
令和元年度(平成31年度)
ネット・スマホのなやみを解決
こたエール

年次報告



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

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(30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(30年度との比較)

11. フィルタリング

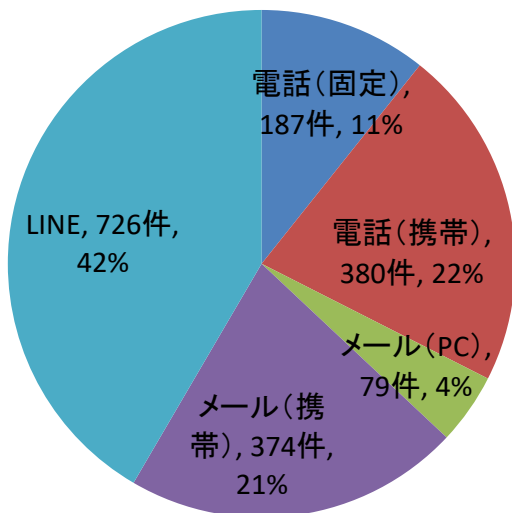
- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(30年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別
- (3) 青少年にかかる相談・内容別
- (4) 青少年にかかる相談・内容別/携帯 電話等
- (5) 青少年にかかる相談・内容別/PC 等
- (6) 青少年にかかる相談・防げたか
- (7) 青少年にかかる相談・防げたか/端末別

1. 受付方法

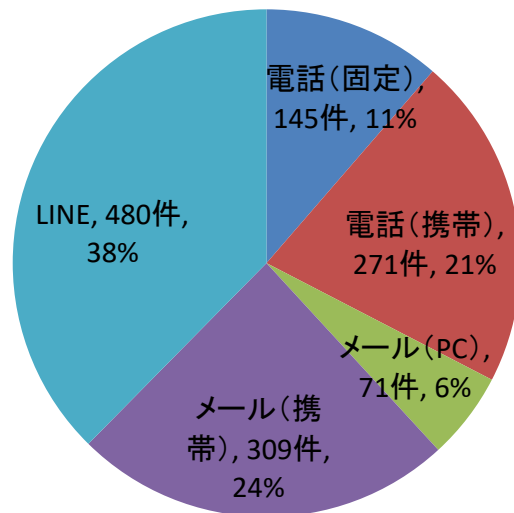
(1) 当事者別

- 令和元年度(平成31年度)から通年でLINE相談を受け付けている。また、相談受付時間が15時～21時に変更された(30年度は9時～18時)。
- 青少年にかかる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。「青少年以外」には、年齢・学齢が不明の相談者も含まれる。
- 青少年にかかる相談は、LINE(480件、38%)がもっとも多く、メール(PC)(71件、6%)がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかる相談も同様に、LINE(246件、52%)がもっとも多く、メール(PC)(8件、2%)がもっとも少ない。

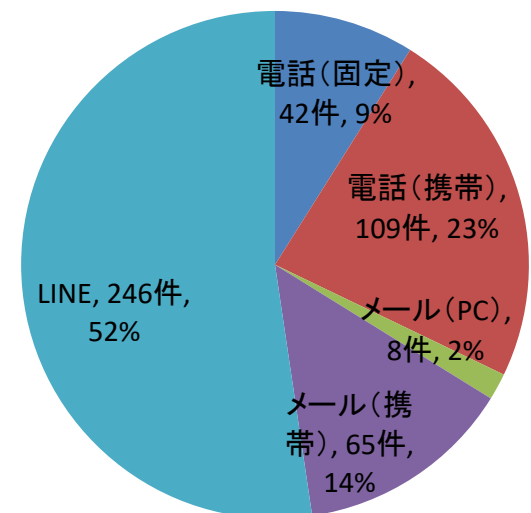
相談全体
1,746件



青少年にかかる相談
1,276件



青少年以外にかかる相談
470件

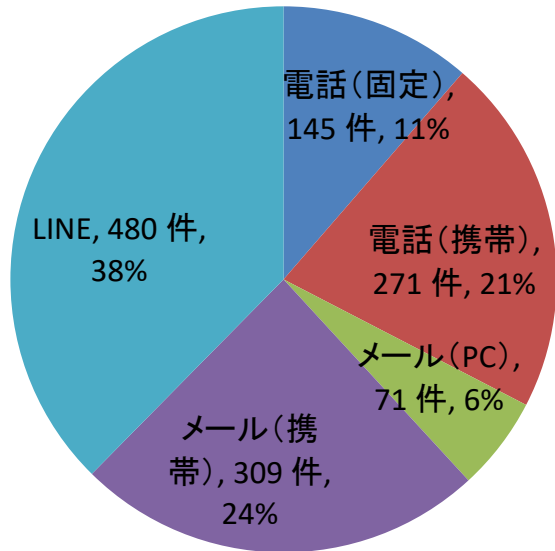


1. 受付方法

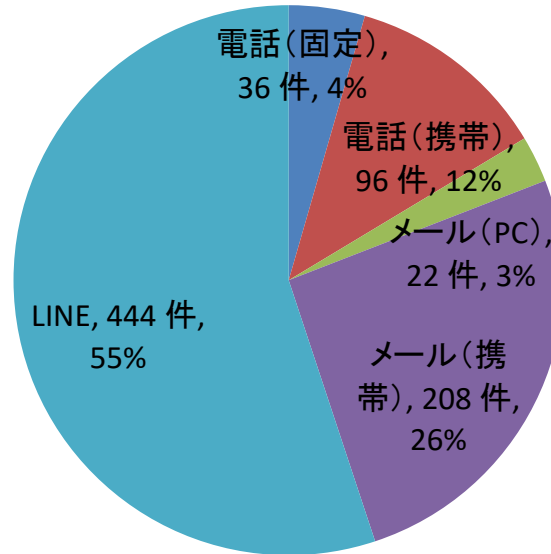
(2) 青少年にかかると相談、相談者別

- 青少年本人からの相談は、LINE(444件、55%)がもっとも多く、次に多いのはメール(携帯)(208件、26%)であった。メール(PC)(22件、3%)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。電話(携帯)(175件、37%)がもっとも多く、LINE(36件、8%)がもっとも少ない。
- 「PC」には、パソコンのほか、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等も含まれる。

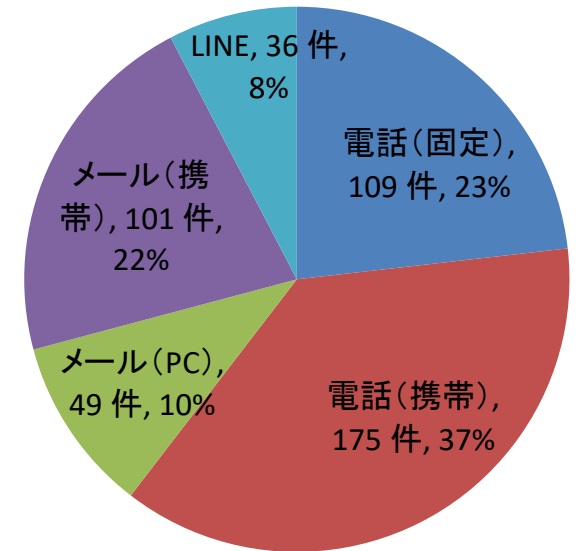
青少年相談全体
1,276件



青少年本人からの相談
806件



青少年本人以外からの相談
470件

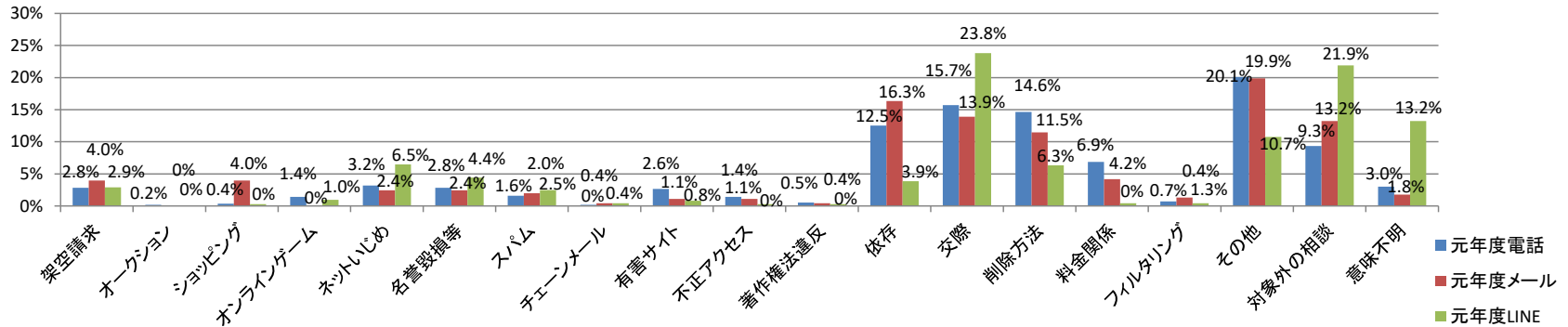


1. 受付方法

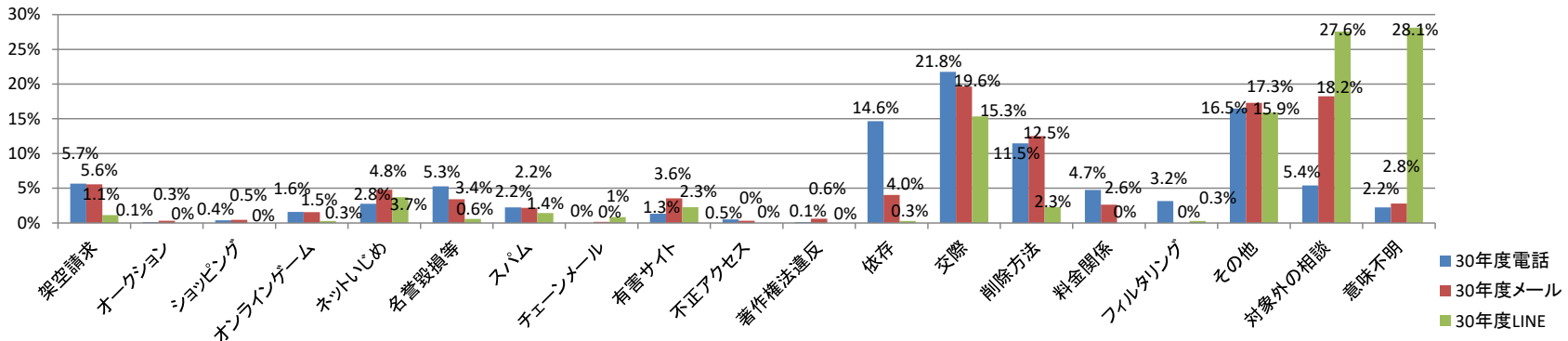
(3) 相談内容別(30年度との比較)

- 電話相談では、主に削除方法(11.5%→14.6%)、対象外(5.4%→9.3%)、料金関係(4.7%→6.9%)が増加し、交際(21.8%→15.7%)、架空請求(5.7%→2.8%)、フィルタリング関係(3.2%→0.7%)が減少した。
- メール相談では、主に依存(4.0%→16.3%)、料金関係(2.6%→4.2%)、ショッピング(0.5%→4.0%)が増加し、交際(19.6%→13.9%)、ネットいじめ(4.8%→2.4%)が減少した。
- LINE相談は元年度から通年で実施している。主に交際(15.3%→23.8%)、削除方法(2.3%→6.3%)、依存(0.3%→3.9%)、名誉毀損等(0.6%→4.4%)が増加し、対象外(27.6%→21.9%)、意味不明(28.1%→13.2%)、その他(15.9%→10.7%)が減少した。

元年度
1,746件



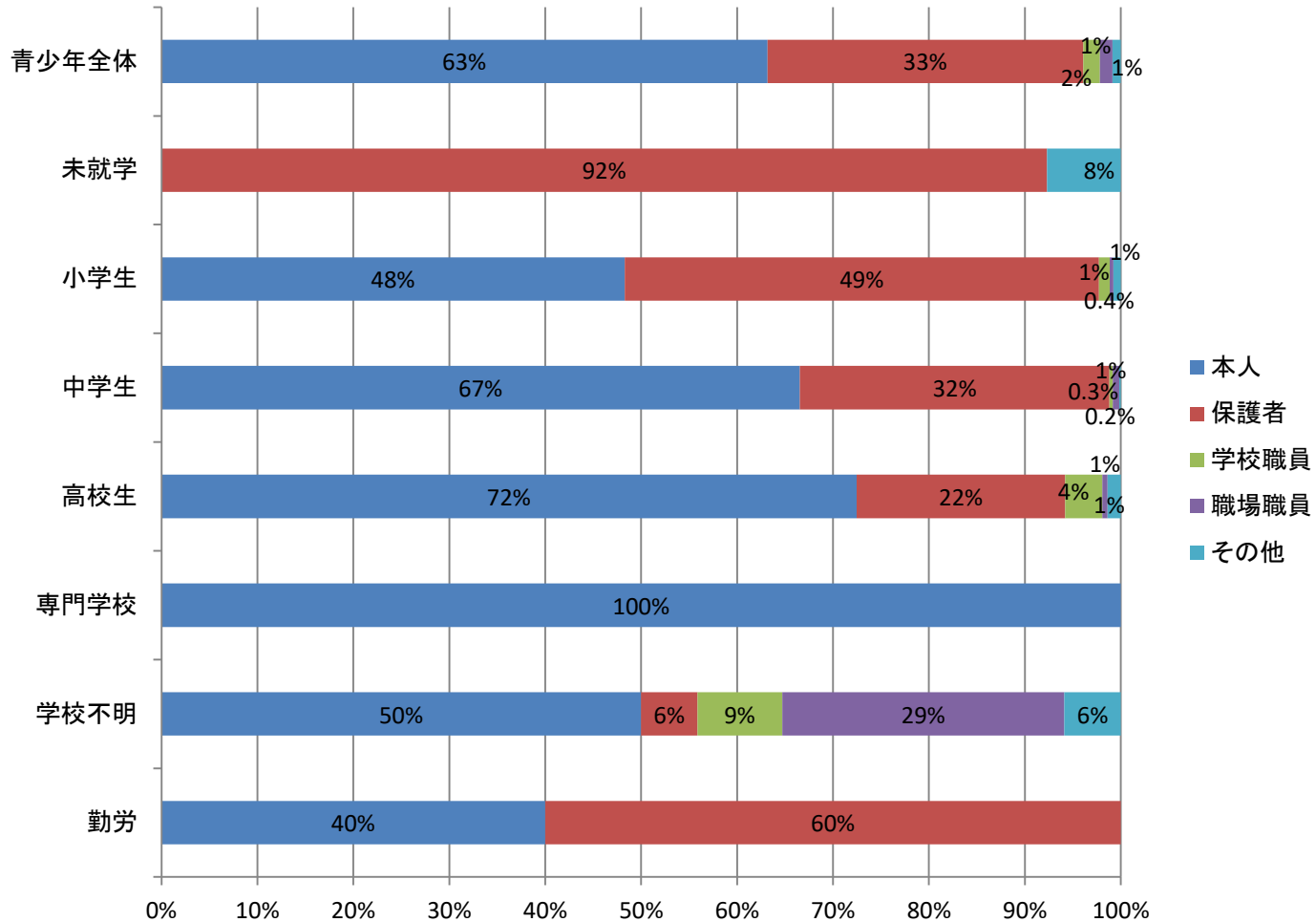
30年度
1,757件



2. 相談者

(1) 青少年にかかると相談

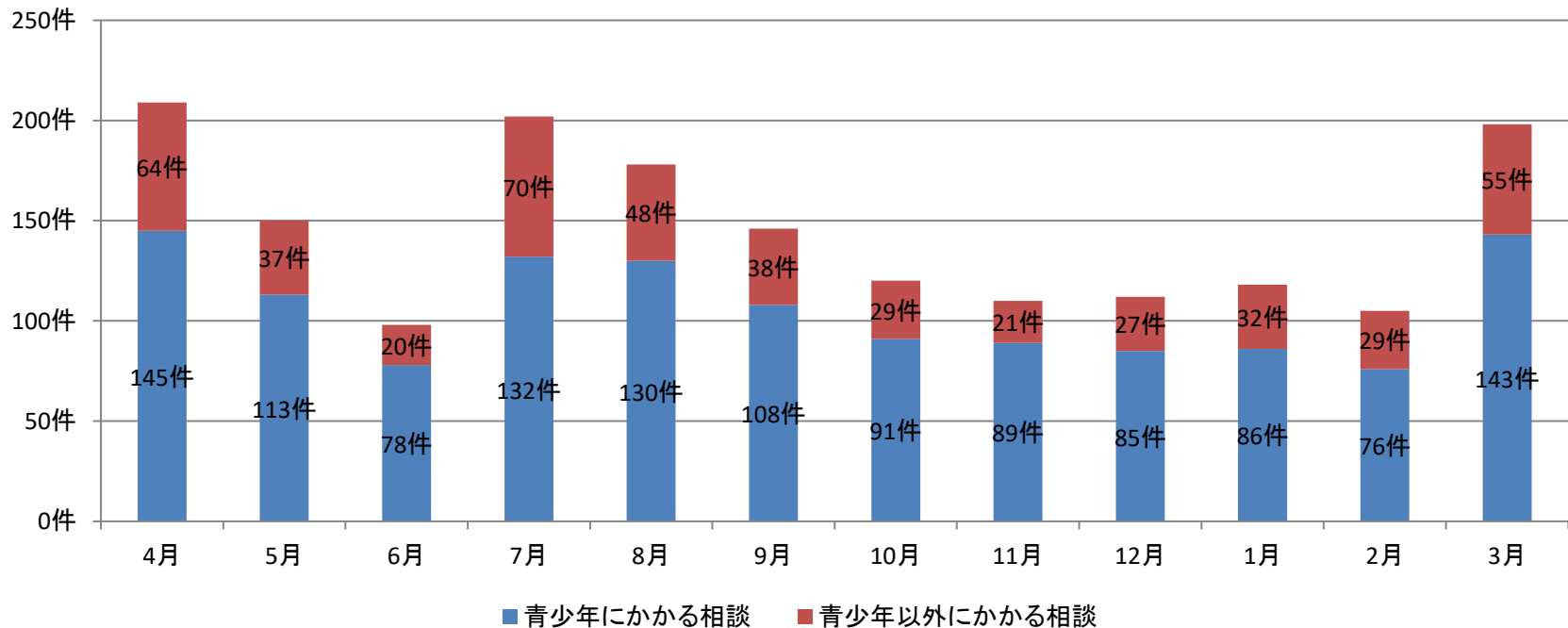
- 中学生と高校生では青少年本人の割合が65%を超えている。保護者の割合は青少年の年齢が上がるにつれて減少する傾向にある。
- 未就学児本人からの相談はない。



