
令和3年度 ネットやスマホのなやみを解決 こたエール

年次報告



目次



1. 報告概略

- (1) 用語の解説: 相談者の区分
- (2) 用語の解説: 相談内容の区分

2. 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(2年度との比較)

3. 相談者

- (1) 青少年にかかる相談

4. 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(2年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談/学年別(2年度との比較)
- (5) 学年別・相談者別
- (6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

5. 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) 学識別使用端末

6. 相談内容

- (1) 全体(2年度との比較)
- (2) 小学生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)
 - (3)-1 小学生(2年度との比較)
 - (3)-2 小学生1年生～3年生/4年生～6年生
- (4) 中学生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)
- (5) 中学生(2年度との比較)
- (6) 高校生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)
- (7) 高校生(2年度との比較)

7. 性的トラブル

- (1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(2年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(2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(2年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(2年度との比較)

8. 交友関係

- (1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(2年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(2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(2年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(2年度との比較)

9. 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(2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(2年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(2年度との比較)

10. 依存

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別(2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(2年度との比較)

11. 料金関係

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別
- (2) 青少年にかかる相談・課金をしているサービス
- (3) 青少年にかかる相談・課金額別件数

12. 架空請求

- (1) 青少年にかかる相談・学識別/相談者別(2年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(2年度との比較)

13. 自撮り被害

- (1) 青少年にかかる相談・相談者別、男女別件数
- (2) 青少年にかかる相談・相談内容
- (3) 青少年にかかる相談・トラブルの相手

14. パパ活トラブル

- (1) 相談者別、男女別件数
- (2) トラブルの内容

15. フィルタリング

- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(2年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容別
- (3) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等
- (4) 青少年にかかる相談・内容別/PC等
- (5) 青少年にかかる相談・防げたか

16. 考察

- (1) 件数の多い相談の考察
- (2) 青少年の学識別考察

1. 報告概略

(1) 用語の解説: 相談者の区分

青少年	18歳(高校3年生)までの児童、生徒、未就学児
保護者等親族	青少年の保護者、家族、兄弟
学校関係者	青少年の通学先職員
職場関係者	青少年の勤務先職員、青少年関連の職場職員
その他	青少年の友人、知人
青少年以外	18歳以上の成人(年齢・学齢が不明の相談者も含む)

- 「青少年にかかる相談」とは、トラブルの当事者が「青少年」である相談。青少年本人、保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他からの相談が含まれる。
- 「青少年以外にかかる相談」とは、トラブルの当事者が青少年ではない相談。

1. 報告概略

(2) 用語の解説: 相談内容の区分

■ 「こたエール」では、受け付けた相談内容を以下の18項目に分類している。

項目	例	項目	例
架空請求	<ul style="list-style-type: none"> クリックしたらいきなり登録完了となって、料金の請求をされた 	削除方法	<ul style="list-style-type: none"> 自分が映っている動画が勝手に投稿されているので削除してほしい
ショッピング	<ul style="list-style-type: none"> 購入した商品が届かない、ブランド品を購入したのに偽物が送られてきた 	料金関係	<ul style="list-style-type: none"> 子供が勝手にゲームで課金をしていたので取り消してほしい
ネットいじめ	<ul style="list-style-type: none"> SNSのグループから自分だけ外された インターネット上に悪口を書かれている 	フィルタリング関係	<ul style="list-style-type: none"> フィルタリングとは何か 子供に初めてスマートフォンを持たせるときのルール作り
迷惑メール	<ul style="list-style-type: none"> 登録した覚えのないサイトからメールが届く チェーンメールが届く 	取引トラブル	<ul style="list-style-type: none"> フリマアプリ、オークションで落札した商品が届かない、違うものが届いた
有害情報	<ul style="list-style-type: none"> 占いサイトだと思っていたが出会い系サイトだった 	情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ウイルス感染、フィッシング詐欺、不正アクセスなどの被害や対処法
著作権関連	<ul style="list-style-type: none"> 自分が作った画像が勝手に使われている 	個人情報関連	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報漏れ、個人情報悪用などの被害や対処法
依存	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンを手放せず、ゲームにのめり込んでいる 	その他	<ul style="list-style-type: none"> インターネットトラブルのうち、既定の区分に当てはまらないもの
交友関係	<ul style="list-style-type: none"> ネット上で知らない人と出会ったことで心配事が起きた 	対象外	<ul style="list-style-type: none"> インターネットとは無関係な相談 パソコン、スマートフォンの使い方 固有のサービスの利用方法
性的トラブル	<ul style="list-style-type: none"> 裸や下着姿の自画撮りを要求された、要求した、送信した、送信させた 	意味不明	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容が不明なもの

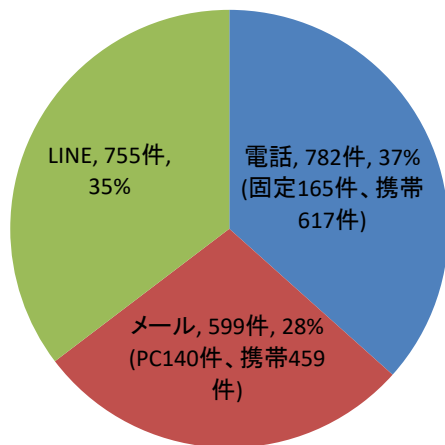
2. 受付方法

(1) 当事者別

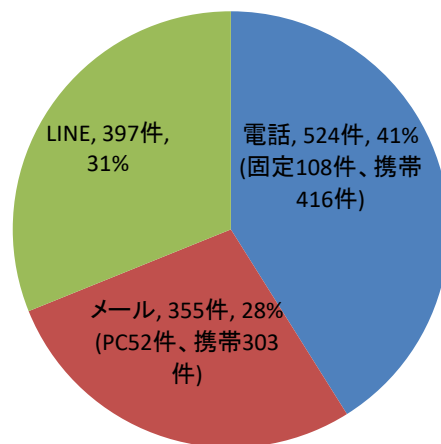
- 3年度の相談件数は、2,136件。内訳は、電話782件(固定165件・携帯617件)、メール599件(PC 140件・携帯459件)、LINE 755件となり、電話相談がもっとも多い。
- 青少年にかかる相談(1,276件)も、電話(524件、固定108件・携帯416件)がもっとも多く、メール(355件、PC52件・携帯303件)がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかる相談(860件)は、LINE(358件)がもっとも多く、メール(244件、固定88件・携帯156件)がもっとも少ない。

※「青少年にかかる相談」とは、トラブルの当事者が「青少年」である相談。青少年本人、保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他からの相談が含まれる。「青少年以外にかかる相談」とは、トラブルの当事者が青少年ではない相談。年齢・学齢が不明の相談者も青少年以外に含まれる。

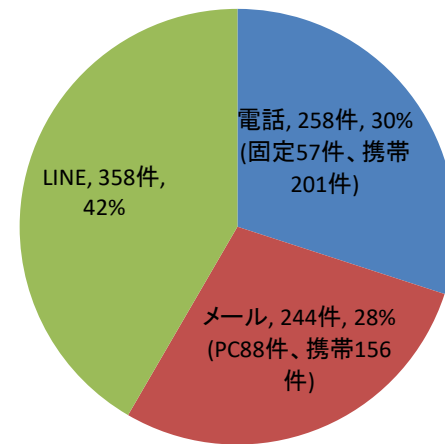
相談全体
2,136件



青少年にかかる相談
1,276件



青少年以外にかかる相談
860件



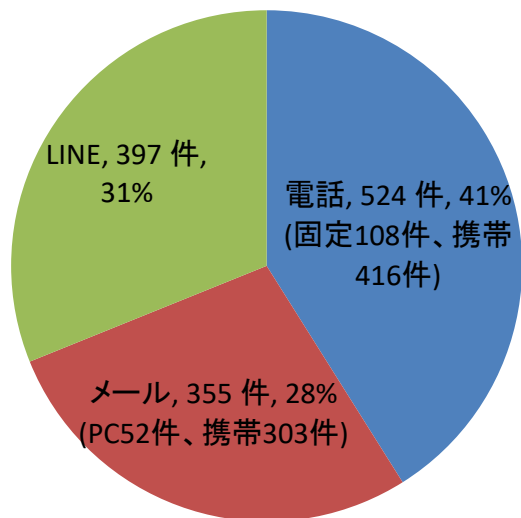
2. 受付方法

(2) 青少年にかかるとの相談、相談者別

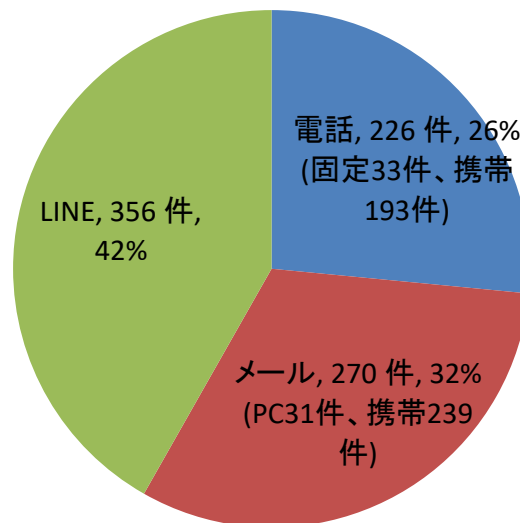
- 青少年にかかるとの相談は、本人からはLINE(356件)がもっとも多く、次に多いのはメール(270件、PC31件、携帯239件)であった。メール相談の「PC」には、パソコンのほか、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等も含まれる。
- 本人以外からの相談では、電話(298件、固定75件、携帯223件)がもっとも多く、LINE(41件)がもっとも少ない。

※「青少年本人以外からの相談」とは、青少年の保護者等親族、学校関係者、職場関係者、その他(友人・知人など)からの相談。

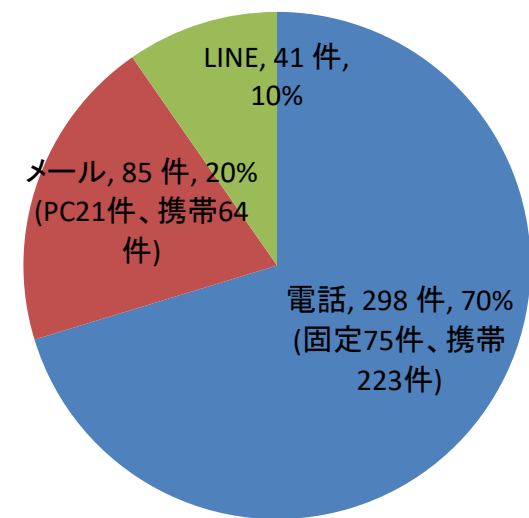
青少年相談全体
1,276件



青少年本人からの相談
852件



青少年本人以外からの相談
424件

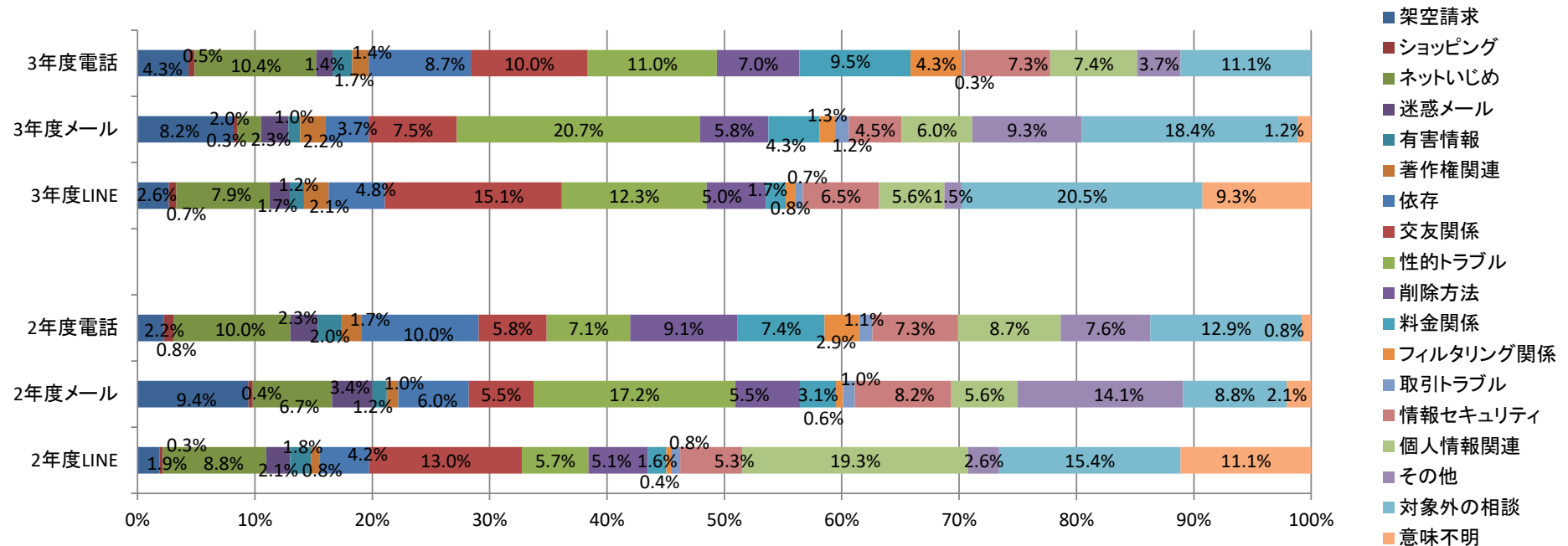


2. 受付方法

(3) 相談内容別(2年度との比較)

- 3年度の電話相談(782件)では、対象外の相談(11.1%)がもっとも多く、性的トラブル(11.0%)、ネットいじめ(10.4%)、交友関係(10.0%)と続いた。
- メール相談(599件)では、2年度と同様に性的トラブル(20.7%)がもっとも多く、架空請求(8.2%)とともに電話やLINEと比べて多いのが特徴的である。
- LINE相談(755件)では対象外の相談(20.5%)、交友関係(15.1%)が多い。LINE相談では無応答も多く、意味不明(9.3%)に含まれている。

