%)、依存(22件、6%→62件、8%)は割合・件数ともに大幅に増加した。
- 減少したのは、著作権法違反(11件、3%→1件、0.1%)、フィルタリング(12件、3%→11件、1%)、オンラインゲーム(9件、2%→7件、1%)、ショッピング(2件、1%→0件、0%)だが、減少幅はごくわずかである。
- 30年度は5月と8月の各2週間、LINE相談を実施し、学校生活や友達関係の相談が多数寄せられ、対象外の相談(15件、4%→112件、15%)が大幅に増加した。



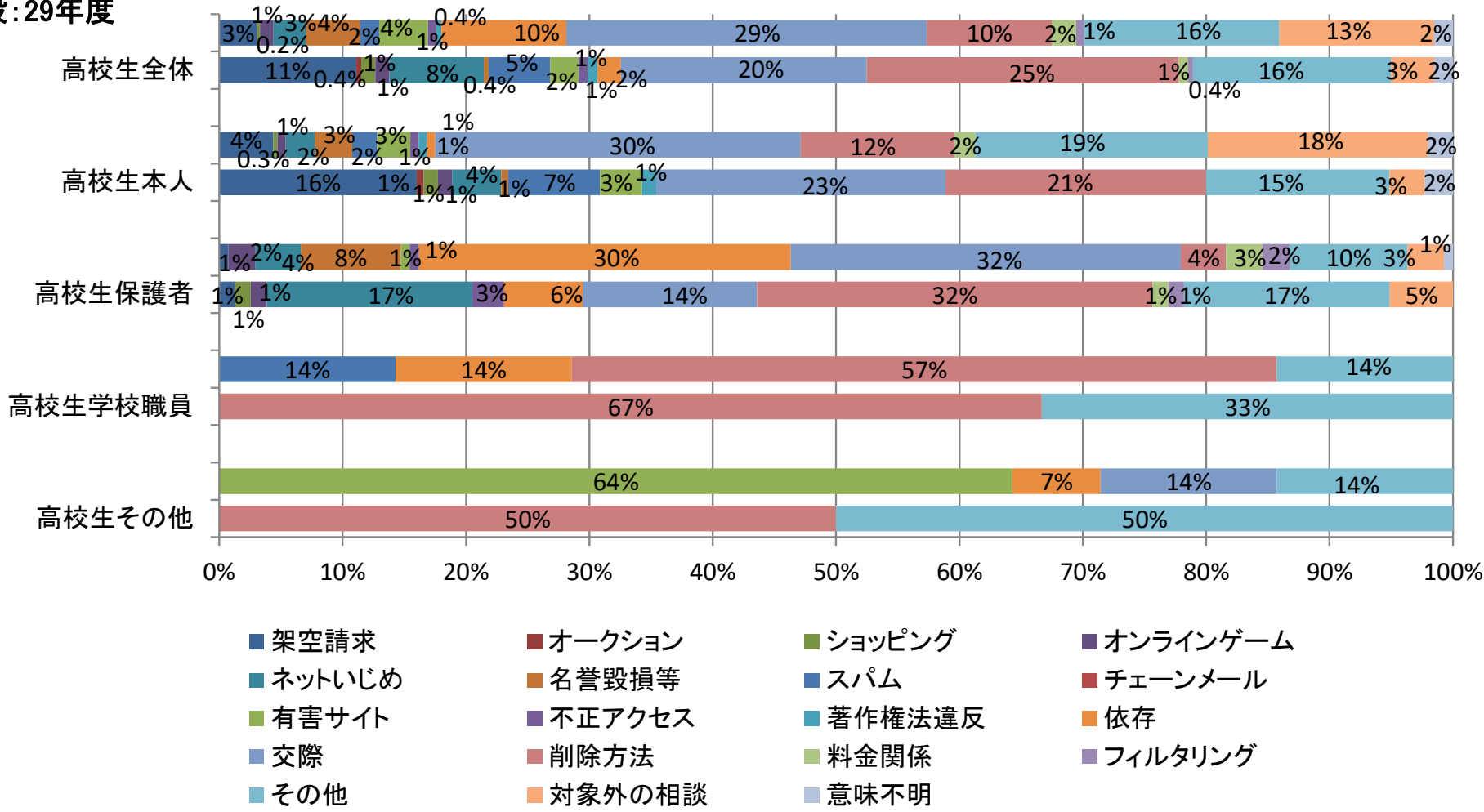
5. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別(29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:30年度
下段:29年度



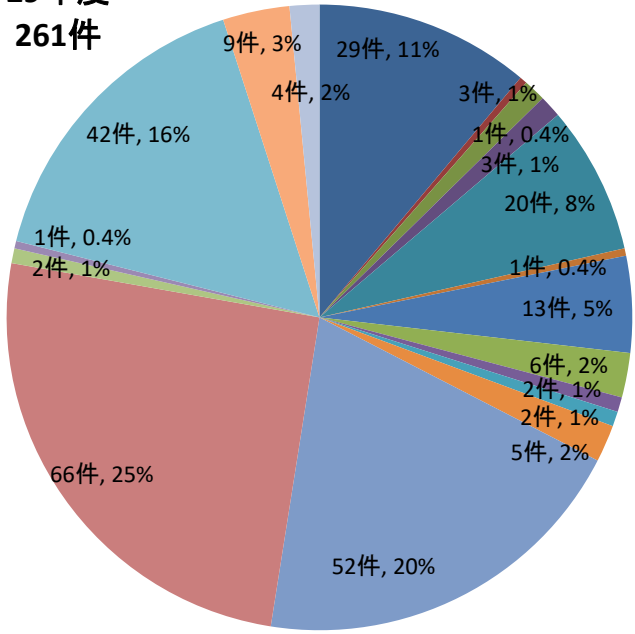
5. 相談内容

(8) 高校生(29年度との比較)



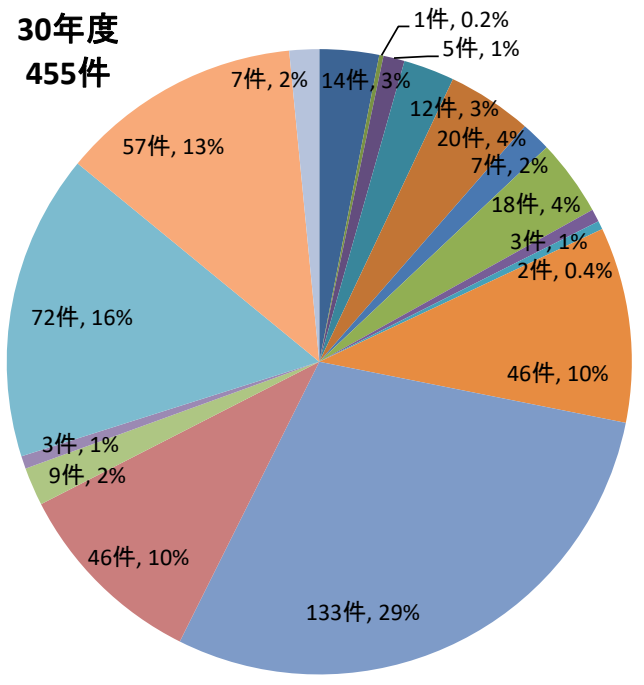
- 30年度の高校生にかかる相談(455件)は、29年度(261件)と比べ8割近く増加した。特に交際(52件、20%→133件、29%)、依存(5件、2%→46件、10%)が大幅に増加した。
- 主に減少したのは削除方法(66件、25%→46件、10%)、ネットいじめ(20件、8%→12件、3%)である。架空請求(29件、11%→14件、3%)も年々減少し、30年度は過去最低となった。
- 30年度は5月と8月の各2週間、LINE相談を実施し、学校生活や友達関係の相談が多数寄せられ、対象外の相談(9件、3%→57件、13%)が大幅に増加した。

29年度
261件



- 架空請求
- オークション
- ショッピング
- オンラインゲーム
- ネットいじめ
- 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

30年度
455件



5. 相談内容

(9) 考察／青少年の学校別



■全体

- ・30年度は電話・ネット相談に加え、期間限定でLINE相談を実施し、青少年にかかる相談(1,407件)は小学生(137件)、中学生(741件)、高校生(455件)ともに増加した。
- ・これまで学年・男女問わず大多数を占めていた架空請求は年々減少し、30年度は過去最低となった。
- ・前年度と比べ、特に依存の相談が大幅に増加した(13件、2%→128件、9%)。
- ・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43%、中学生73%、高校生85%)、従来の携帯電話の割合がもっとも少ない(10件、1%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(137件)では、依存(20件、15%)がもっとも多く、特に小学生保護者からの相談全体において、依存が占める割合が大幅に増加した(3%→26%)。
- ・架空請求(11件、8%)の件数は前年度と同数だが、全体に占める割合は減少傾向にあり、特に青少年本人からの相談全体に占める割合は大幅に減少した(45%→16%)。
- ・前年度増加に傾向あった削除方法(13件、9%)と交際(9件、7%)は、件数は変わらず割合は減少した。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(741件)は、前年度(362件)よりも2倍以上増加し、学校別でもっとも多い。
- ・相談内容は、交際(147件、20%)がもっとも多く、「対象外」、「その他」を除き次に多いのは削除方法(81件、11%)、依存(62件、8%)である。
- ・LINE相談では学校や友達の悩みも多く寄せられ、対象外の相談(112件、15%)は学校別でもっとも多い。

■高校生

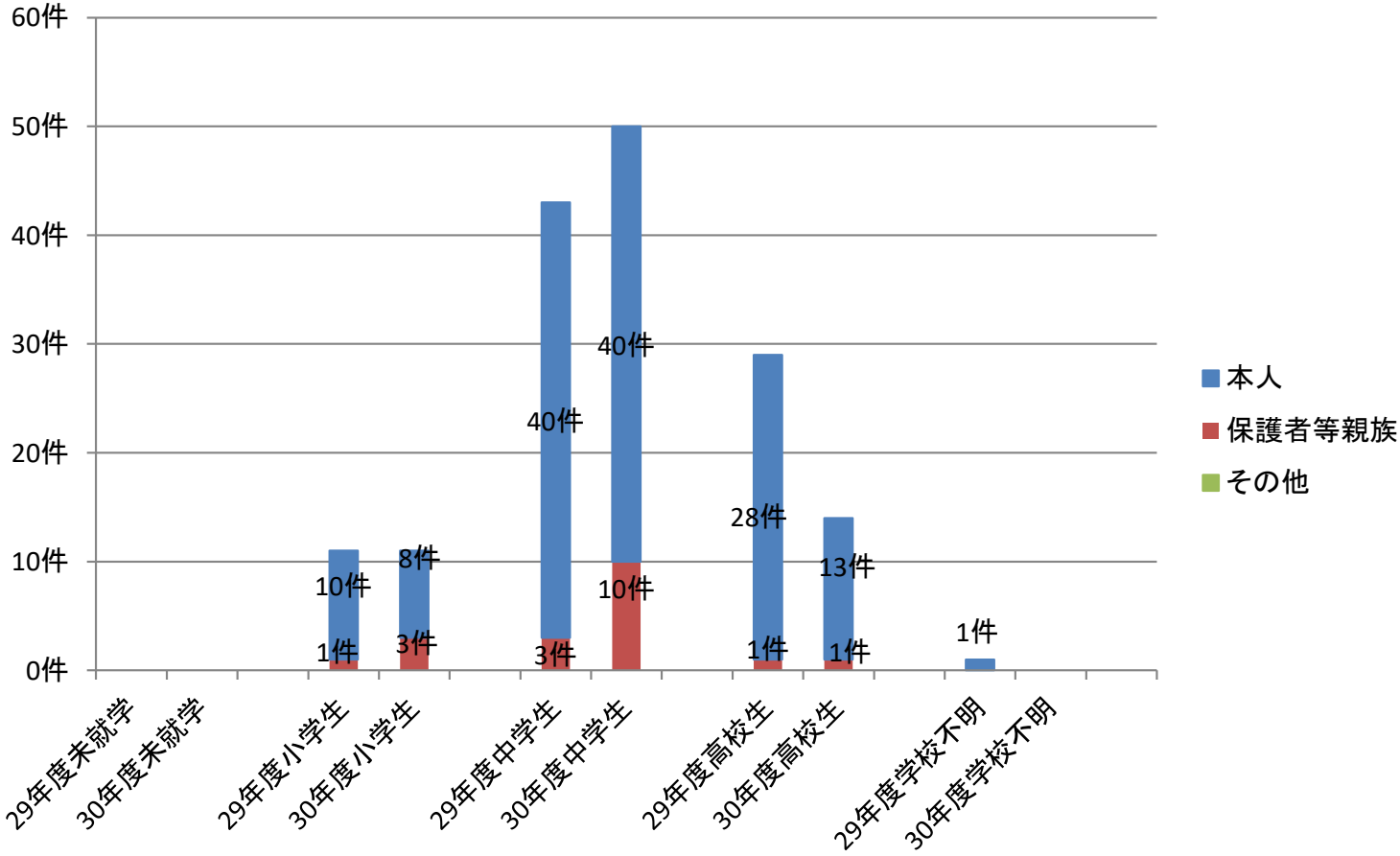
- ・高校生にかかる相談(455件)においても交際(133件、29%)が増加傾向にある。「対象外」、「その他」を除き次に多いのは削除方法(46件、10%)と依存(46件、10%)である。
- ・使用機器は、スマートフォンの割合(85%)が過去最多となった。