3. 相談件数

(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は1,746件。
- 月別では、4月の209件(青少年145件、青少年以外64件)と、7月の201件(青少年132件、青少年以外70件)が特に多く、6月の98件(青少年78件、青少年以外20件)がもっとも少ない。
- 青少年にかかる相談は、4月(145件)、5月(113件)、7月(132件)、8月(130件)、9月(108件)、3月(143件)に100件を超えた。

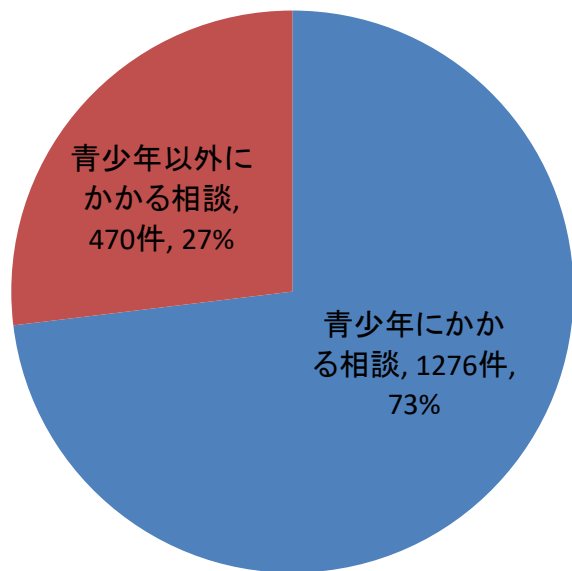


3. 相談件数

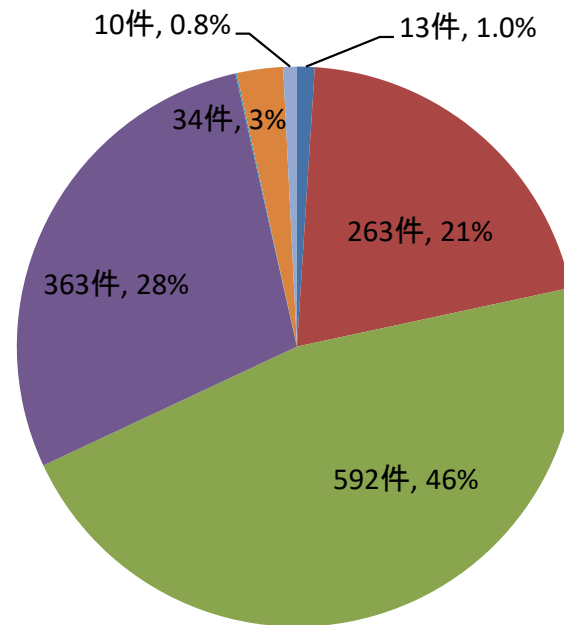
(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,276件(73%)、青少年以外にかかる相談は470件(27%)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592件(46%)。高校生にかかる相談は363件(28%)、小学生にかかる相談は263件(21%)であった。

相談全体



青少年にかかる相談



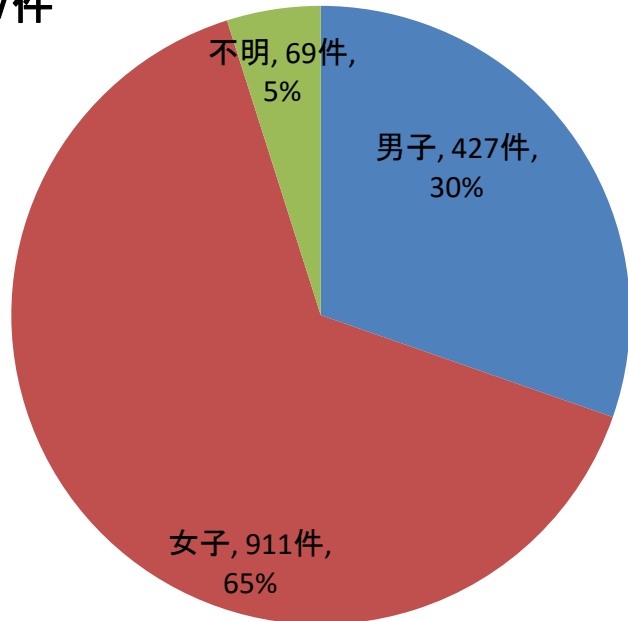
- 未就学にかかる相談
- 中学生にかかる相談
- 専門学校等にかかる相談
- 勤労
- 小学生にかかる相談
- 高校生にかかる相談
- 学校不明にかかる相談

3. 相談件数

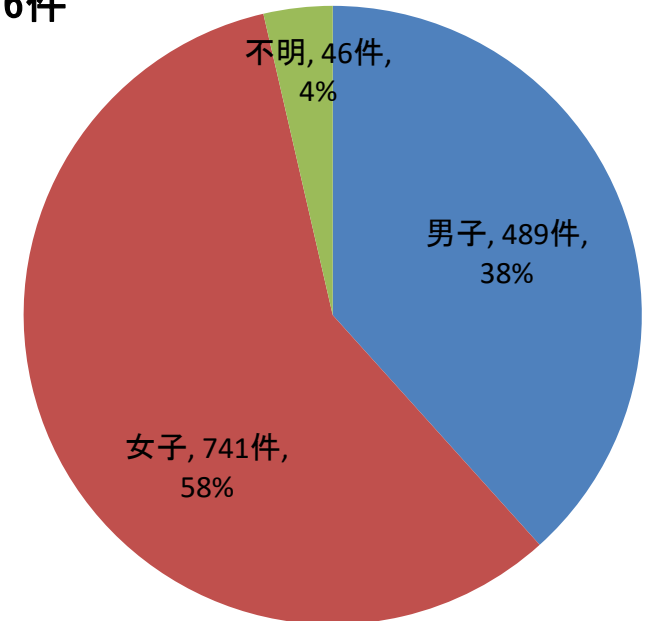
(3) 青少年にかかる相談／性別(30年度との比較)

- 青少年にかかる相談は1,276件。男女の内訳は、男子489件(38%)、女子741件(58%)。当事者が女子である相談が6割近くを占めている。
- 30年度と比べて、男子は件数・割合ともに増加し(427件、30%→489件、38%)、女子は件数・割合ともに減少した(911件、65%→741件、58%)。

30年度
1,407件



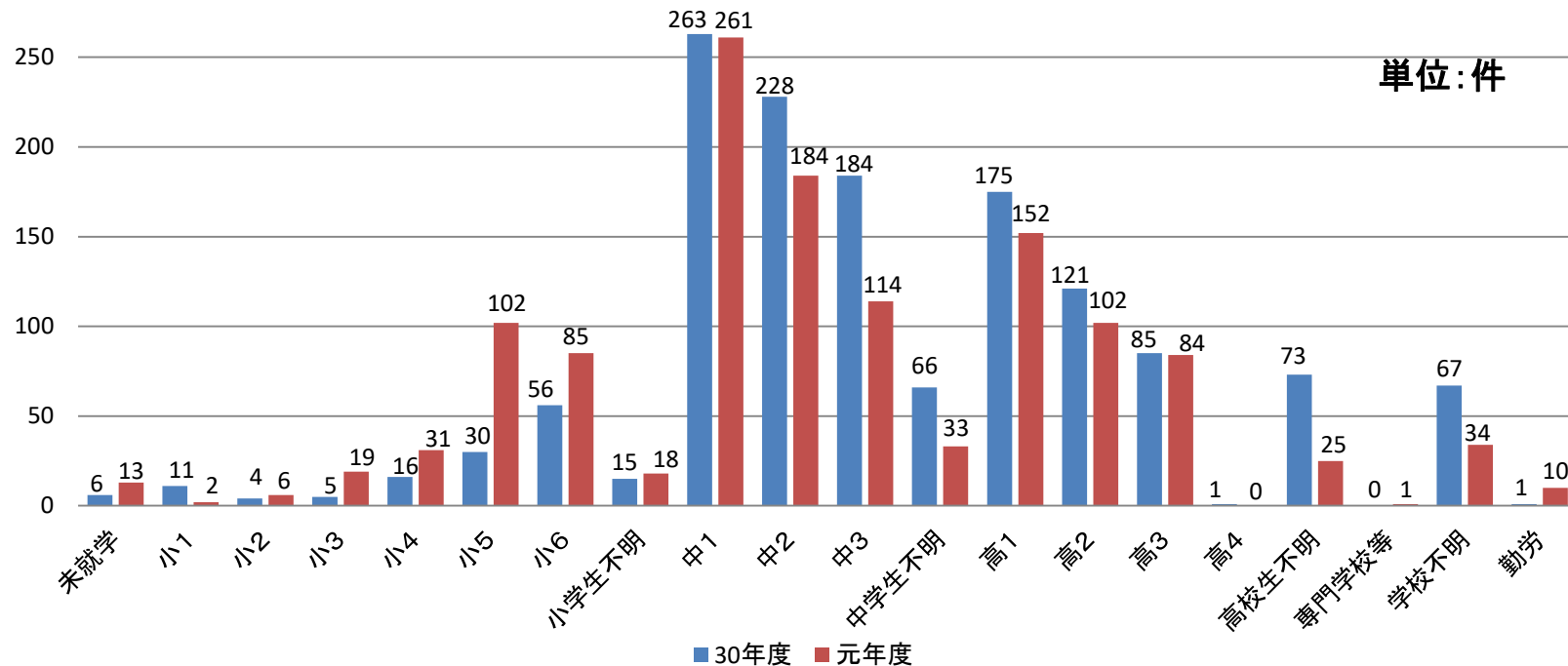
元年度
1,276件



3. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(30年度との比較)

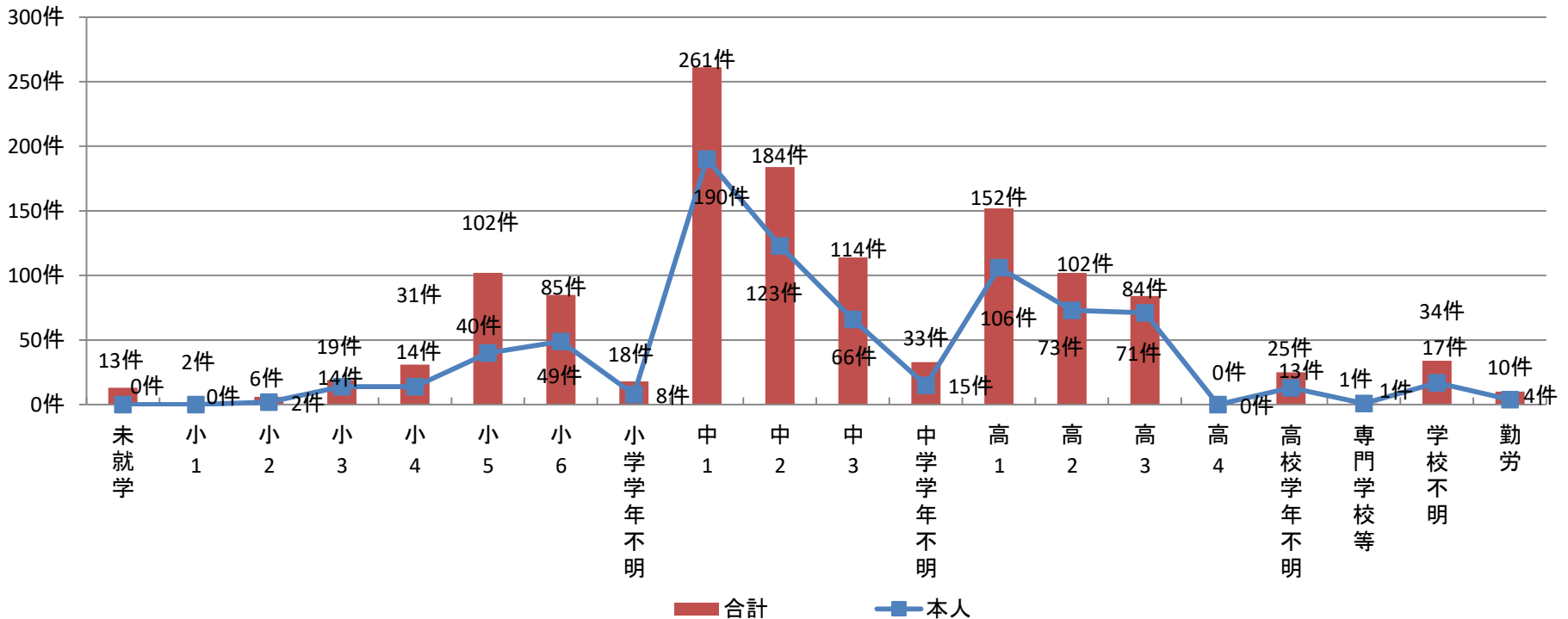
- 令和元年度(平成31年度)は中学1年生(261件)がもっとも多く、30年度の中学1年生(263件)とほぼ同じ結果となった。
- 小学生にかかる相談は、令和元年度(平成31年度)は5年生(30件→102件)の増加が著しい。未就学児(6件→13件)、3年生(5件→19件)、4年生(16件→31件)、6年生(56件→85件)も大幅に増加した。減少したのは1年生(11件→2件)のみ。
- 中学生は、1年生(263件→261件)、2年生(228件→184件)、3年生(184件→114件)とすべての学年で減少した。高校生も同様に、1年生(175件→152件)、2年生(121件→102件)、3年生(85件→84件)、4年生(1件→0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

- 青少年にかかると相談は1,276件。中学1年生(261件)がもっとも多くかった。
- 青少年本人からの相談も中学1年生(190件)がもっとも多い。
- 小学校高学年の本人からの相談が増加傾向にある。



3. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■ 令和元年度(平成31年度)の青少年にかかる相談(1,276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	勤労	合計
架空請求	-	-	-	-	-	2	2	-	10	12	11	-	13	1	-	-	-	-	1	-	52
オークション	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
ショッピング	-	-	-	-	-	13	-	3	1	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	22
オンラインゲーム	-	-	-	-	2	3	2	-	3	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	12
ネットいじめ	-	-	-	1	2	5	9	2	21	8	7	-	5	9	4	-	1	-	1	-	75
名誉毀損等	-	-	-	1	-	-	2	-	5	11	1	-	5	5	7	-	1	-	1	1	40
スパム	-	-	-	-	-	2	1	-	4	5	-	1	-	2	6	-	-	-	-	-	21
チェーンメール	-	-	-	-	-	1	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
有害サイト	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	2	-	2	1	-	-	-	-	-	-	9
不正アクセス	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	1	-	4	1	-	-	-	-	1	13
著作権法違反	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	2	-	1	-	-	-	6
依存	-	-	2	-	2	45	11	1	21	22	20	2	22	7	4	-	-	-	-	-	159
交際	-	-	-	-	-	7	18	-	72	40	27	10	32	29	30	-	6	-	3	1	275
削除方法	-	-	-	1	4	2	6	1	19	25	12	6	27	13	11	-	1	-	-	6	134
料金関係	7	1	2	2	3	5	6	-	8	8	7	1	5	4	-	-	-	-	-	-	59
フィルタリング	-	-	-	-	-	2	2	-	3	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	13
その他	4	-	1	3	6	8	11	5	41	32	18	9	24	15	10	-	13	-	17	1	218
対象外の相談	2	1	1	7	3	3	7	4	45	9	6	1	12	10	9	-	1	-	9	-	130
意味不明	-	-	-	3	9	3	2	2	5	2	1	1	1	-	-	-	1	-	2	-	32
合計	13	2	6	19	31	102	85	18	261	184	114	33	152	102	84	0	25	1	34	10	1,276

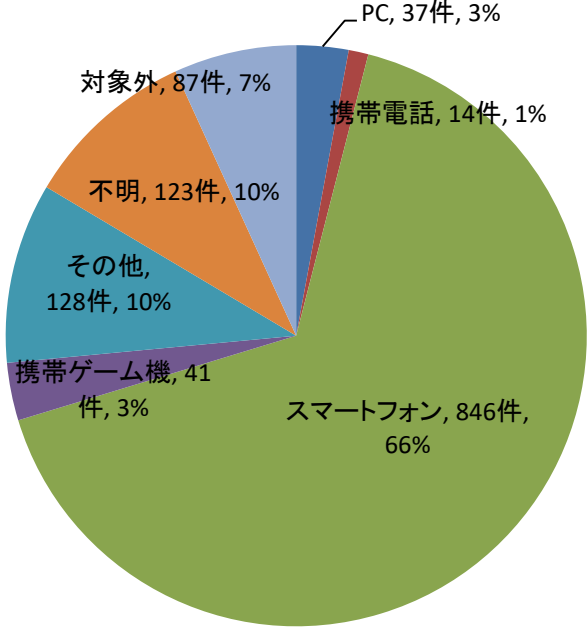
4. 使用端末

(1) 相談対象となった使用端末

- 青少年にかかる相談(1,276件)の使用端末は、スマートフォン(846件)が30年度と同様に約7割近くを占めている。
- 携帯電話(フィーチャーフォン)の割合はわずか1%となり、件数もPCや携帯ゲーム機を下回った。
- 「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、わずかに増加傾向にある。