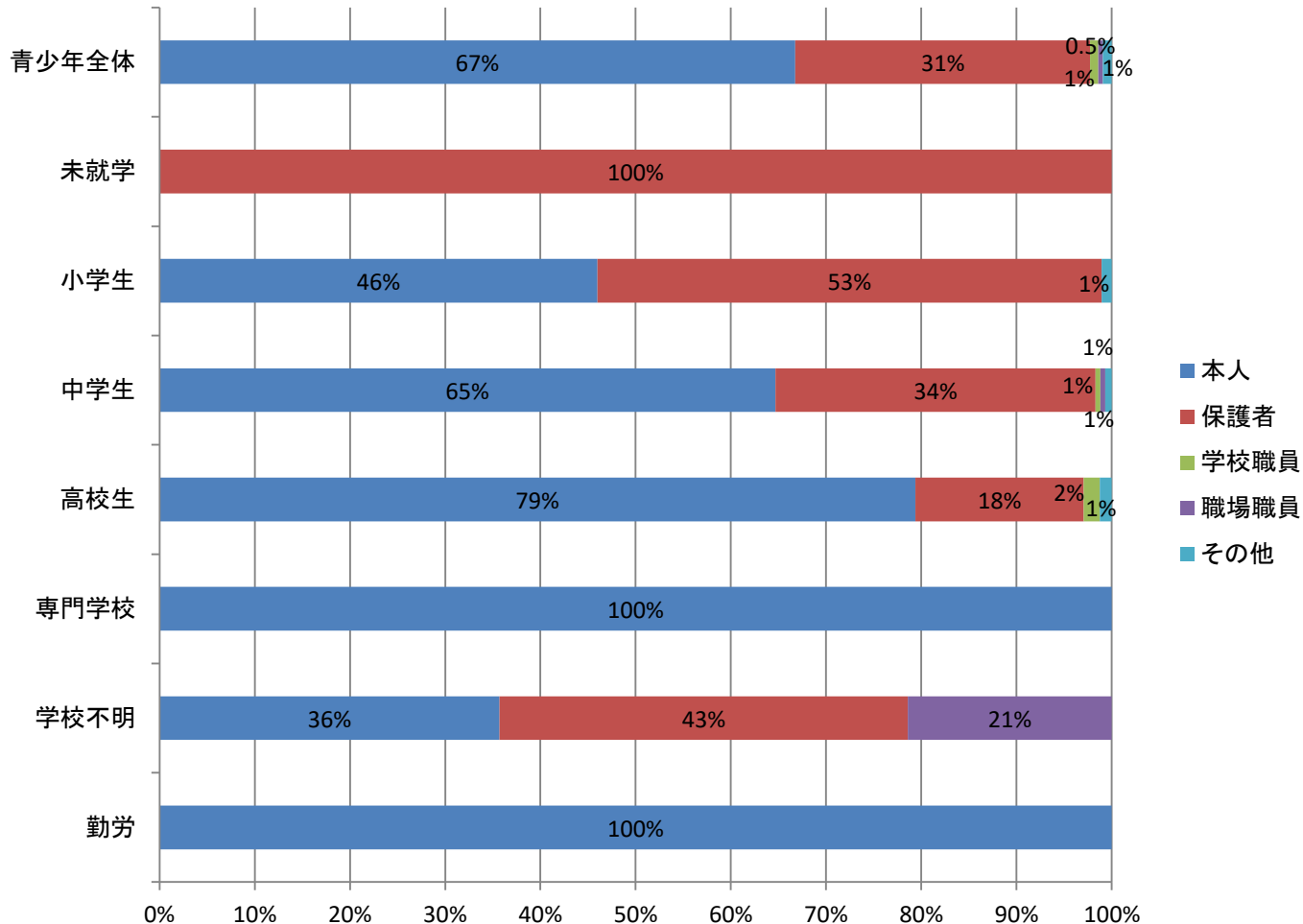
※対象外の相談には、インターネットとは無関係な相談(友達や学校の悩みなど)、パソコン、スマートフォンの使い方(端末固有の操作や設定の方法など)が含まれる。



3. 相談者

(1) 青少年にかかる相談

- 中学生と高校生は本人からの相談が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。
- 未就学児本人からの相談はない。

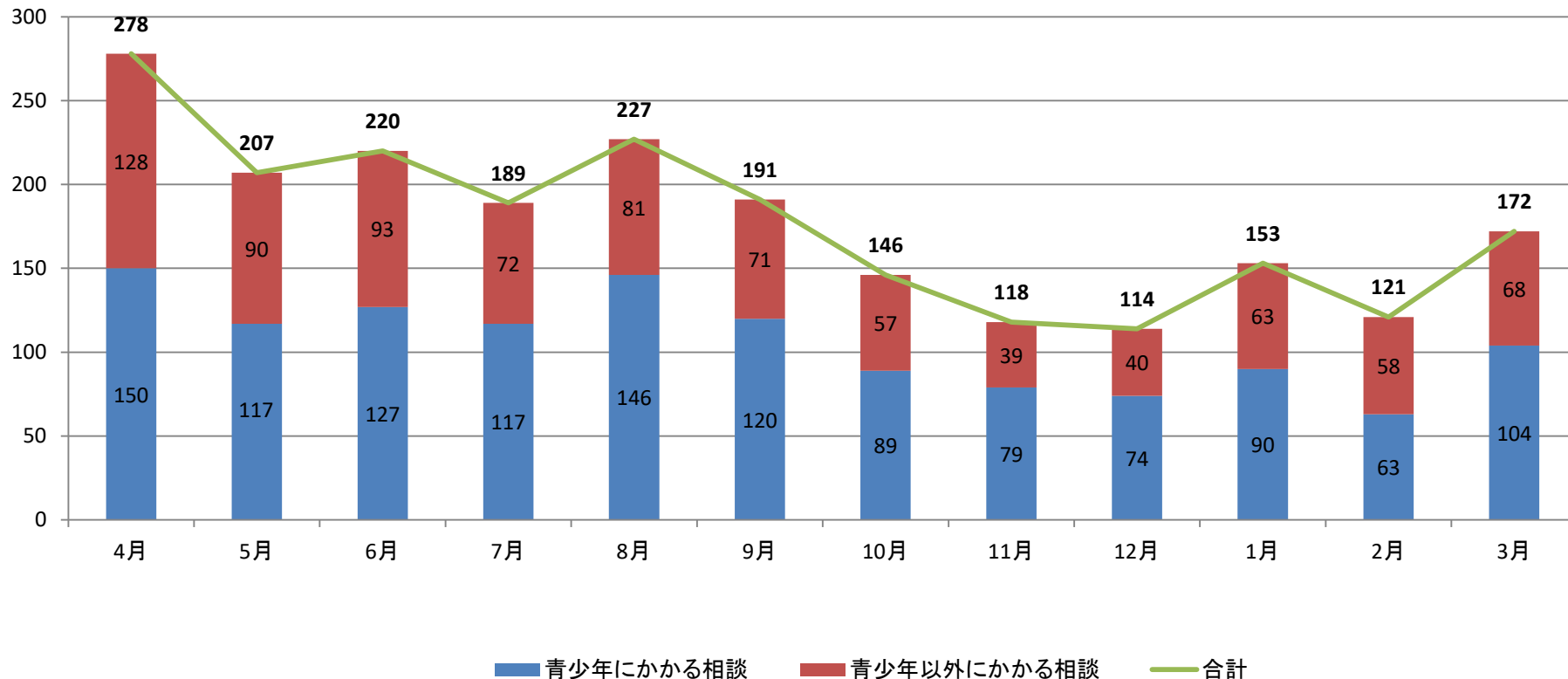


4. 相談件数

(1) 当事者別月別推移

- 全体の相談件数は2,136件。年間を通じて100件を下回る月はなかった。もっとも多いのは4月の278件(青少年150件、青少年以外128件)、もっとも少ないのは12月の114件(青少年74件、青少年以外40件)である。
- 青少年にかかる相談も4月(150件)がもっとも多く、次に多いのが8月(146件)である。9月以降は12月まで徐々に減少傾向となった。2月(63件)は年間でもっとも少ないが、3月(104件)には再度100件を超えている。

単位:件

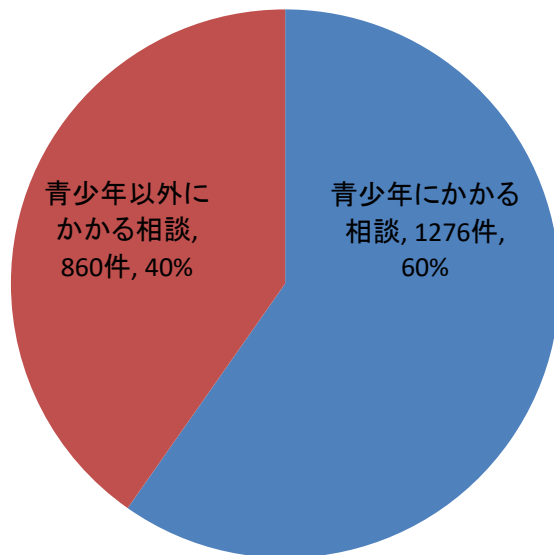


4. 相談件数

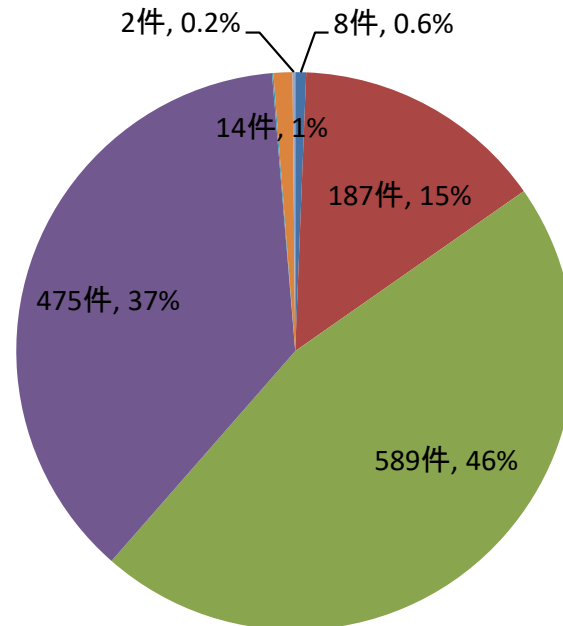
(2) 当事者別

- 青少年にかかる相談は1,276件。青少年以外にかかる相談は860件となった。
- 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589件(46%)。小学生にかかる相談は187件(15%)。高校生にかかる相談は、475件(37%)であった。

相談全体
2,136件



青少年にかかる相談
1,276件



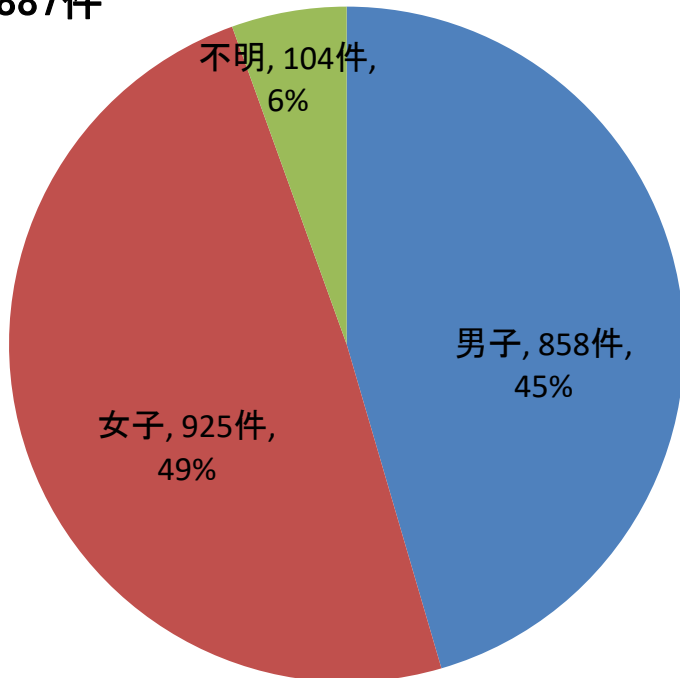
- 未就学にかかる相談
- 中学生にかかる相談
- 専門学校等にかかる相談
- 勤労
- 小学生にかかる相談
- 高校生にかかる相談
- 学校不明にかかる相談

4. 相談件数

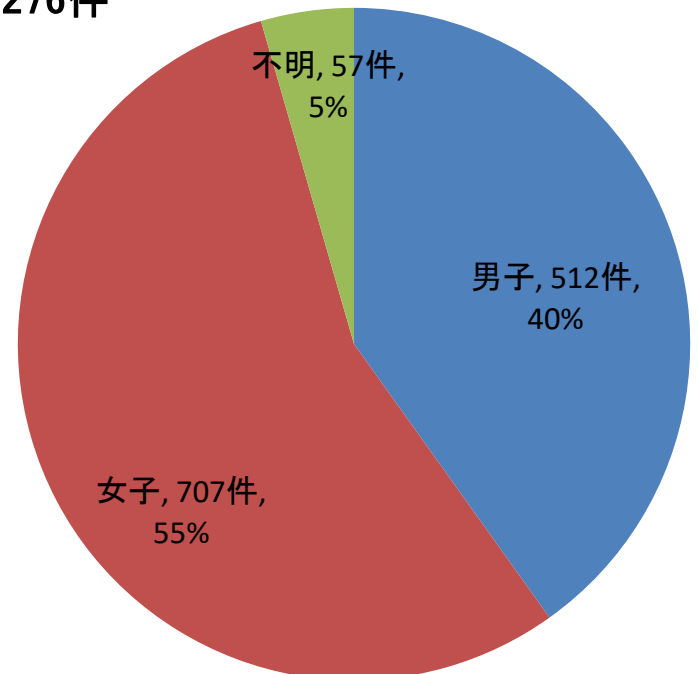
(3) 青少年にかかる相談／性別(2年度との比較)

- 3年度の青少年にかかる相談は1,276件。男女の内訳は、男子512件(40%)、女子707件(55%)。当事者が女子である相談が多い。
- 2年度との比較では、男子が件数・割合ともに減少した(858件、45%→512件、40%)。女子は件数は減少したが割合は増加した(925件、49%→707件、55%)。

