

令和2年度
ネット・スマホのなやみを解決
こたエール

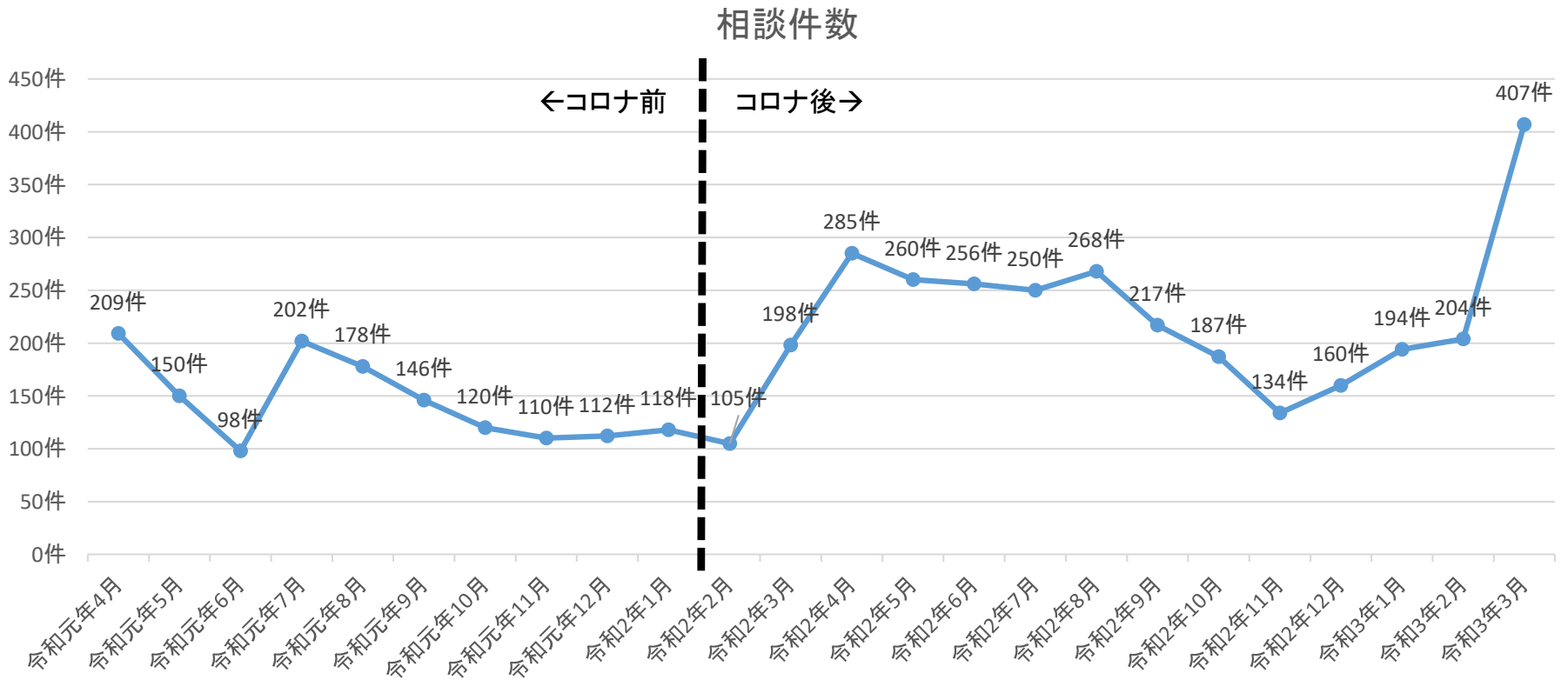
年次報告
(コロナ関連)



1. 相談件数

(1) 全体

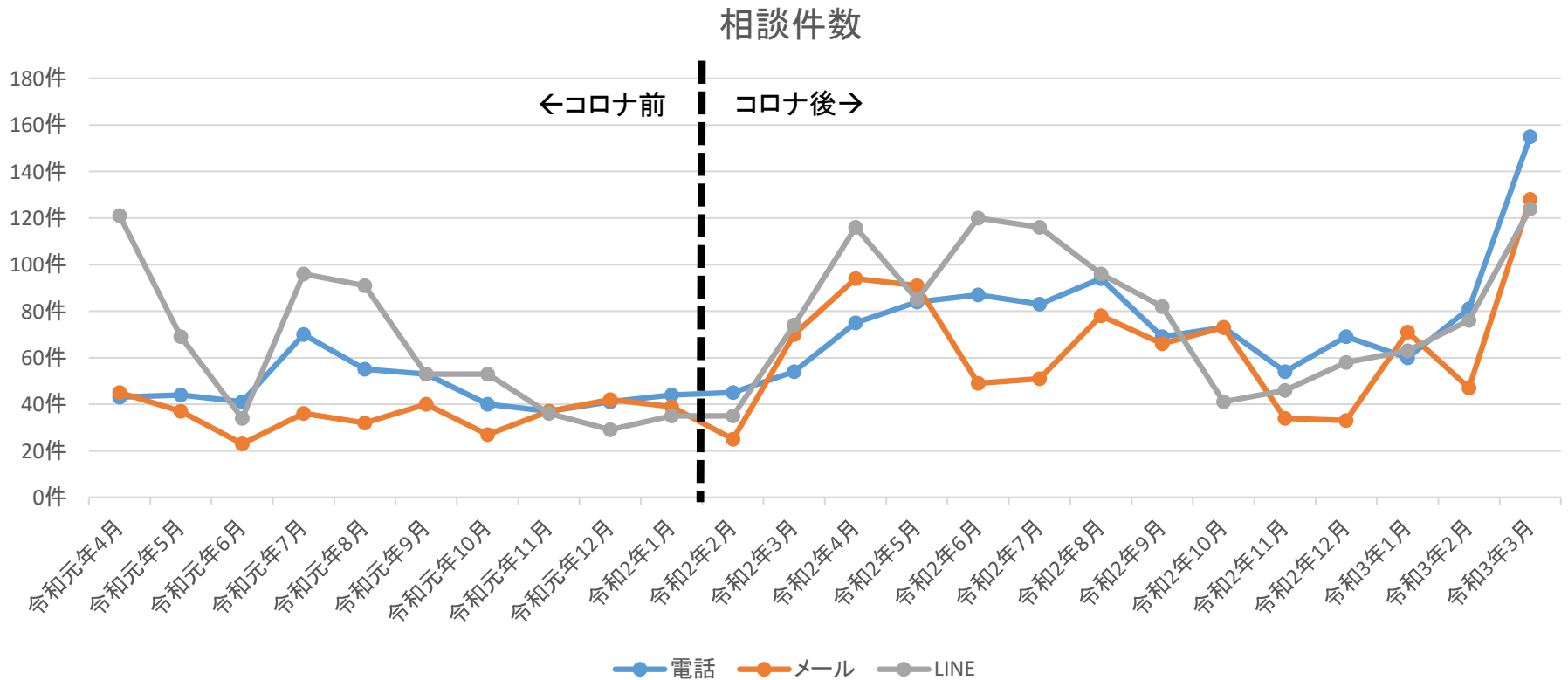
- 令和2年度の相談件数は平成21年度以降最多の2,822件。
- 最も相談が多かった月は3月の407件。
- 令和元年度の相談件数は1,746件。
- 令和2年度の相談件数は、前年度の62%増。



1. 相談件数

(2) 受付方法別月別推移

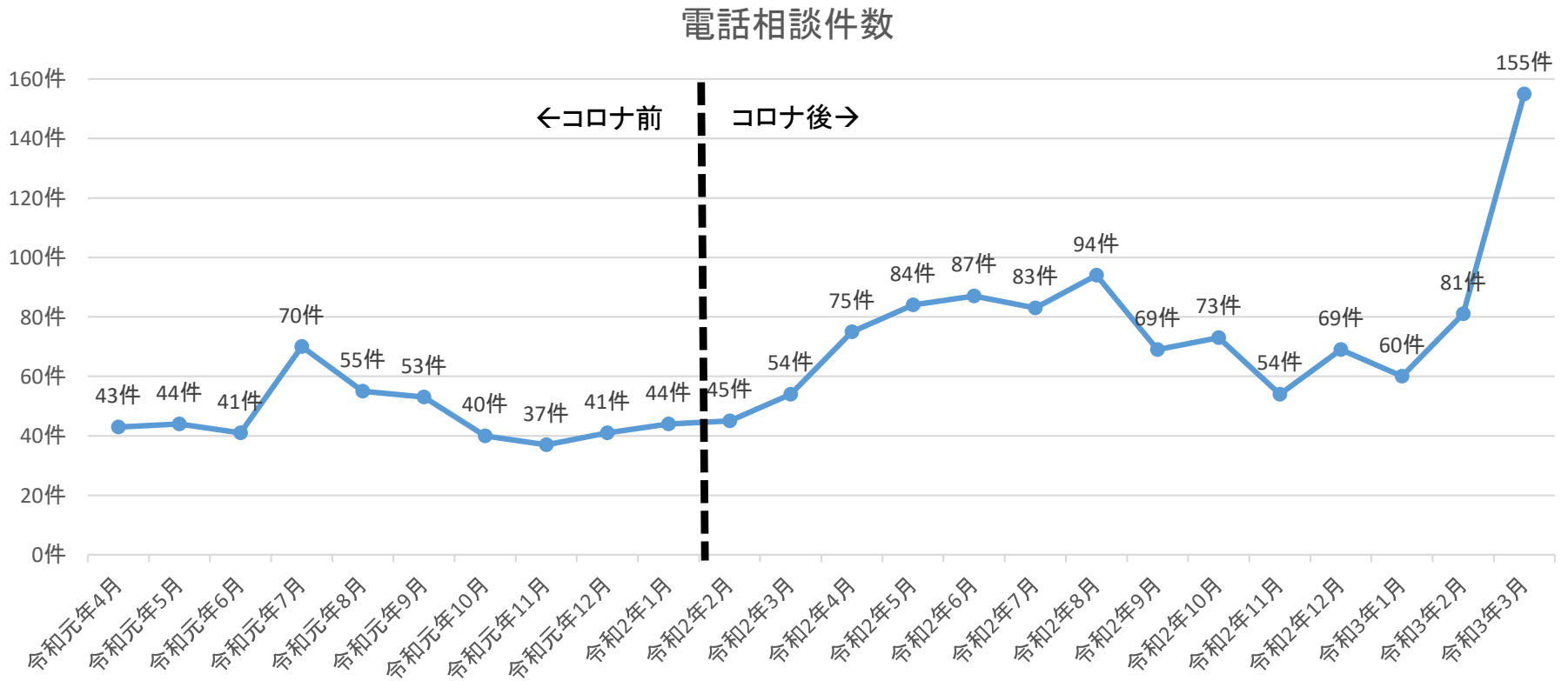
■ 電話、メール、LINEの相談方法別、月別推移は以下のとおり。



1. 相談件数

(3) 電話での受付月別推移

- 令和2年度の電話相談は984件。
- 令和2年度でもっとも電話相談が多かった時は3月の155件。
- 令和元年度の相談件数は567件。
- 令和2年度の相談件数は、前年度の約70%増。