青少年にかかる相談

1,276件

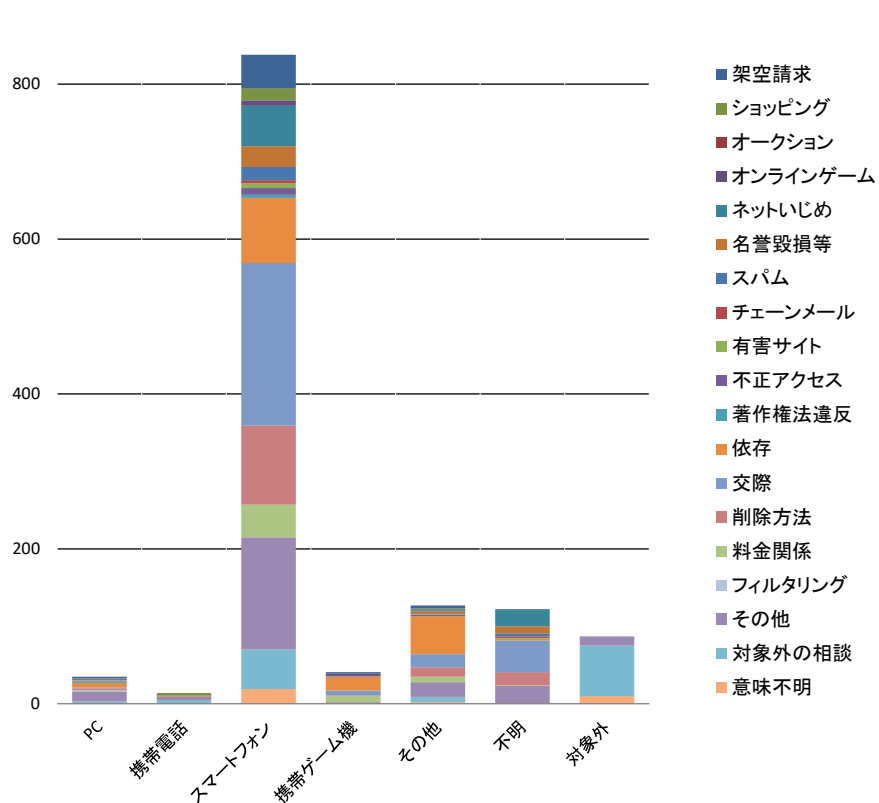


使用端末	相談者					合計
	本人	保護者等親族	学校職員	職場職員	その他	
PC	16件	18件	2件	1件		37件
携帯	3件	11件				14件
スマートフォン	576件	251件	10件	3件	6件	846件
携帯ゲーム機	14件	27件				41件
その他	46件	81件		1件		128件
不明	87件	23件	9件	3件	1件	123件
対象外	64件	9件	1件	9件	4件	87件
合計	806件	420件	22件	17件	11件	1,276件

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(1,276件)では、スマートフォンでの交際(210件)がもっとも多い。次にスマートフォンでのその他(145件)、スマートフォンでの削除方法(102件)、スマートフォンでの依存(84件)が多い。
- 携帯ゲーム機に関しては依存(17件)がもっとも多い。
- 「その他」の端末においても依存(49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。



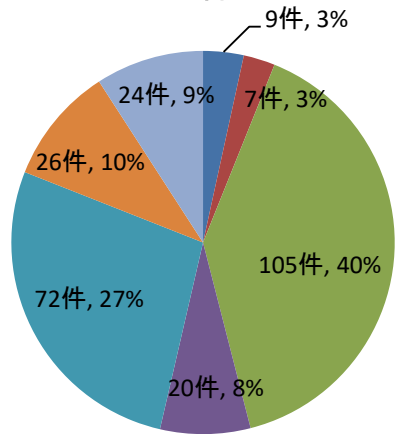
内容項目	使用端末							合計
	PC	携帯電話	スマートフォン	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	2		43	2	4	1		52
オークション								0
ショッピング	1	3	16		2			22
オンラインゲーム	1		7	3	1			12
ネットいじめ		1	52		1	21		75
名誉毀損等			27	1	3	9		40
スパム			17			4		21
チェーンメール			4			2		6
有害サイト	1		6		1	1		9
不正アクセス	1		9	1	2			13
著作権法違反	2		4					6
依存	6	1	84	17	49	2		159
交際	1		210	6	17	41		275
削除方法	2		102	1	12	17		134
料金関係	1		42	8	7	1		59
フィルタリング	3		8		1	1		13
その他	13	4	145	2	19	23	12	218
対象外の相談	2	5	51		7	0	65	130
意味不明	1		19		2	0	10	32
合計	37	14	846	41	128	123	87	1,276

4. 使用端末

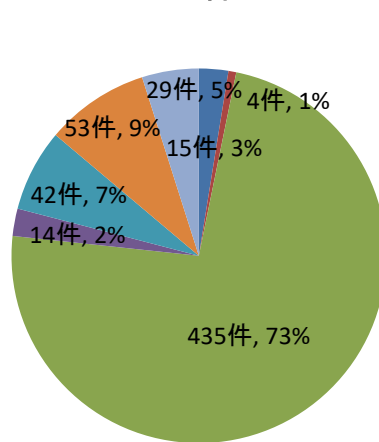
(3) 学校別使用端末

- 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(105件、40%)、中学生(435件、73%)、高校生(288件、79%)であった。
- 小学生では、スマートフォンの次に多いのは「その他」の端末(72件、27%)であり、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である。
- 携帯ゲーム機でのトラブル相談は、小学生(20件、8%)がもっとも多い。
- 中学生・高校生においては、スマートフォンの割合が7割を超えており、それ以外の端末の割合は極めて少ない。

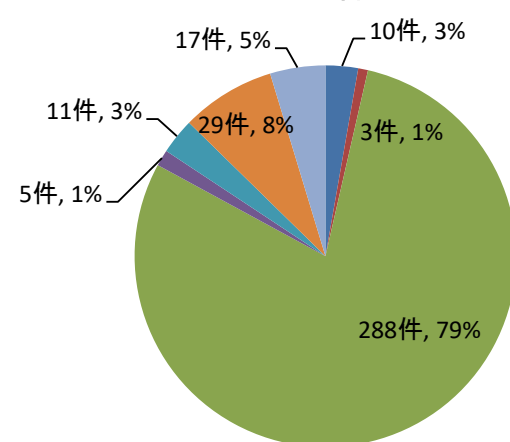
小学生にかかる相談
263件



中学生にかかる相談
592件



高校生にかかる相談
363件



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

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

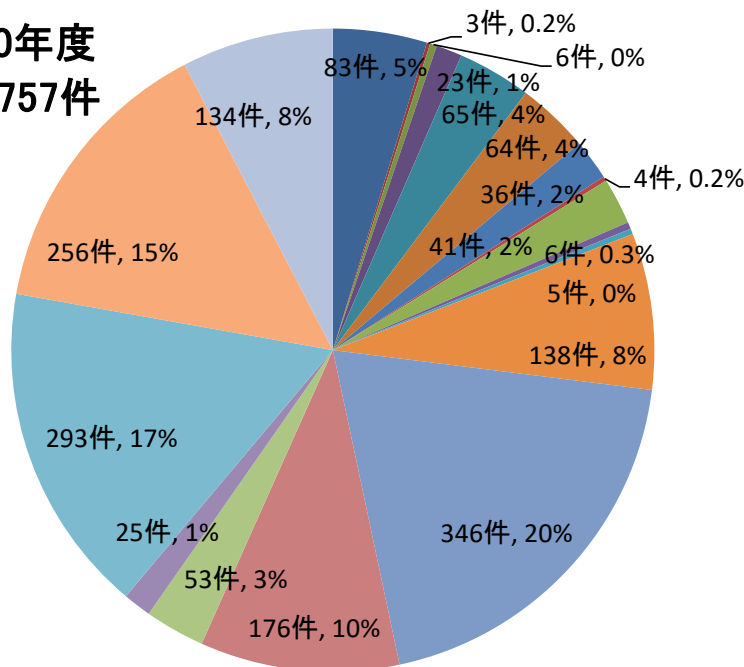
■ PC
■ スマートフォン
■ その他
■ 対象外
■ 携帯電話
■ 携帯ゲーム機
■ 不明

5. 相談内容

(1) 全体(30年度との比較)

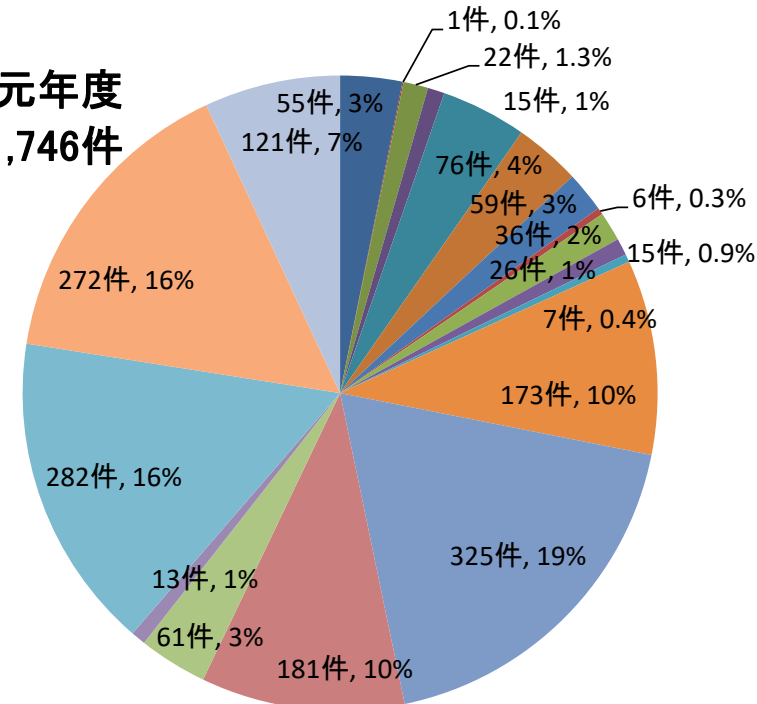
- 令和元年度(平成31年度)の相談件数(1,746件)は30年度と比べわずかに減少した。
- 主に増加した相談は、依存(138件、8%→173件、10%)、ネットいじめ(65件、4%→76件、4%)、料金関係(53件、3%→61件、3%)である。
- 主に減少した相談は、交際(346件、20%→325件、19%)、架空請求(83件、5%→55件、3%)である。
- 令和元年度(平成31年度)は通年でLINE相談を実施し、インターネットに直接関連しない対象外の相談(256件、15%→272件、16%)も多く寄せられ30年度と比べて件数・割合ともに増加した。

30年度
1,757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

元年度
1,746件



5. 相談内容

(2) 件数の多い相談の考察

相談全体(1,746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 325件(19%)

相談件数はわずかに減少したが、友人関係の悩みから性的画像の送信要求、強要など、多岐にわたる相談に対応した。インターネットを介した出来事であっても、解決策はトラブルの相手に応じて個別に考えていくことになる。機械的にできること、現実の世界で対応していくことを切り分けながら助言することを心掛けた。SNS、ゲーム、動画投稿など、多くのサービスにメッセージ交換や音声通話といった通信機能があり、サービス内でのやり取りは保護者が気付きにくく深刻化している事例もある。自撮り被害については、誰にも言えない青少年も多い。児童ポルノ禁止法や東京都の条例に基づき、相手の行為が違反であり、被害拡大を防ぐためにも躊躇せずに保護者や警察へ助けを求めてほしいと丁寧に説明した。

■削除方法 181件(10%)

動画、写真、個人情報の無断掲載への対応、不適切な投稿の削除方法、メッセージグループへの拡散被害などに多く対応した。インターネットに載せられた情報を消すには、載せた本人や運営会社へ削除依頼をすることが基本的な対処法であるため、誰が載せたのか、誰が消せるのかを把握しながら具体的な削除方法の助言に努めた。相談者本人が発信者でありパスワード忘れなどで削除が困難な事例も多くある。インターネットには自由に情報発信ができるが責任も伴うことを説明し、削除に向けて相談者にできることを一緒に考え、アドバイスした。

■依存 173件(10%)

青少年の依存の相談が年々増加傾向にある。相談者は保護者や家族が圧倒的に多いが、青少年本人からもスマートフォンが気になって勉強に集中できないなどの相談が増えている。長時間利用を防ぐには、フィルタリングやペアレンタルコントロール(機能制限)が有効だが、知らなかったという相談者も多く見られた。ゲーム、動画視聴、SNSなどインターネットの世界にのめり込む背景には、現実の人間関係、家族関係、学校の悩みやストレスが複雑に絡んでいることもある。身近な家族が青少年の気持ちに理解を示したうえで、生活時間の見直し、家庭でのインターネット、スマートフォンの利用ルールの話し合いをすることを勧め、家族だけで抱え込まないように専門医への相談も勧めた。

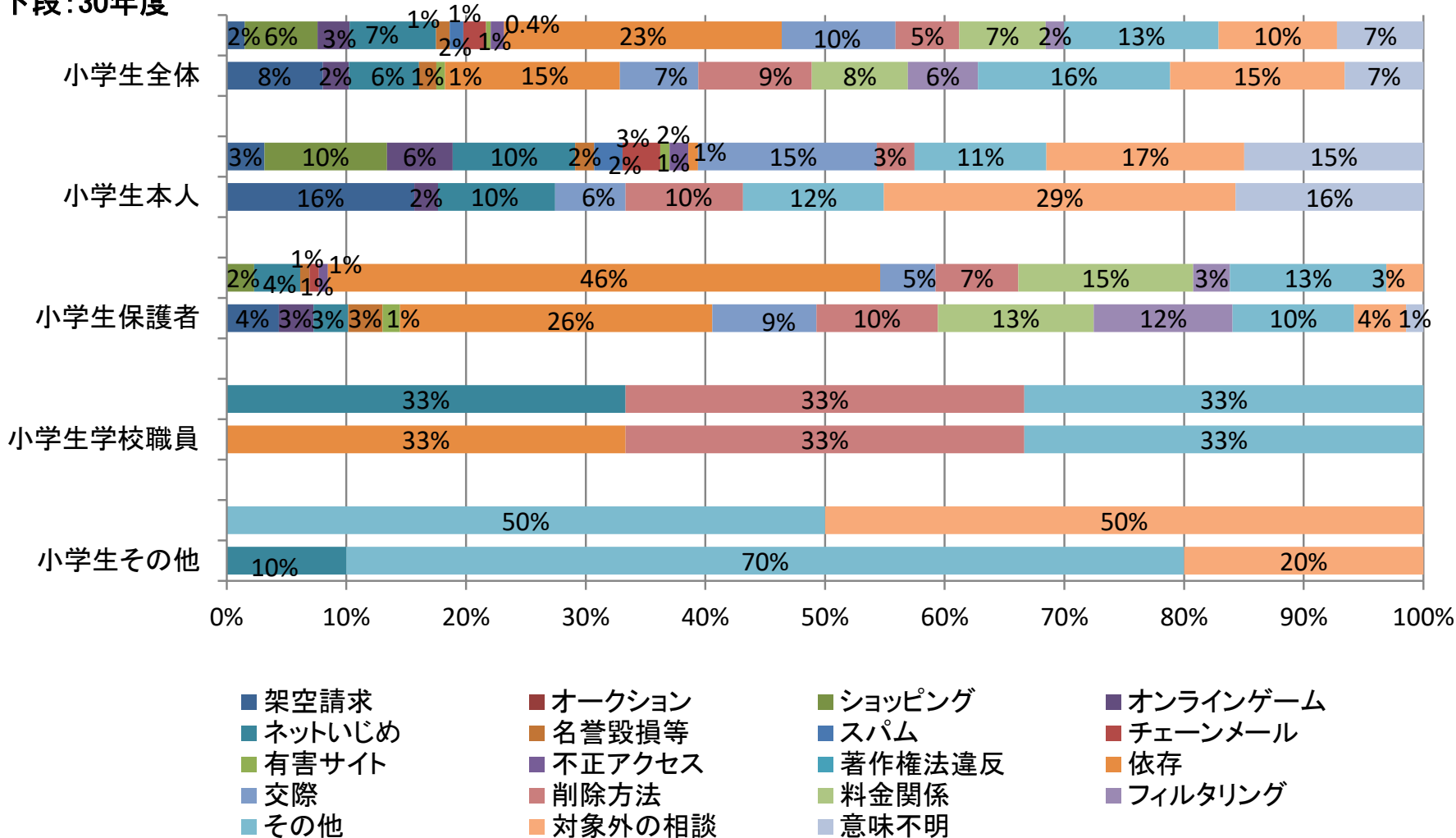
5. 相談内容

(3) 小学生にかかる相談・相談者別(30年度との比較)



■小学生にかかる相談(263件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。

上段:元年度
下段:30年度



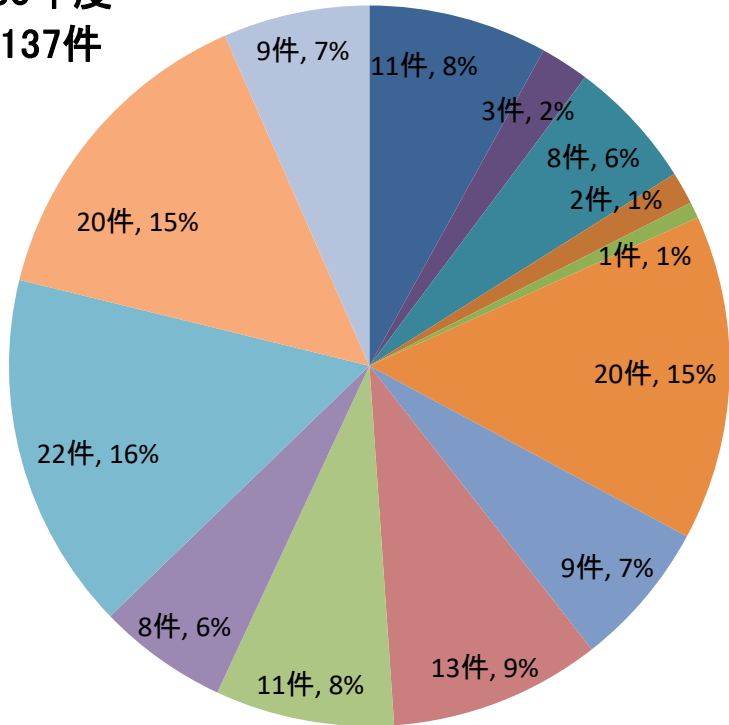
5. 相談内容

(4) 小学生(30年度との比較)

■ 令和元年度(平成31年度)の小学生にかかる相談(263件)は、30年度(137件)と比べ2倍近く増加した。ほとんどの項目が増加しているが、特に、依存(20件、15%→61件、23%)、交際(9件、7%→25件、10%)、ショッピング(0件、0%→16件、6%)が増加した。