2年度
1,887件



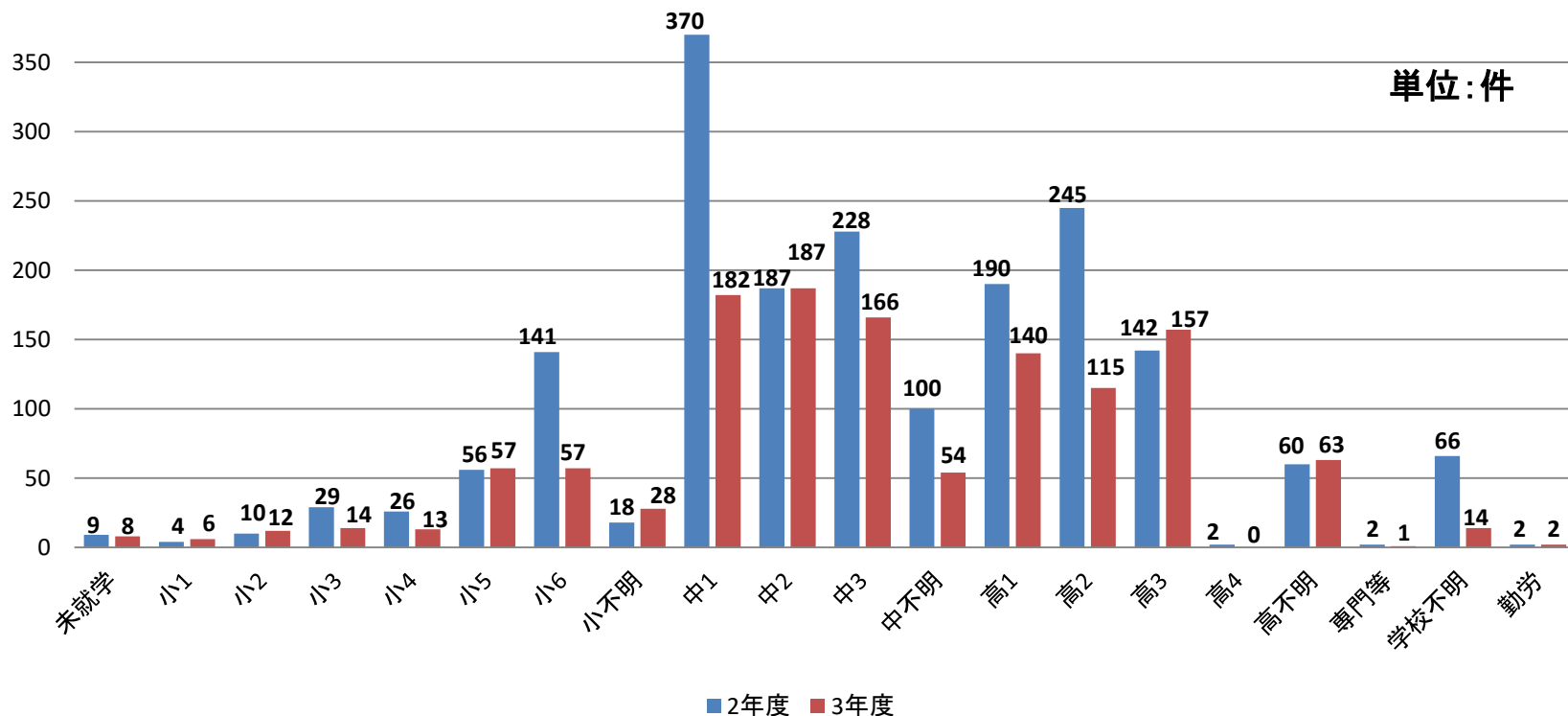
3年度
1,276件



4. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(2年度との比較)

- 3年度の青少年にかかる相談は1,276件。もっとも多かったのは中学2年生(187件)。
- 小学生は、6年生が大幅に減少し(141件→57件)、3年生(29件→14件)、4年生(26件→13件)も50%減少した。その他の学年、および未就学児は目立った変化はなかった。
- 中学生は、2年生は変化がなく(187件→187件)、1年生(370件→182件)、3年生(228件→166件)は減少した。
- 高校生は、3年生(142件→157件)が増加し、1年生(190件→140件)、2年生(245件→115件)、4年生(2件→0件)が減少した。

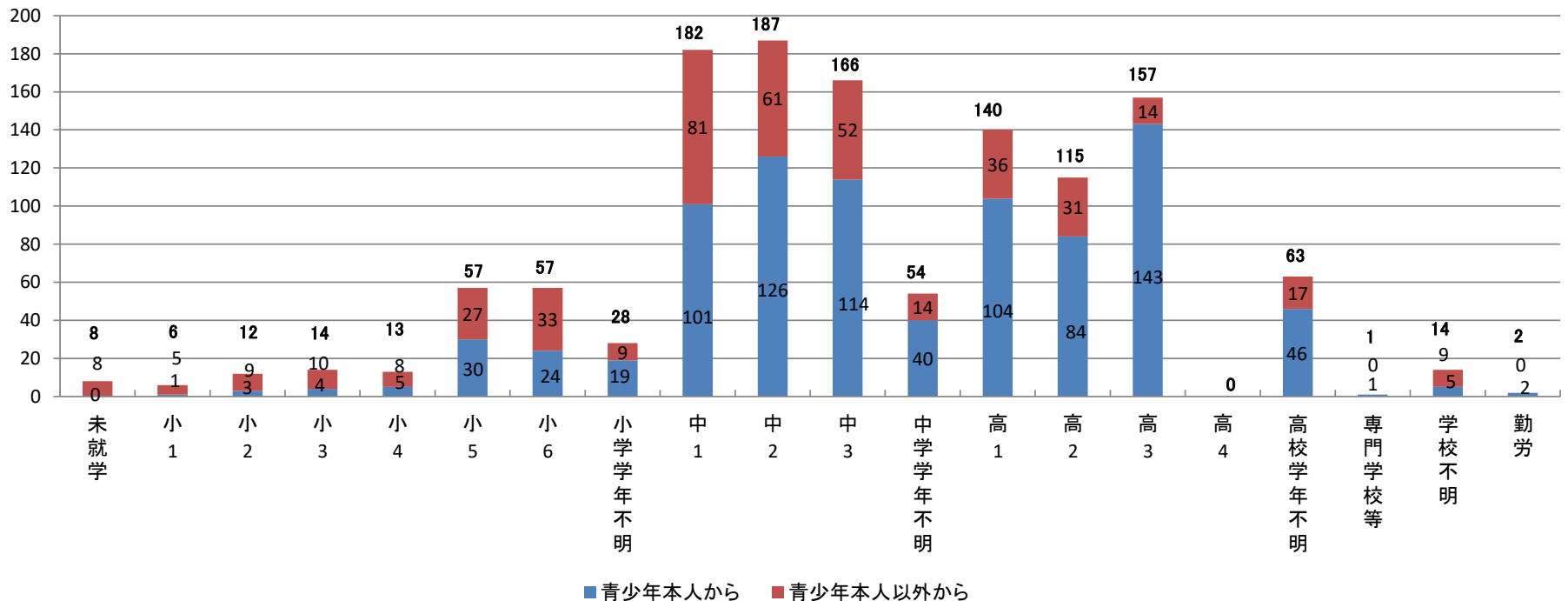


4. 相談件数

(5) 学年別・相談者別

- 青少年にかかる相談は1,276件。中学2年生(187件)がもっとも多い。
- 青少年本人からの相談は高校3年生(143件)がもっとも多い。
- 小学生に関しては本人以外からの相談が多いが、小学5年生のみ青少年本人からの相談(30件)が多く、青少年本人以外からは(27件)であった。

単位：件





4. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

3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。

※各学年ごとにもっとも件数の多い相談を赤字で示した。

単位:件

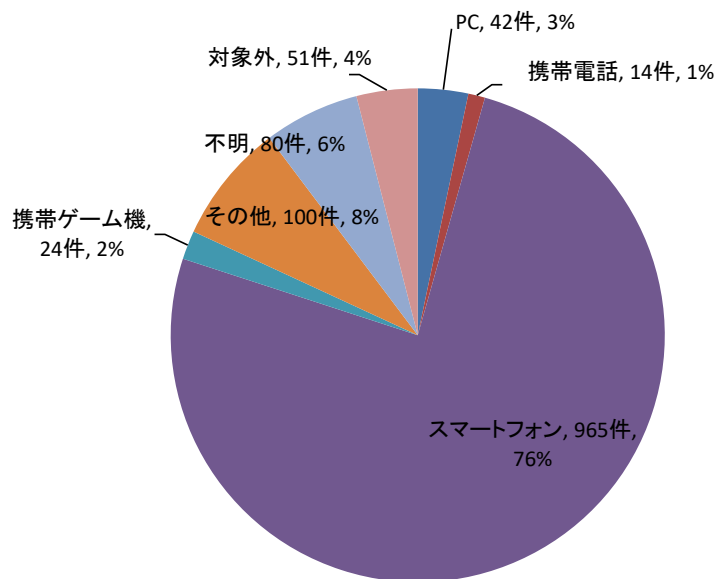
	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高4	高不明	専門	学校不明	勤労	合計	
架空請求						4	2		9	16	15	9	3	2	11		8					79
ショッピング									1					4	1							6
ネットいじめ				1		3	3	1	11	28	13	2	11	10	34		2		2			121
迷惑メール							2		4	1	2	2		1					1			13
有害情報			1		1		1	2	1	5	2		4	1			1					19
著作権関連						1	1	1	1	9	4	1	1	6	5		1					31
依存			1			6	11	2	36	17	15	2	6	9	7		3					115
交友関係				2	2	5	5	2	32	26	27	3	25	14	18		3	1	3			168
性的トラブル						1	4		19	25	20	14	42	25	37		14				1	202
削除方法					1	2	1	2	11	8	12	2	7	12	10		12					80
料金関係	5	2	6	4	3	12	7	3	9	11	13	2	5	4	3		2		3			94
フィルタリング関係	1	2		2	1	5	4		12	8	5	1	1	2	1		1					46
取引トラブル						1	1	1		2	2		1				1					9
情報セキュリティ				1		6			6	11	13		12	3	12		1					65
個人情報関連				1	1	3	2	2	10	4	12	2	15	13	6		3					74
その他							2	1	4	2		2	2	2	2		4		3			24
対象外の相談	2	2	4	3	4	7	10	9	13	13	10	12	4	7	8		5		2	1		116
意味不明						1	1	2	3	1	1		1		2		2					14
合計	8	6	12	14	13	57	57	28	182	187	166	54	140	115	157	0	63	1	14	2	1,276	

5. 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(965件、76%)がもっとも多い。
- 携帯電話(フィーチャーフォン)は年々減少し(14件、1%)、PC(42件、3%)や携帯ゲーム機(24件、2%)を下回った。
- 使用機種がPHSの相談は0件であった。
- 「その他」(100件、8%)には、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォン等が含まれる。

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	25件	17件	-	-	-	42件
携帯	4件	10件	-	-	-	14件
PHS	-	-	-	-	-	-
スマートフォン	687件	263件	3件	2件	10件	965件
携帯ゲーム機	2件	22件	-	-	-	24件
その他	37件	62件	-	-	1件	100件
不明	59件	14件	6件	-	1件	80件
対象外	38件	7件	2件	4件	-	51件
合計	852件	395件	11件	6件	12件	1,276件

5. 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性的トラブル(181件)がもっとも多い。次にスマートフォンでの交友関係(130件)、スマートフォンでのネットいじめ(105件)、スマートフォンでの料金関係(72件)となった。
- 携帯ゲーム機に関しては依存(13件)がもっとも多い。
- 「その他」の端末においても依存は多く(20件)、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。

単位:件

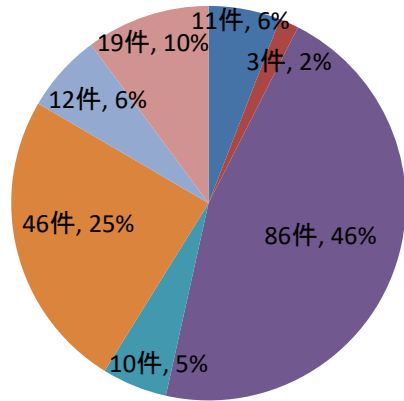
内容項目	使用端末							対象外	合計
	PC	携帯電話	PHS	スマートフォン	携帯ゲーム機	その他	不明		
架空請求	1	-	-	62	-	14	2	-	79
ショッピング	2	-	-	3	-	-	1	-	6
ネットいじめ	-	1	-	105	1	3	11	-	121
迷惑メール	-	-	-	11	-	-	2	-	13
有害情報	-	-	-	13	-	4	2	-	19
著作権関連	1	-	-	28	-	-	2	-	31
依存	8	1	-	68	13	20	5	-	115
交友関係	3	-	-	130	1	7	27	-	168
性的トラブル	2	-	-	181	-	6	13	-	202
削除方法	2	1	-	70	-	2	5	-	80
料金関係	-	2	-	72	5	13	2	-	94
フィルタリング関係	2	5	-	22	1	14	2	-	46
取引トラブル	-	-	-	8	-	-	1	-	9
情報セキュリティ	11	-	-	48	2	3	1	-	65
個人情報関連	2	1	-	64	-	7	-	-	74
その他	3	-	-	11	-	-	4	6	24
対象外の相談	5	3	-	62	1	6	-	39	116
意味不明	-	-	-	7	-	1	-	6	14
合計	42	14	0	965	24	100	80	51	1,276