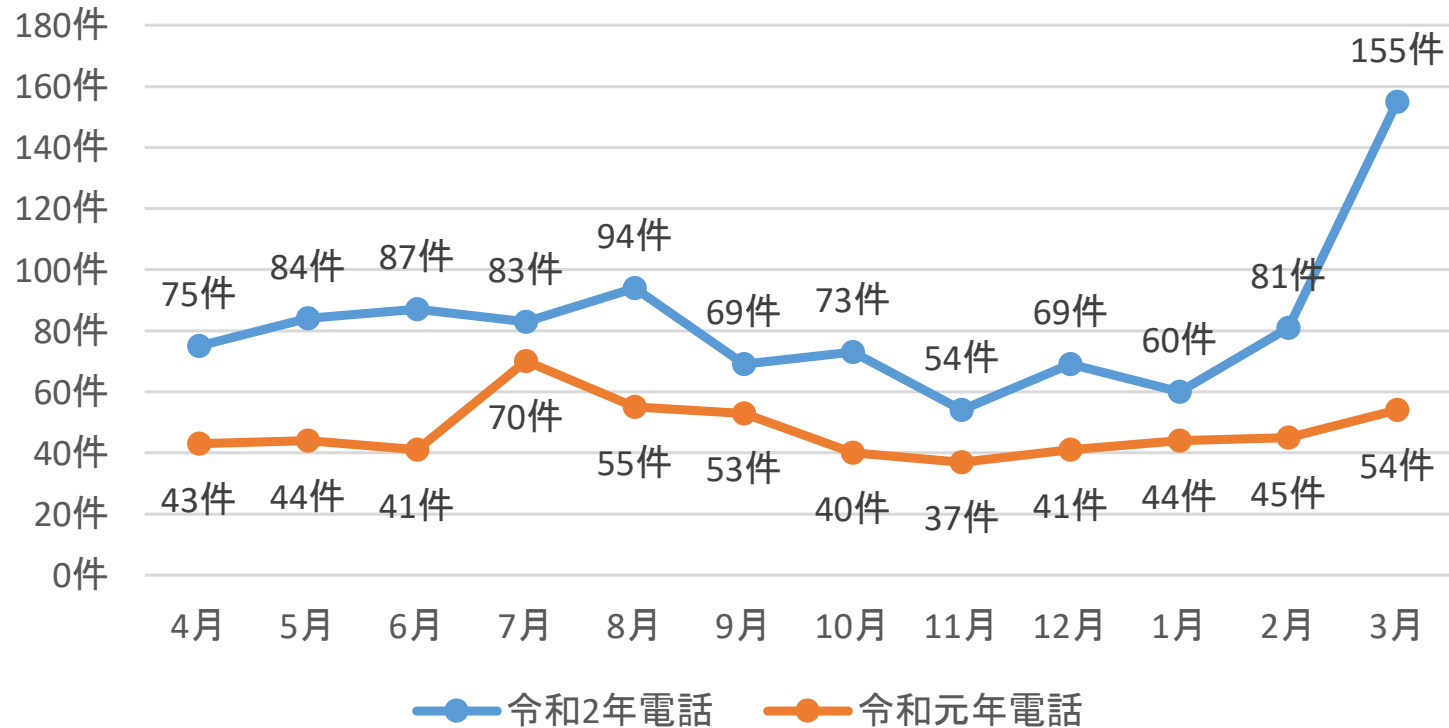


1. 相談件数

(4) 電話での受付月別推移(令和元年度との比較)

■ 電話相談について令和元年度との比較では、どの月も令和元年度を上回っている。

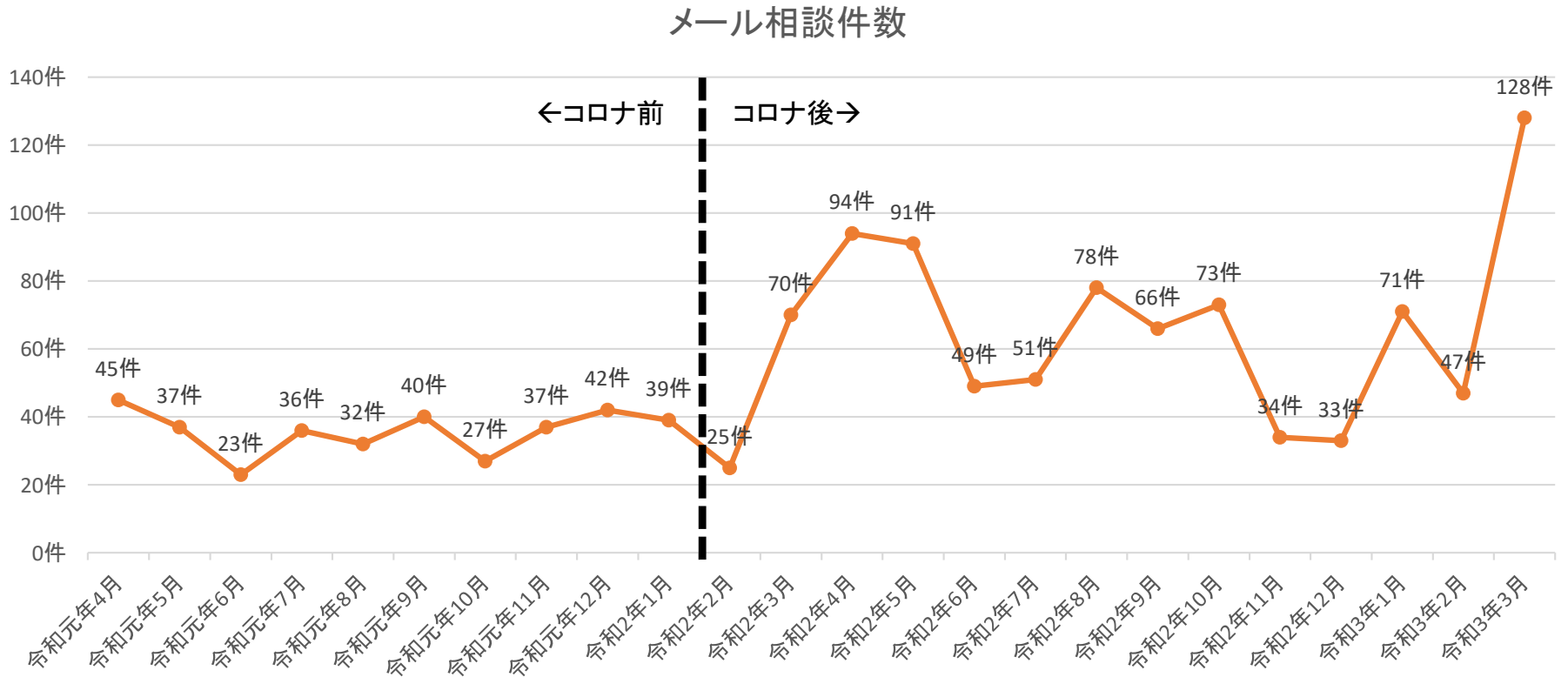
電話相談件数



1. 相談件数

(5) メールでの受付月別推移

- 令和2年度のメール相談は815件。
- 令和2年度の最も相談が多かったのは3月の128件。
- 令和元年度の相談件数は453件。
- 令和2年度の相談件数は、前年度の約80%増。

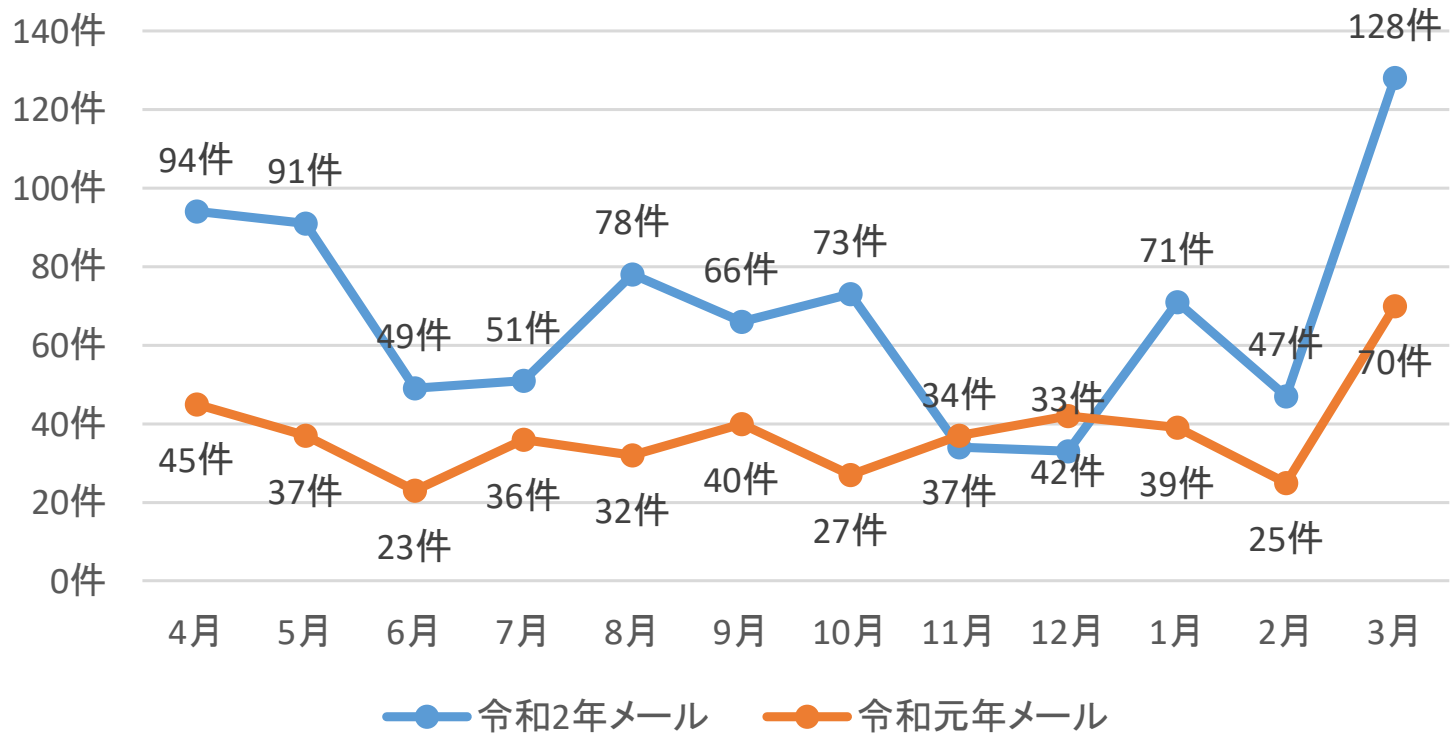


1. 相談件数

(6) メールでの受付月別推移(令和元年度との比較)