6. 架空請求



(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(29年度との比較)

- 30年度(75件)と29年度(84件)と比較すると、小学生は横ばい、中学生は増加、高校生は減少し、青少年全体としては減少傾向にある。
- 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60%、中学生は75%、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。

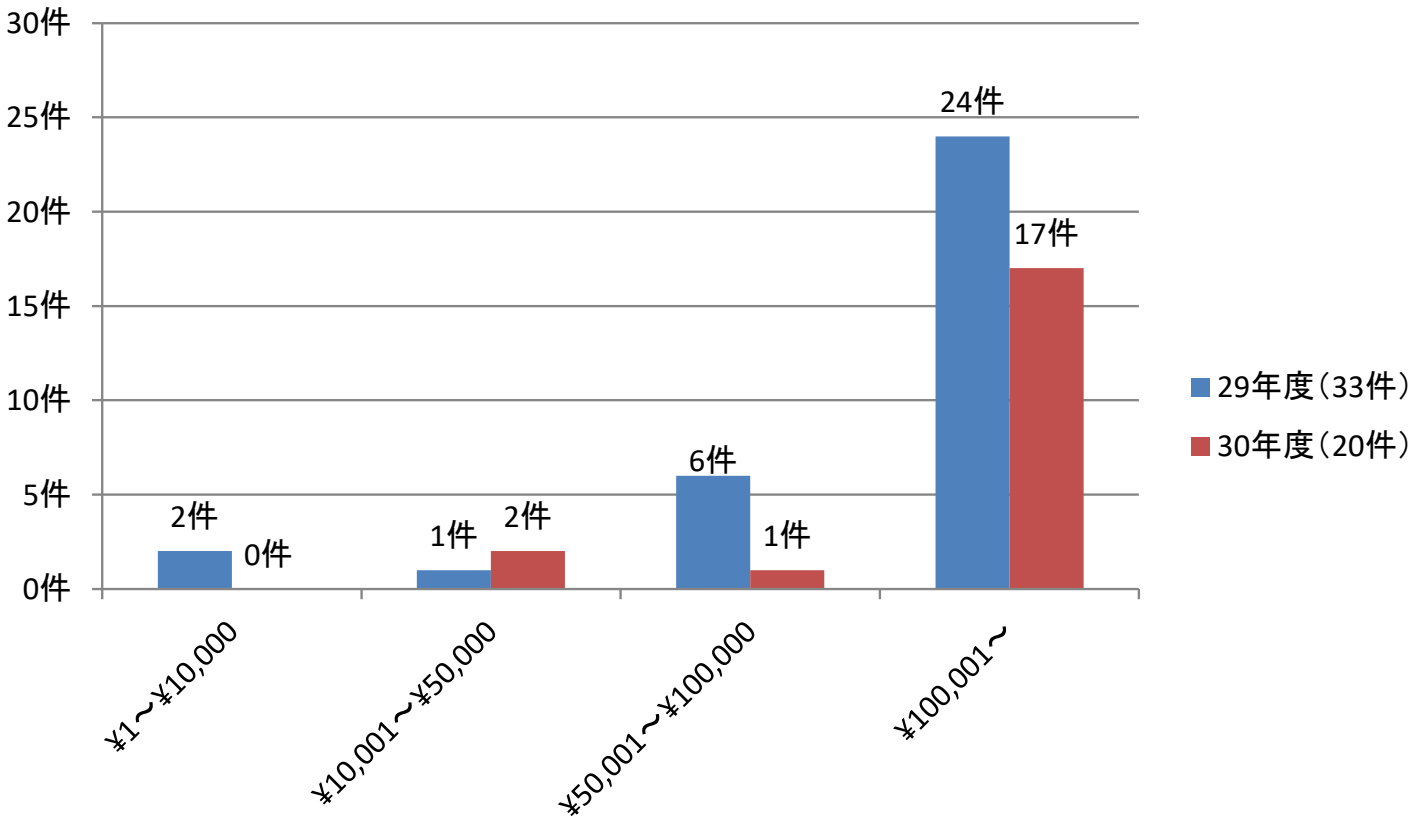


6. 架空請求

(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(29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、30年度(20件)は、29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、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29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



- 30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(20件)の詳細な金額は、300,000円がもっとも多く(4件)、その他も高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は29,800円、最高額は350万円だった。
- 「○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た。

順位	金額	件数
1位	¥300,000	4件
2位	¥190,000	3件
3位	¥360,000	2件
3位	¥200,000	2件
3位	¥180,000	2件
4位	¥3,500,000	1件
4位	¥400,000	1件
4位	¥240,000	1件
4位	¥198,000	1件
4位	¥100,000	1件
4位	¥43,000	1件
4位	¥29,800	1件

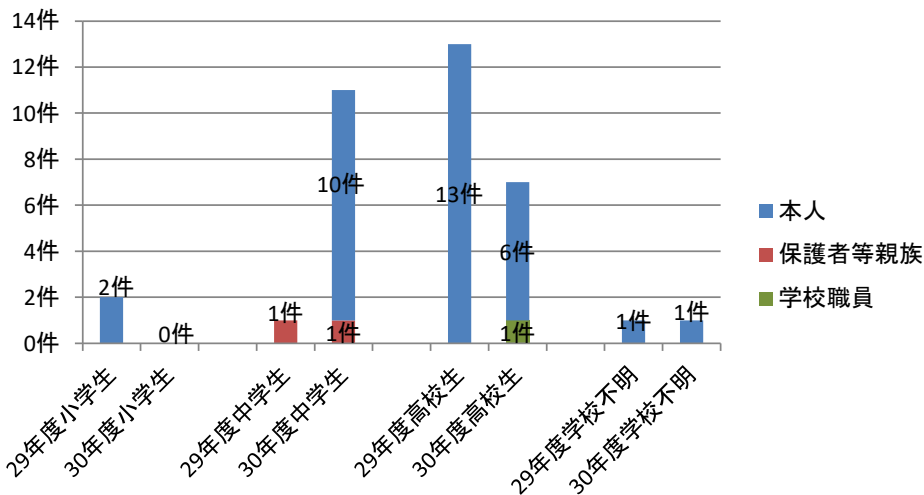
7. 迷惑メール

(1) 青少年にかかる相談・学校別(29年度との比較)

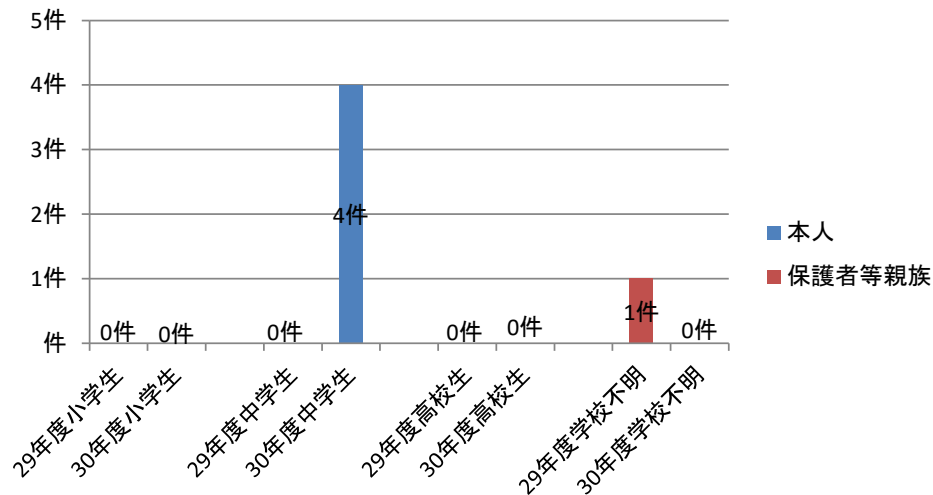


- スпамメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルと分類した。
- スпамメールは29年度の17件に対し、30年度は19件と増加した。
- チェーンメールも29年度の1件に対し、30年度は4件と増加した。
- スпамメールの相談は中学生が(1件→11件)増加し、小学生の相談は(2件→0件)に減少。高校生も(13件→7件)に減少した。
- チェーンメールは、中学生の4件のみであった。
- 迷惑メールは、メッセージアプリやSNSなど、新しいコミュニケーションツールを通じて転送されてくるなど多様化している。

スパムメール



チェーンメール

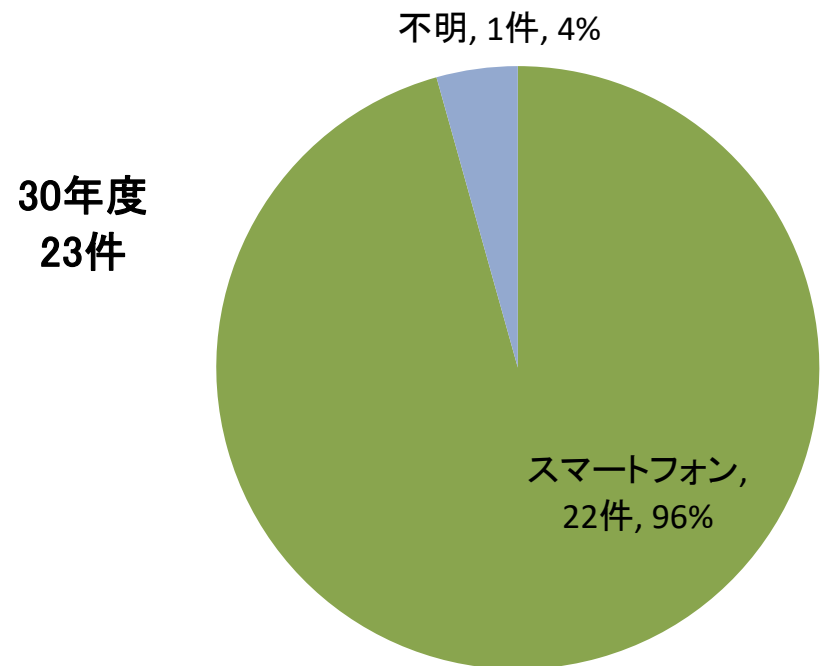
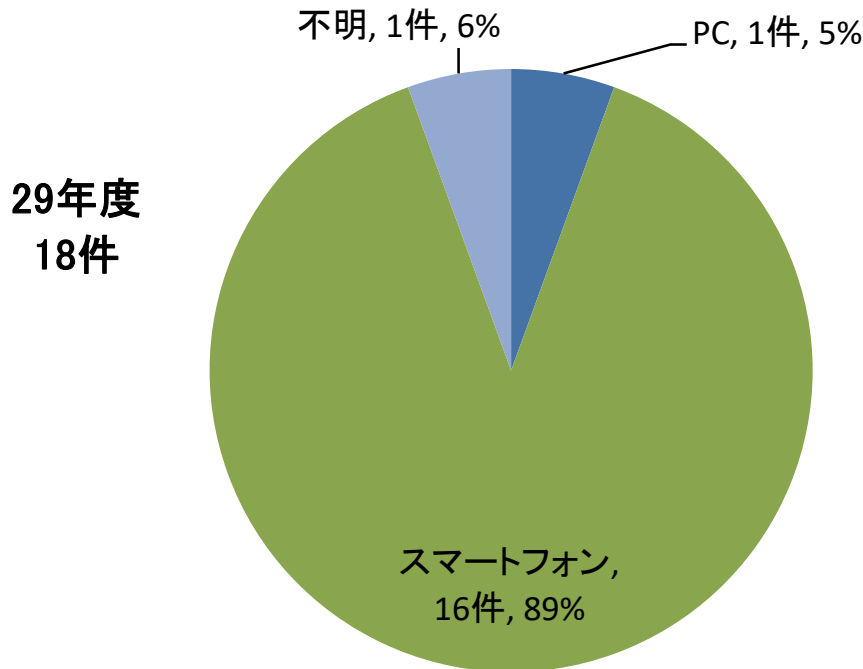


7. 迷惑メール

(2) 青少年にかかる相談・端末別(29年度との比較)



- 29年度(18件)と比較すると、30年度(23件)は相談件数が増加している。
- トラブルにあった機器は29年度同様に、スマートフォンが多数を占め96%となっている。
- 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、誰しものが受信してしまう可能性はある。また、コミュニケーションツールの多様化により、メッセージアプリやSNSを通じて送られてくる例もある。