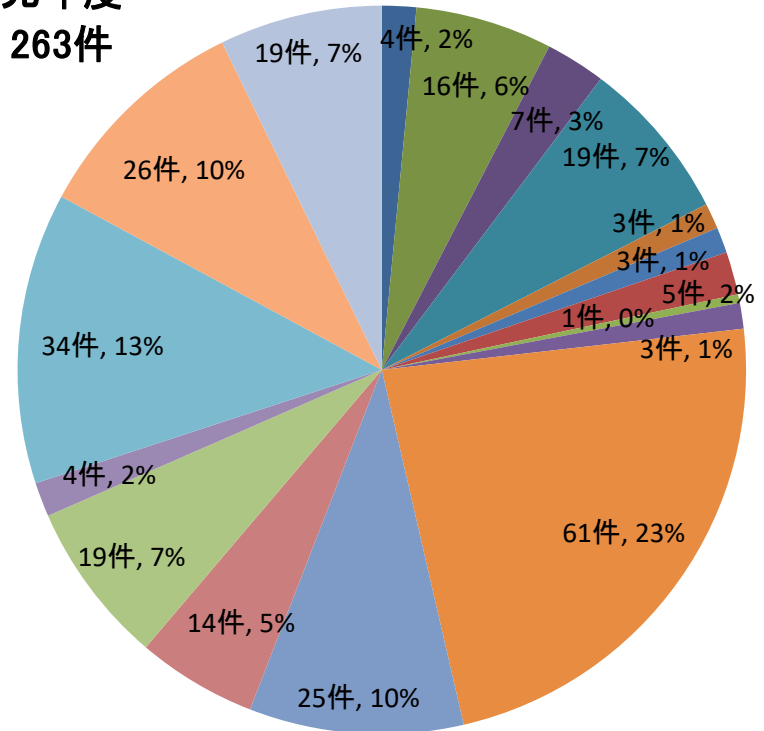
■ 架空請求(11件、8%→4件、2%)、フィルタリング関係(8件、6%→4件、2%)のみわずかに減少した。

30年度
137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

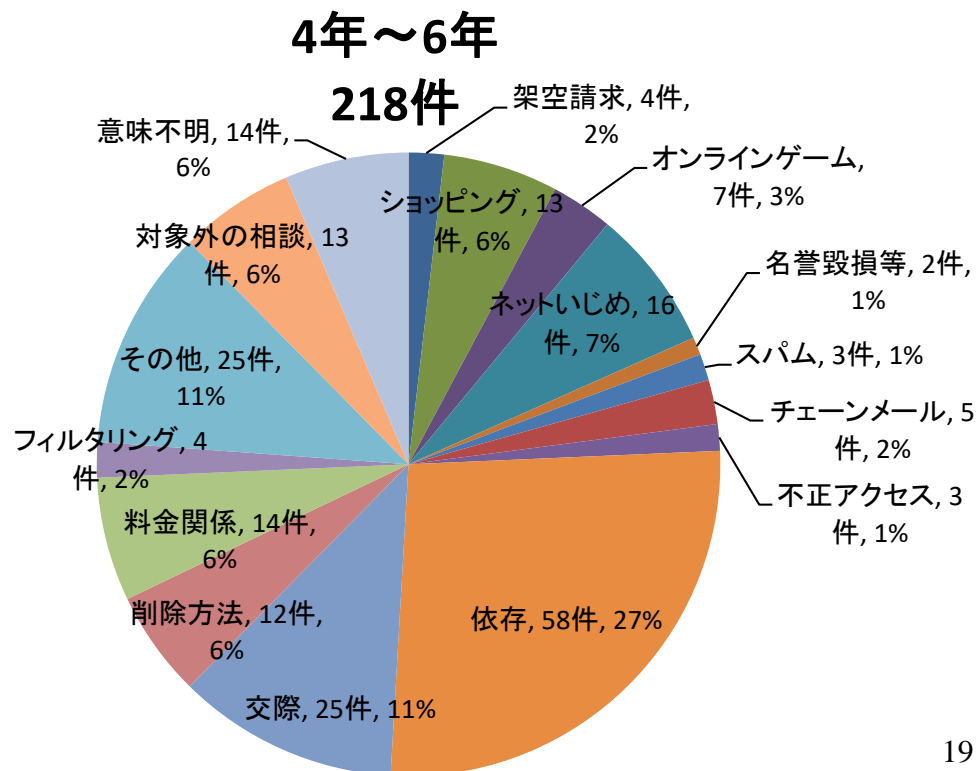
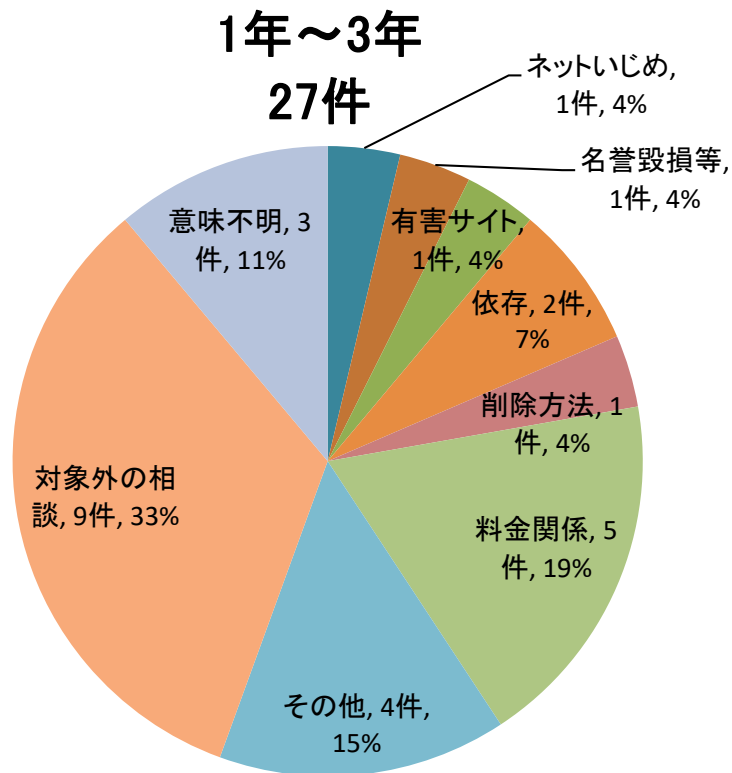
元年度
263件



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263件のうち、1年生～3年生にかかる相談は27件、4年生～6年生にかかる相談は218件、学年不明は18件。4年生～6年生が約8割以上を占めている。
- 1年生～3年生にかかる相談は27件と少ないが、料金関係が約2割を占めており、低年齢での課金トラブルなどが起きていることが分かる。その他は、インターネットに関連しない対象外の相談、その他、意味不明が約6割を占めている。
- 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、ショッピング、料金関係など、中学生・高校生と同様の本格的なトラブルも多く含まれている。

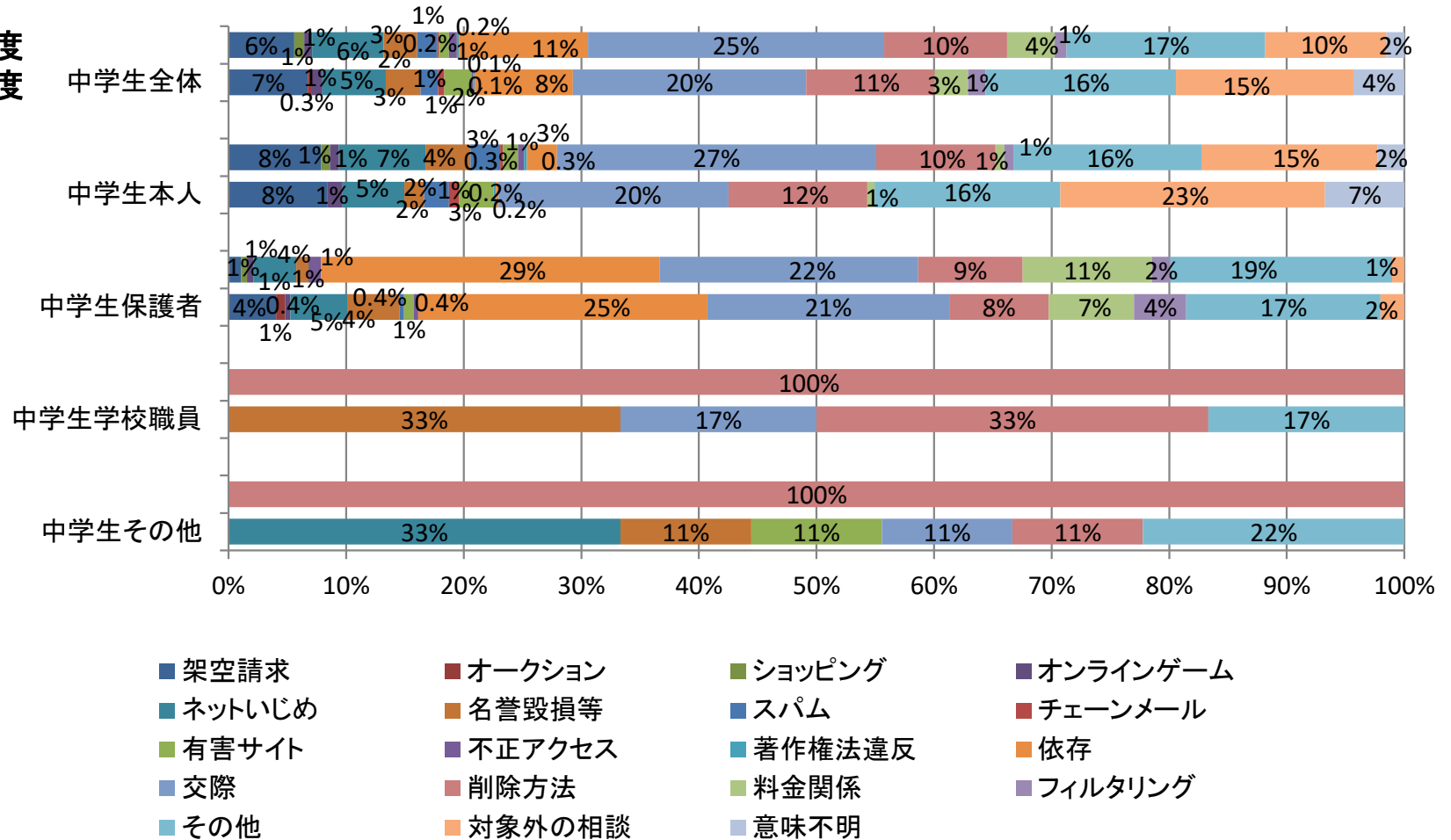


5. 相談内容

(5) 中学生にかかる相談・相談者別(30年度との比較)

- 中学生にかかる相談(592件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 中学生本人からの相談では、交際の割合が増加した(20%→27%)。保護者からの相談では、依存の割合が増加した(25%→29%)。

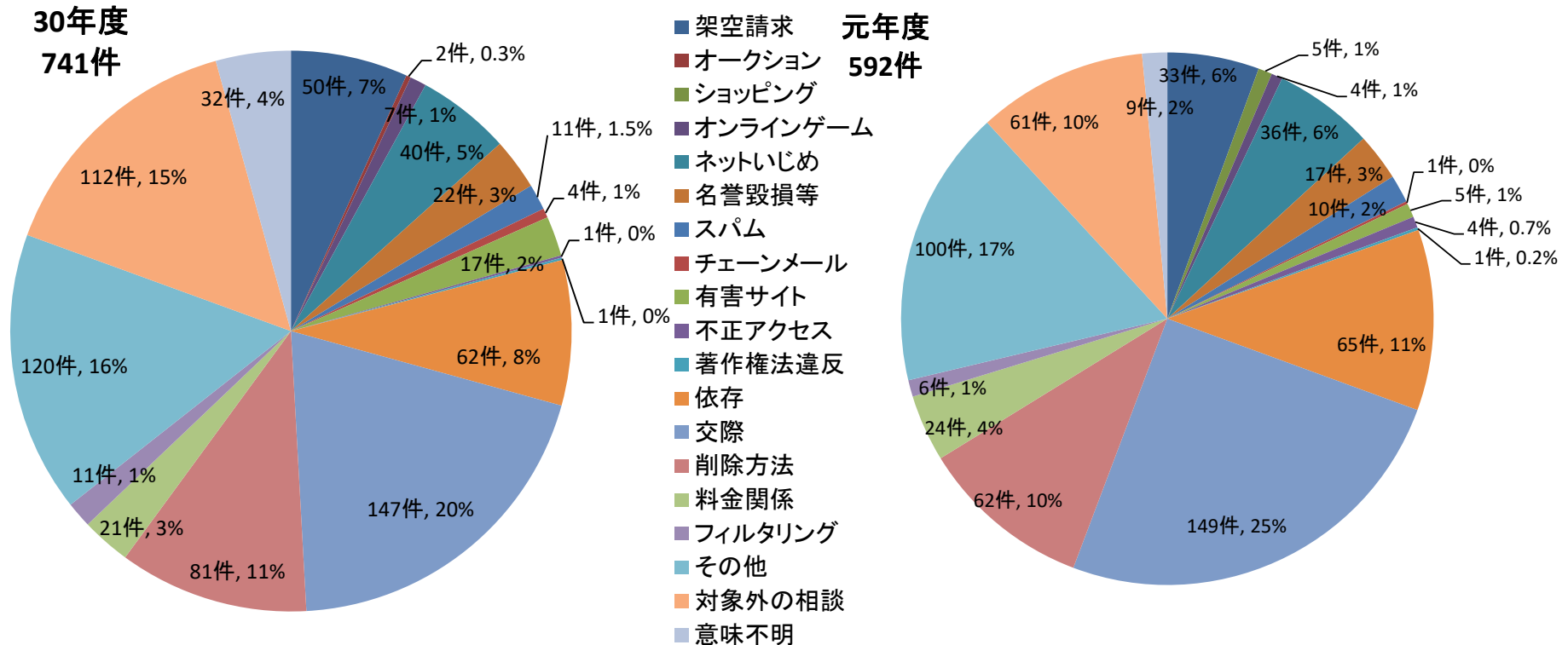
上段:元年度
 下段:30年度



5. 相談内容

(6) 中学生(30年度との比較)

- 令和元年度(平成31年度)の中学生にかかる相談(592件)は、30年度(741件)と比べ約2割減少した。項目別では、交際(147件、20%→149件、25%)、依存(62件、8%→65件、11%)、ショッピング(0件、0%→5件、1%)が件数・割合ともにやや増加した。
- 主に減少したのは、削除方法(81件、11%→62件、10%)、架空請求(50件、7%→33件、6%)、有害サイト(17件、2%→5件、1%)である。

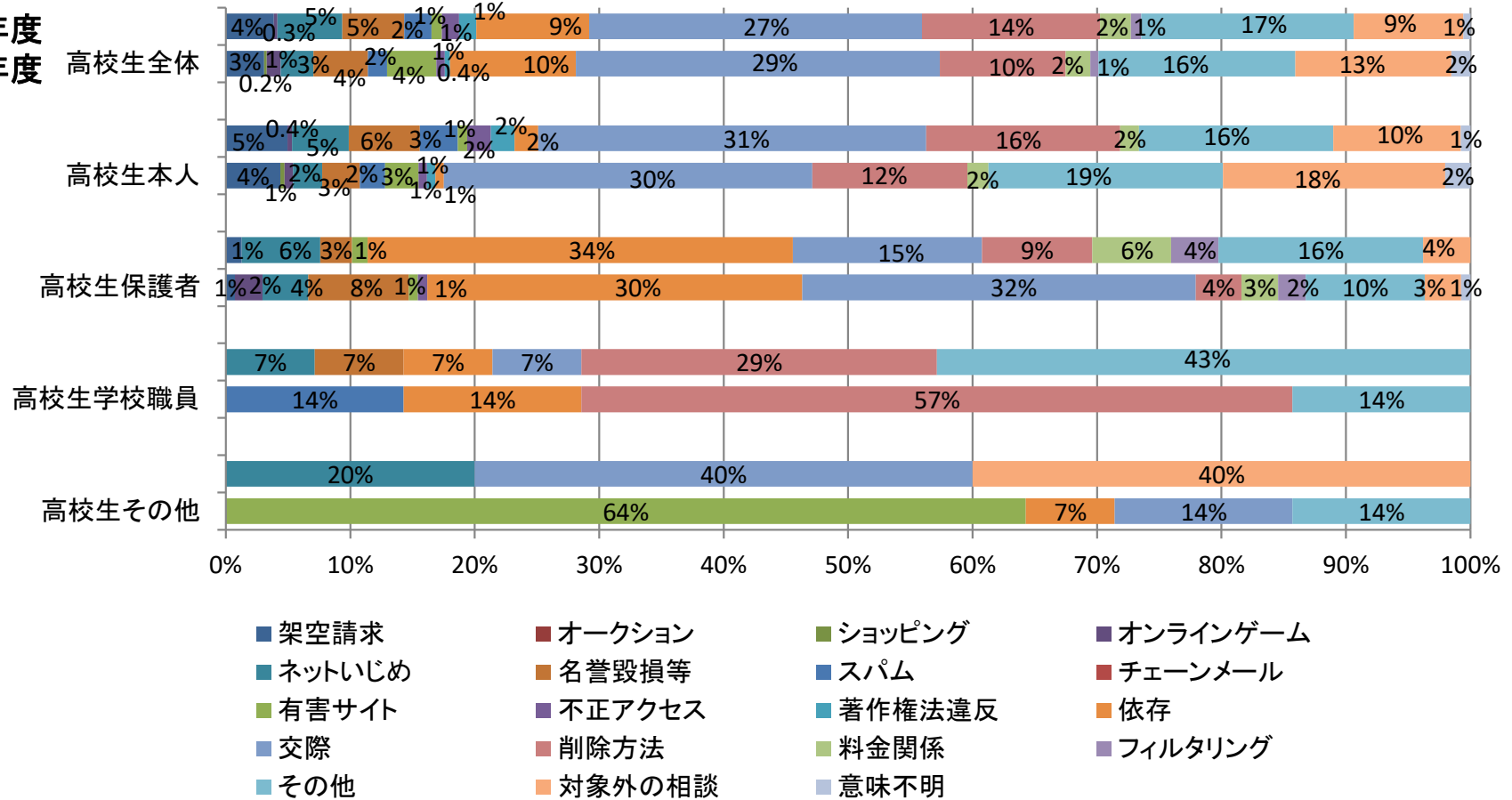


5. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別(30年度との比較)

- 高校生にかかる相談(363件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 高校生本人からの相談で割合が増加したのは交際(30%→31%)、削除方法(12%→16%)。保護者からの相談で割合が増加したのは依存(30%→34%)である。