5. 使用端末

(3) 学識別使用端末

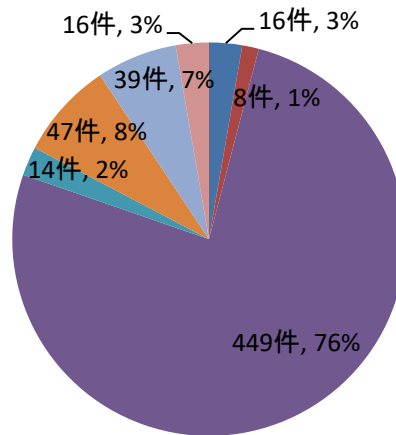
- すべての学校においてスマートフォンの割合がもっとも多く、小学生(86件、46%)、中学生(449件、76%)、高校生(417件、88%)であった。
- 小学生では、スマートフォンの次に多いのは「その他」の端末(46件、25%)であり、主にタブレット、デジタルオーディオプレーヤー、回線契約無しスマートフォンである。
- 中学生では、PC(16件、3%)、携帯ゲーム機(14件、2%)が小学生・高校生と比べて多い。
- 高校生では、スマートフォン以外の端末の割合は非常に少ない。

小学生にかかる相談
187件



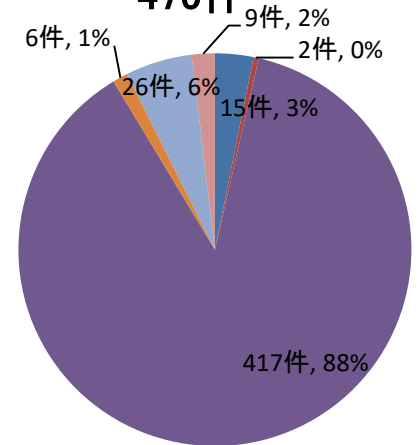
■ PC
■ PHS
■ 携帯ゲーム機
■ 不明
■ 携帯電話
■ スマートフォン
■ その他
■ 対象外

中学生にかかる相談
589件



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

高校生にかかる相談
475件

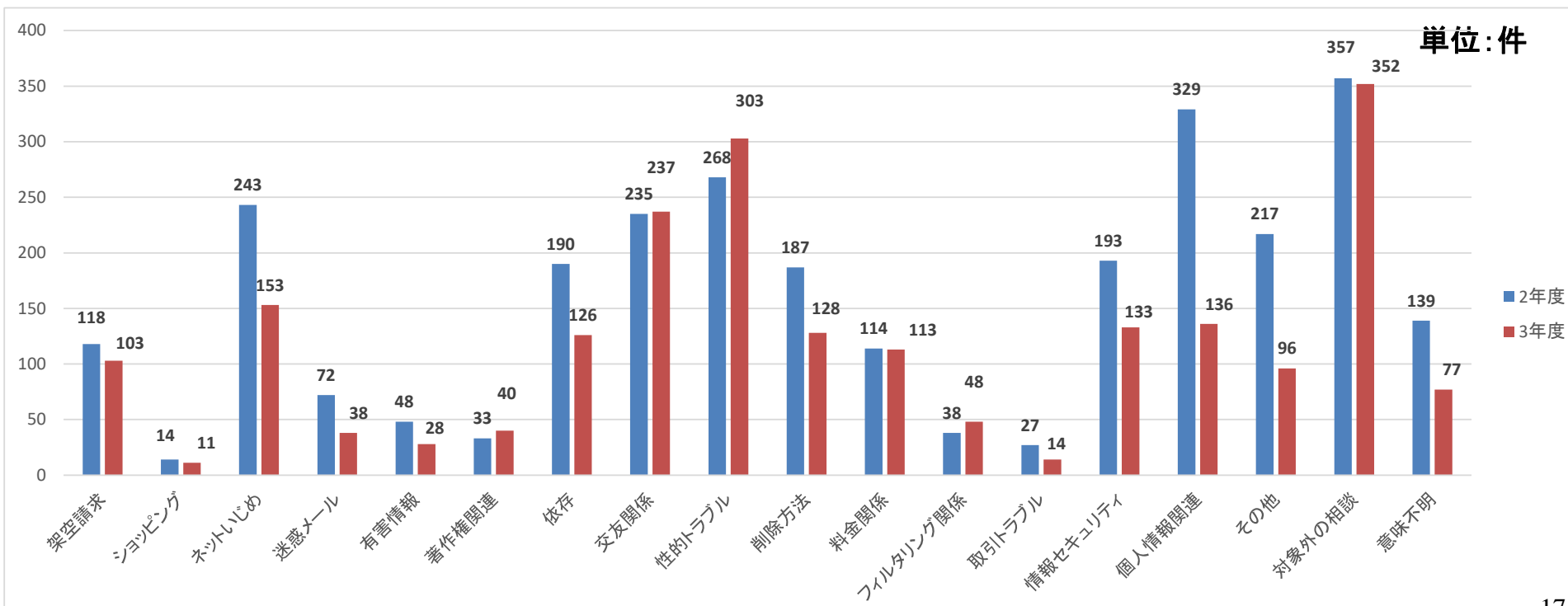


■ PC
■ PHS
■ 携帯ゲーム機
■ 不明
■ 携帯電話
■ スマートフォン
■ その他
■ 対象外

6. 相談内容

(1) 全体(2年度との比較)

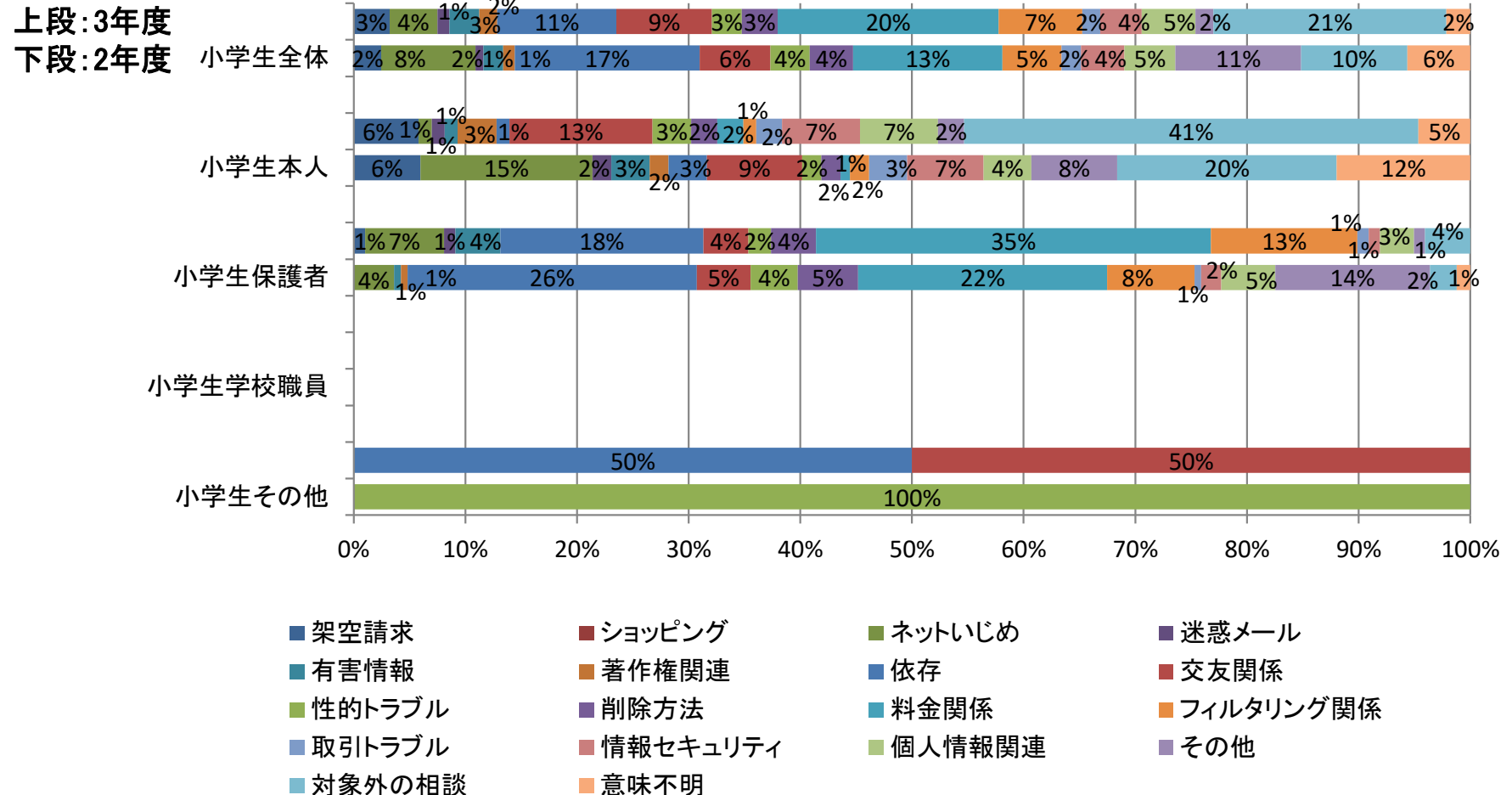
- 3年度の相談件数(2,136件)は2年度(2,822件)と比べ約25%減少した。
- 対象外の相談を除きもっとも多かったのは、性的トラブル(303件)であり、2年度(268件)と比較しても増加した。
- その他、3年度主に増加した項目は、著作権関連(33件→40件)、交友関係(235件→237件)、フィルタリング関係(38件→48件)。
- 主に減少した項目は、ネットいじめ(243件→153件)、依存(190件→126件)、削除方法(187件→128件)、情報セキュリティ(193件→133件)、個人情報関連(329件→136件)。



6. 相談内容

(2) 小学生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)

- 小学生にかかる相談(187件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 3年度において割合が多いのは、本人からは対象外の相談(41%)、交友関係(13%)であり、保護者からは料金関係(35%)、依存(18%)、フィルタリング関係(13%)である。

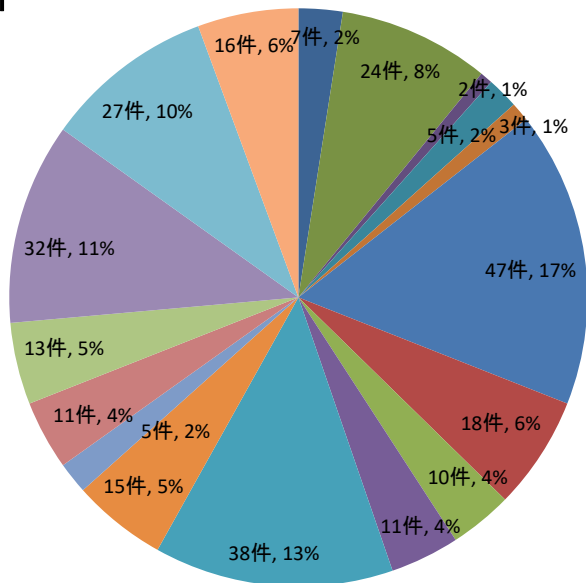


6. 相談内容

(3)-1. 小学生(2年度との比較)

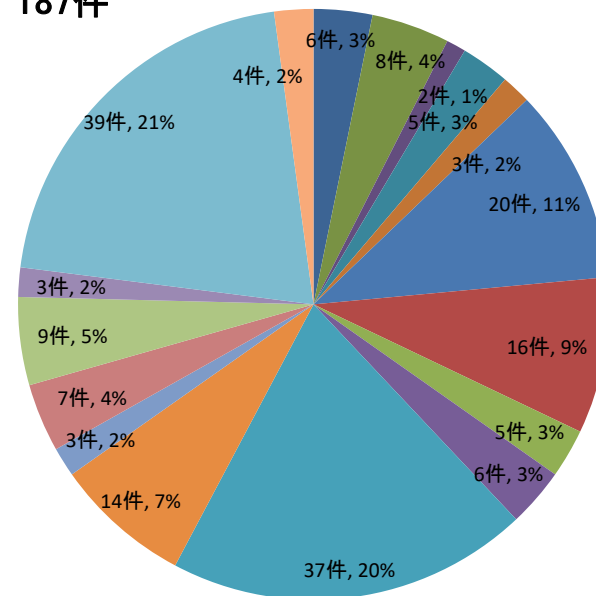
- 3年度の小学生にかかる相談(187件)は、2年度(284件)と比べ約35%減少したが、架空請求(7件、2%→6件、3%)、ショッピング(5件、2%→5件、3%)、交友関係(18件、6%→16件、9%)、料金関係(38件、13%→37件、20%)、フィルタリング関係(15件、5%→14件、7%)の件数は2年度とほぼ変わらなかった。
- 依存(47件、17%→20件、11%)は大幅に減少したが、対象外の相談(39件、21%)、料金関係(37件、20%)に続いて3番目に多い。ネットいじめ(24件、8%→8件、4%)、性的トラブル(10件、4%→5件、3%)も減少した。

2年度
284件



3年度
187件

- 架空請求
- ショッピング
- ネットいじめ
- 迷惑メール
- 有害情報
- 著作権関連
- 依存
- 交友関係
- 性的トラブル
- 削除方法
- 料金関係
- フィルタリング関係
- 取引トラブル
- 情報セキュリティ
- 個人情報関連
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