■ 令和元年度との比較では、11月、12月を除く全ての月で令和元年度を上回っている。

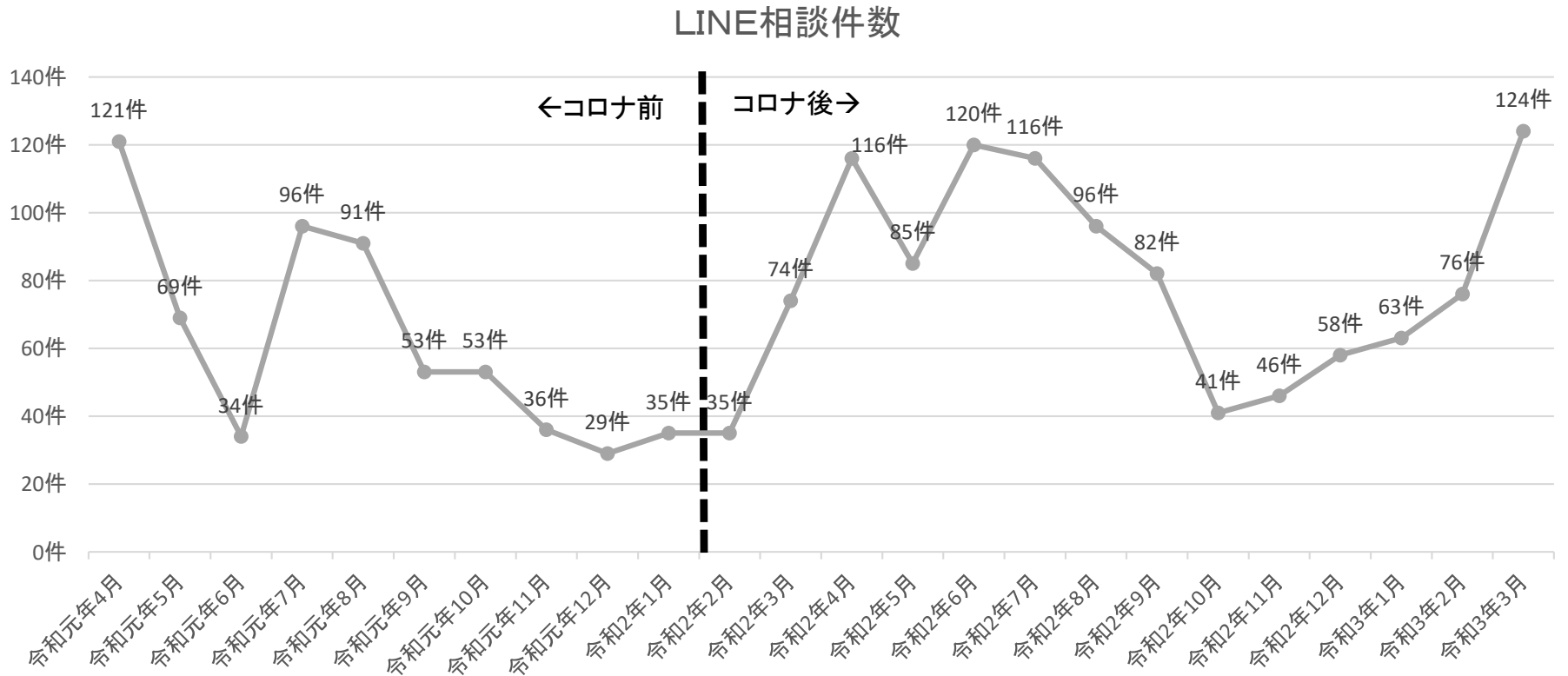
メール相談件数



1. 相談件数

(7) LINEでの受付月別推移

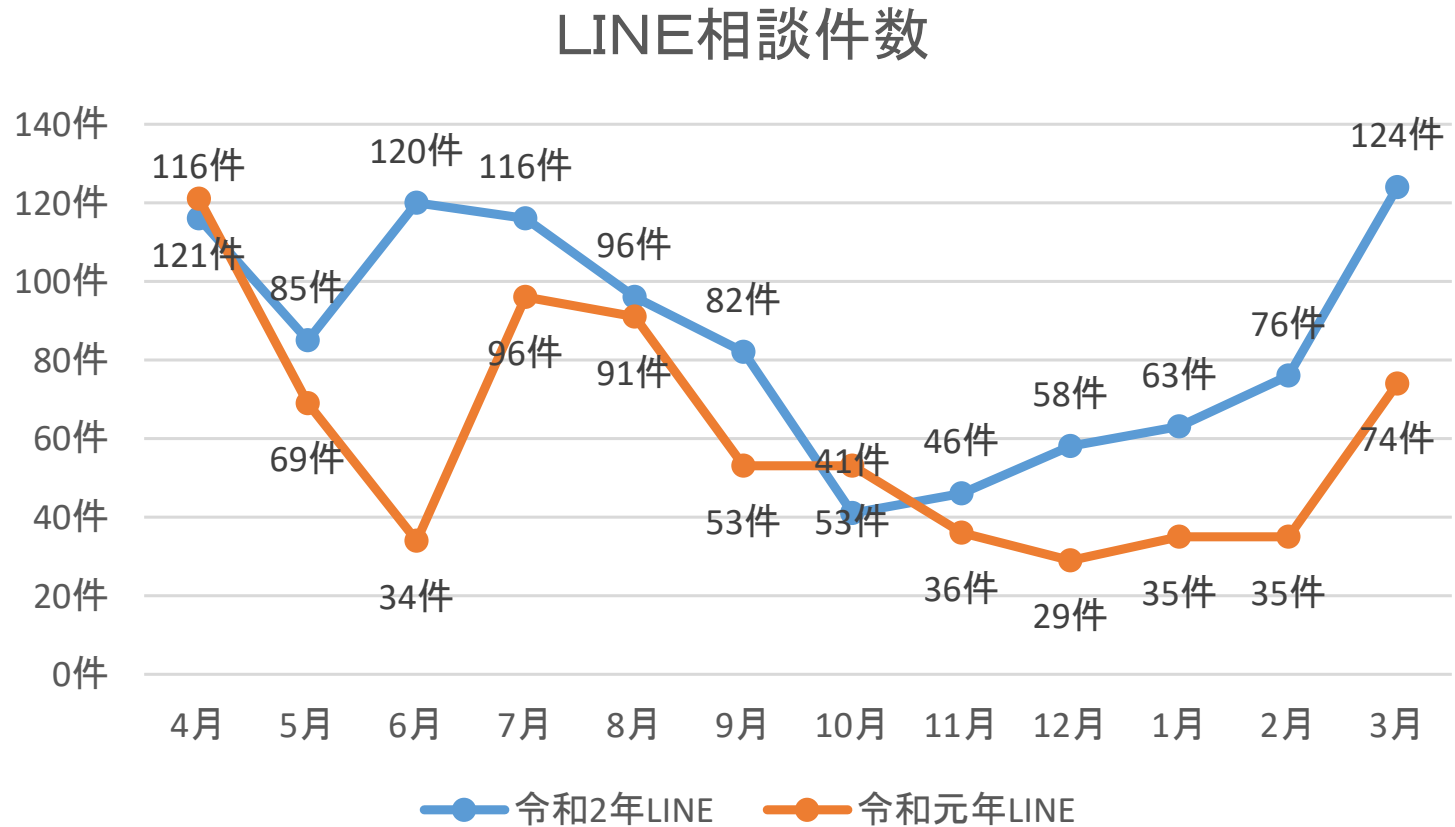
- 令和2年度のLINE相談は1,023件。
- 令和2年度の最も相談が多かった月は3月の124件。
- 令和元年度の相談件数は726件。
- 令和2年度の相談件数は、前年度の約40%増。



1. 相談件数

(8) LINEでの受付月別推移(令和元年度との比較)

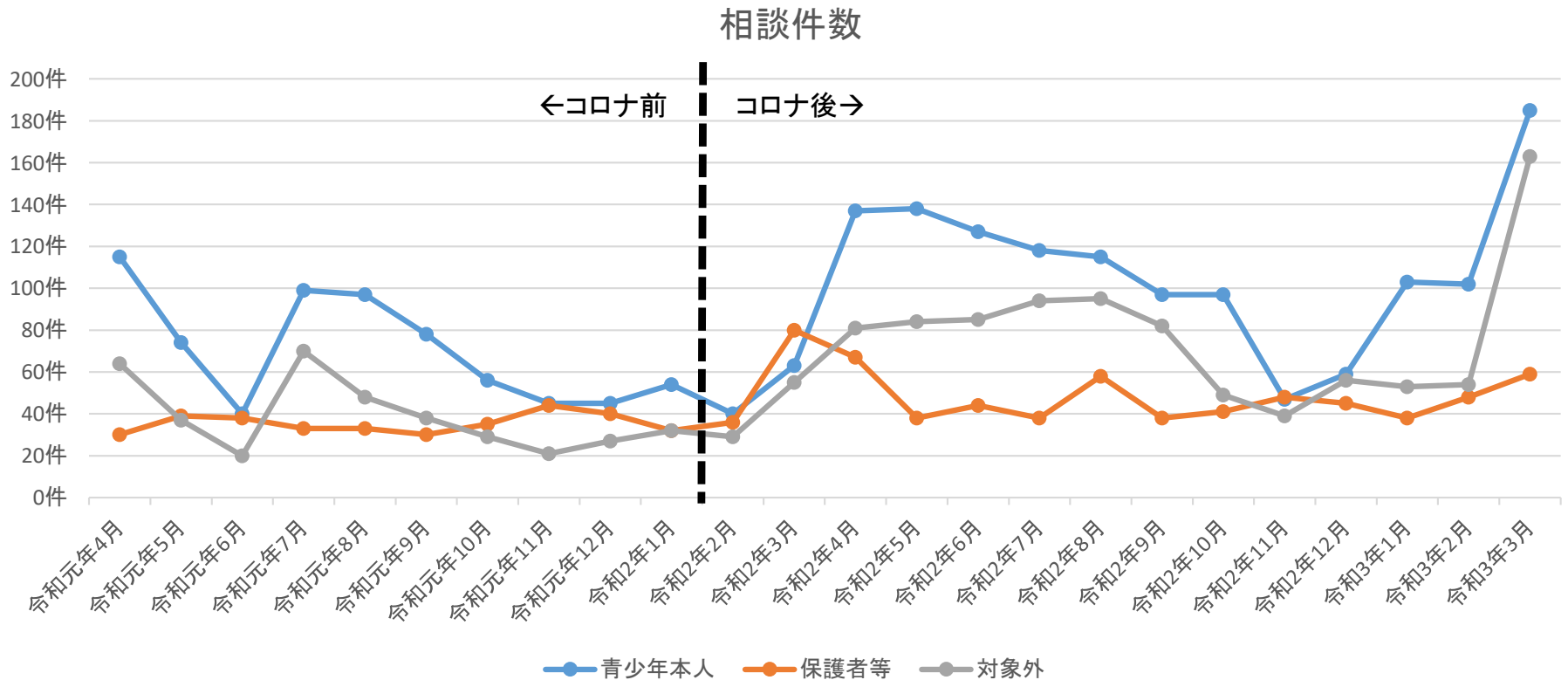
■ 令和元年度との比較では、4月、10月を除く全ての月で令和元年度を上回っている。