上段:元年度
 下段:30年度

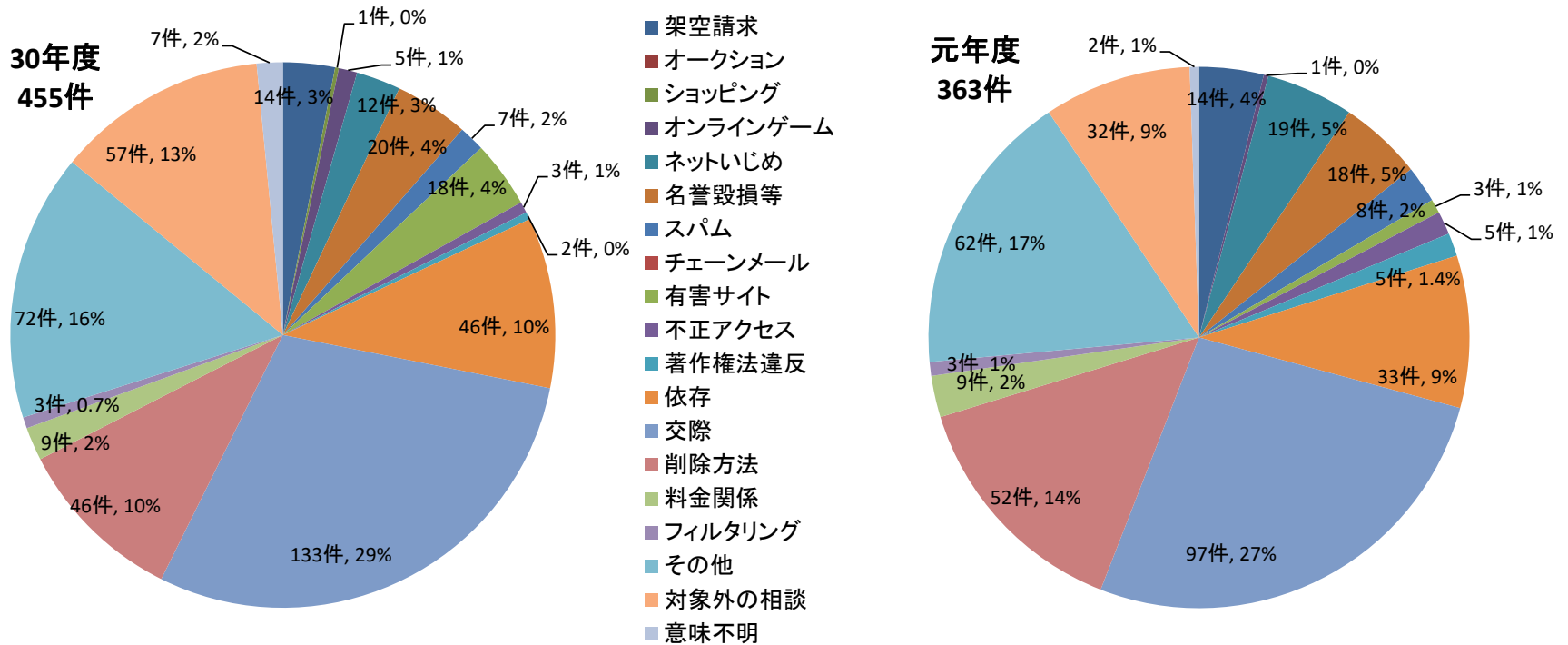


5. 相談内容

(8) 高校生(30年度との比較)

■ 令和元年度(平成31年度)の高校生にかかる相談(363件)は、30年度(455件)と比べ約2割減少した。項目別の割合に大きな変化は見られなかった。主に増加したのは、削除方法(46件、10%→52件、14%)、ネットいじめ(12件、3%→19件、5%)である。

■ 主に減少したのは交際(133件、29%→97件、27%)、依存(46件、10%→33件、9%)である。



5. 相談内容

(9) 考察／青少年の学校別

■全体

- ・令和元年度(平成31年度)は電話相談、メール相談に加えてLINE相談が常設となった。また、相談受付時間が15時～21時に変更された(30年度までは9時～18時)。
- ・青少年にかかる相談(1,276件)は、小学生(263件)、中学生(592件)、高校生(363件)、未就学児・学校不明等(58件)。小学生の相談が2倍近く増加した。中学生・高校生に関しては約2割減少した。
- ・相談項目では、依存(159件)が年々増加している。これまで比較的少なかったショッピング(22件)、料金関係(59件)も増加傾向にある。
- ・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66%(小学生40%、中学生73%、高校生79%)、従来の携帯電話の割合がもっとも少ない(1%)。

■小学生

- ・小学生にかかる相談(263件)では、依存(61件、23%)がもっとも多く、特に小学生保護者からの相談において、依存が占める割合が大幅に増加した(26%→46%)。
- ・交際(25件、10%)、料金関係(19件、7%)、ショッピング(16件、6%)など、中学生・高校生と同様の本格的なトラブルも増加した。

■中学生

- ・中学生にかかる相談(592件)は、前年度(741件)と比べ約2割減少したが、学校別ではもっとも多い。
- ・相談内容は交際(149件、25%)がもっとも多い。次に多いのは「その他」(100件、17%)、依存(65件、11%)、削除方法(62件、10%)である。

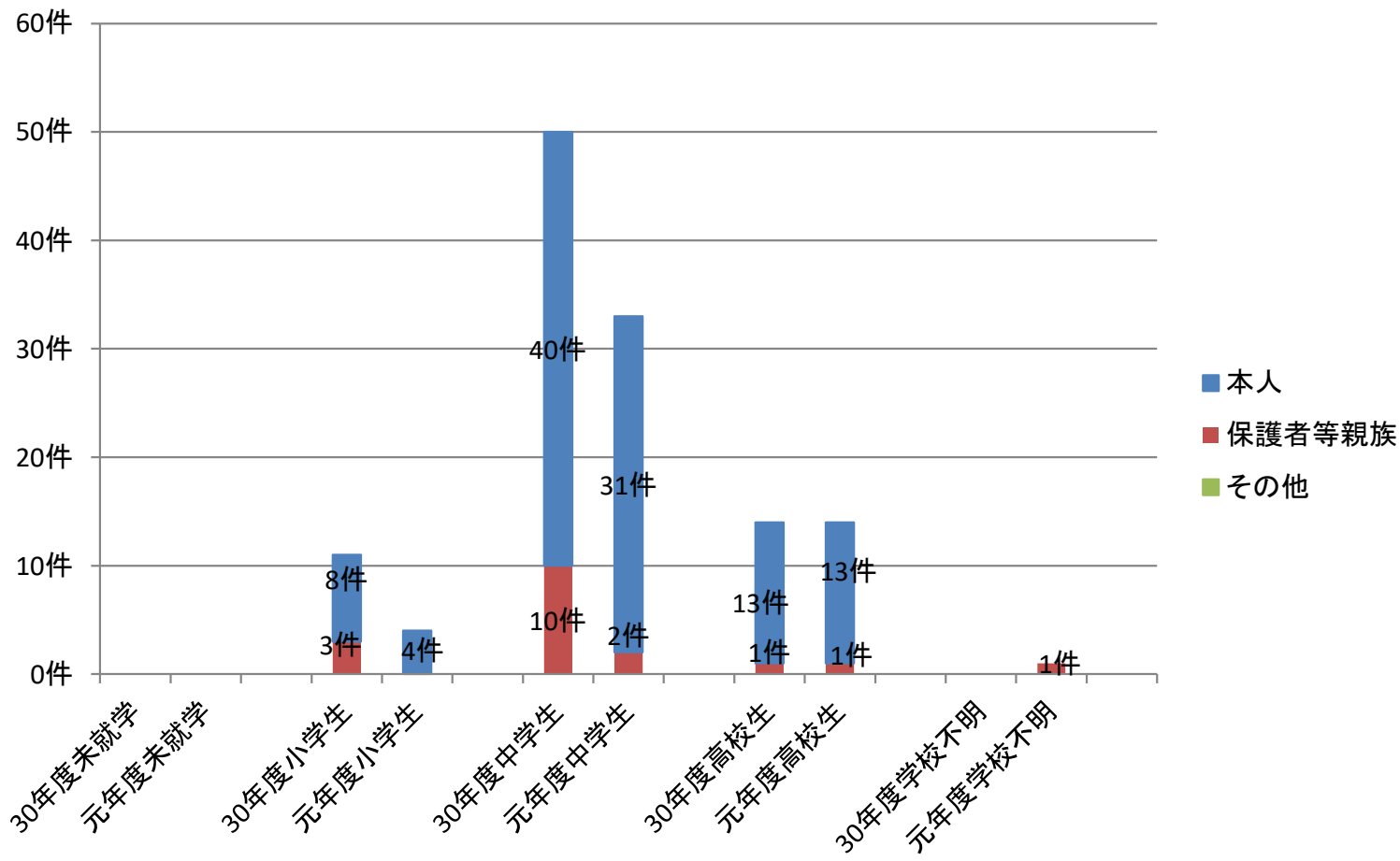
■高校生

- ・高校生にかかる相談(363件)も、前年度(455件)と比べ約2割減少した。
- ・相談内容は交際(97件、27%)がもっとも多い。次に多いのは「その他」(62件、17%)、削除方法(52件、14%)、依存(33件、9%)である。

6. 架空請求

(1) 青少年にかかる相談・学校別/相談者別(30年度との比較)

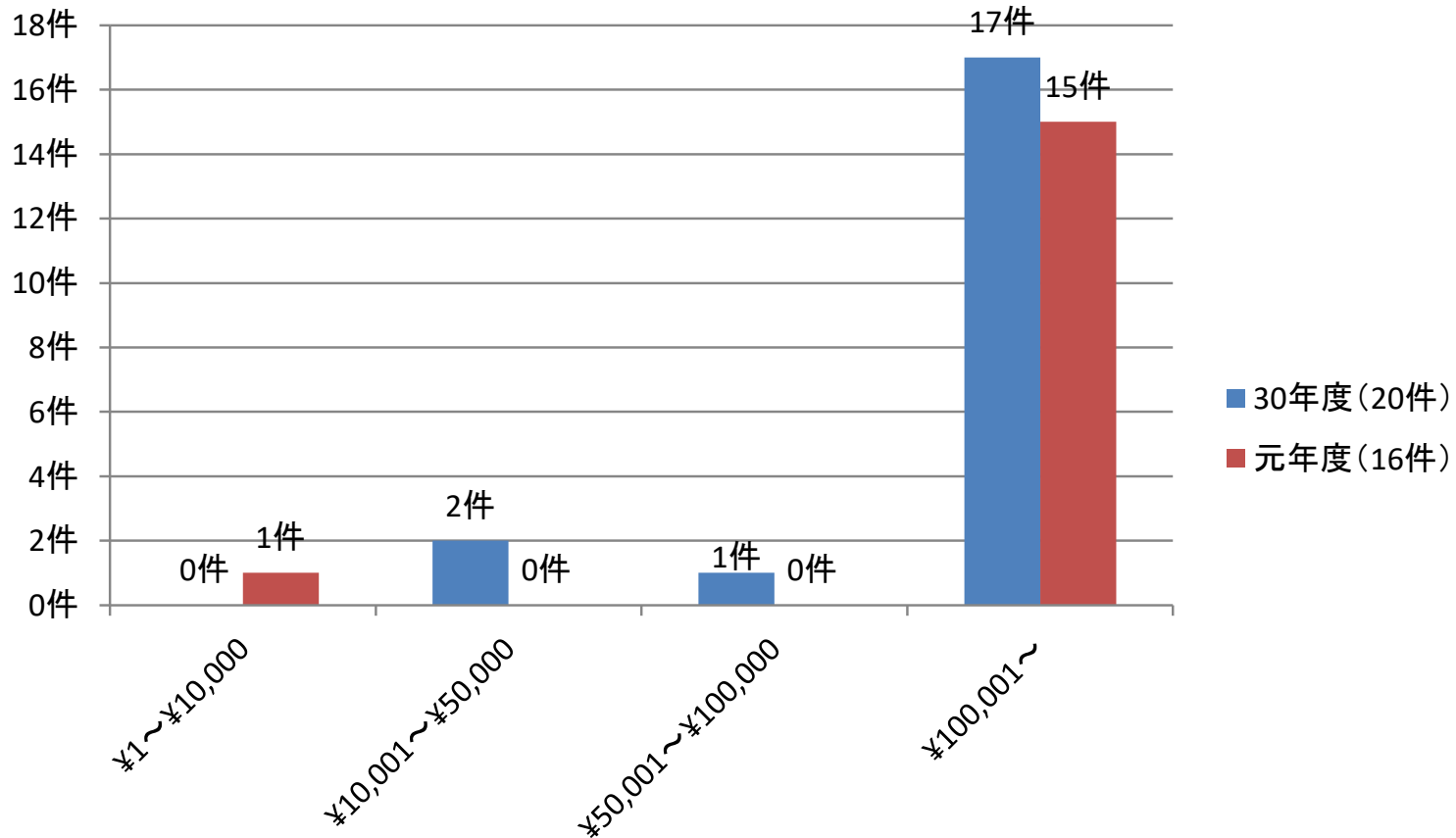
- 令和元年度(平成31年度)(52件)と30年度(75件)と比較すると、高校生以外の学年は減少した。
- 本人からの相談が多いのが架空請求の特徴であり、小学生は100%、中学生は約94%、高校生は約93%が本人からの相談であった。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多かった。



6. 架空請求

(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(30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、令和元年度(平成31年度)(16件)は、30年度同様に100,001円以上請求された相談が多かった。支払いの期限が数日、数時間と限定され、払わなければもっと高額になると書かれているサイトも多く、考える隙を与えないよう利用者を焦らせる手口と思われる。
- 少額を請求された相談は30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

- 令和元年度(平成31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(16件)の詳細な金額は、400,000円がもっとも多く(4件)、その他にも高額な金額がほとんどであった。
- 最低額は30,000円、最高額は400,000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。

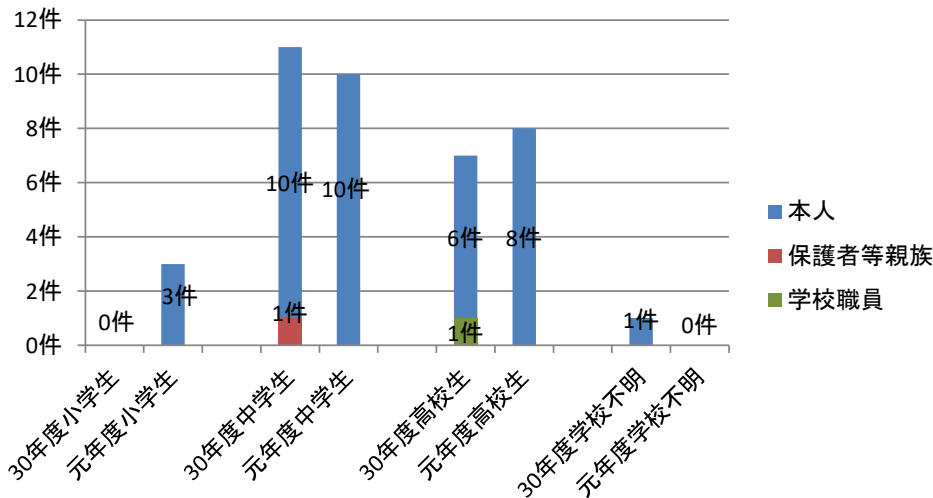
順位	金額	件数
1位	¥400,000	4件
1位	¥350,000	4件
2位	¥150,000	3件
3位	¥300,000	2件
4位	¥320,000	1件
4位	¥250,000	1件
4位	¥30,000	1件

7. 迷惑メール

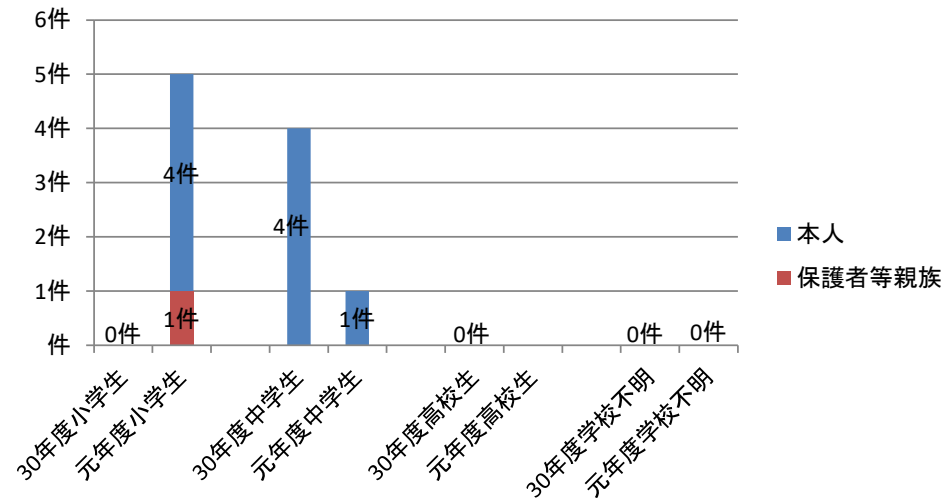
(1) 青少年にかかる相談・学校別(30年度との比較)

- スパムメール、チェーンメールを迷惑メールトラブルと分類した。
- スパムメールは30年度の19件に対し、令和元年度(平成31年度)は21件と増加した。
- チェーンメールも30年度の4件に対し、令和元年度(平成31年度)は6件と増加した。
- スパムメールの相談は小学生(0件→3件)、高校生(7件→8件)が増加し、中学生(11件→10件)が減少した。
- チェーンメールは、小学生(0件→5件)が増加し、中学生(4件→1件)が減少した。
- 迷惑メールは、ショートメール、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

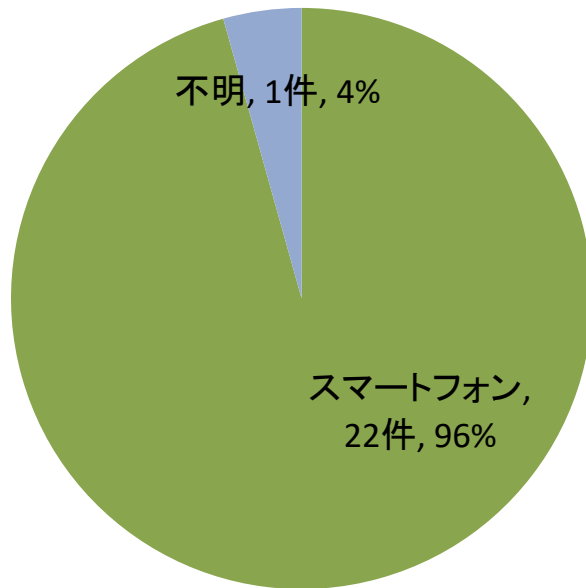


7. 迷惑メール

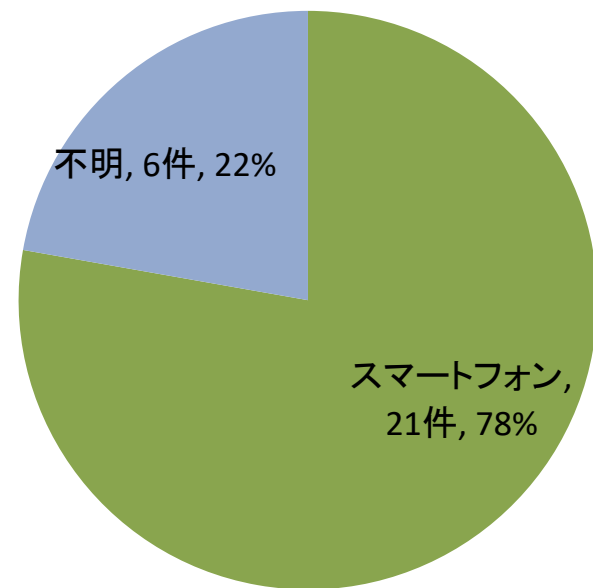
(2) 青少年にかかる相談・端末別(30年度との比較)