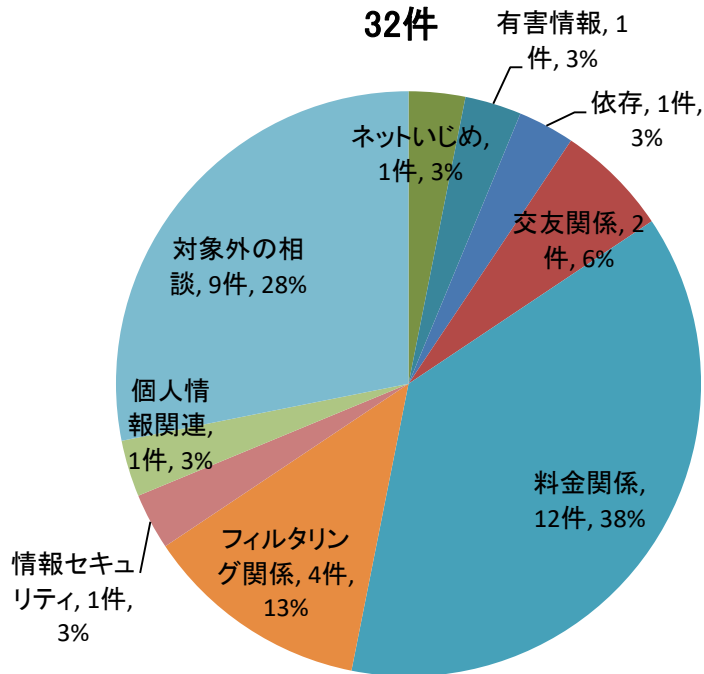


6. 相談内容

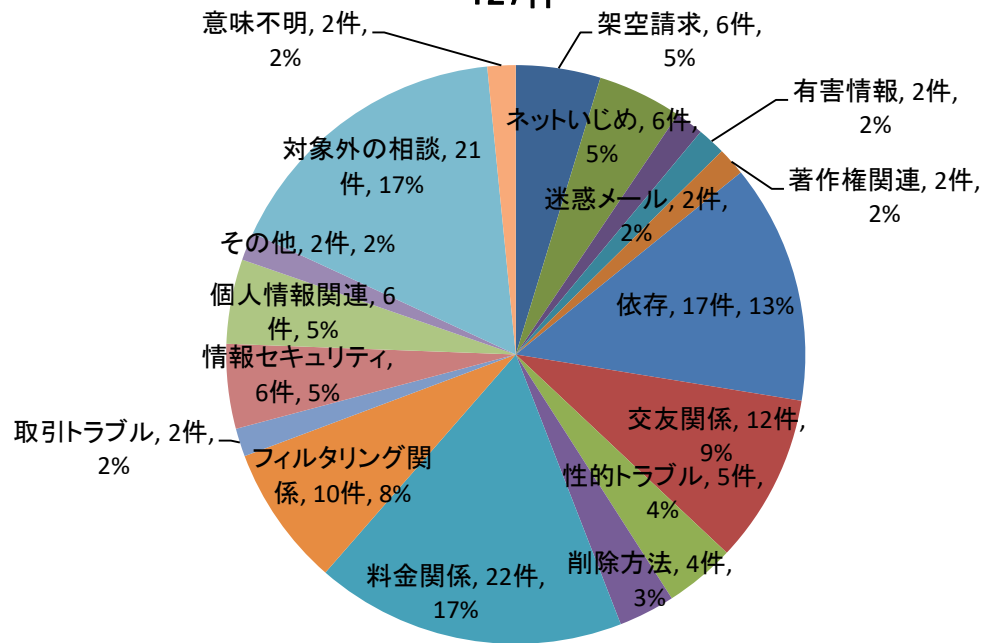
(3)-2. 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談187件のうち、1～3年生にかかる相談は32件、4～6年生にかかる相談は127件、学年不明は28件。4～6年生が約7割を占めている。
- 1～3年生にかかる相談は32件と少ないが、料金関係(12件、38%)とフィルタリング関係(4件、13%)で約5割を占めており、低学年からゲーム課金やスマートフォンの使い方を懸念する相談が多い。4～6年生にかかる相談も料金関係(22件、17%)がもっとも多い。依存(17件、13%)が急激に増加しているほか、交友関係、性的トラブルなど、中高生と同様のSNSトラブルも多く含まれている。

1年～3年
32件



4年～6年
127件

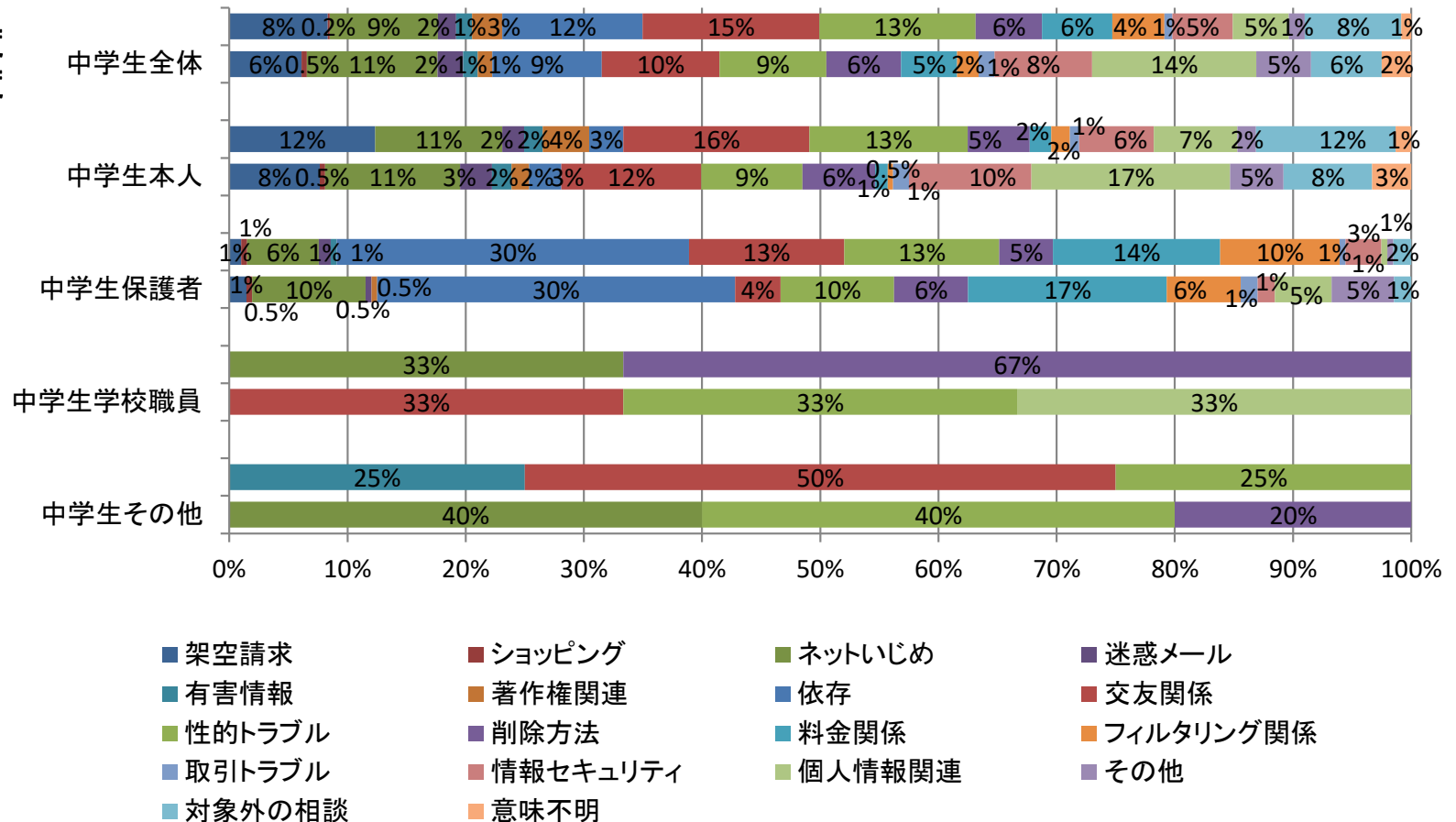


6. 相談内容

(4) 中学生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)

- 中学生にかかる相談(589件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 3年度において割合がもっとも多いのは、本人からは交友関係(16%)であり、性的トラブル(13%)、架空請求(12%)と続いた。保護者からは依存(30%)がもっとも多く、料金関係(14%)、交友関係・性的トラブル(13%)と続いた。

上段:3年度
下段:2年度

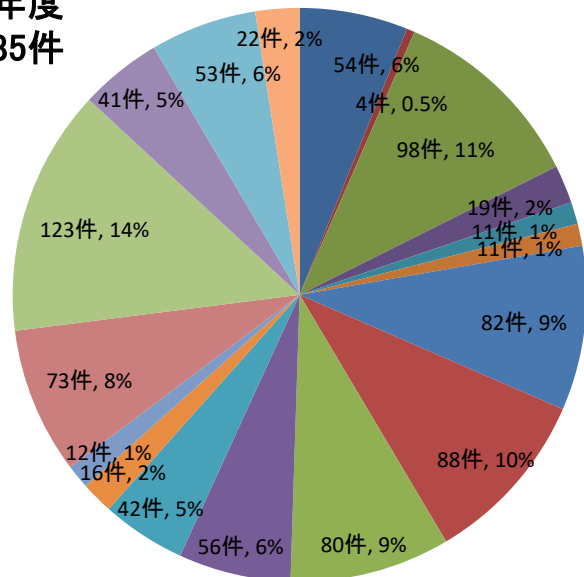


6. 相談内容

(5) 中学生(2年度との比較)

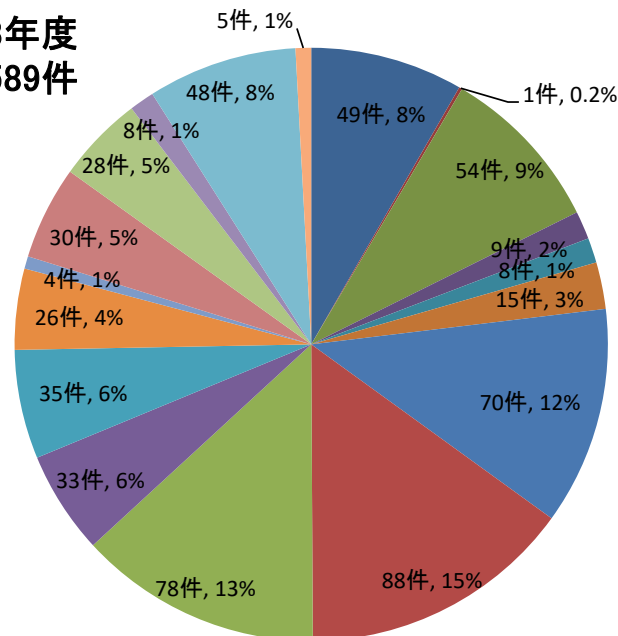
- 3年度の中学生にかかる相談(589件)は、2年度(885件)と比べ約33%減少した。もっとも多かったのは交友関係(88件、10%→88件、15%)である。
- 増加した項目は著作権関連(11件、1%→15件、3%)、フィルタリング関係(16件、2%→26件、4%)である。
- 件数・割合ともに減少した項目は、ネットいじめ(98件、11%→54件、9%)、情報セキュリティ(73件、8%→30件、5%)、個人情報関連(123件、14%→28件、5%)である。
- 架空請求(54件、6%→49件、8%)、依存(82件、9%→70件、12%)、性的トラブル(80件、9%→78件、13%)は件数はわずかに減少したが全体に占める割合は増加した。

2年度
885件



- 架空請求
- ショッピング
- ネットいじめ
- 迷惑メール
- 有害情報
- 著作権関連
- 依存
- 交友関係
- 性的トラブル
- 削除方法
- 料金関係
- フィルタリング関係
- 取引トラブル
- 情報セキュリティ
- 個人情報関連
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

3年度
589件

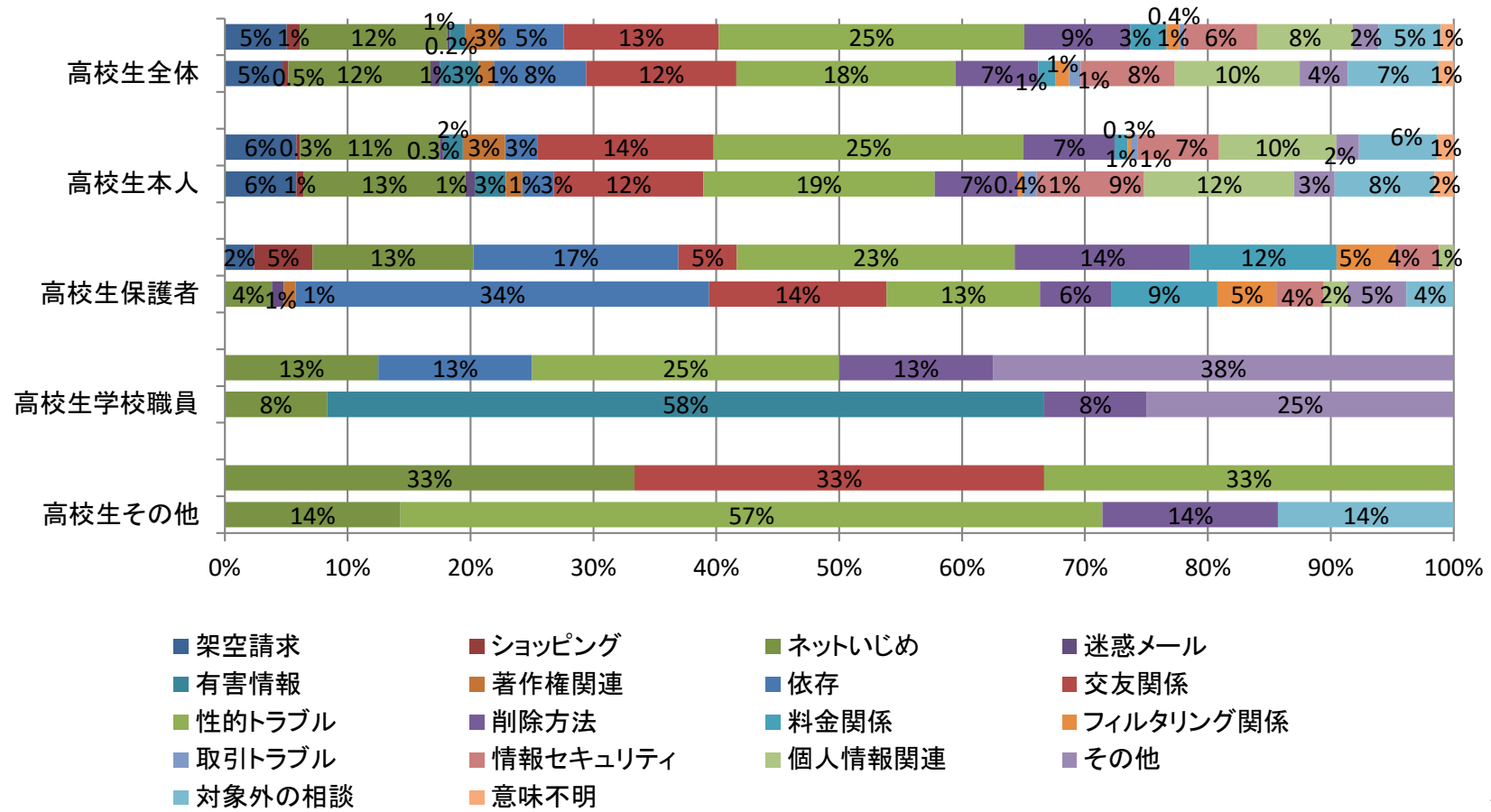


6. 相談内容

(6) 高校生にかかる相談・相談者別(2年度との比較)