1. 相談件数

(9) 相談者別の受付月別推移

- 令和2年度の相談件数は2,822件。
- 青少年本人からの相談は1,325件。
- 保護者等親族、学校関係者等の青少年本人以外からの青少年に関する相談は562件。
- 青少年とは関係しない対象外からの相談は935件。
- 相談者別では、青少年本人からの相談がもっとも多い。

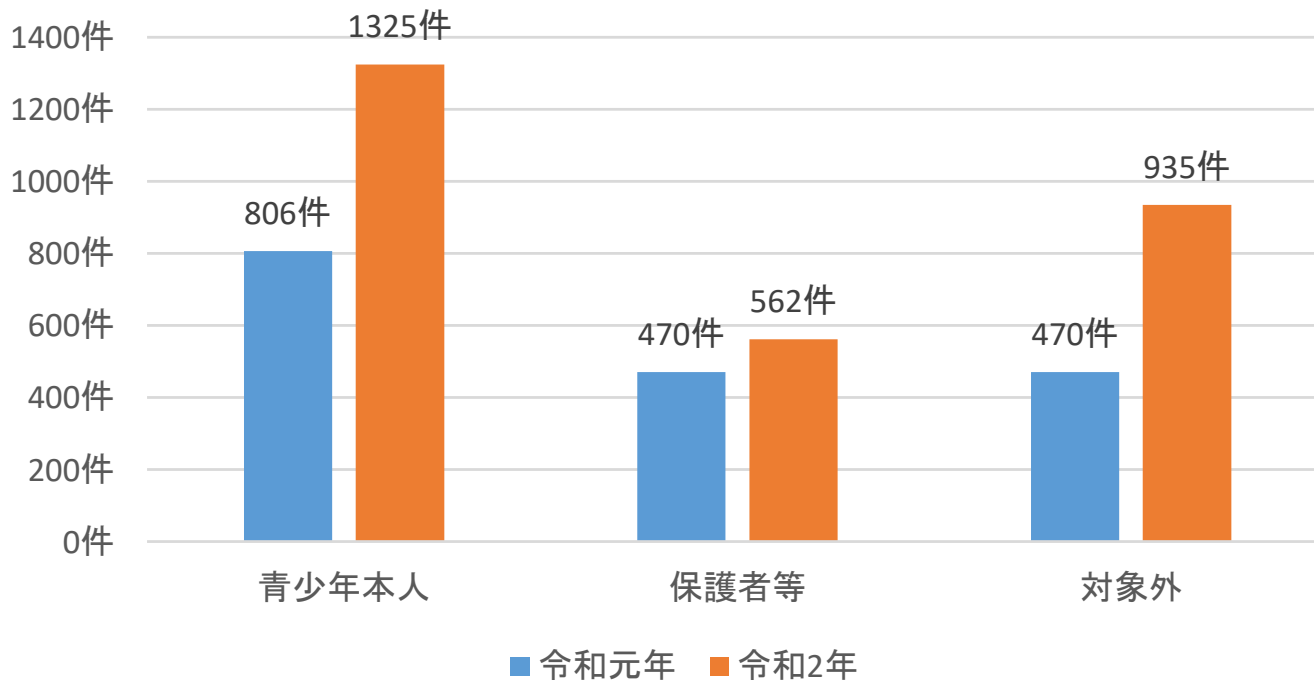


1. 相談件数

(10) 相談者別の令和元年度との比較

- 令和2年度はどの相談者からも相談が増加した。
- もっとも件数が多かったのが、青少年本人からの相談で1325件、令和元年度と比較して、519件増加した。
- 青少年本人からの相談は、前年比164%。
- 青少年本人以外(保護者等)からの青少年に関する相談は、前年比120%。
- 青少年とは関係しない対象外からの相談は、前年比199%。

相談者別、相談件数



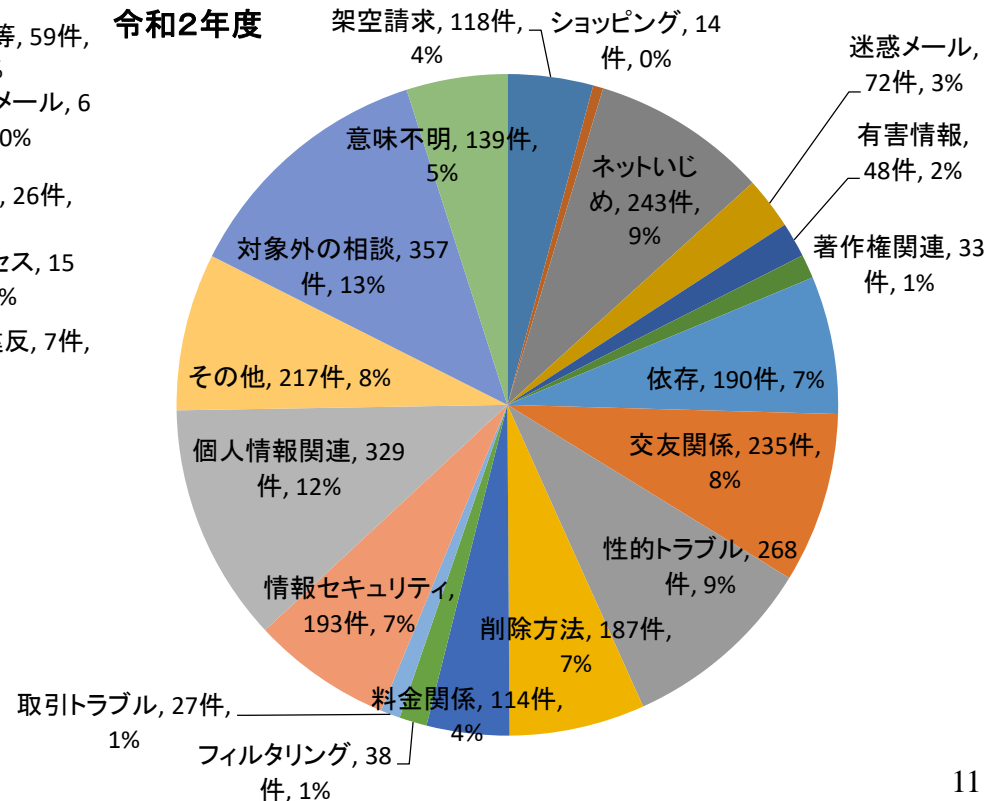
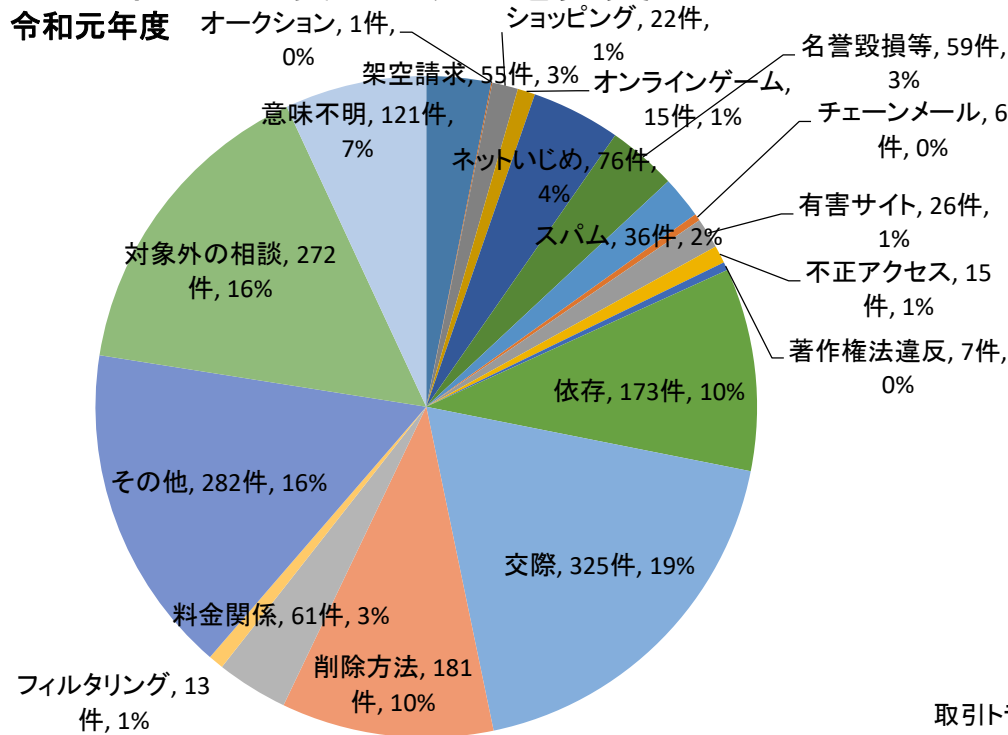
2. 相談内容

(1) 相談全体(令和元年度との比較)

■ 令和2年度の相談内容で、その他、対象外の相談、意味不明を除くもっとも多かった相談は、個人情報関連(329件・12%)、次いで性的トラブル(268件・9%)、ネットいじめ(243件・9%)であった。

■ 令和元年度の相談内容で、その他、対象外の相談、意味不明を除くもっとも多かった相談は、交友関係(325件、19%)次いで、削除方法(181件、10%)、依存(173件、10%)であった。