- 30年度(23件)と比較すると、令和元年度(平成31年度)(27件)は相談件数が増加している。
- トラブルにあった機器は30年度同様に、スマートフォンが多数を占め78%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り、誰しも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。

30年度
23件



元年度
27件

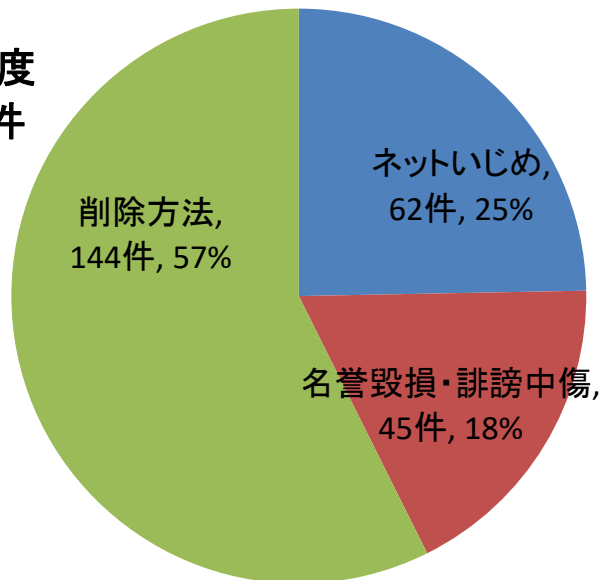


8. ネット上の書き込みトラブル

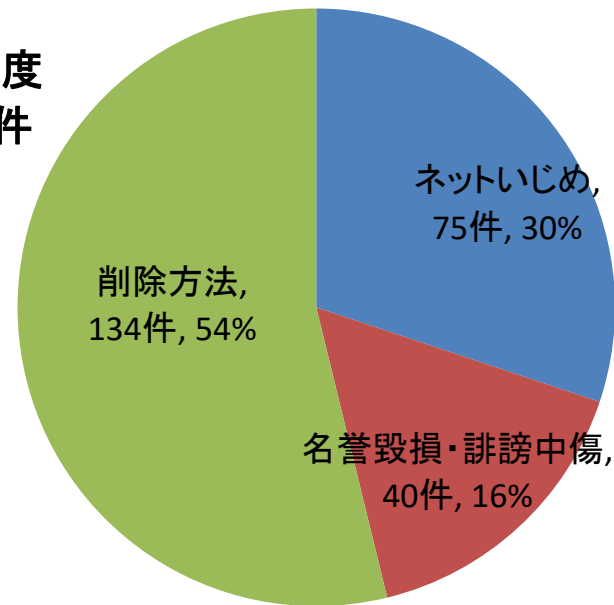
(1) 青少年にかかる相談・内容別(30年度との比較)

- 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。
- 30年度と比較すると、削除方法(144件、57%→134件、54%)、名誉毀損・誹謗中傷(45件、18%→40件、16%)は、件数、割合ともに減少した。ネットいじめ(62件、25%→75件、30%)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。

30年度
251件



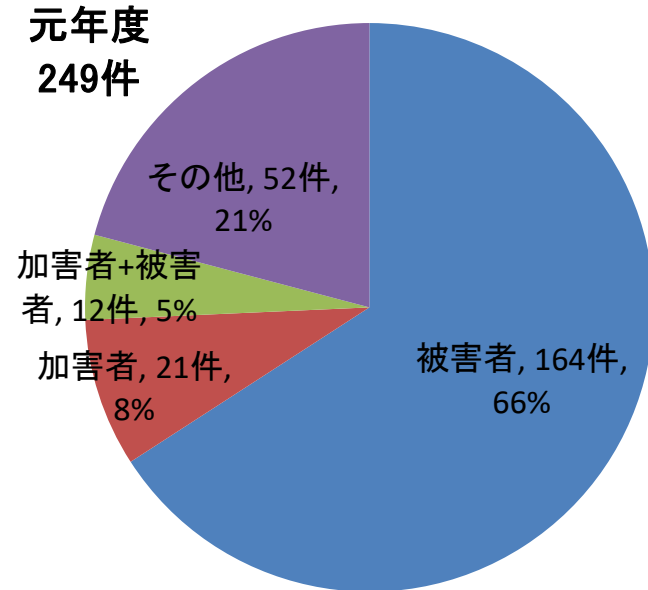
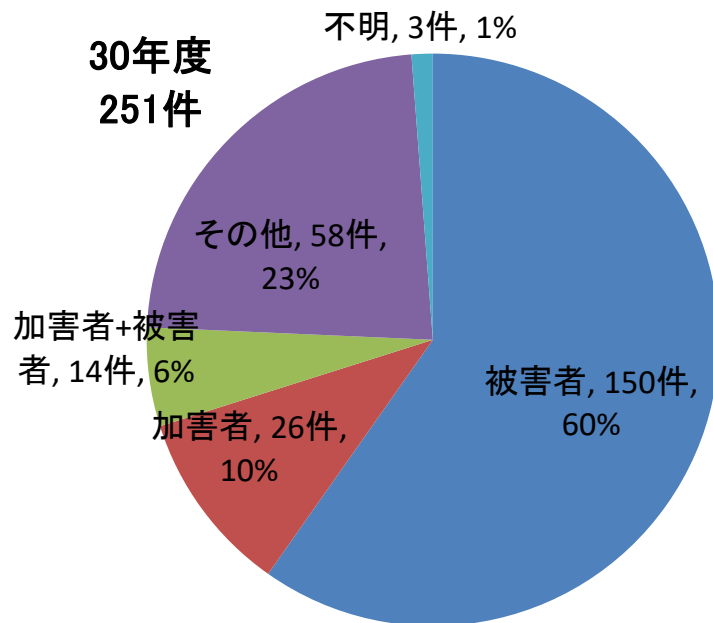
元年度
249件



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(30年度との比較)

- 30年度(251件)と令和元年度(平成31年度)(249件)の被害・加害の割合を比較すると、被害者からの相談(150件、60%→164件、66%)が件数、割合ともに増加し、加害者(26件、10%→21件、8%)、加害+被害(14件、6%→12件、5%)、その他(58件、23%→52件、21%)、不明(3件、2%→0件、0%)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。

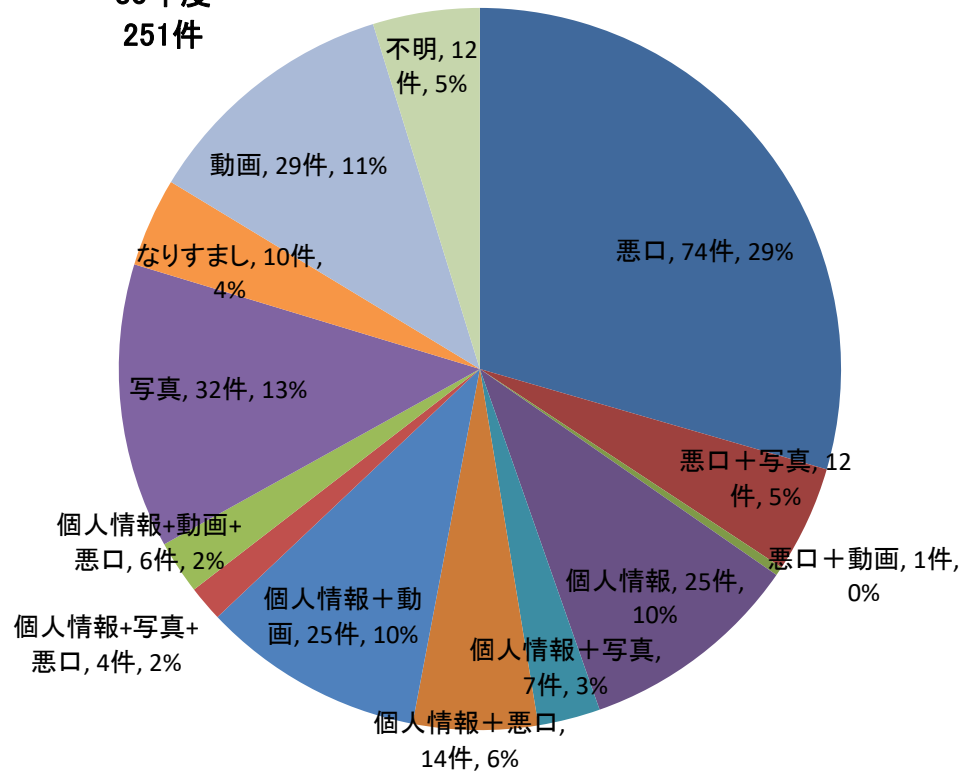


8. ネット上の書き込みトラブル

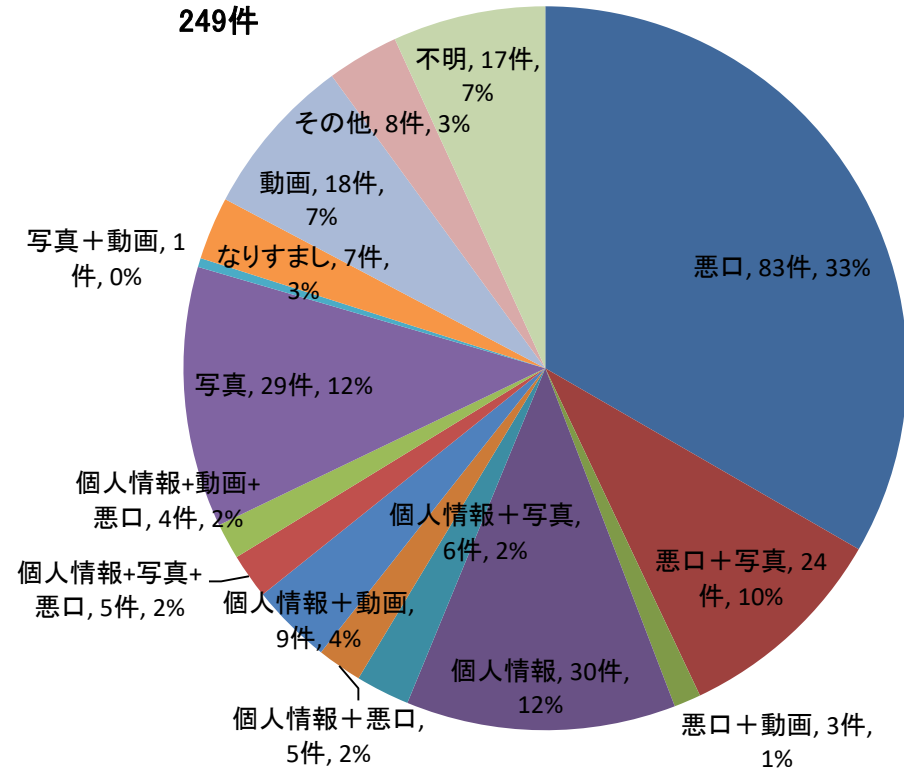
(3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(30年度との比較)

- 令和元年度(平成31年度)の青少年のネット上の書き込みトラブル(249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、30年度同様に悪口(83件、33%)であった。
- 30年度(251件)との比較では、全体的に増加、減少の変動があり、動画が絡んだトラブルは61件→35件と大幅に減少している。

30年度
251件



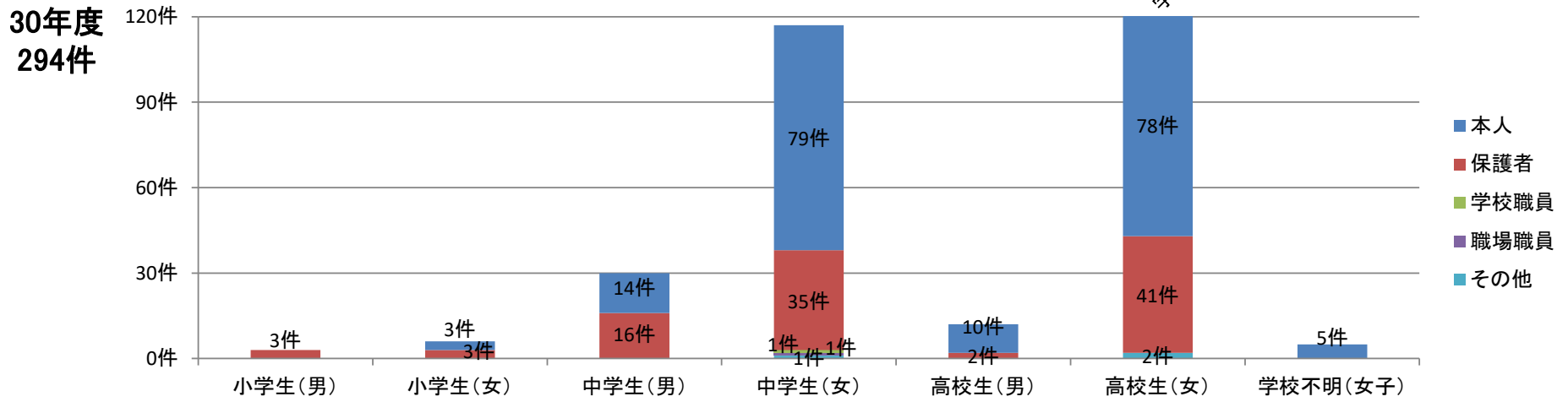
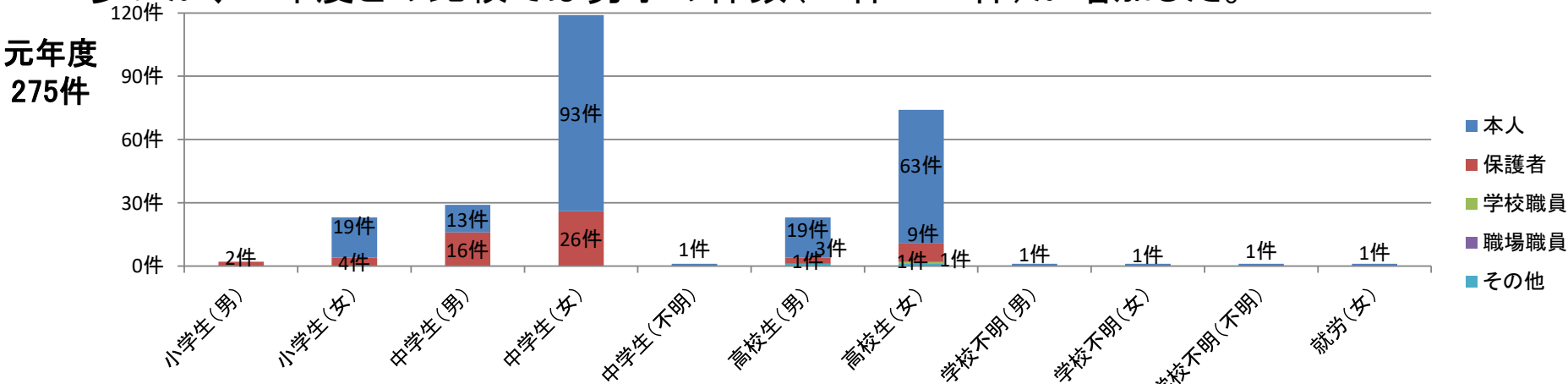
元年度
249件



9. 交際

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(30年度との比較)

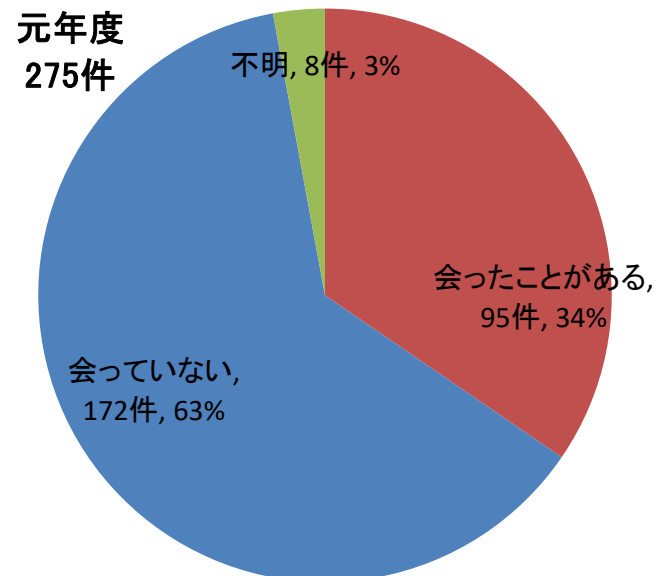
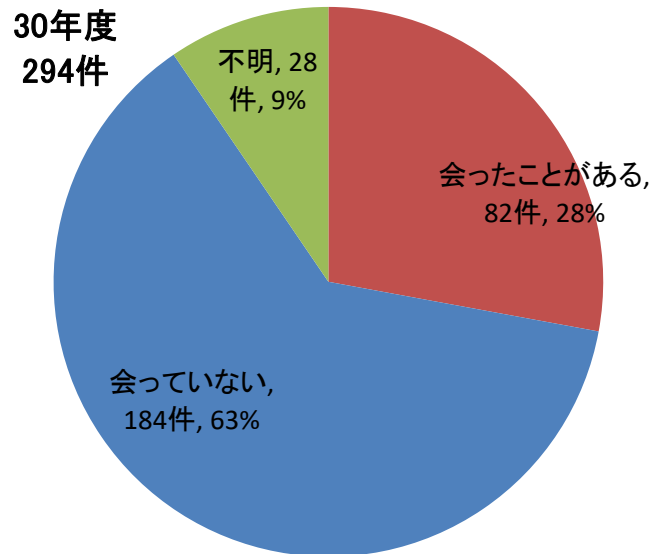
- 令和元年度(平成31年度)の青少年にかかる交際トラブル(275件)は、30年度(294件)より減少した。
- 当事者は中学生女子(119件)がもっとも多く、次いで高校生女子(74件)であった。
- 男女別では、30年度と同様に女子のトラブル(218件)の方が男子(55件)より圧倒的に多いが、30年度との比較では男子の件数(45件→55件)が増加した。