- 高校生にかかる相談(475件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 3年度において割合がもっとも多いのは、本人からは性的トラブル(25%)であり、交友関係、ネットいじめと続いた。保護者からは性的トラブル(23%)がもっとも多く、依存(17%)、削除方法(14%)と続いた。

上段:3年度
下段:2年度

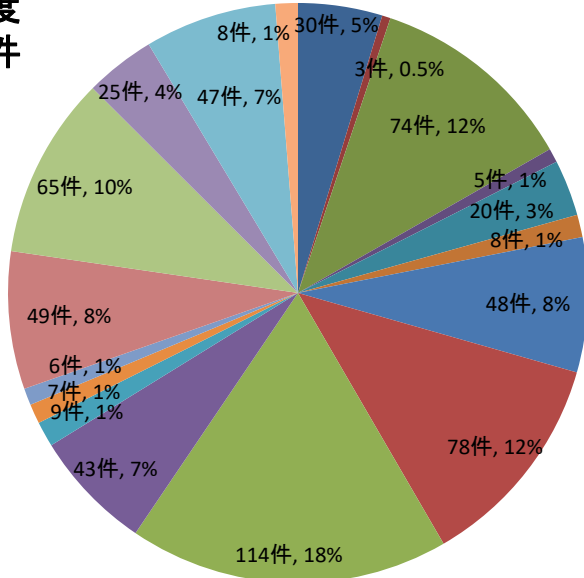


6. 相談内容

(7) 高校生(2年度との比較)

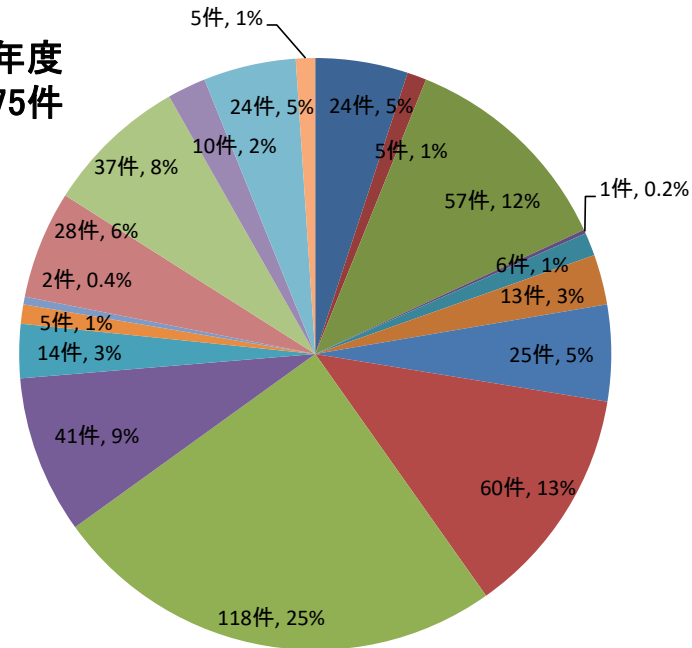
- 3年度の高校生にかかる相談(475件)は、2年度(639件)と比べ約25%減少した。もっとも多かったのは性的トラブル(114件、18%→118件、25%)であり、2年度と比較しても、件数・割合ともに増加した。
- ショッピング(3件、0.5%→5件、1%)、著作権関連(8件、1%→13件、3%)、料金関係(9件、1%→14件、3%)も件数・割合ともにわずかに増加した。
- 主に減少したのはネットいじめ(74件、12%→57件、12%)、依存(48件、8%→25件、5%)、交友関係(78件、12%→60件、13%)である。

2年度
639件



- 架空請求
- ショッピング
- ネットいじめ
- 迷惑メール
- 有害情報
- 著作権関連
- 依存
- 交友関係
- 性的トラブル
- 削除方法
- 料金関係
- フィルタリング関係
- 取引トラブル
- 情報セキュリティ
- 個人情報関連
- その他
- 対象外の相談
- 意味不明

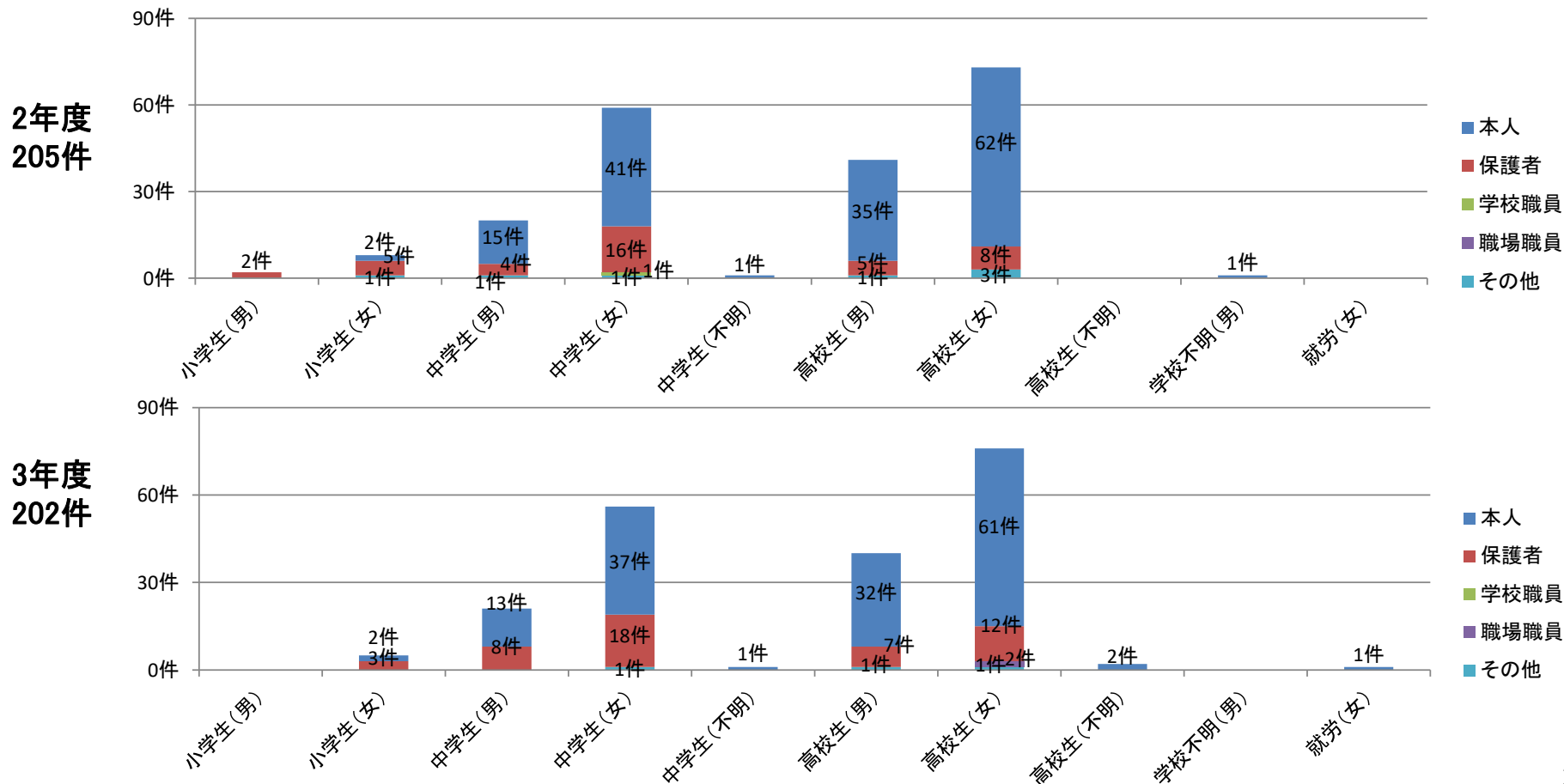
3年度
475件



7. 性的トラブル

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(2年度との比較)

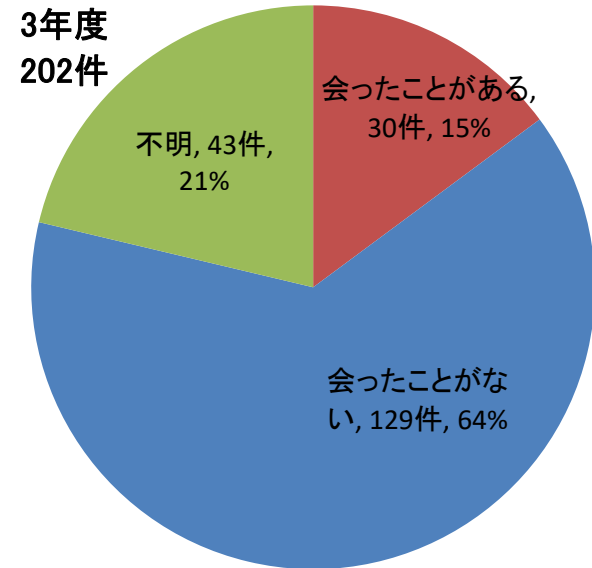
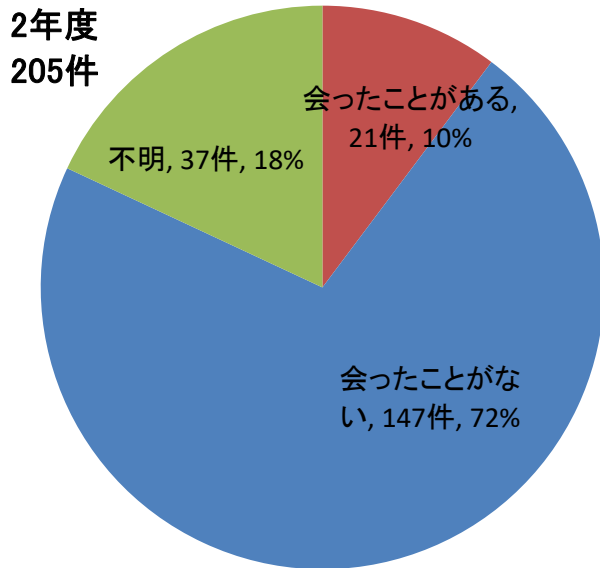
- 3年度の青少年にかかる性的トラブルは202件であった。
- 当事者は2年度同様に高校生女子(76件)がもっとも多く、次いで中学生女子(56件)であった。
- 2年度との比較では件数や相談者、学年等全てにおいて大きな差は見られない
- 男女別でも2年度同様に男子(61件)より圧倒的に女子(138件)が多い。



7. 性的トラブル

(2) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(2年度との比較)

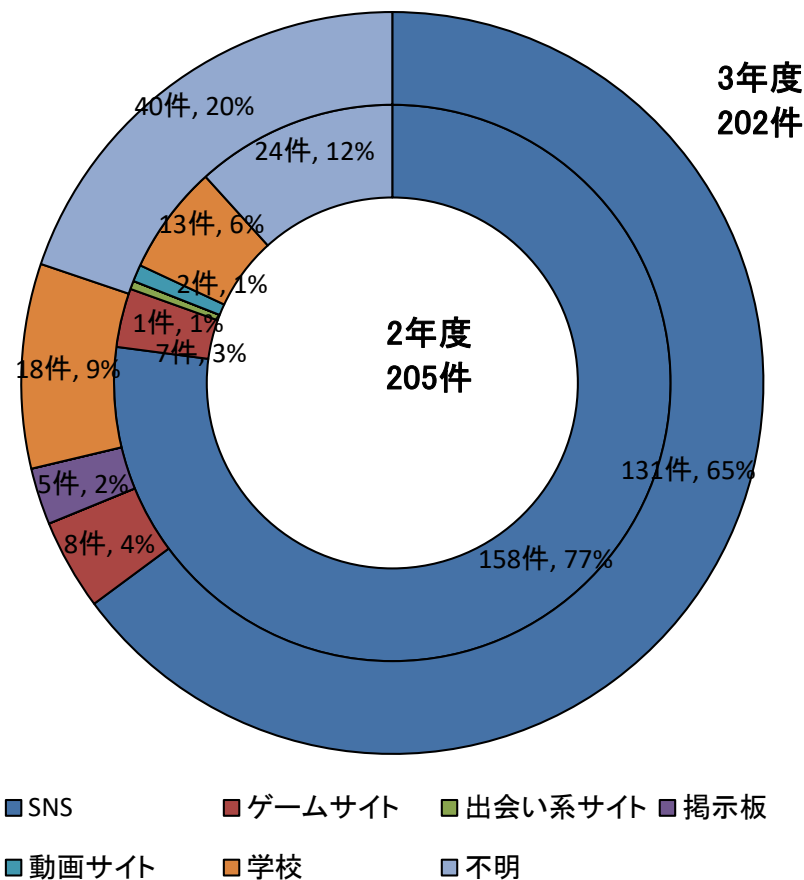
- 青少年にかかる性的トラブルの相談(202件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、30件、15%であった。
- 2年度との比較では、「相手と会ったことがある」(21件、10%→30件、15%)は、件数、割合ともに増加し、「相手と会ったことがない」(147件、72%→129件、64%)は、件数、割合ともに減少している。
- 出会いを求めるようなアプリ以外にも、インターネットでは趣味が一致しているなど、気の合う相手を安易に見つけることができ、気軽にコミュニケーションを取ることができるが、相手の目的が最初から性的な目的であることもある。



7. 性的トラブル

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(2年度との比較)

- 青少年の性的トラブルの相談(202件)において、知り合ったきっかけは、2年度同様にSNS(131件、65%)がもっとも多かった。
- 2年度との比較では大きな差は見られないが、知り合ったきっかけが不明(24件、12% → 40件、20%)の相談が増加した。