※令和2年度から項目を変更している

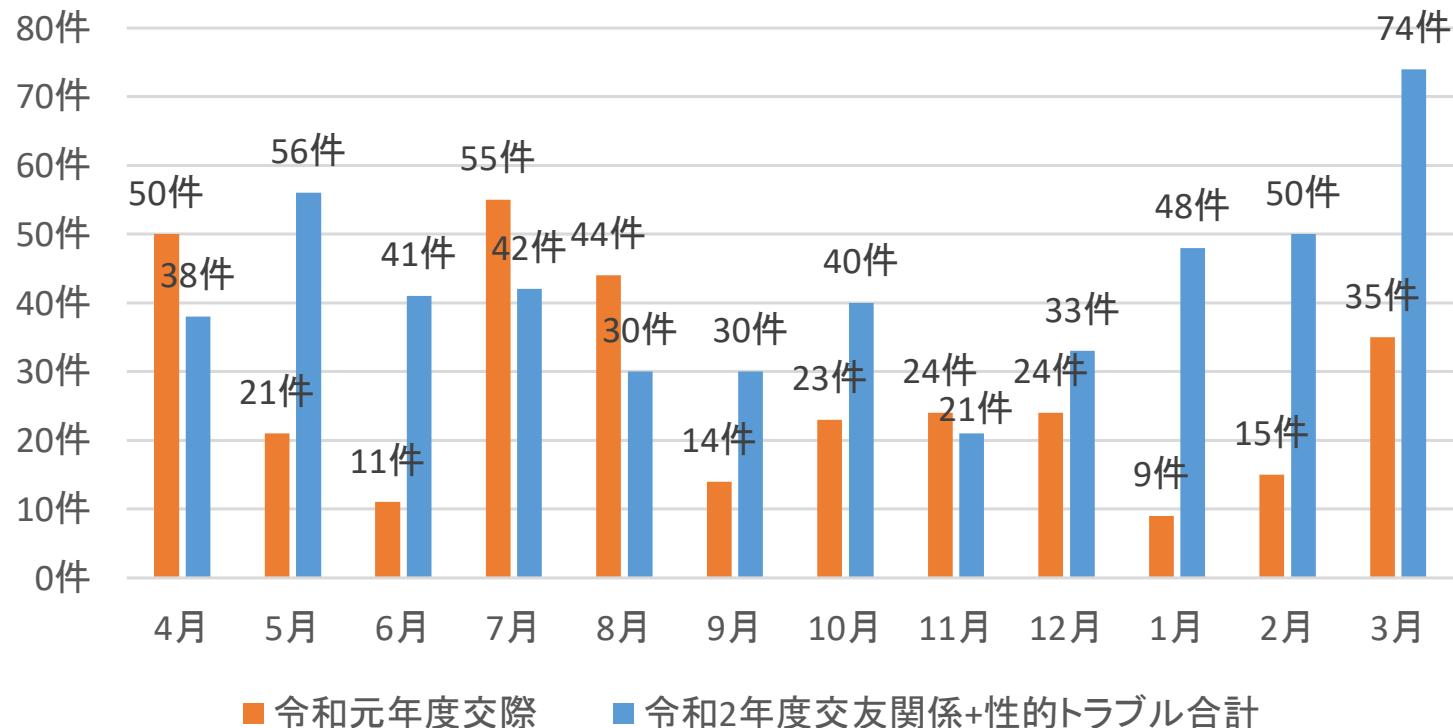


3. 交友関係・性的トラブル

(1) 受付月別推移(令和元年度との比較)

- 令和元年度(325件)と令和2年度(503件)の比較で増加件数(178件)がもっとも多かったのが「交友関係+性的トラブル」であった。
 - 令和2年度の交友関係の相談件数は235件、性的トラブルは268件、合計503件であった。
 - 令和2年度の交友関係+性的トラブルの相談は、前年度の約55%増であった。
- ※令和2年度から「交友関係」と「性的トラブル」を分けて分類。

交友関係・性的トラブル相談件数



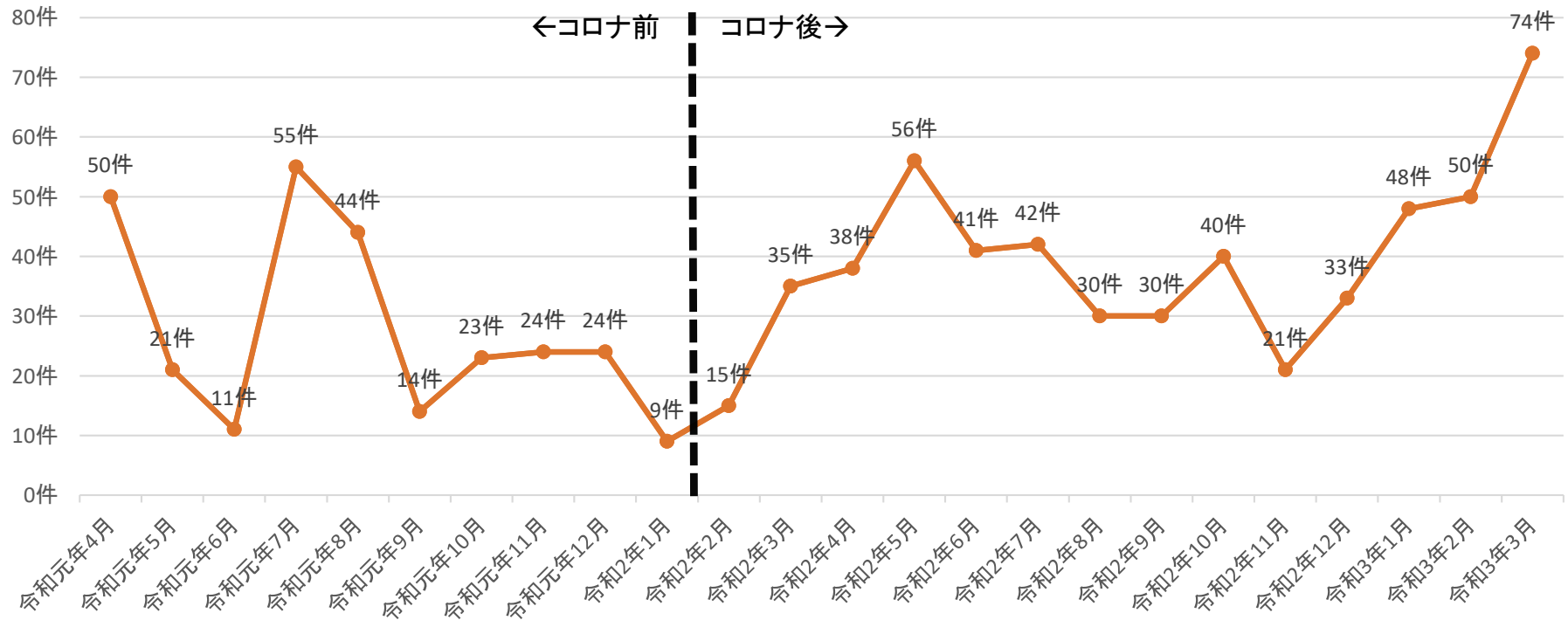
3. 交友関係・性的トラブル

(2) 受付月別推移

■ 交友関係、性的トラブルについての相談は、これまで学校が休みの期間中に増えている傾向があったが、コロナ以降、外出自粛やオンライン授業などの影響から令和2年度は通年で多くの相談が寄せられた。

■ 月別では令和3年3月がもっとも多く74件の相談があった。

交友関係・性的トラブル

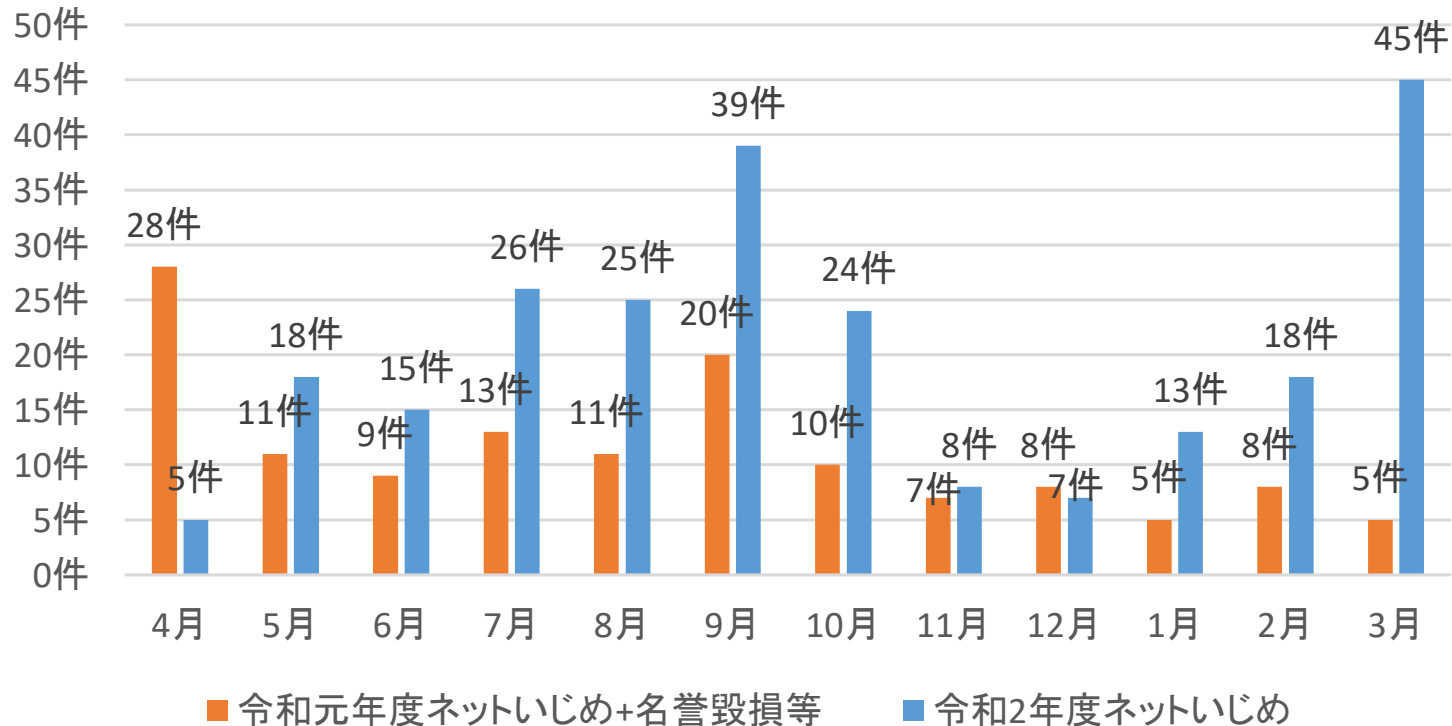


4. ネットいじめ

(1) 受付月別推移(令和元年度との比較)

- 令和元年度(135件)と令和2年度(243件)の比較で増加件数(108件)が2番目に多かったのがネットいじめであった。
 - 令和元年度のネットいじめは76件、名誉毀損は59件、合計135件であった。
 - 令和2年度のネットいじめ相談件数は、前年度の約80%増であった。
- ※令和2年度から「ネットいじめ」と「名誉毀損等」を合算し「ネットいじめ」と分類