9. 交際

(2) 青少年にかかる相談・実際に会ったか(30年度との比較)

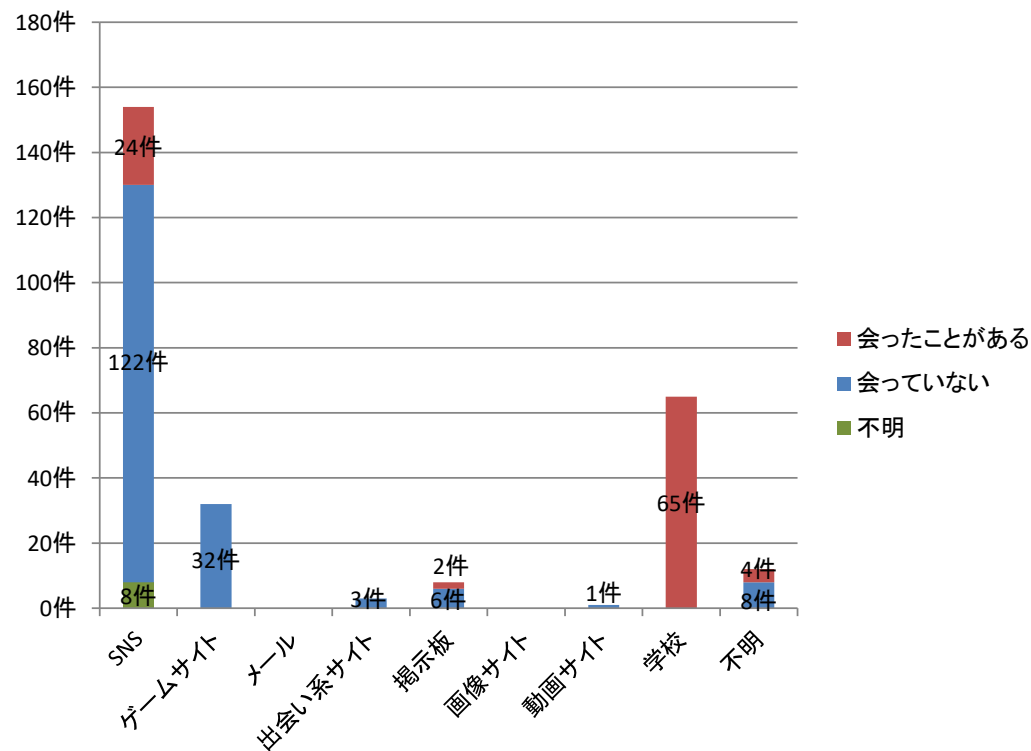
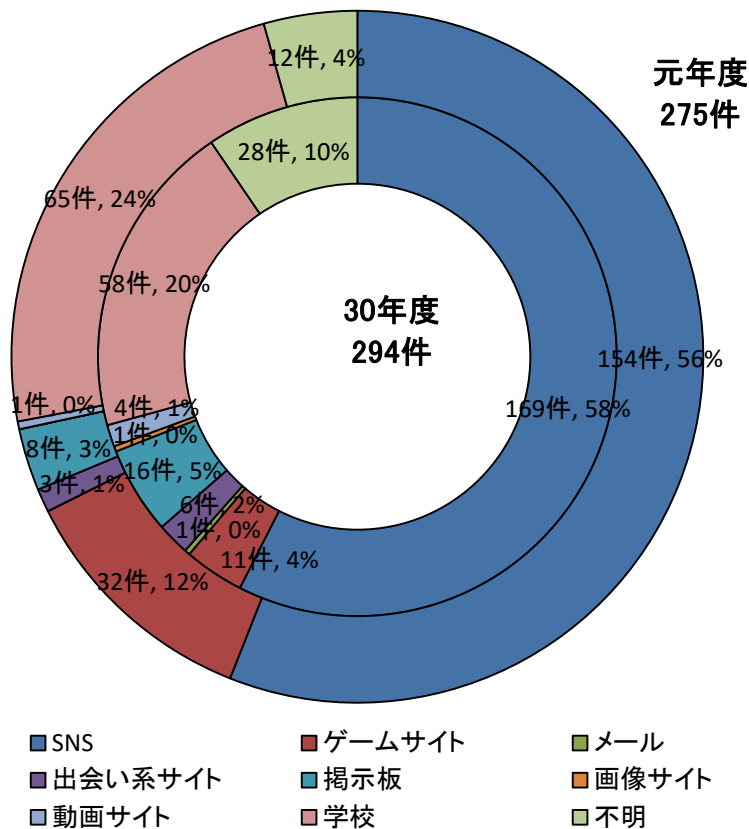
- 青少年にかかる交際トラブルの相談(275件)のうち、実際に会ったことがあるのは(95件、34%)であった。
- 30年度との比較では、会ったことがあるのは(82件、28%→95件、34%)件数、割合ともに増加した。会っていないのは(184件、63%→172件、63%)件数が減少しているが、割合の変化はない。
- 出会いを求めるようなアプリ以外にも、インターネットでは趣味が一致しているなど、気の合う相手を安易に見つけることができ、様々な対人関係のトラブルが発生している。



9. 交際

(3) 青少年にかかるとの相談・知り合ったきっかけ(30年度との比較)

- 青少年の交際トラブルの相談(275件)において、知り合ったきっかけは、30年度同様にSNS(154件、56%)がもっとも多く約60%を占めていた。
- 30年度との比較では、ゲームサイト(11件、4%→32件、12%)が大幅に増加している。

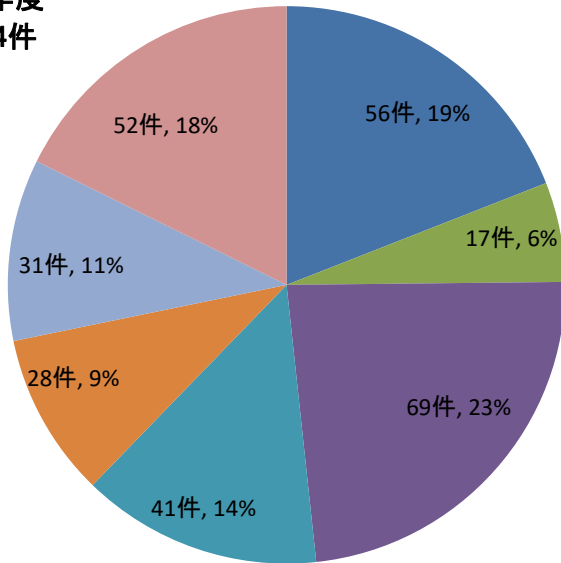


9. 交際

(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(30年度との比較)

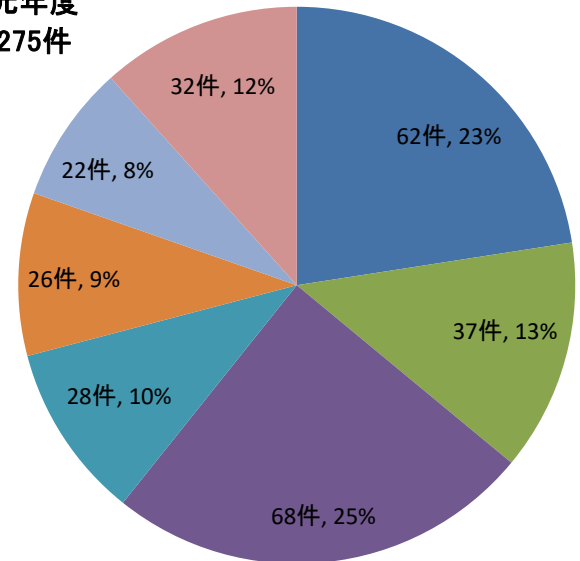
- 令和元年度(平成31年度)の青少年の交際トラブル(275件)の内容別は、30年度同様に画像送信に対する不安(68件、25%)がもっとも多く、次に異性交際に対する不安、不信(62件、23%)となった。
- 30年度(294件)と比較すると、割合としては同性との交際(主に友人関係)(17件、6% →37件、13%)が大幅に増加している。

30年度
294件



- 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

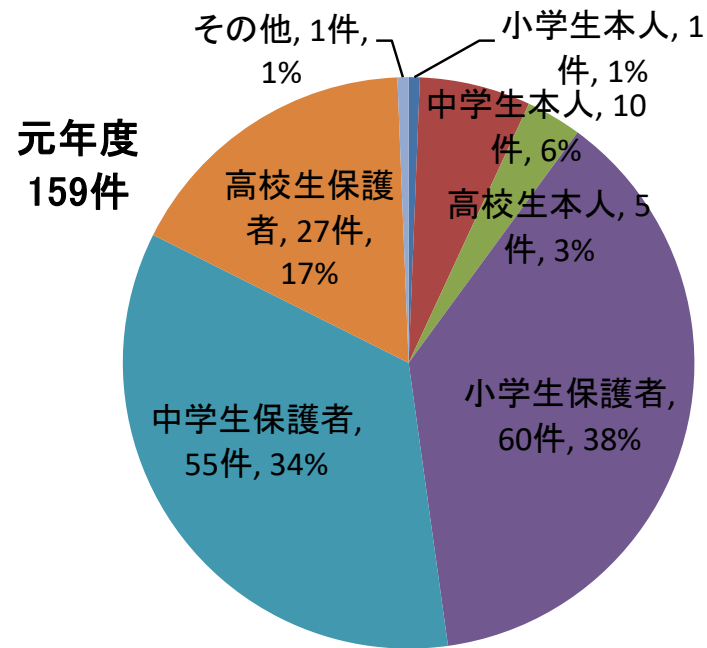
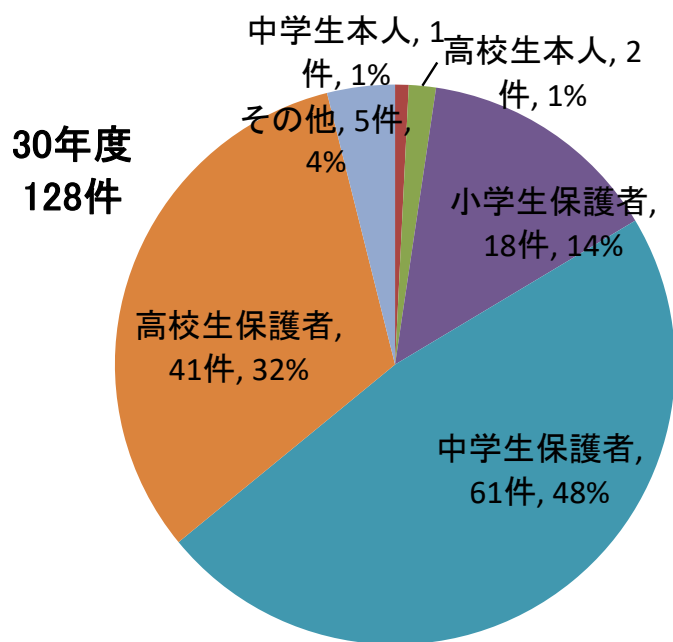
元年度
275件



10. 依存

(1) 青少年にかかる相談・相談者別(30年度との比較)

- 令和元年度(平成31年度)の青少年にかかる依存の相談(159件)は、30年度(128件)と比較すると増加した。
- 令和元年度(平成31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16件、保護者が142件、その他1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。
- 30年度との比較では、青少年本人からの相談が(3件→16件)と大幅に増加している。
- 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受け、今後も相談が増加すると考えられる。

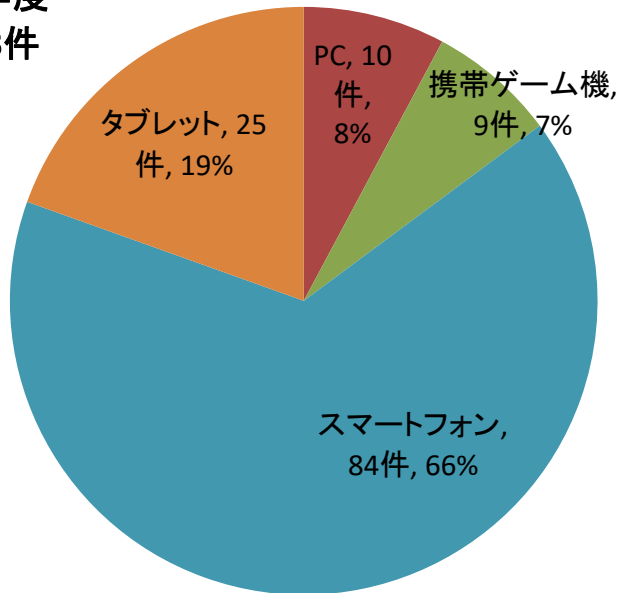


10. 依存

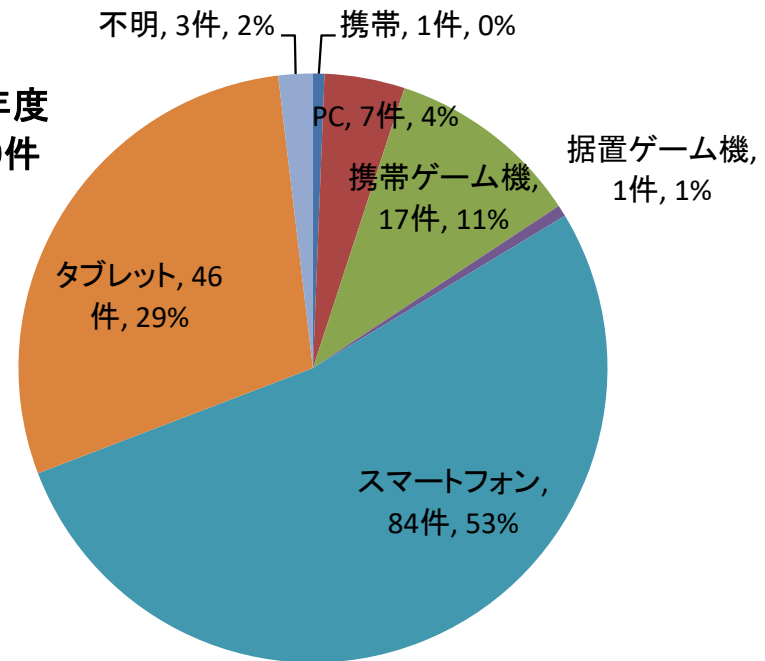
(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(30年度との比較)

- 依存にかかる端末は、スマートフォン(84件、53%)がもっとも多い。
- 30年度と比較すると、携帯(0件、0%→1件、1%)、据置ゲーム機(0件、0%→1件、1%)、携帯ゲーム機(9件、7%→17件、11%)とタブレット(25件、19%→46件、29%)が件数、割合ともに増加し、PC(10件、8%→7件、4%)は減少した。
- 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。

30年度
128件



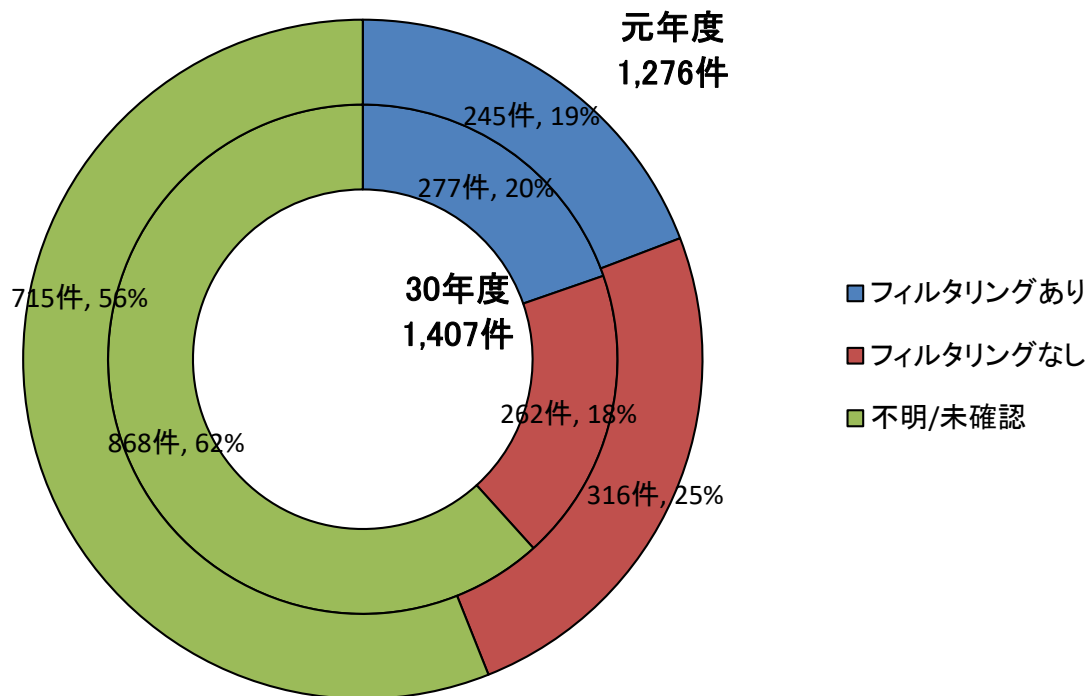
元年度
159件



11. フィルタリング

(1) 青少年にかかる相談・利用状況(30年度との比較)

- 令和元年度(平成31年度)の青少年全体にかかる相談(1,276件)のフィルタリング加入の有無について、30年度(1,407件)との比較では、フィルタリングあり(277件、20% → 245件、19%)の回答は件数、割合ともに減少した。フィルタリングなし(262件、18% → 316件、25%)は件数、割合ともに増加した。
- フィルタリングを利用しているかどうか不明であると答える青少年や保護者は30年度同様に多く約半数を占めていた。(868件、62% → 715件、56%)