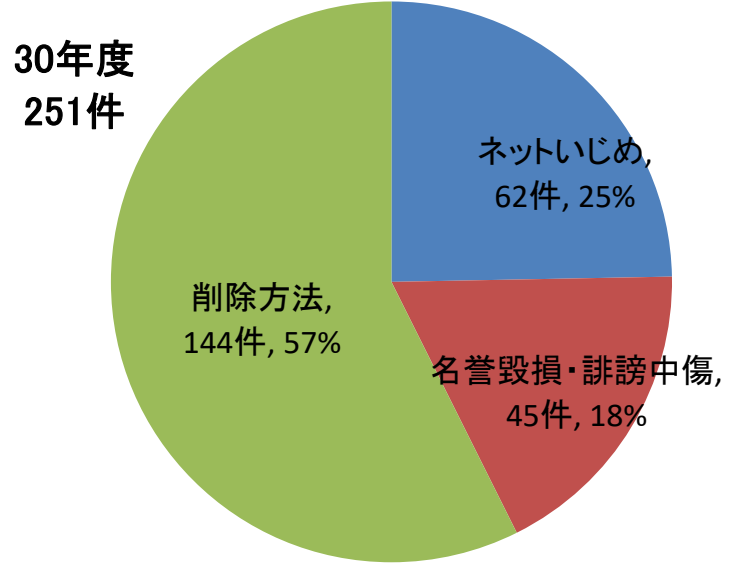
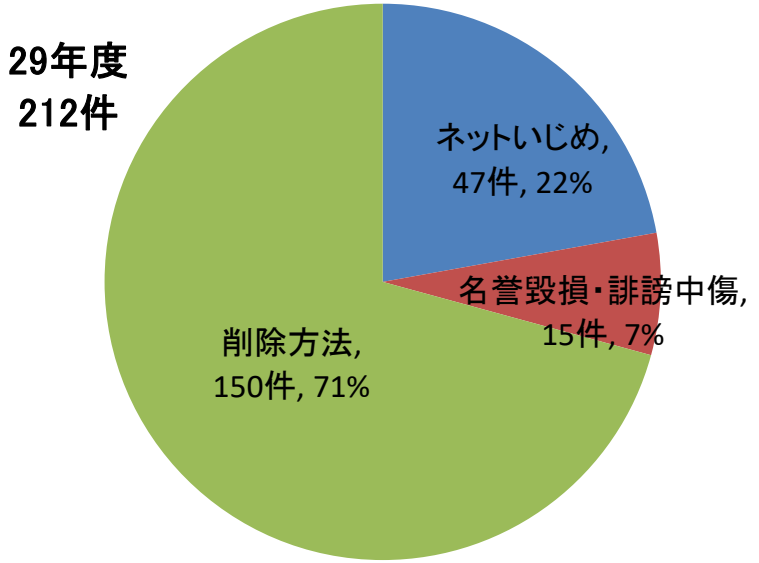


8. ネット上の書き込みトラブル

(1) 青少年にかかる相談・内容別(29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。
- 29年度と比較すると、削除方法(150件、71%→144件、57%)は件数、割合ともに減少した。
- ネットいじめ(47件、22%→62件、25%)、名誉毀損・誹謗中傷(15件、7%→45件、18%)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。

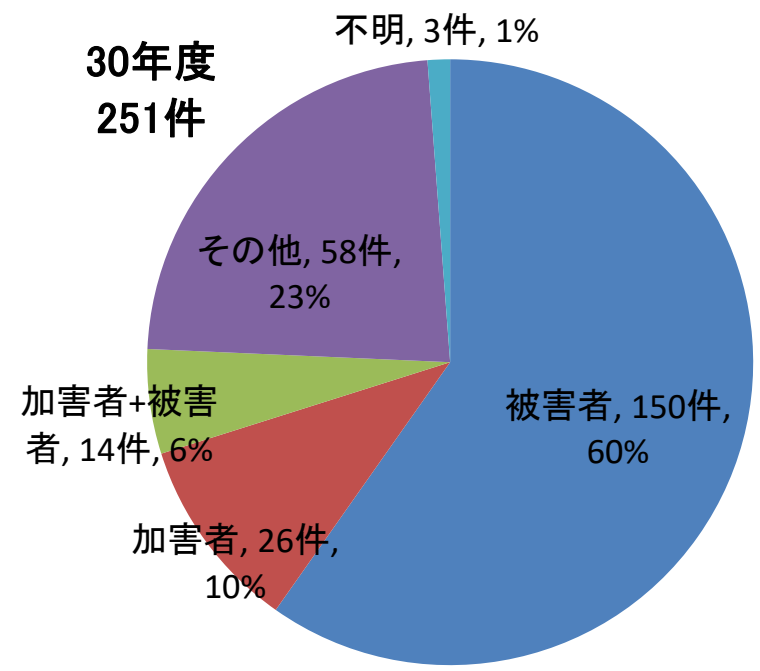
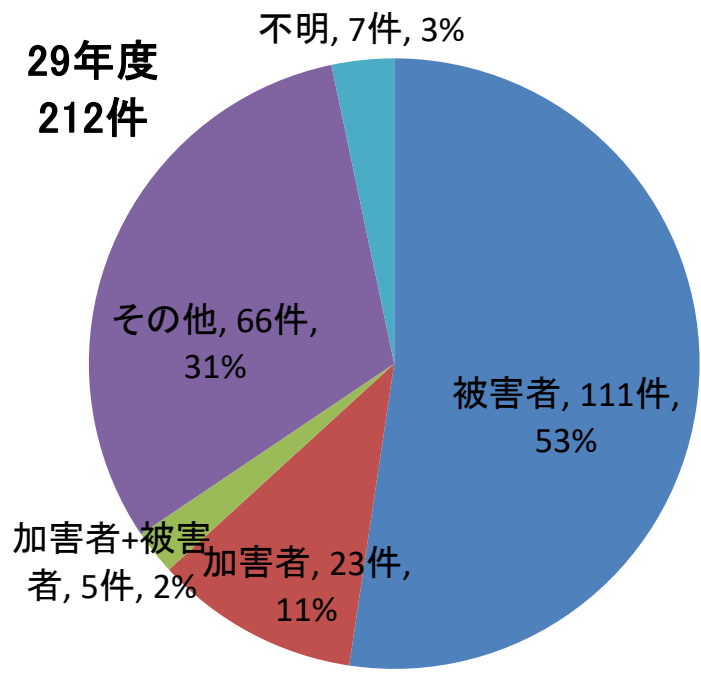


8. ネット上の書き込みトラブル



(2) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(29年度との比較)

- 29年度(212件)と30年度(251件)の被害・加害の割合を比較すると、被害者からの相談(111件、53%→150件、60%)と、加害者+被害者(5件、2%→14件、6%)が件数、割合ともに増加し、その他(66件、31%→58件、28%)が減少した。
- 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。

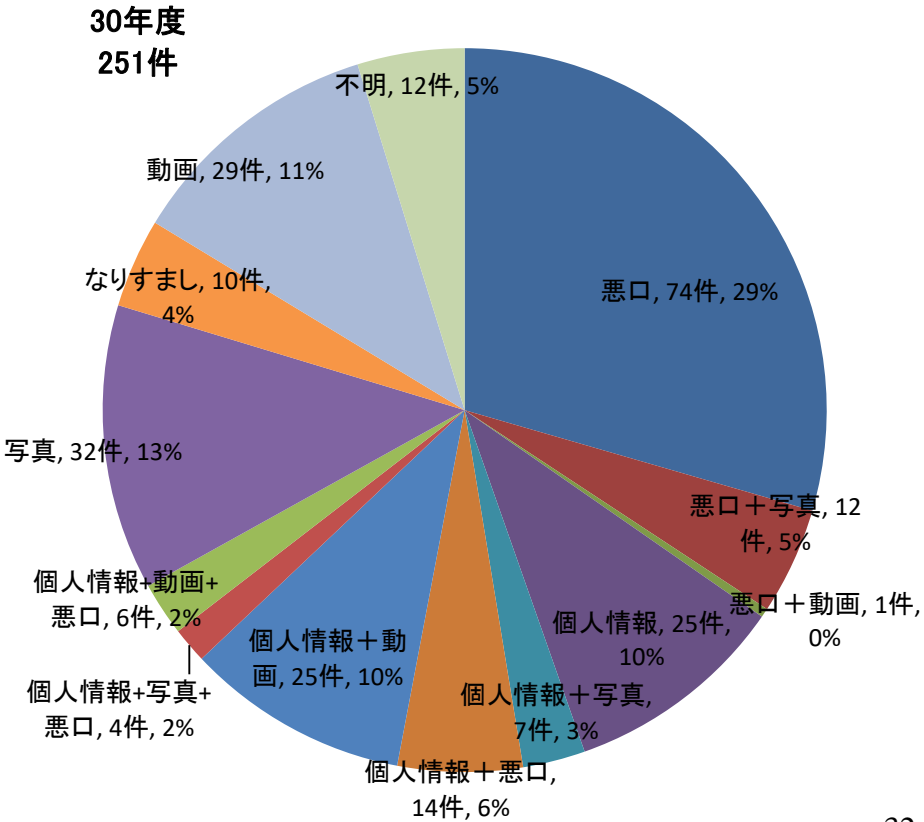
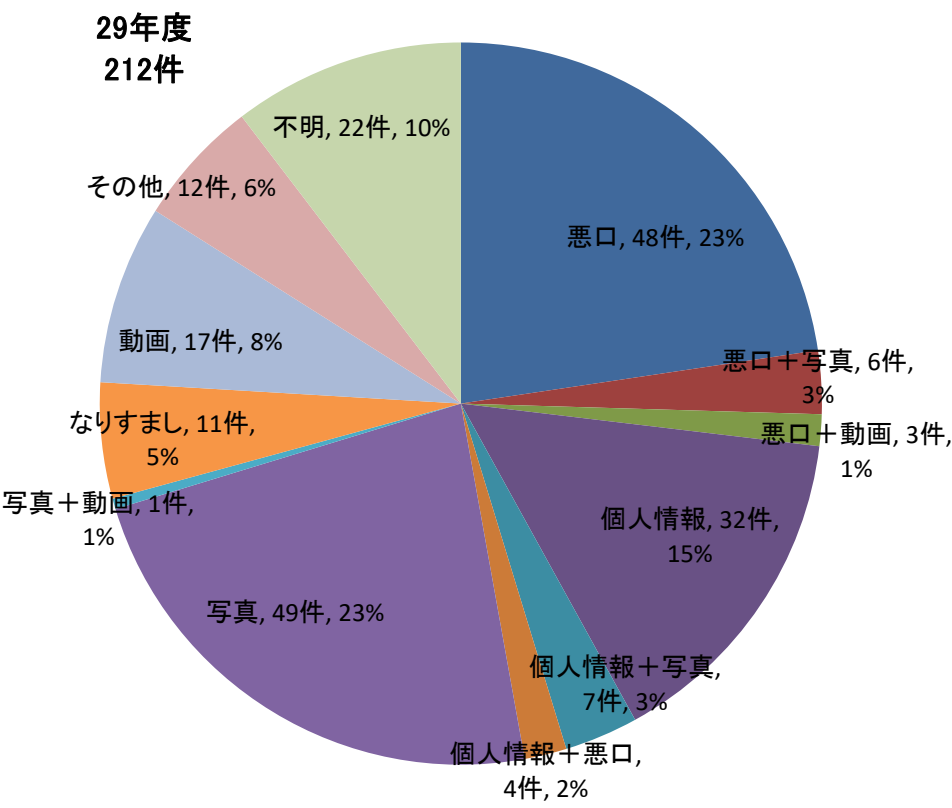


8. ネット上の書き込みトラブル

(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(29年度との比較)



- 30年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(251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(74件、29%)であった。
- 29年度(212件)との比較では、全体的に増加、減少の変動があり、動画や写真が絡んだトラブルは83件→116件と大幅に増加している。



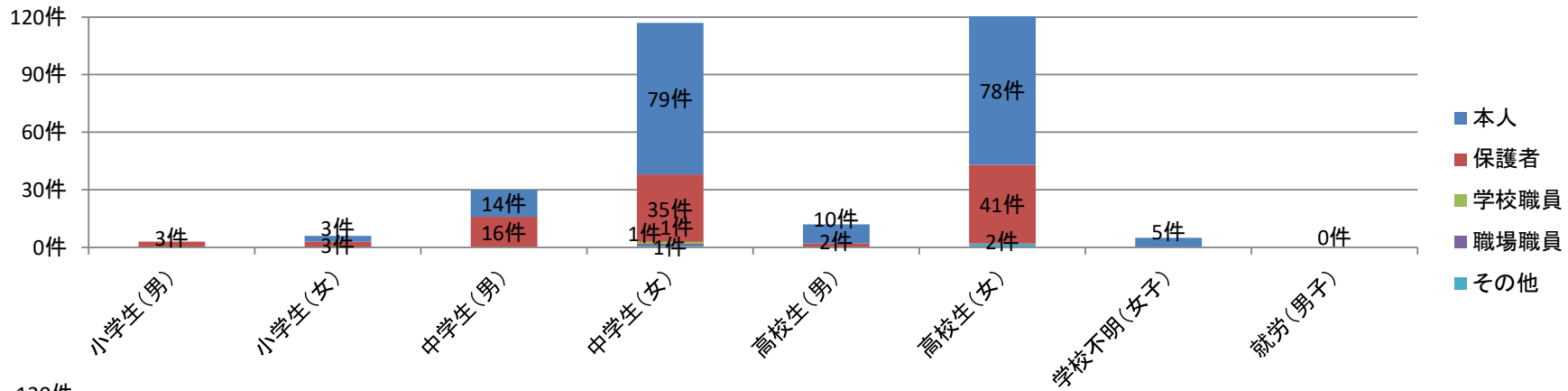
9. 交際

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(29年度との比較)