ネットいじめ相談件数

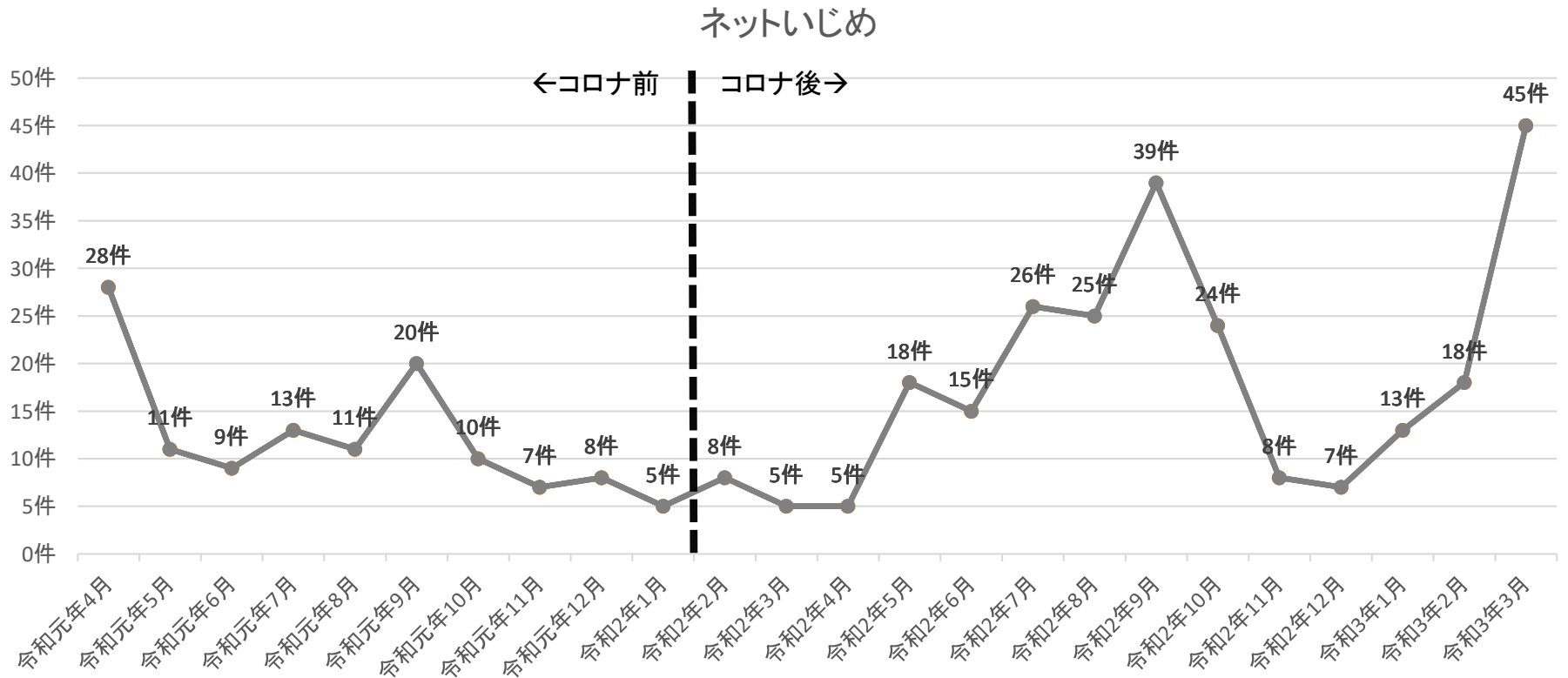


4. ネットいじめ

(2) 受付月別推移

■ ネットいじめについての相談は、コロナ以降、外出自粛やオンライン授業などの影響で、対面でのコミュニケーションが減り、オンライン上でのコミュニケーションの難しさが表面化しているものと考えられる。

■ 月別では令和3年3月がもっとも多く45件の相談があった。

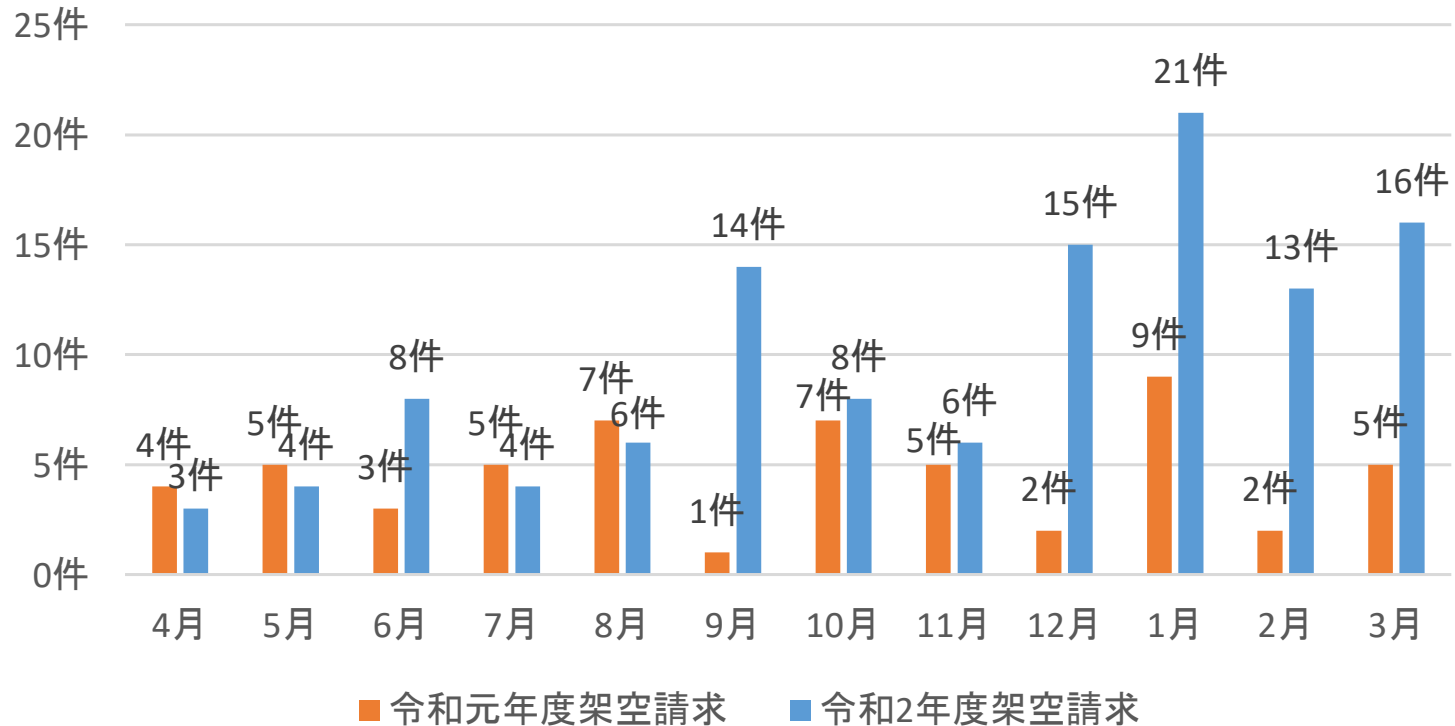


5. 架空請求

(1) 受付月別推移(令和元年度との比較)

- 令和元年度(55件)と令和2年度(118件)の比較で増加件数(63件)が3番目に多かったのが架空請求であった。
- 令和2年度の架空請求相談件数は、前年度の約115%増であった。

架空請求相談件数

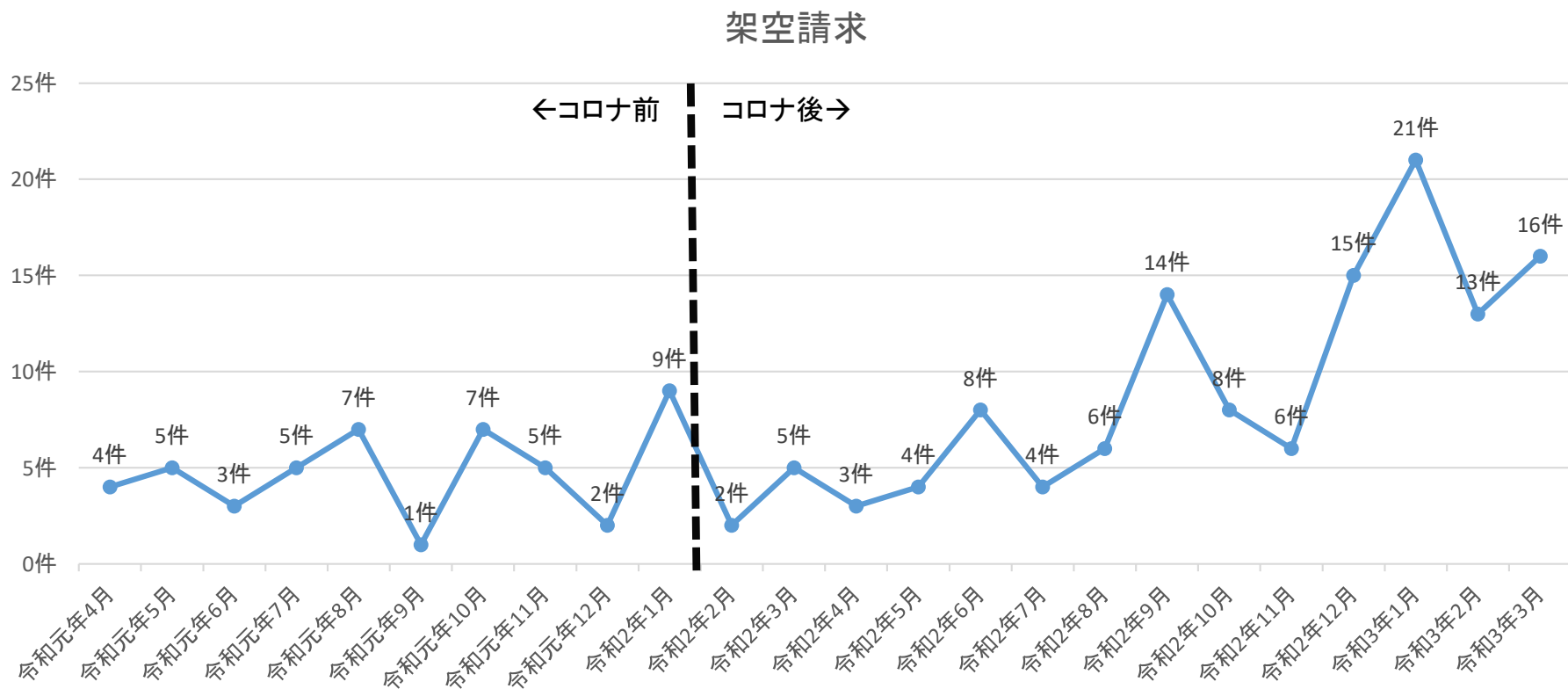


5. 架空請求

(2) 受付月別推移

■ 架空請求についての相談は、平成21年度のこたエール開設以降、30%～50%を架空請求の相談が占めていたが、平成29年度以降は減少傾向にあり10%程度、元年度では55件、3%と減少した。しかし、コロナ禍では相談件数が増え、令和2年度は118件、4%であった。