11. フィルタリング

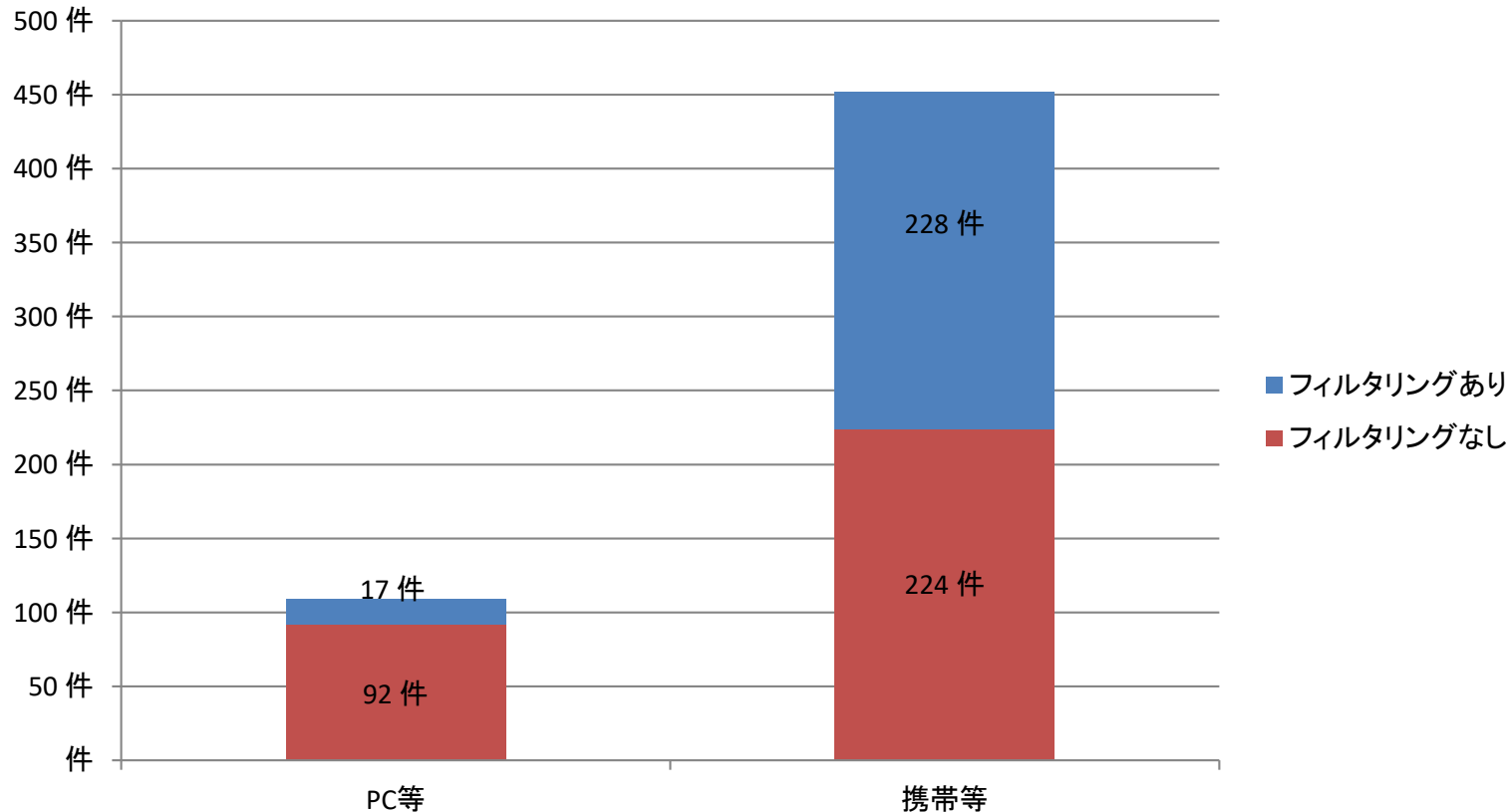
(2) 青少年にかかる相談・端末の所有状況別

■ 青少年にかかる相談(1,276件)で、フィルタリングの有無について回答があった561件の利用端末について、PC等はフィルタリングなしの方が多く、携帯等はフィルタリングが多い。

■ PC等は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。

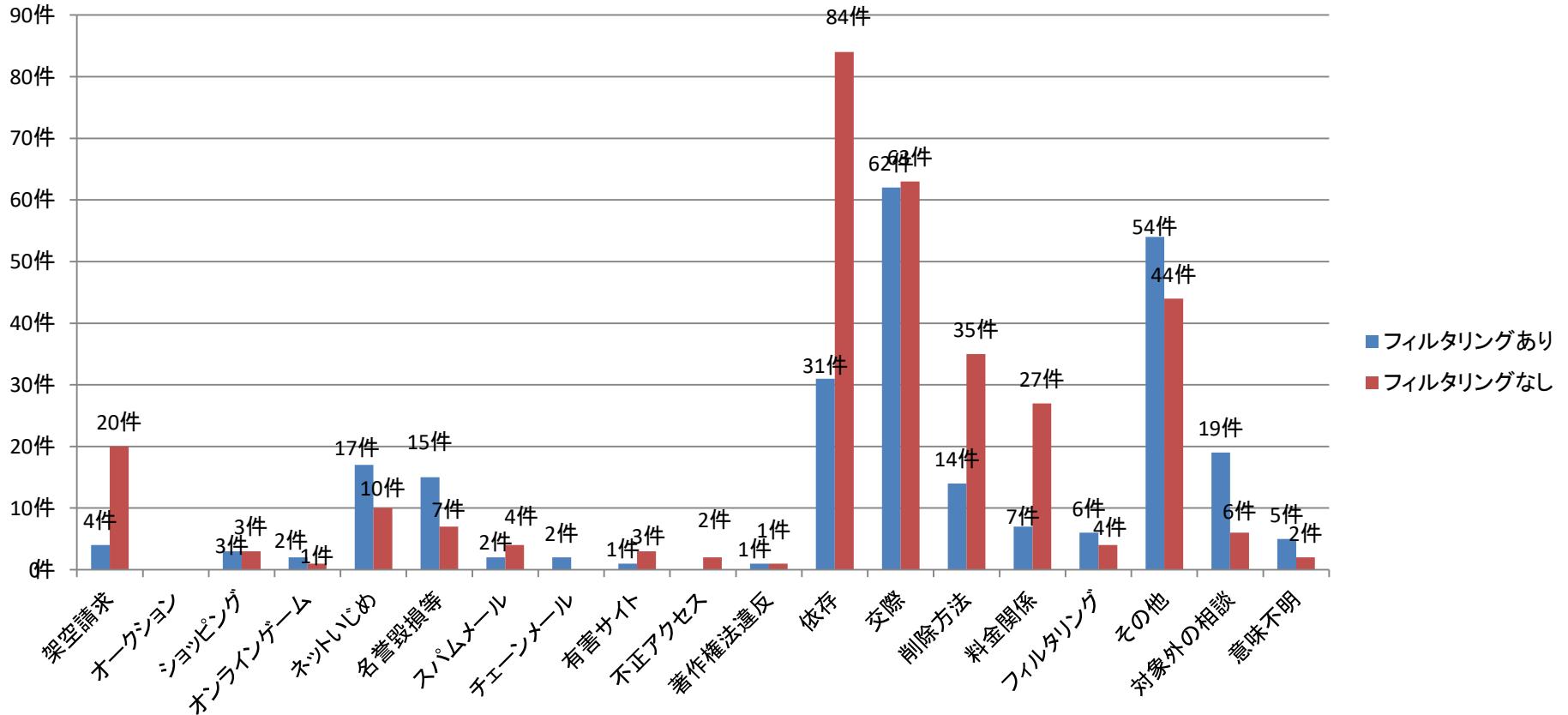
※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。



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561件(あり:245件、なし:316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。

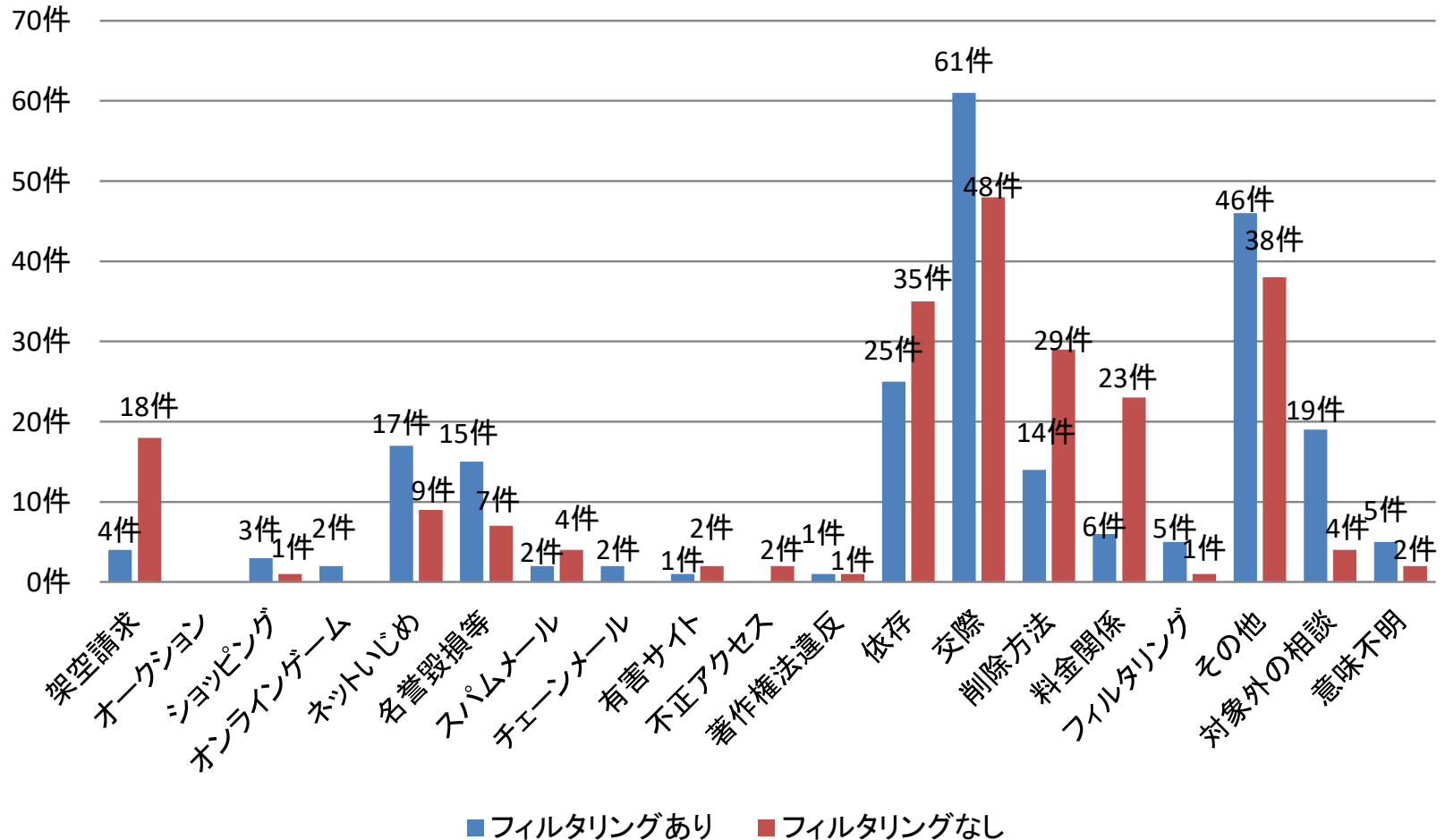


11. フィルタリング

(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452件(あり:228件、なし:224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。

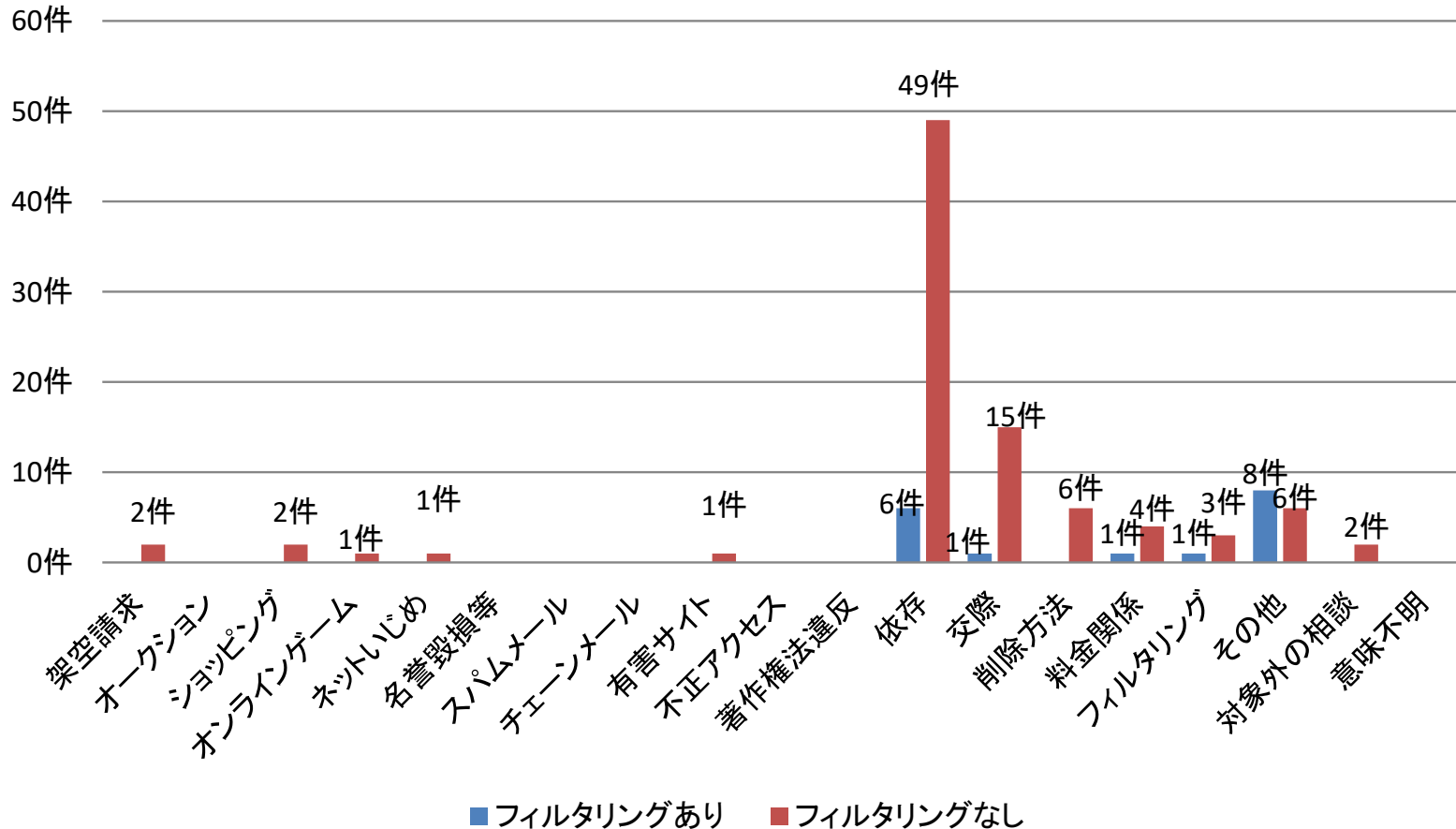


11. フィルタリング

(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109件(あり:17件、なし:92件)の相談内容は、下記のとおり。

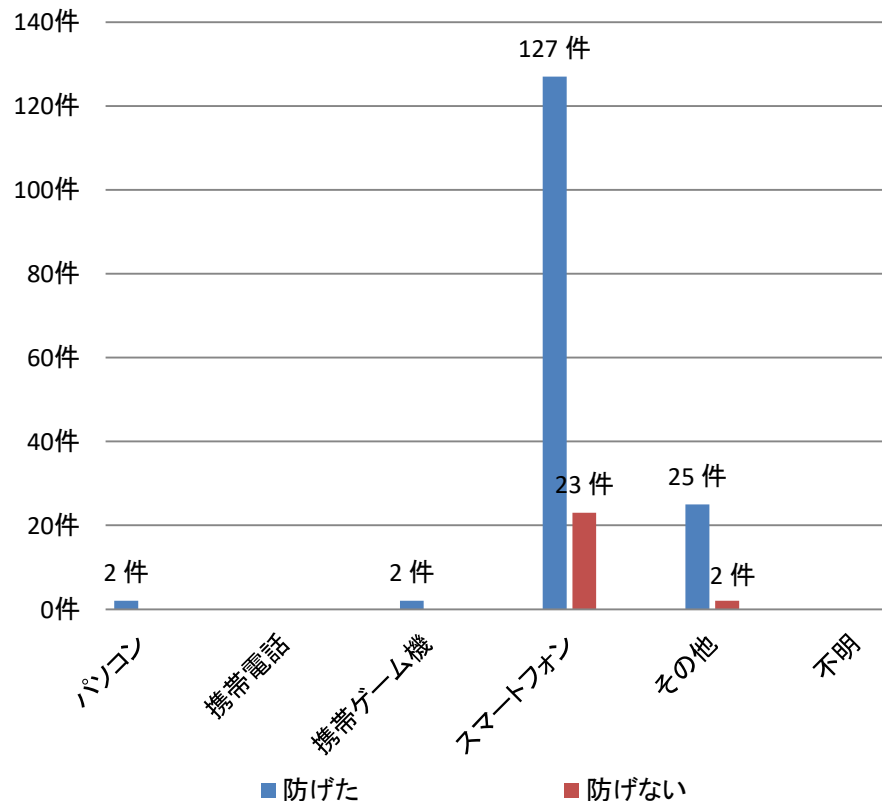
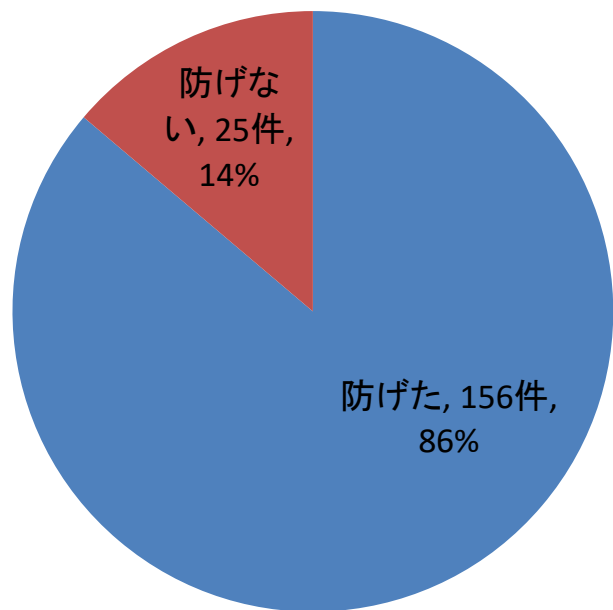
※PC等には、パソコンの他に、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機などが含まれる。



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(181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156件(86%)
 - 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(181件)の、利用端末は、スマートフォン(150件・83%)がもっとも多い。
- 端末別の防げた割合は、パソコン、携帯ゲーム機で100%であったが、他の端末でも防げた割合は高い。
- 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)