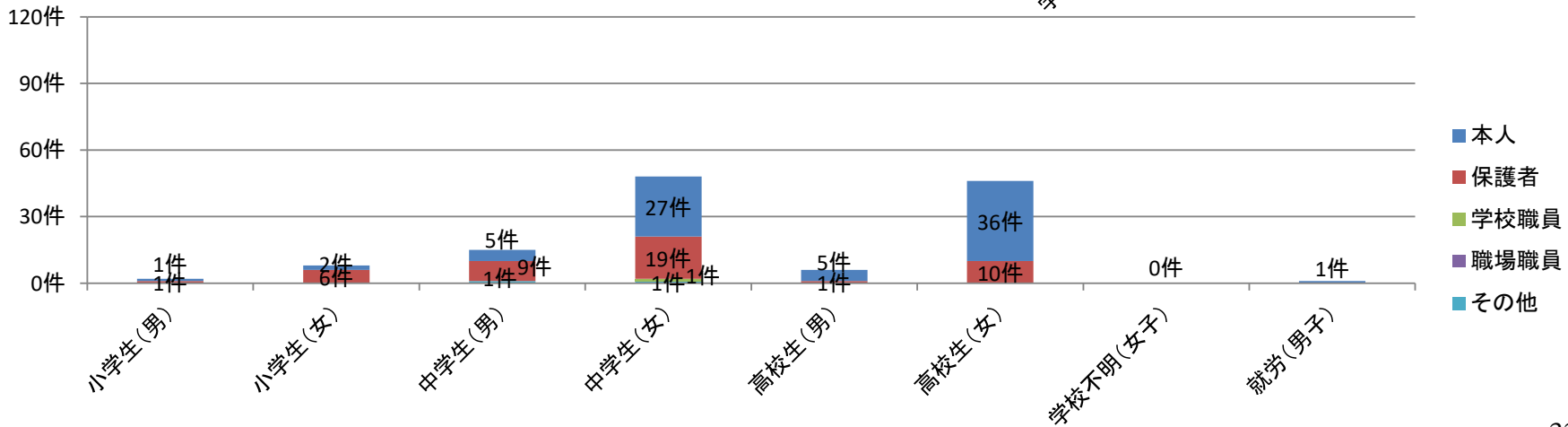


- 30年度の青少年にかかる交際トラブル(294件)は、29年度(126件)より大幅に増加した。
- 当事者は高校生女子(121件)がもっとも多く、次いで中学生女子(117件)であった。
- 男女別では、29年度と同様に女子のトラブル(249件)の方が男子(45件)より圧倒的に多い。

30年度
294件



29年度
126件

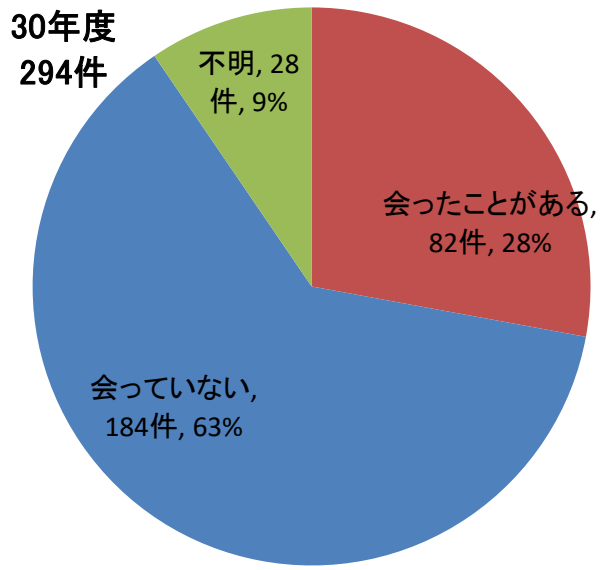
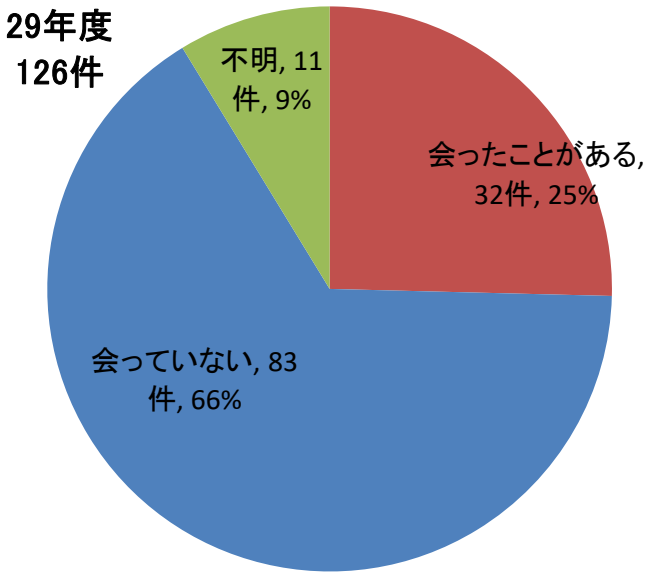


9. 交際

(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(29年度との比較)



- 青少年にかかる交際トラブルの相談(294件)のうち、実際に会ったことがあるのは(82件、28%)であった。
- 29年度との比較では、会ったことがあるのは(32件、25%→82件、28%)と件数、割合ともに増加しているが、全体割合の変化は少ない。
- 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教ええないなど、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。

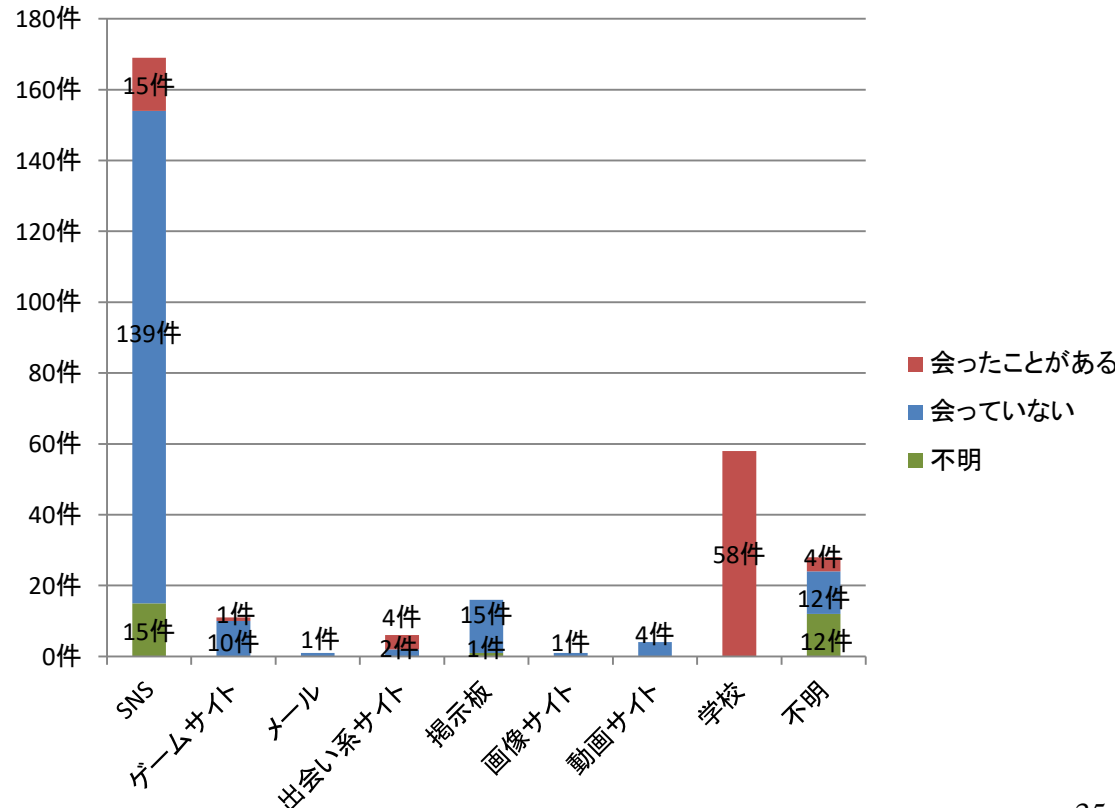
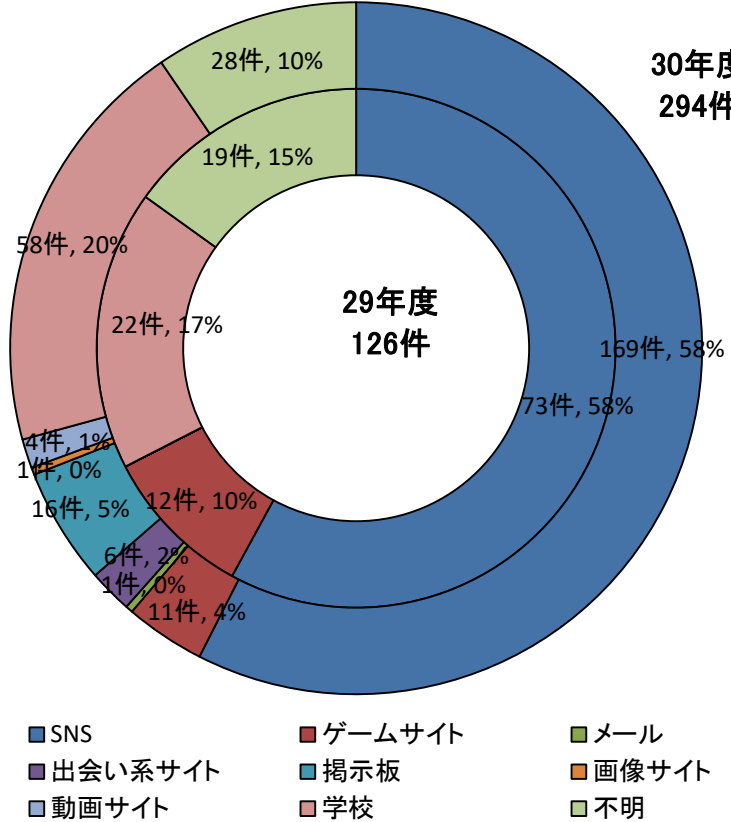


9. 交際

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(29年度との比較)



- 青少年の交際トラブルの相談(294件)において、知り合ったきっかけは、29年度同様に SNS(169件、58%)がもっとも多く約60%を占めていた。
- 29年度との比較では、30年度は知り合ったサイト、アプリが多岐に渡っている。

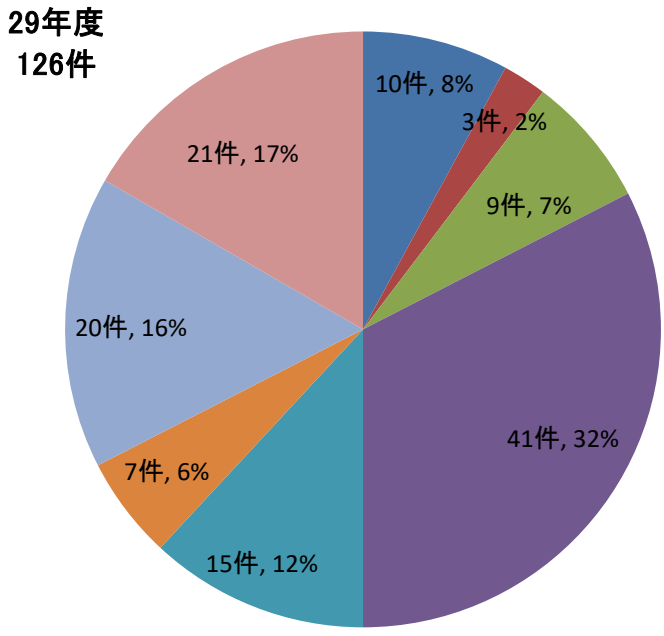


9. 交際

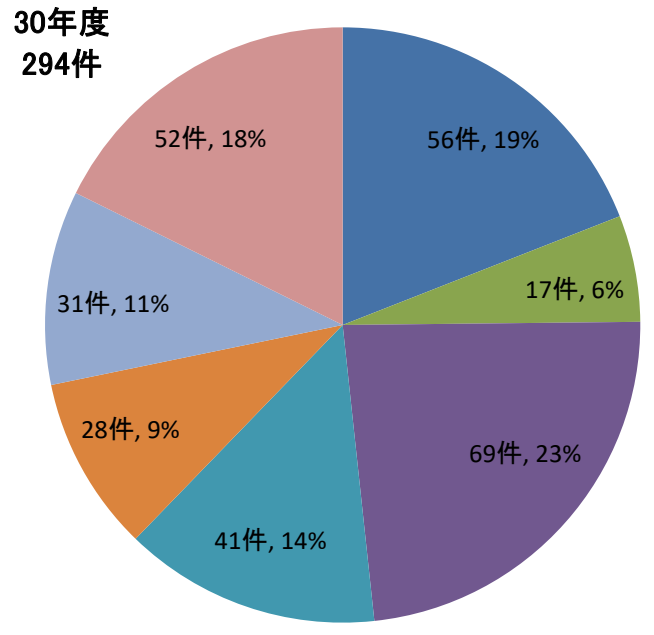
(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(29年度との比較)