■ 月別では令和3年1月がもっとも多く21件の相談があった。

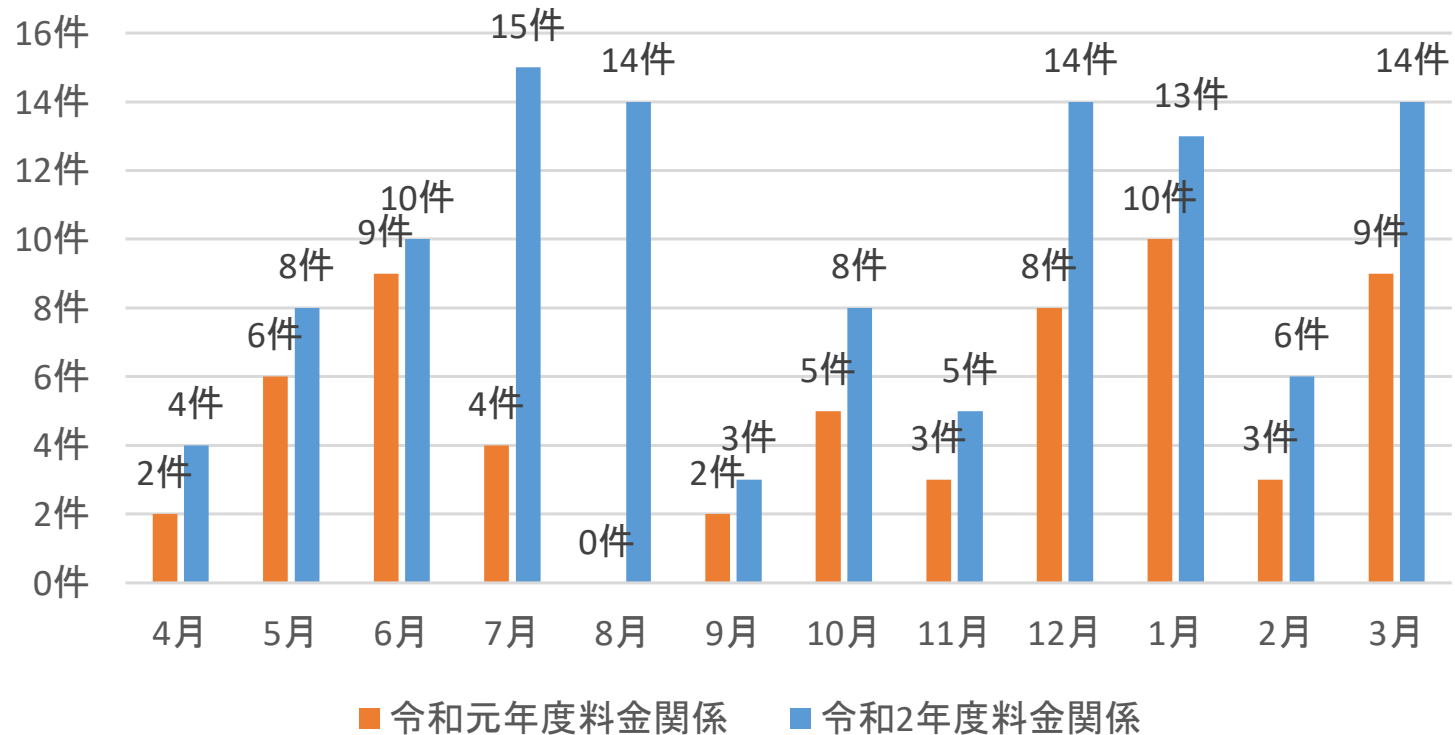


6. 料金関係

(1) 受付月別推移(令和元年度との比較)

- 令和元年度(61件)と令和2年度(114件)の比較で増加件数(53件)が4番目に多かったのが料金関係であった。
- 令和2年度の料金関係の相談件数は、前年度の約90%増であった。

料金関係相談件数

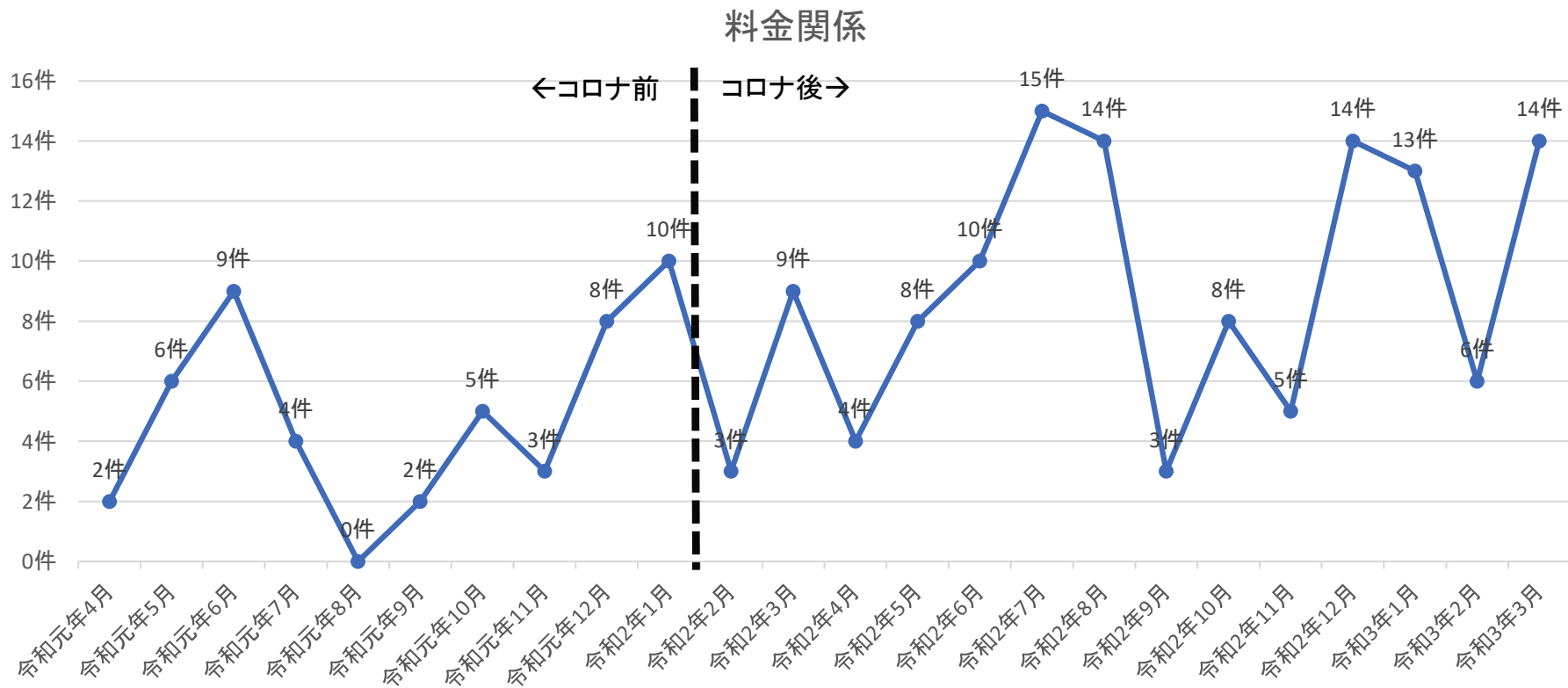


6. 料金関係

(2) 受付月別推移

■ 料金関係についての相談は、ゲーム等の課金が主であり、クレジットカード決済やキャリア決済(携帯電話料金と合算の請求)が利用され、決済の連絡メールが青少年のメールアドレスに届くなどの条件が重なると保護者が気が付きにくく相談に至るのが遅いのが特徴であり、数か月気が付かない例もある。コロナ以降、外出自粛やオンライン授業などの影響から令和2年度は通年で多くの相談が寄せられた。

■ 月別では令和2年7月がもっとも多く15件の相談があった。

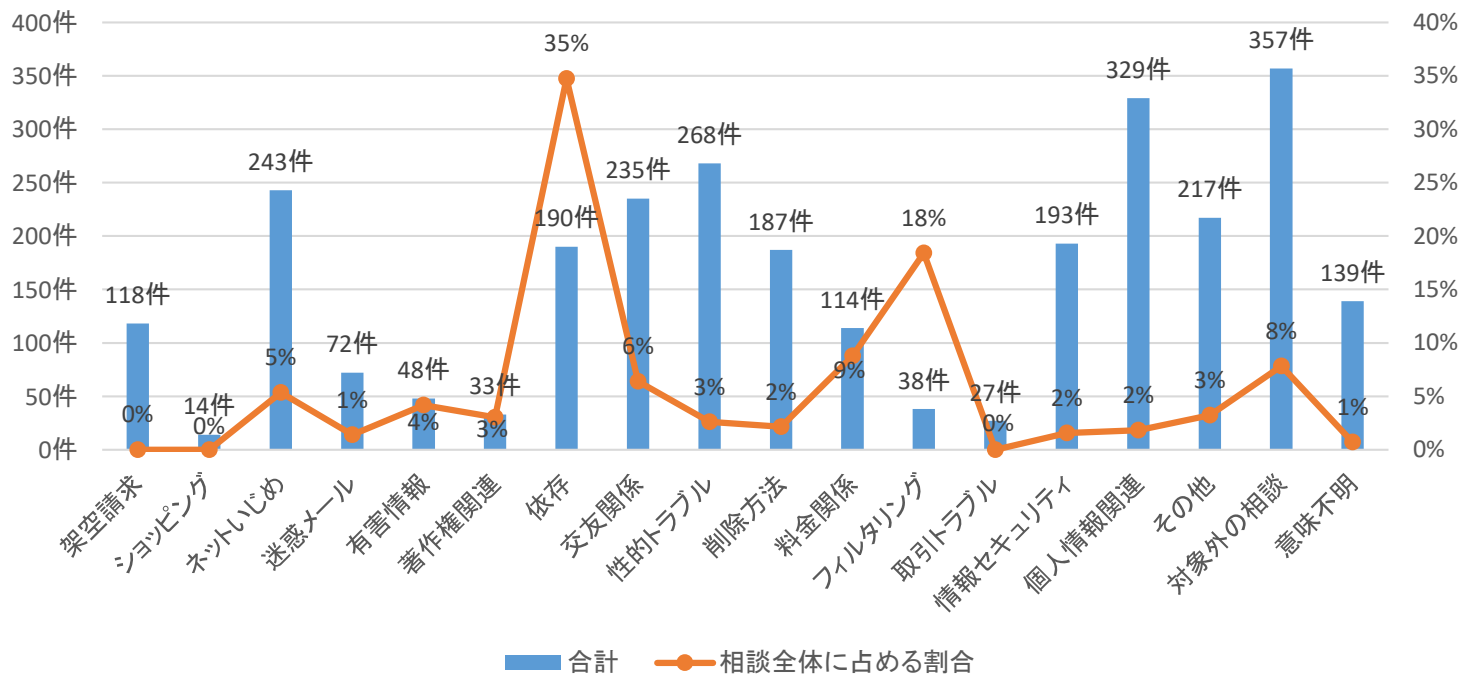


7. コロナ関連が占める割合

(1)-1 相談全体にかかるコロナ関連が占める割合/相談内容別

- コロナ関連の相談を分析するため、「コロナ」、「休校」、「休業」、「自粛」、「在宅」、「オンライン授業」の6つのキーワードをコロナ関連ワードと仮定し、コロナ関連ワードの発言があったものを抽出。相談項目ごとに、相談件数に占める、コロナ関連ワード発言件数の割合をまとめた。
- 大きな特徴が見られたものは、依存(35%)、フィルタリング(18%)であった。
- 依存、フィルタリングともに、外出自粛、オンライン学習など、インターネットに向かう時間のコントロールという点で共通しており、コロナの影響が顕著な項目と考えられる。