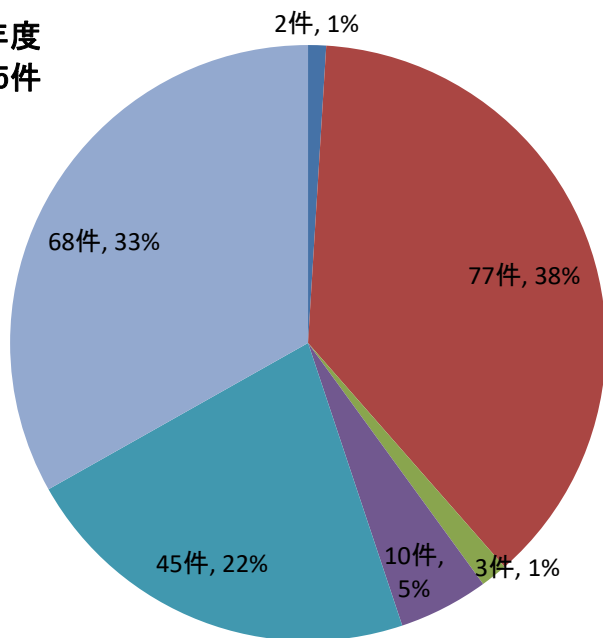


7. 性的トラブル

(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(2年度との比較)

- 3年度の青少年の性的トラブル(202件)の内容別は、2年度同様に画像送信に対する不安(84件、42%)がもっとも多く、次にその他(49件、24%)となった。
- 2年度との比較では、異性交際に対する不安、不信(2件、1%→18件、9%)が大幅に増加した。
- その他のトラブルの具体例としては、加害者側の相談(性的な画像を求めた等)、一方的に性的画像を送りつけられた等であった。

2年度
205件



■ 異性交際に対する不安、不信

■ 画像送信に対する不安

■ 個人情報送信に対する不安

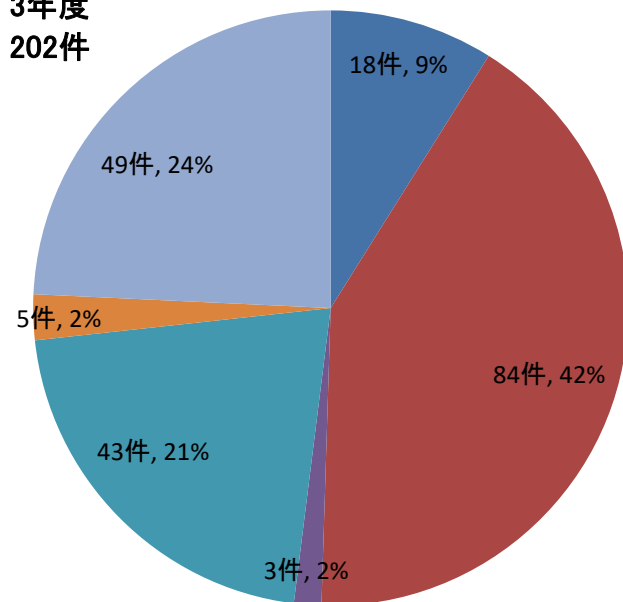
■ 個人情報や画像を要求された

■ 個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要

■ ビデオ通話に対する不安

■ その他

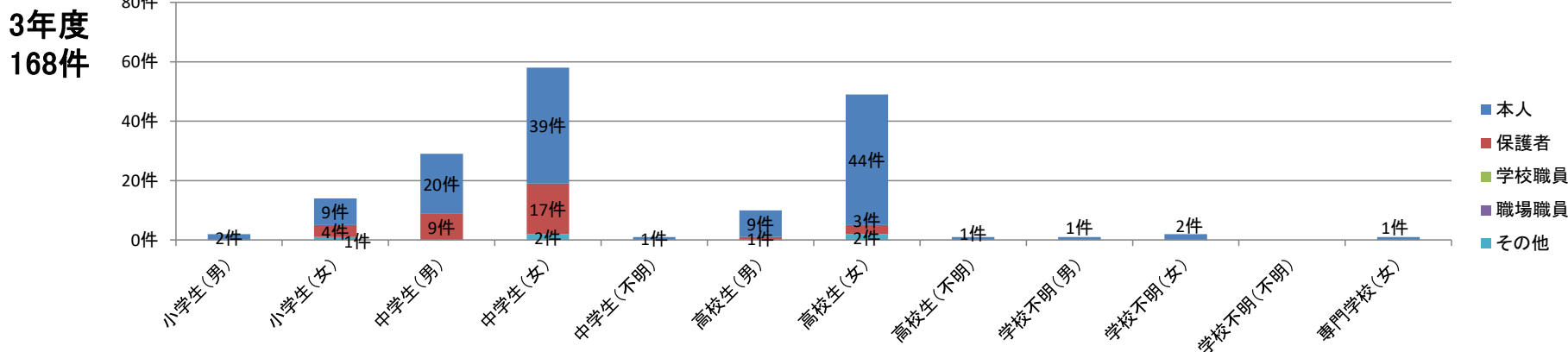
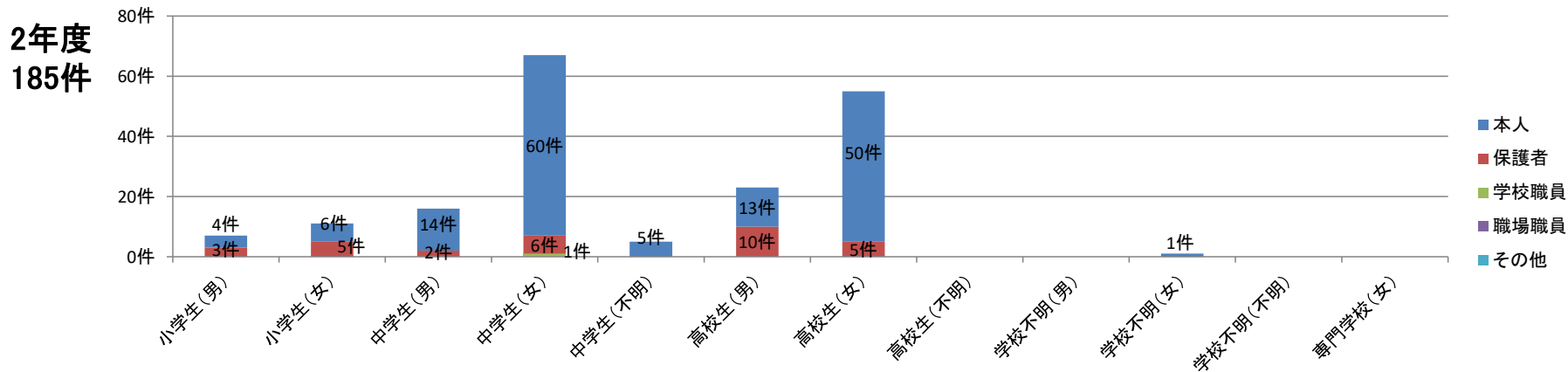
3年度
202件



8. 交友関係

(1) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(2年度との比較)

- 3年度の青少年にかかる交友関係の相談は168件であった。
- 2年度(185件)同様に当事者は中学生女子(58件)がもっとも多く、次いで高校生女子(49件)であった。
- 男女別比較でも2年度同様に、男子(42件)より圧倒的に女子(124件)が多い。
- 2年度との比較では、中学生男子が(16件→29件)増加し、高校生男子(23件→10件)が減少したのが目立っている

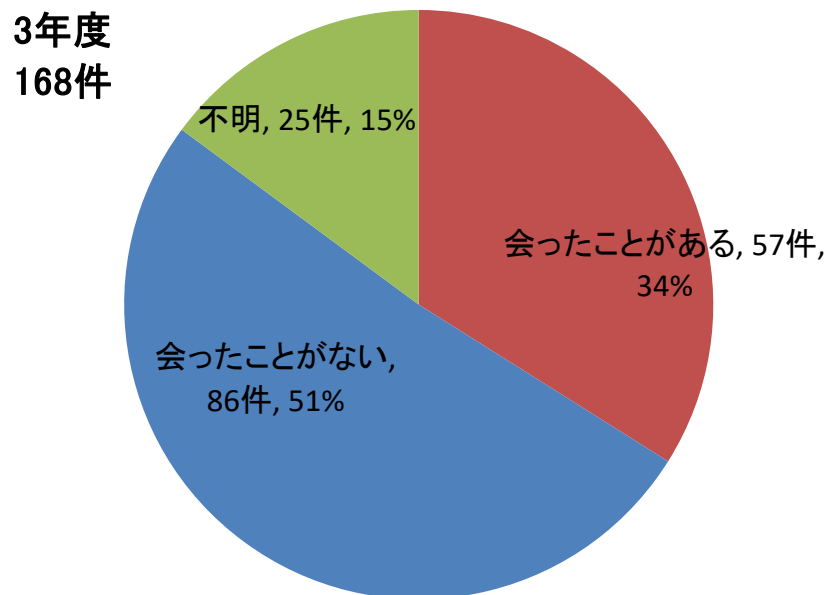
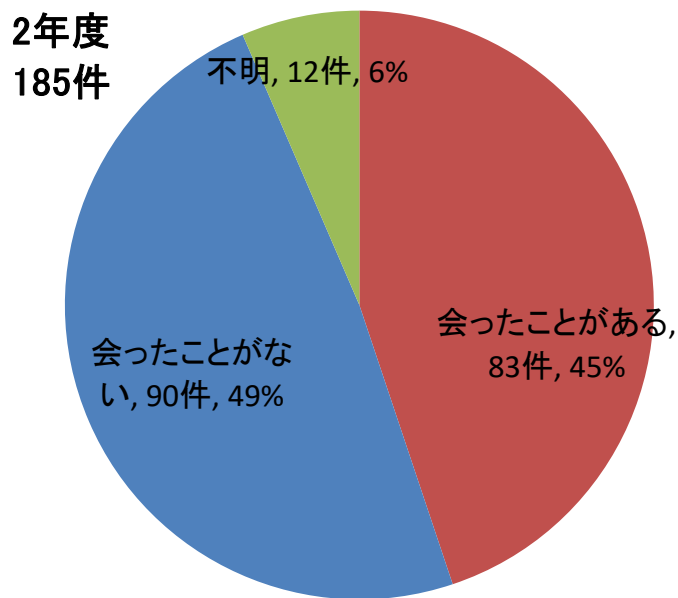


8. 交友関係

(2) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(2年度との比較)



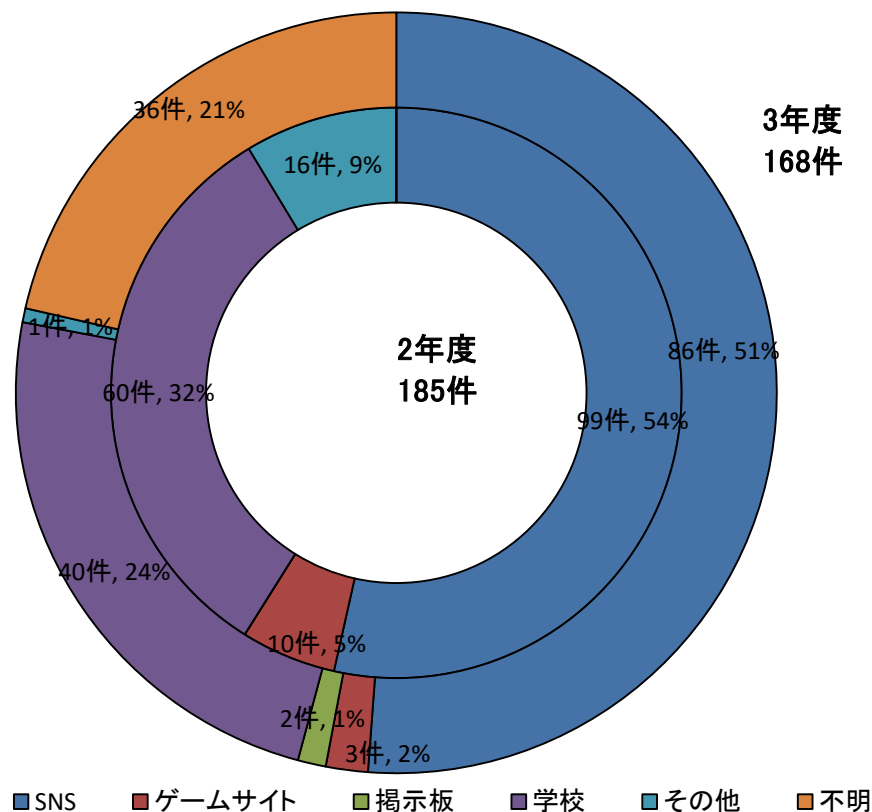
- 青少年にかかる交友関係(168件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、57件、34%であった。学校での友人関係も含まれており割合が高くなっている。
- 2年度(185件)との比較では、「相手と会ったことがある」(83件、45%→57件、34%)は、減少し、「相手と会ったことがない」(90件、49%→86件、51%)が、増加している。
- 文字だけのコミュニケーションは意思疎通が難しいが、短文、短時間での返信を急ぎ、正しい言葉を選ぶ余裕がない、話し言葉で誤解を招いてしまうケースが多いと考えられる。



8. 交友関係

(3) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(2年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(168件)において、知り合ったきっかけは、SNS(86件、51%)がもっとも多く、次に学校(40件、24%)であった。
- 2年度との比較では不明(0件、0%→36件、21%)、掲示板(0件、0%→2件、1%)以外全ての件数、割合が減少している。
- 対面でのコミュニケーションが可能である学校の友人関係は解決の手段が複数あるが、インターネット上だけの関係であれば、解決が困難な例も多い。