- 30年度の青少年の交際トラブル(294件)の内容別は、29年度同様に画像送信に対する不安(69件、23%)がもっとも多く、次に異性交際に対する不安、不信(56件、19%)となった。
- 29年度(126件)と比較すると、異性交際に対する不安、不信(10件、8%→56件、19%)の割合が増加、画像送信に対する不安(41件、32%→69件、23%)割合が減少しているのが目立つ。



- 異性交際に対する不安、不信
- 異性との交際(青少年)
- 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

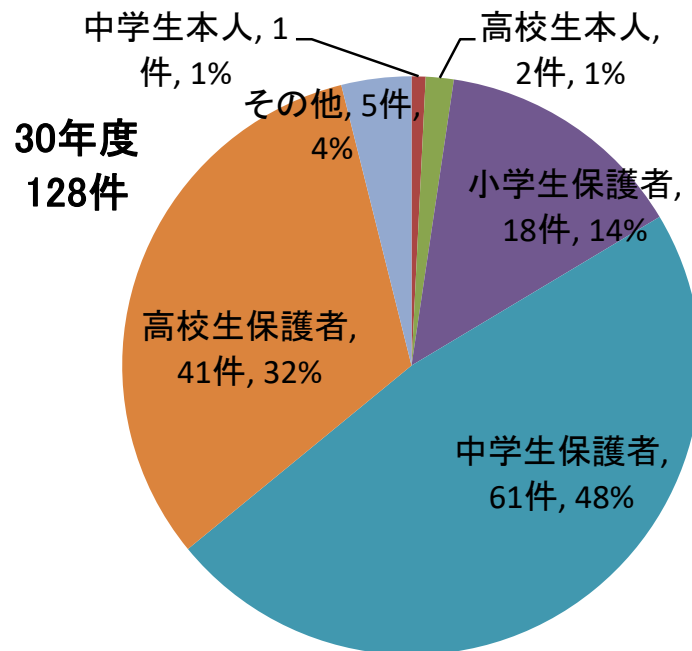
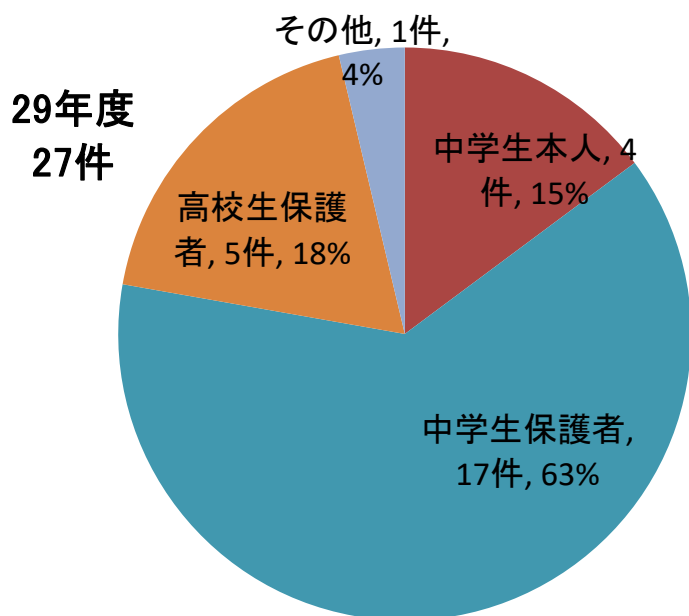


10. 依存

(1) 青少年にかかる相談・相談者別(29年度との比較)



- 30年度の青少年にかかる依存の相談(128件)は、29年度(27件)と比較すると大幅に増加した。
- 30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3件、保護者が120件、その他5件と保護者からの相談が圧倒的に多く、本人以外からの相談が多いのが依存の特徴であり、生活習慣の乱れ、学力の低下、不登校や暴力など、家族から精神的な苦しみを訴える相談が多い。
- 29年度同様中学生保護者(61件、48%)からの相談がもっとも多い。
- 30年6月に「ゲーム障害」が世界保健機構(WHO)によって認定され、国際疾病分類の最新版に加えられたことをうけ、メディアでも多く取り上げられたことにより、相談が大幅に増加したものと考えられる。



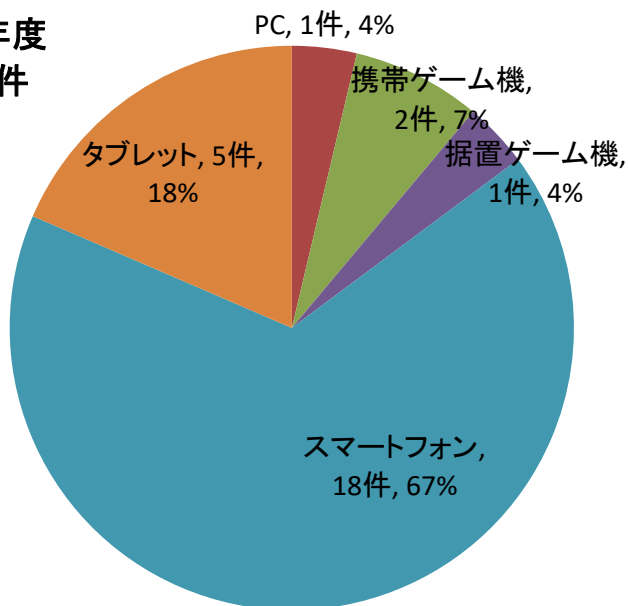
10. 依存

(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(29年度との比較)

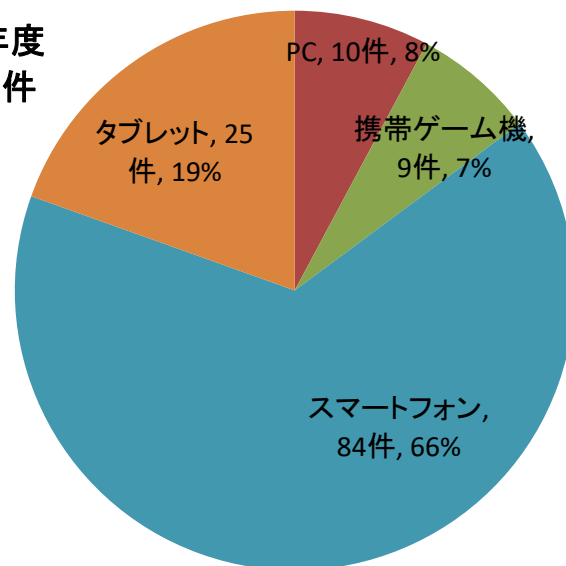


- 依存にかかる端末は、スマートフォン(84件、66%)がもっとも多い。
- 29年度と比較すると、PC(1件、4%→10件、8%)とタブレット(5件、18%→25件、19%)が件数、割合ともに増加し、携帯ゲーム機(2件、7%→9件、7%)、スマートフォン(18件、67%→84件、66%)の割合は横ばいであった。
- それぞれの端末に備わっている機能は進化し、通信環境も多様化しているため、インターネットに接続できる機器であるならば、利用する青少年の年齢や経験値、生活習慣に合うように機能を制限するなど工夫が必要であり、自室で安易に利用させないようにすることも依存を防ぐ大事なポイントである。

29年度
27件



30年度
128件



11. フィルタリング

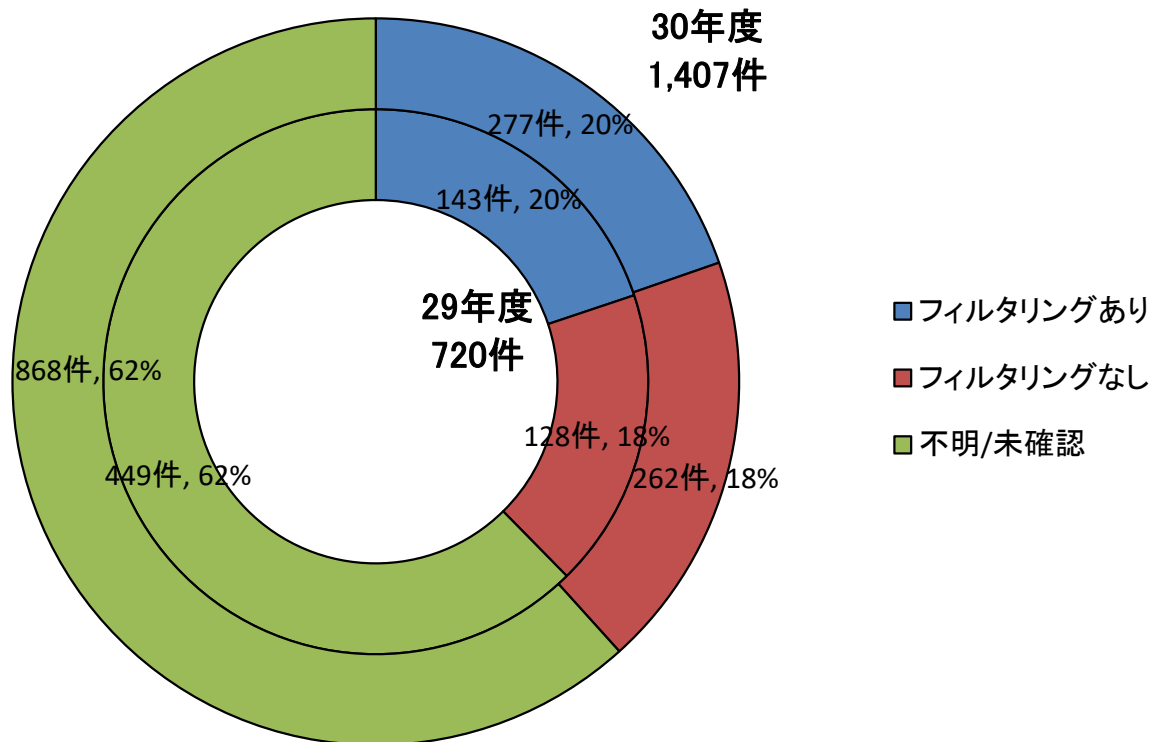
(1) 青少年にかかる相談・利用状況(29年度との比較)

こどもの ネット・ケータイのトラブル相談!

こたエール



- 30年度の青少年全体にかかる相談(1,407件)のフィルタリング加入の有無について、29年度(720件)との比較では、フィルタリングありの回答の件数は増加し、割合は変化なしであった。(143件、20%→277件、20%)
- フィルタリングなしも件数は増加し、割合は変化なしであった。(128件、18%→262件、18%)
- 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29年度同様に多く半数以上を占めていた。(449件、62%→868件、62%)