コロナ関連が占める割合

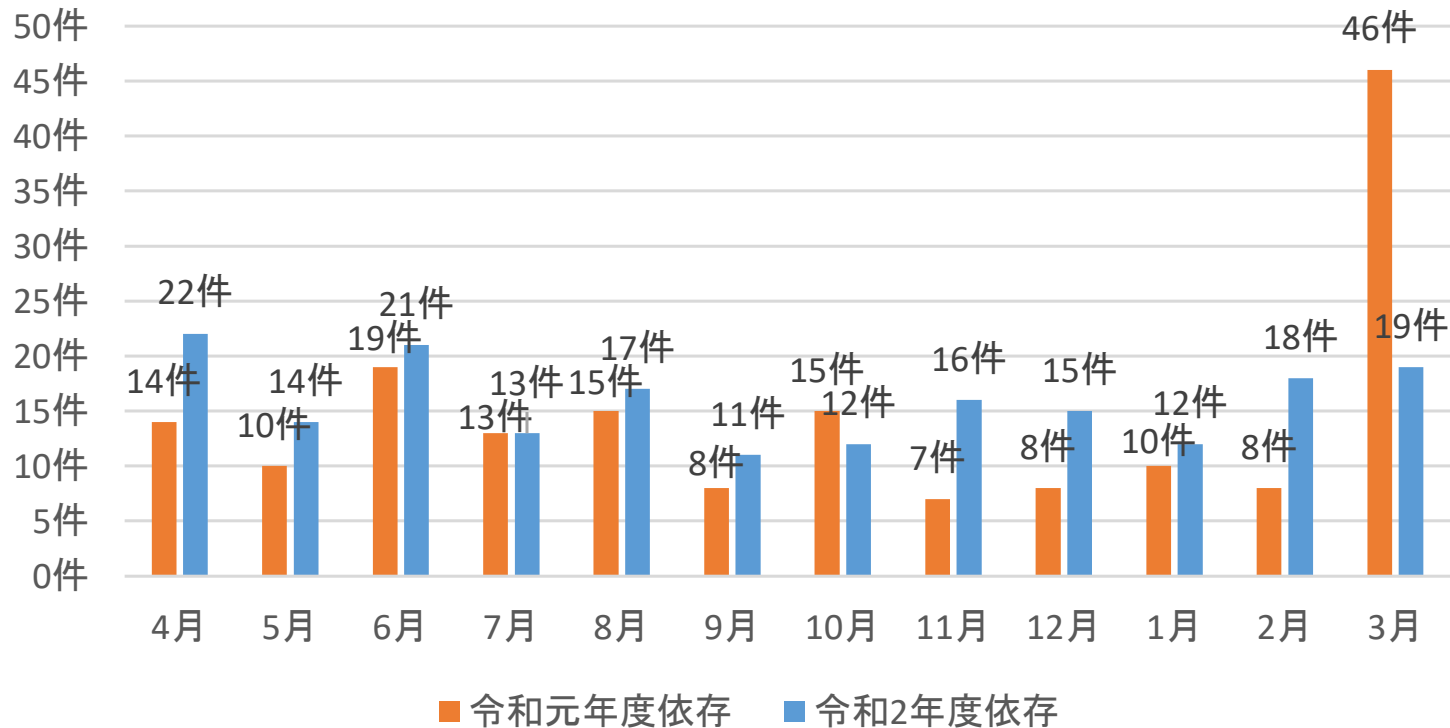


8. 依存

(1) 受付月別推移(令和元年度との比較)

- 相談件数に占める、コロナ関連ワード発言件数の割合でもっとも占有率が高かったのは依存(35%)であった。
- 令和2年度の依存の相談件数は190件。
- 令和元年度の依存の相談件数は173件。
- 令和2年度の8依存の相談件数は、前年度の約10%増。

依存相談件数

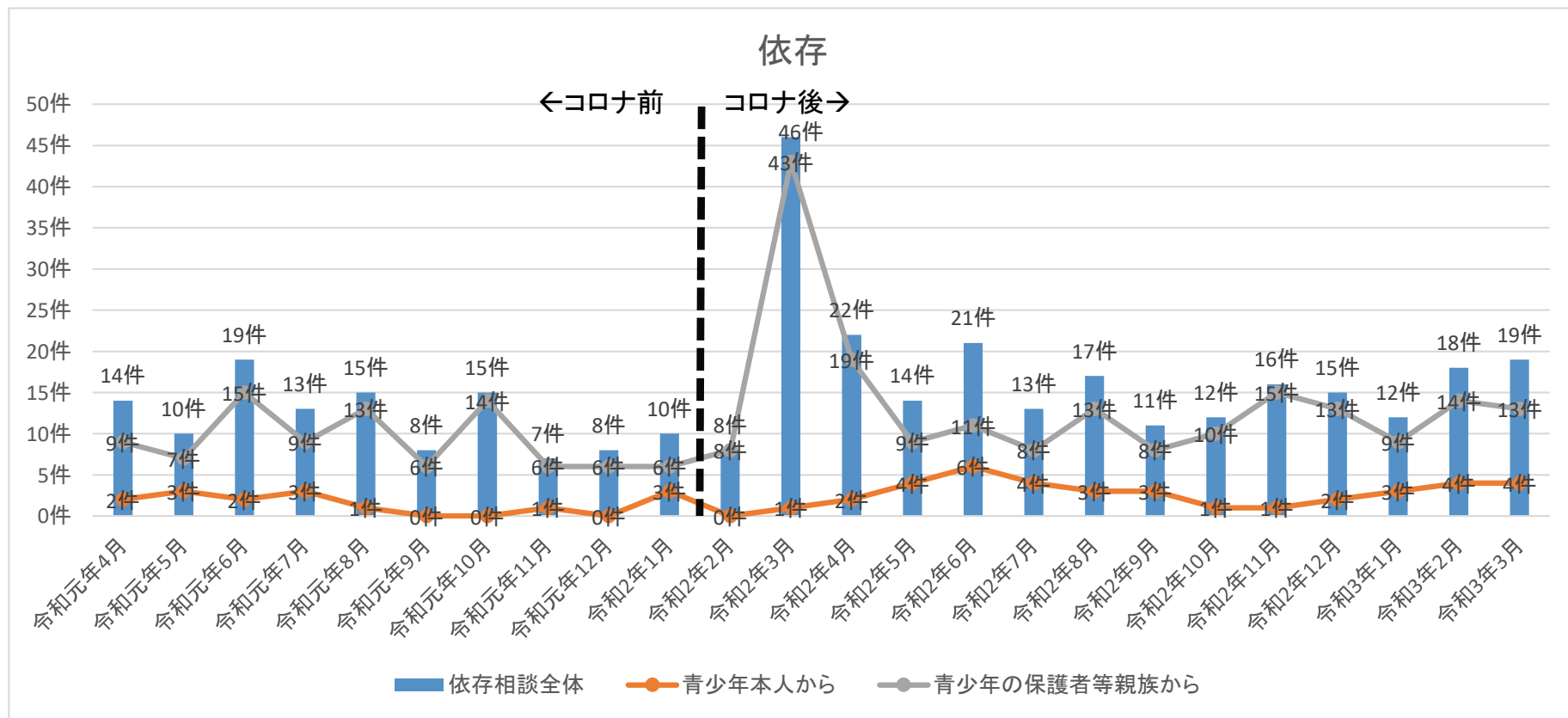


8. 依存

(2) 相談者別・受付月別推移



- 依存についての相談の特徴は保護者等親族から相談が多いことであるが、令和2年3月以降からは本人からの相談が増え、本人からの相談がない月がなかった。
- 東京都で外出自粛が要請された令和2年3月には46件の相談があり突出している。



9. コロナ関連が占める割合

(2)-1 相談事例における考察

令和2年度における相談内容から「コロナ」、「休校」、「休業」、「自粛」、「在宅」、「オンライン授業」のキーワードで抽出した相談事例における考察

■依存 66件(35%)

保護者からは、学校の休校が始まってからスマートフォンの利用時間が増えた、ゲームばかりしている、勉強をしていると思ったらYouTubeを見ていた等、休校やオンライン授業の影響が大きい相談が依存である。オンライン授業や課題、宿題がありどこまで時間制限をして良いのかわからない、まったく使わせないわけにはいかないなど、勉強とプライベートの切り分けがコロナの影響で難しくなっているようだ。ルールを守れずフィルタリングや機能制限も勝手に解除されてしまう、注意したり取り上げると暴れるなどの悩みも多く寄せられた。自粛生活は子供もストレスであり、勉強への意欲が低下している可能性も考えられるが、保護者にとっては、勉強をせずにゲームばかりしている様子は不安だと思われ、親子関係に影響が出ている状況が伺える。依存は保護者からの相談がほとんどであるが、青少年本人からスマートフォンをついつい手に取ってしまう等の悩みも毎月寄せられた。青少年本人も悩みを家族に素直に打ち明けられずに苦しんでいると思われる。

■フィルタリング 7件(18%)

YouTubeでオンライン授業が行われているが、授業ではなく別の動画を閲覧しているなどの相談があった。この場合、機械側の設定でホワイトリスト(閲覧しても良いURLを登録し、その他の閲覧は禁止する)の設定が有効であると考えられるが、利用しているフィルタリングの機能的な問題や、保護者自身がフィルタリングや設定方法などに詳しくならないと解決が難しいと思われた。子供が学校から配布されているタブレットやPCを利用している場合は保護者側での設定ができないという問題も見られた。

9. コロナ関連が占める割合

(2)-2 相談事例における考察

■料金関係 10件(9%)

保護者がテレワークになり、子供に静かにしてほしいので保護者のスマートフォンを貸し出したり、子供の休校中に留守番をさせる上でスマートフォンを与えたことが契機となり、子供が保護者の知らないところで課金をしてしまったといった事例があった。保護者のスマートフォンを貸し出すにあたり、フィルタリングや課金防止設定がなされていない、あるいはクレジットカードやキャリア決済の情報が保存されていたなどで意図せず課金ができしまった事例は多い。また、子供だけの在宅時間が長く、保護者の見守りが行き届かない状況下での課金も多いと考えられる。子供にスマートフォンを利用させる場合、当初は保護者が見守り、子供の成長に合わせて使用を任せていくといった方法が望ましいが、そのような段階的な利用範囲の拡大を待てない状況が生じている場合があると考えられる。

■その他

統計上表れるものではないが、コロナ禍以前と比べ、特に具体的な事象が生じていない中で、「自分の個人情報ネットに拡散されているのではないか」、「コンピューターウィルスに感染したのではないか」といった相談に多く対応した。コロナ禍によって生活状況が大きく変わったことによる不安感等が背景になっていると考えられる。