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

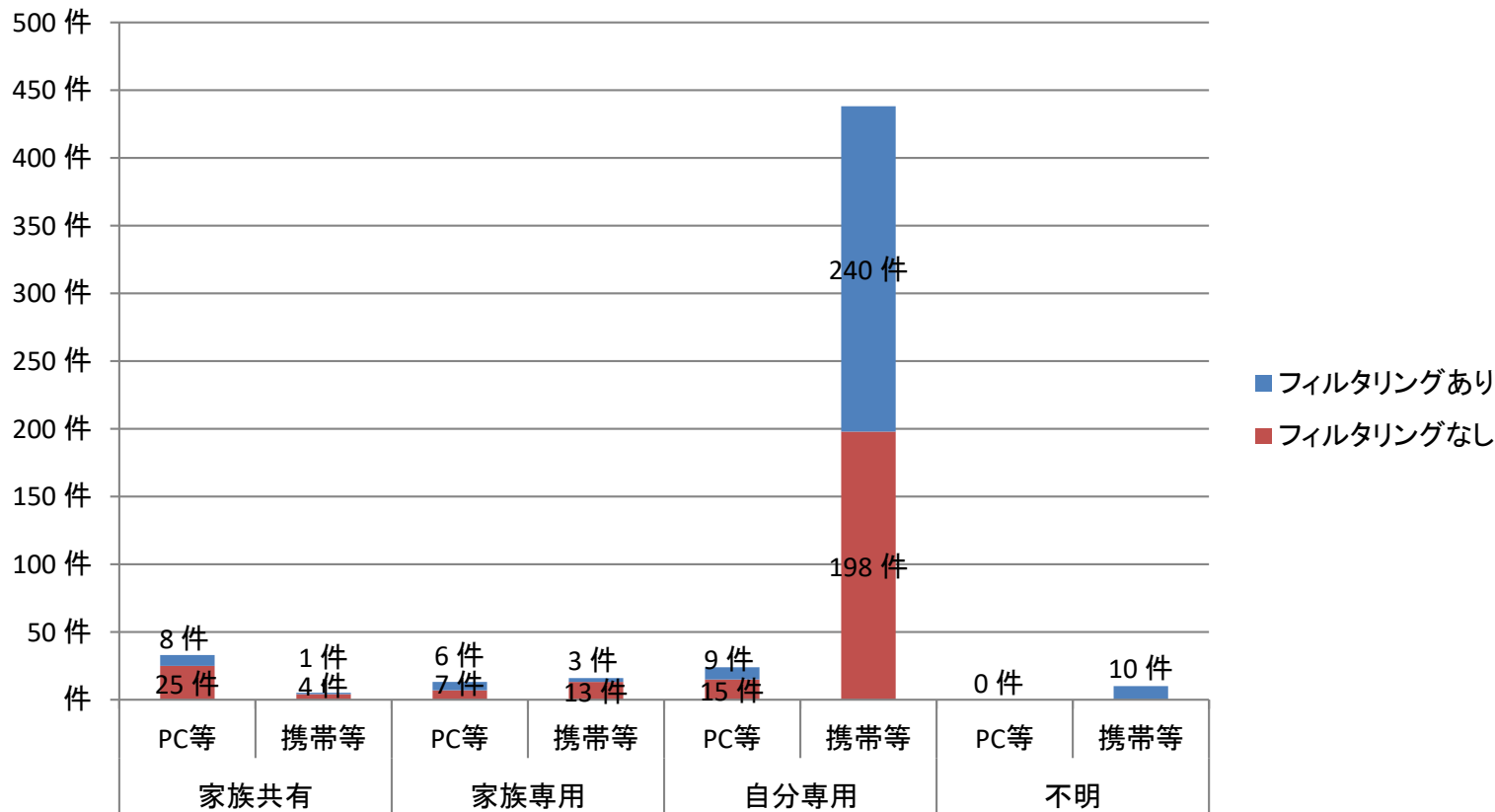


■ 青少年にかかる相談(1,407件)で、フィルタリングの有無について回答があった539件の利用端末について、自分専用携帯等、利用者不明携帯等がフィルタリングありの方が多く、それ以外の端末は、フィルタリングなしが多い。

■ 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。

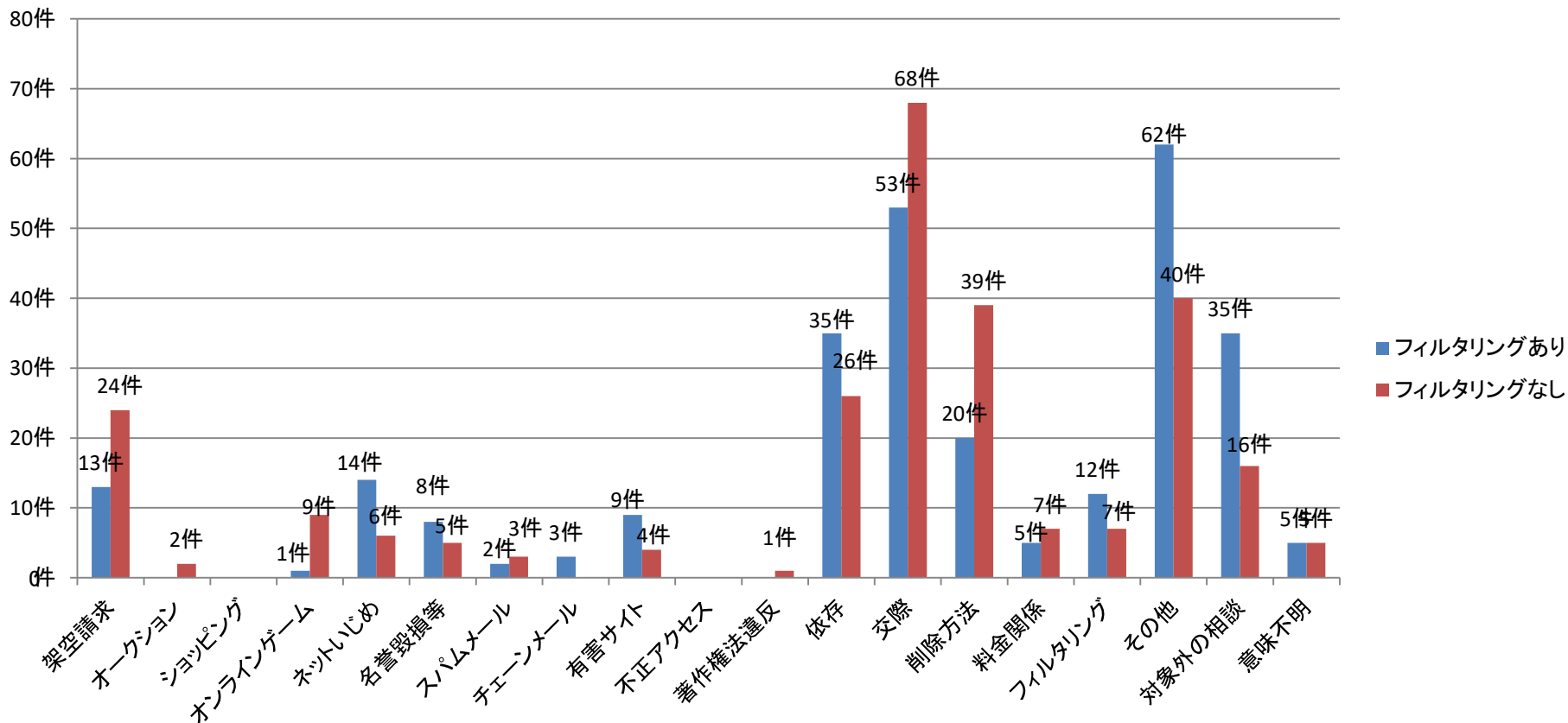


11. フィルタリング

(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539件(あり:277件、なし:262件)の相談内容は、下記のとおり。
- フィルタリングありと回答している中でも、フィルタリングを利用していけばアクセスが制限されるはずのコミュニケーションに分類される、SNSや掲示板などを利用したトラブルは多い。



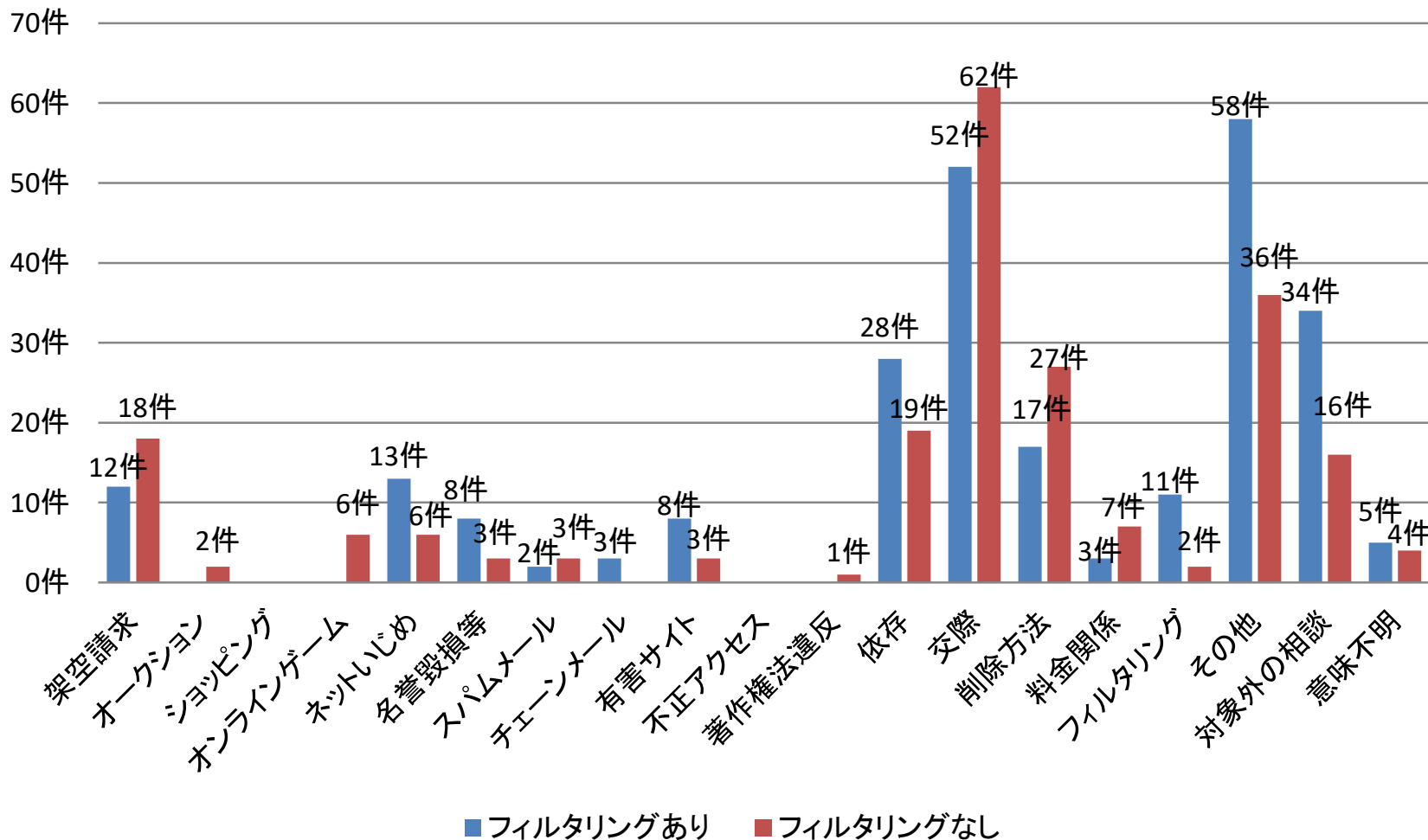
11. フィルタリング

(4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等



■携帯電話等を使用し、フィルタリングの有無について回答があった469件(あり:254件、なし:215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。



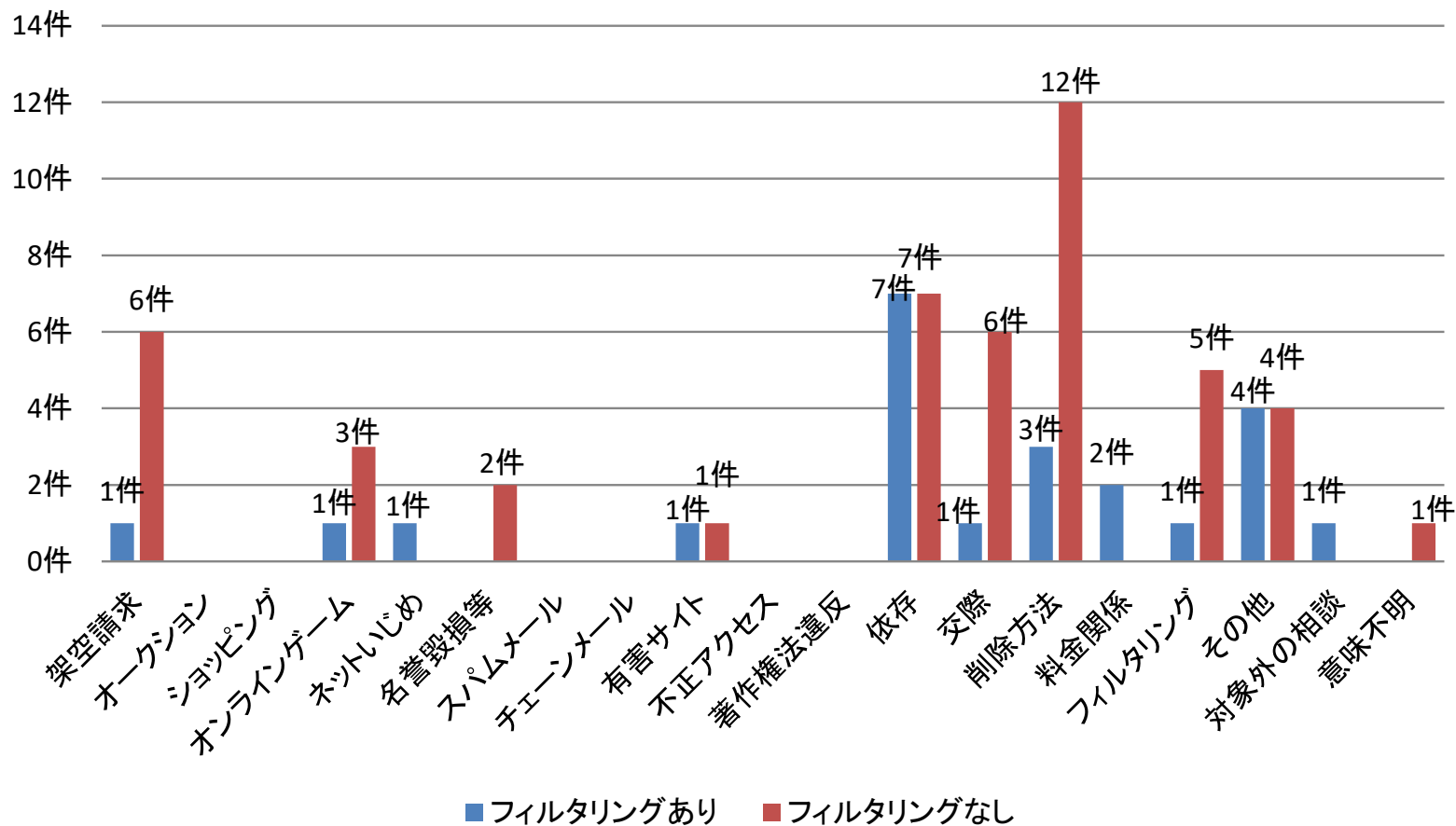
11. フィルタリング

(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70件(あり:23件、なし:47件)の相談内容は、下記のとおり。

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

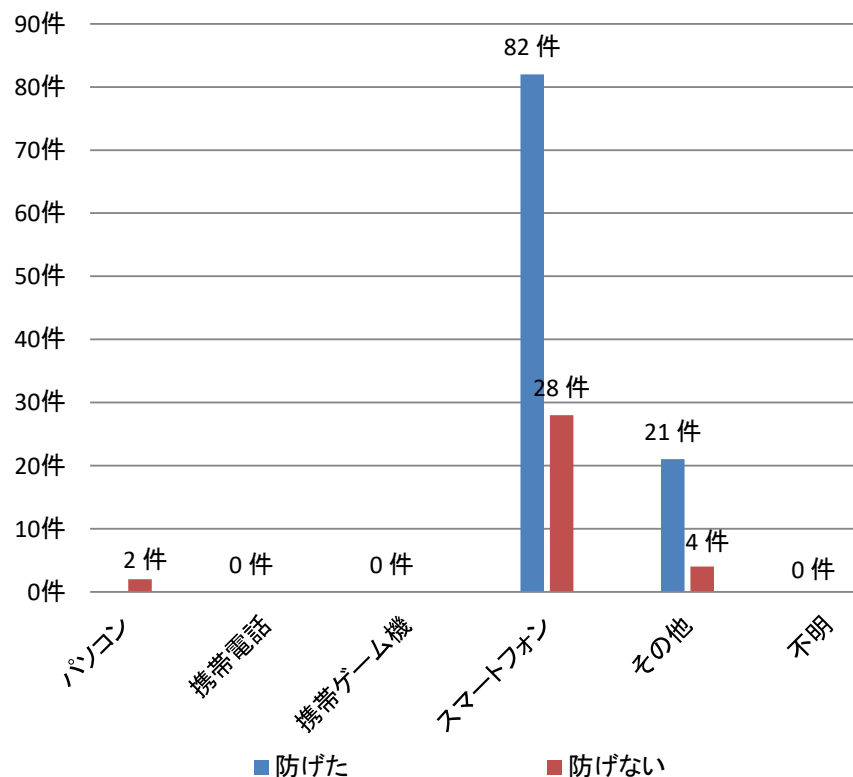
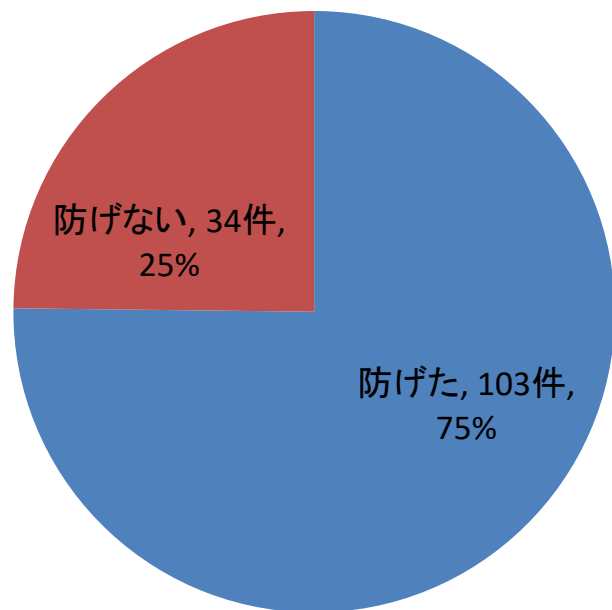


11. フィルタリング

(6) 青少年にかかる相談・防げたか



- フィルタリングを利用していない相談者について、サイトの名称やURLがわかっている相談のみ(137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。
 - 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。

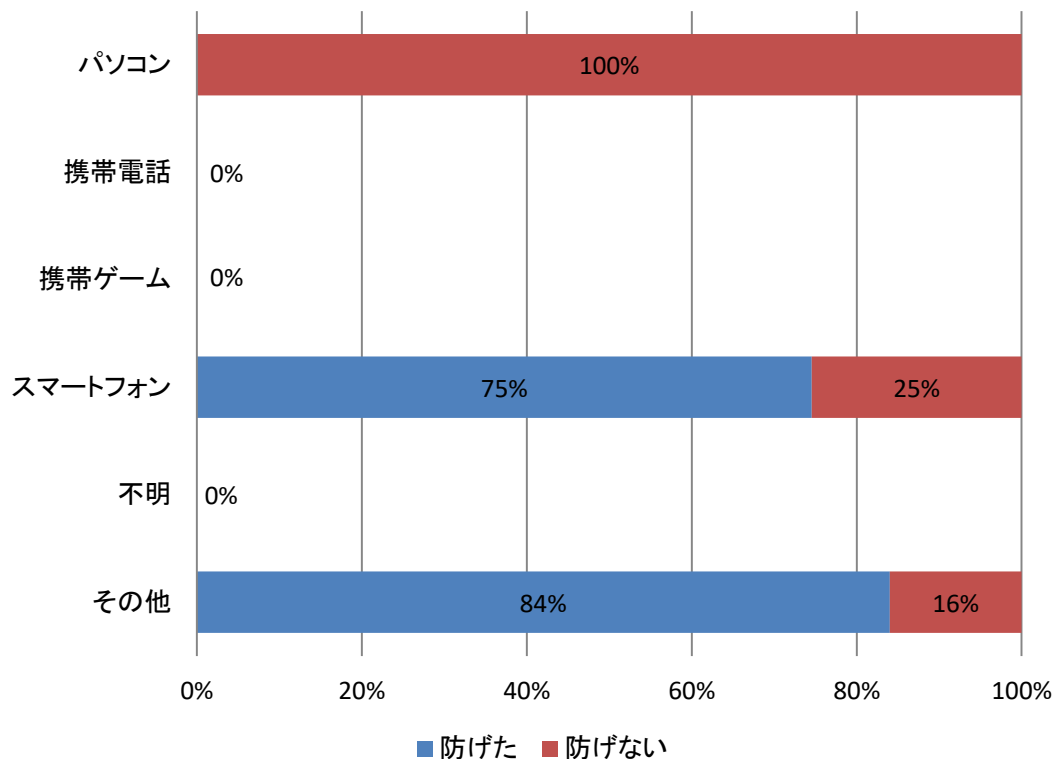
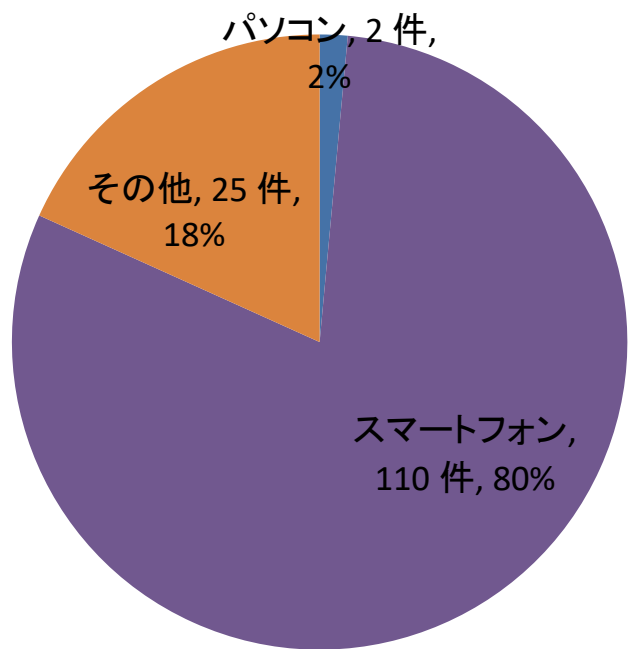


11. フィルタリング

(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(137件)の、利用端末は、スマートフォン(110件・80%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、パソコン(2件)は防げない相談であったが、スマートフォン、その他の端末では防げた割合は高い。
- フィルタリングは保護者が設定するものであるので、正しいフィルタリングの知識や機種毎の設定、利用が求められる。(アプリ、複数の通信回線のフィルタリングなど)



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!

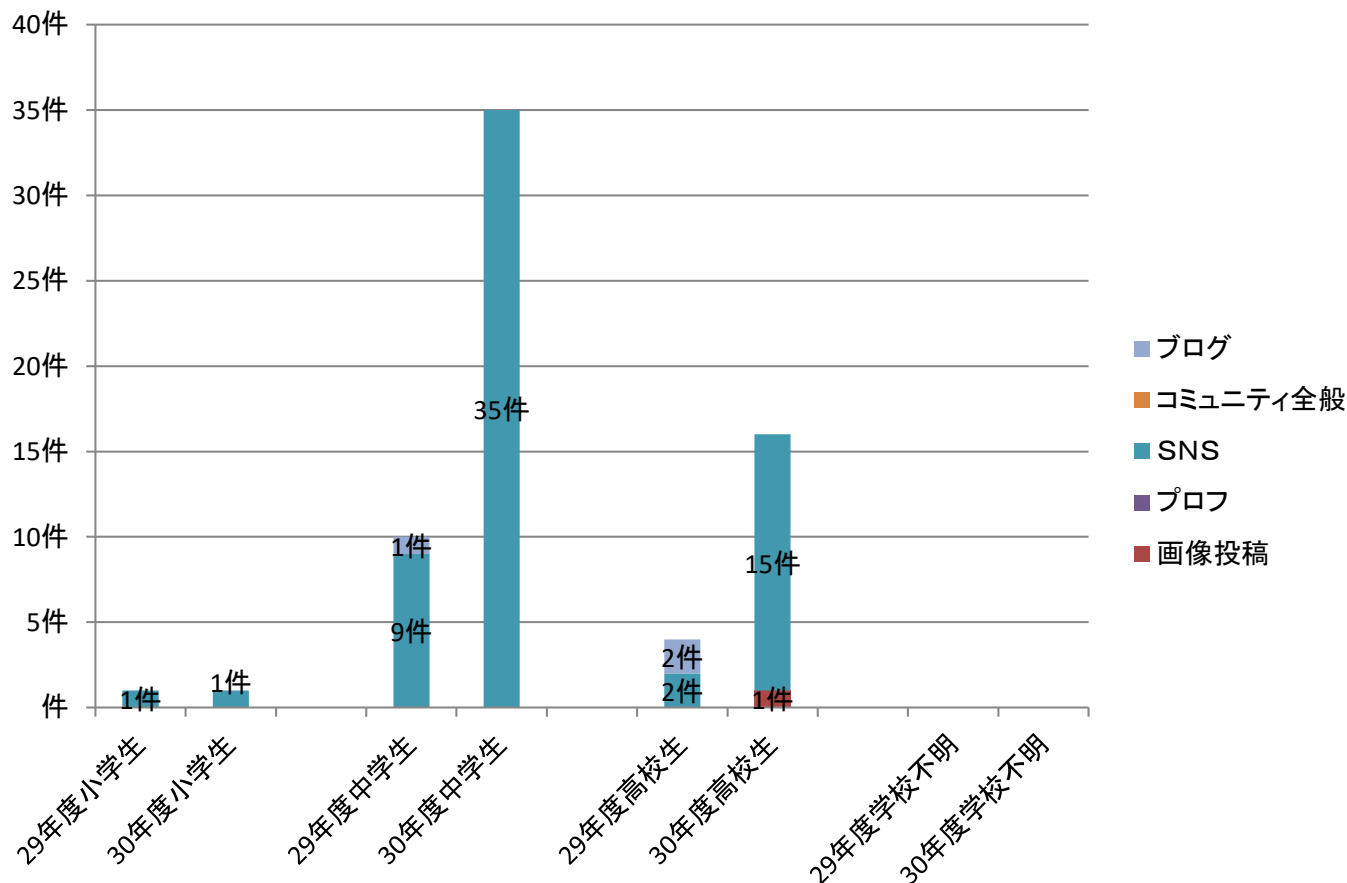


(1) 青少年にかかる相談・当事者/学校別(29年度との比較)

■30年度の青少年にかかる相談(1,407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52件であった。

■29年度(15件)と同様にSNSサイトのトラブルが多い。

※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。



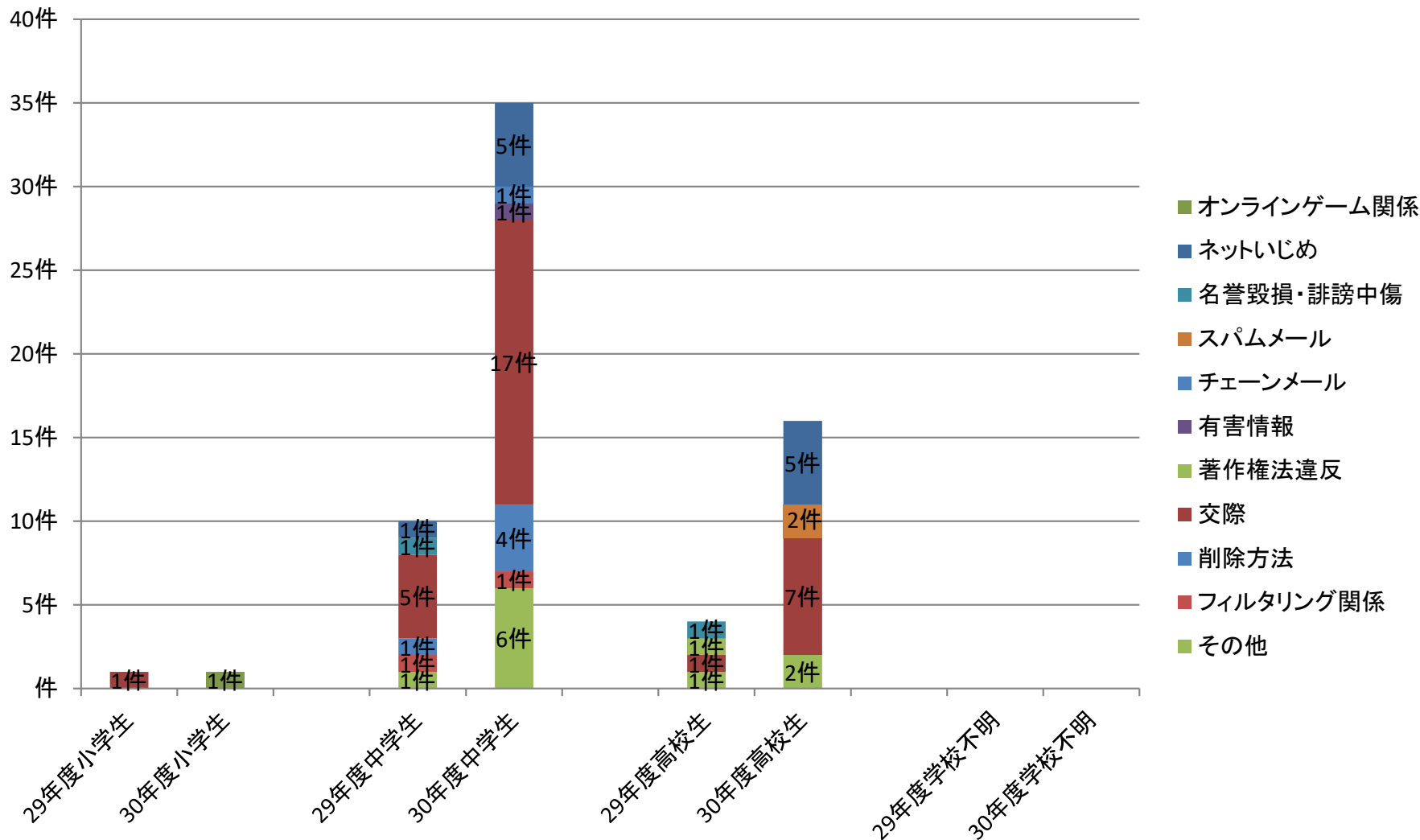
12. 第三者機関(EMA)認定サイトの相談

(2) 青少年にかかる相談・内容/学校別(29年度との比較)

ネットケータイのトラブル相談!



- 30年度(52件)の相談内容で多かったものは、29年度同様に交際(24件)が多い。
- 29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(1,407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52件と少ない。
- トラブルの当事者は小学生(1件)、中学生(35件)、高校生(16件)であった。
- 第三者機関(EMA)認定サイトの相談の内訳は、SNS(51件)と動画投稿(1件)であり、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ったが、2019年4月末にすべてのサービスのEMA認定が終了となり、それまでに各サービスの認定期間が順次終了となることが決定している。今後は、フィルタリング事業者の基準に従って利用制限されることとなり、フィルタリング含め青少年が利用しているサービスの内容等、保護者の知識や関心を高めてほしい。

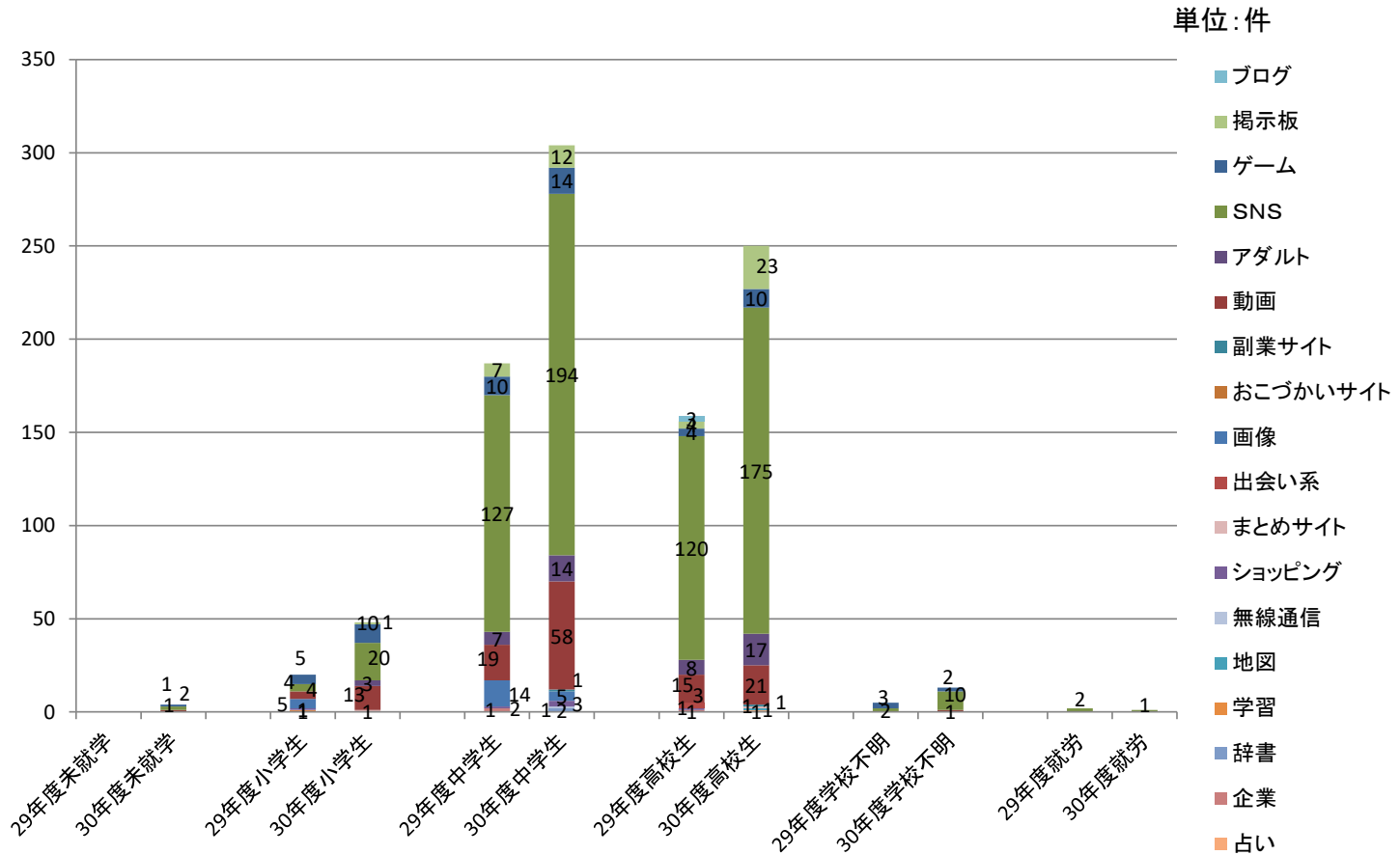
13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

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 (29年度との比較)

- 青少年にかかる相談(1,407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620件であった。
- 当事者は中学生がもっとも多く(304件)、次いで高校生(250件)となっており、中学生、高校生がほとんどを占めている。
- 29年度と比較すると、SNS(255件→402件)に起因するトラブル増加が目立つ。



13. 第三者機関(EMA)認定サイト以外の相談

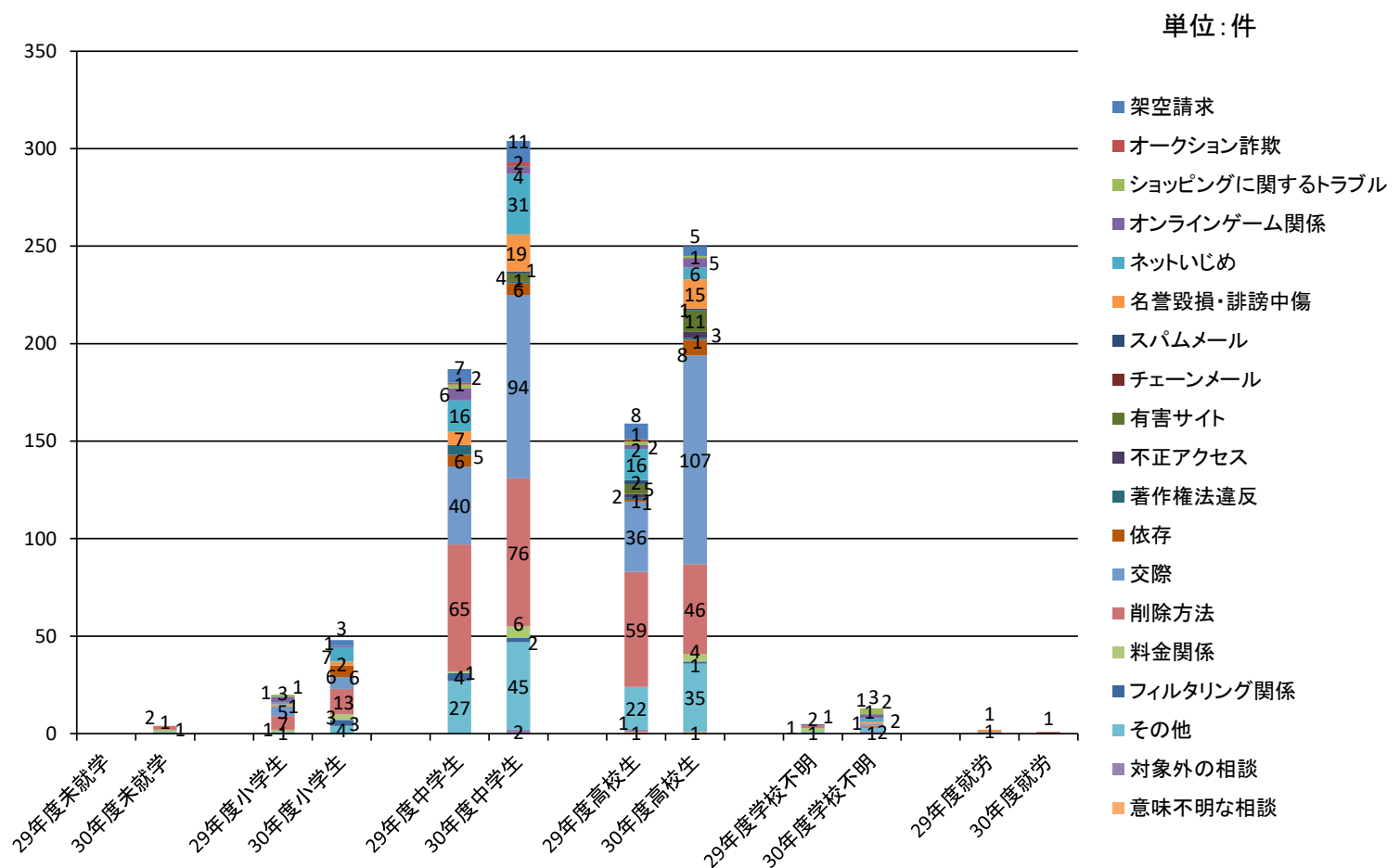
ネット・ゲームのトラブル相談!



(2) 青少年にかかる相談・相談内容/学校別 (29年度との比較)

■ 青少年にかかる相談(1,407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(620件)について、もっとも多いのは交際(208件)であった。

■ 29年度と比較をすると、交際が大幅に増加している。(82件→208件)



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(1,407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620件であった。トラブルの当事者は中学生がもっとも多く(304件)、次いで高校生(250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、交際(208件)、次いで削除方法(139件)であった。
 - インターネットで知り合った人に個人情報を知ってしまい悪用されないか不安
 - 裸の写真を送ってしまった
 - SNSで喧嘩をしてしまった
- 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。
- 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は多い。情報の発信には責任を持ち、自分で投稿したものでも簡単に消すことは難しいなどのネットの特性を理解し、利用してほしい。