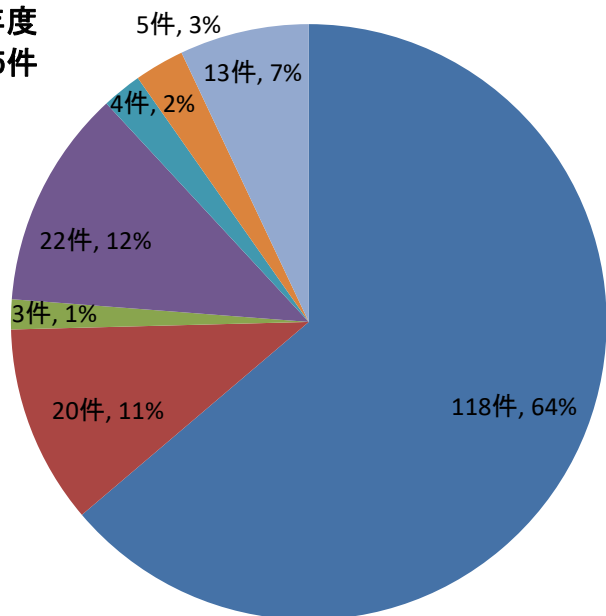


8. 交友関係

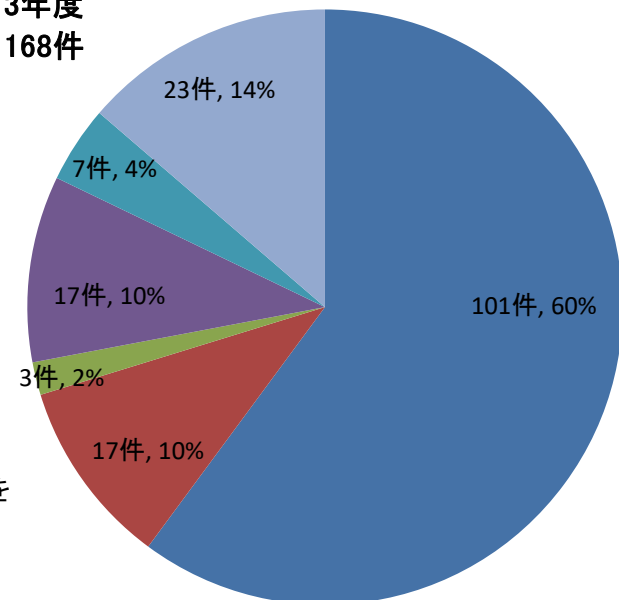
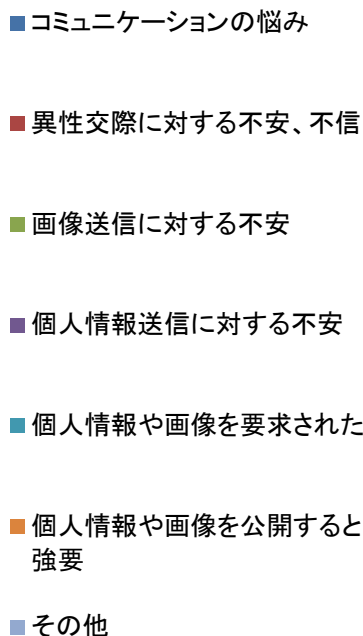
(4) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(2年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(168件)の内容別は、コミュニケーションの悩み(101件、60%)が半数以上を占め、次に、その他(23件、14%)、異性交際に対する不安不信、個人情報送信に対する不安(17件、10%)となった。
- 2年度(185件)との比較では、相談内容、件数、割合に大きな変化は見られない。

2年度
185件



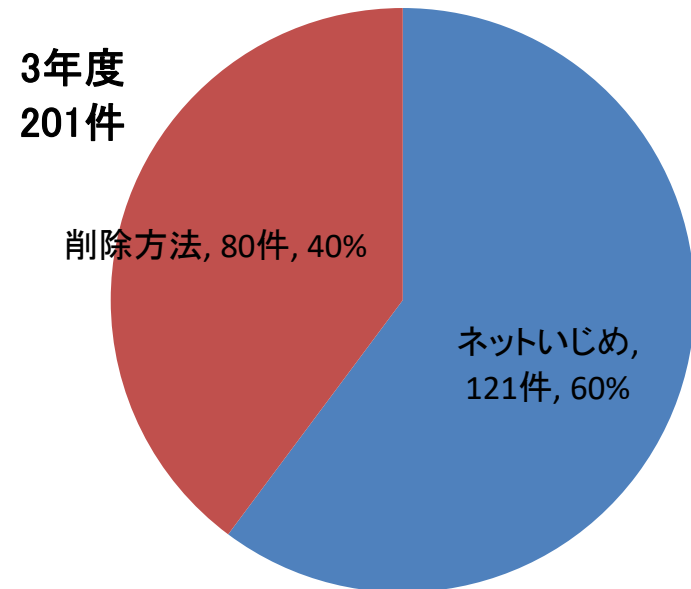
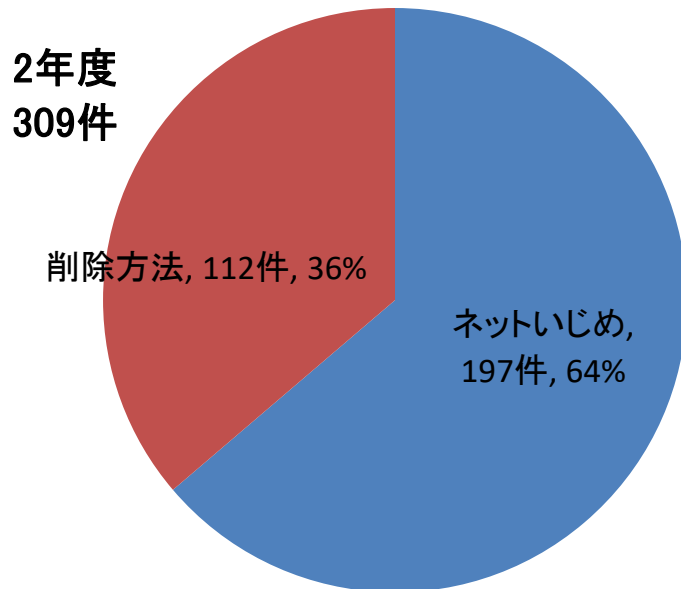
3年度
168件



9. 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(2年度との比較)

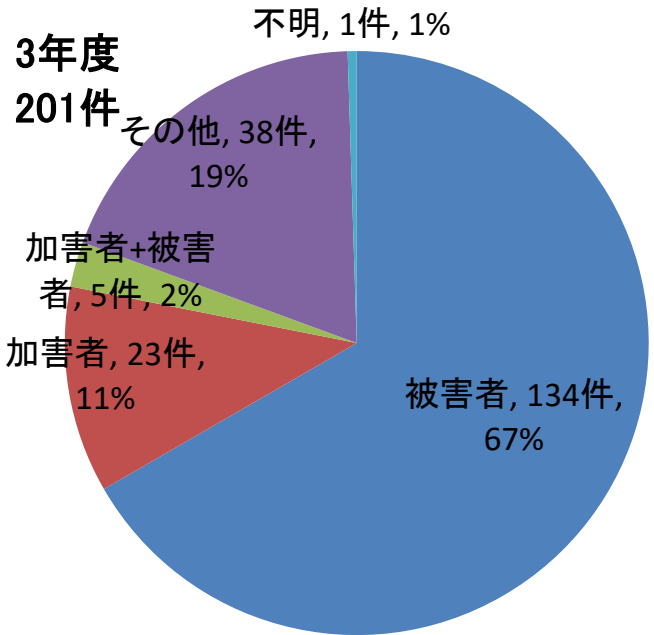
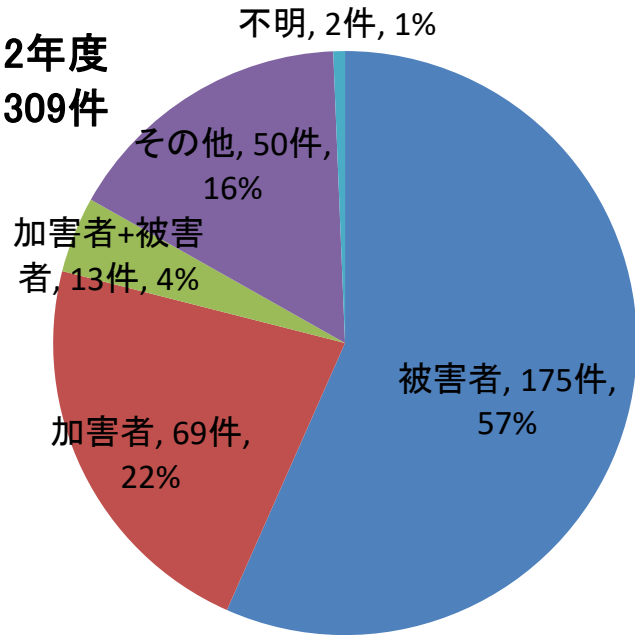
- ネットいじめ、削除方法をネット上の書き込みトラブルとした。
- ネットいじめ(197件、64%→121件、60%)は、件数、割合ともに減少した。
- 削除方法(112件、36%→80件、40%)は、件数は減少したが、割合は増加した。
- ブログやSNSなどインターネット利用者が情報を発信、構築していくサービスは青少年にも人気であるが、安易に情報を発信してしまった結果、何らかのトラブルになる相談が後を絶たない。



9. 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(2年度との比較)

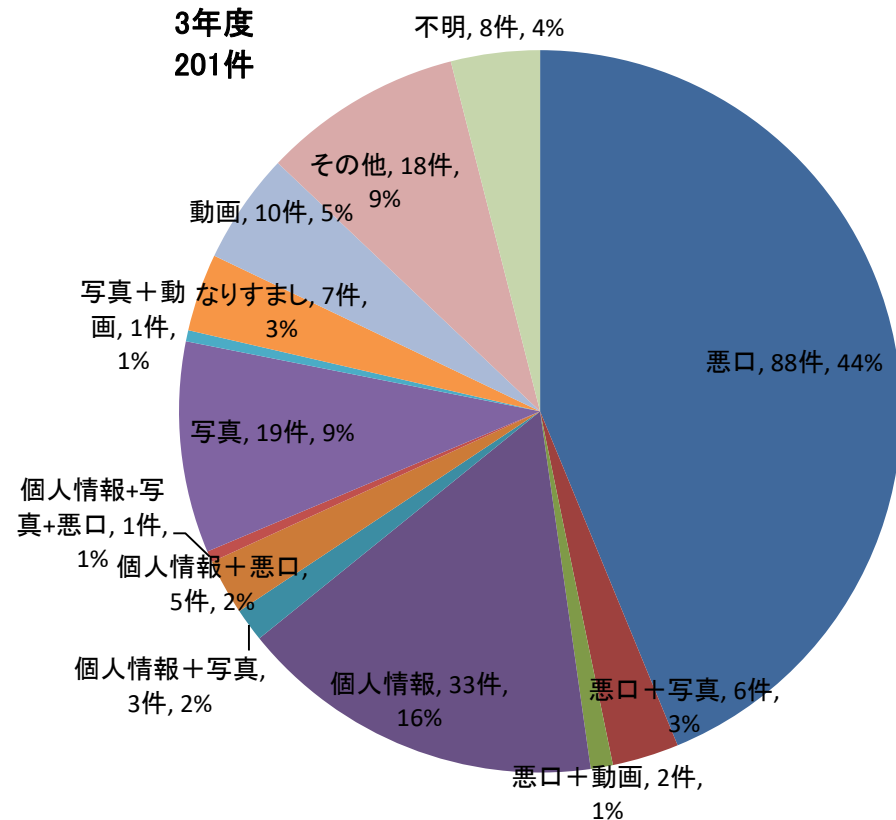
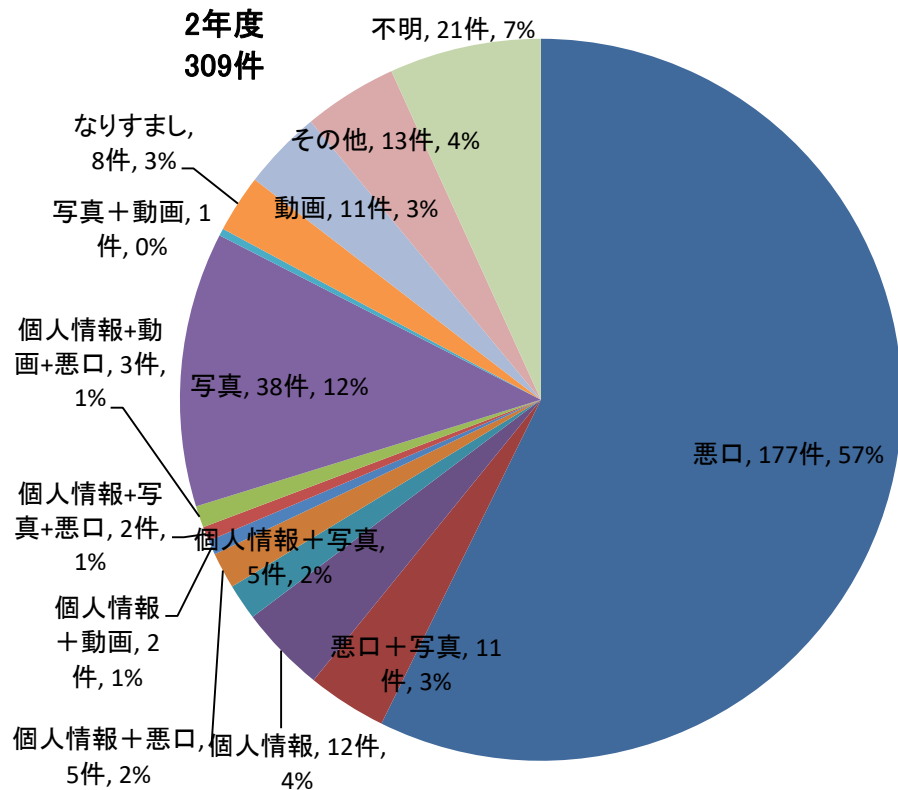
- 2年度(309件)と3年度(201件)の被害・加害の割合を比較すると、全ての相談で件数は減少している。
- 2年度との比較では、被害者からの相談(175件、57%→134件、67%)が件数は減少し、割合は増加、加害者からの相談(69件、22%→23件、11%)が件数割合ともに半減している。
- その他に分類されているものについては、自分で書き込んだ(作成した)ものを削除したいという内容がほとんどであり、個人が特定できそうな情報のほか、単純な文字だけの投稿など内容は様々であった。



9. 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(2年度との比較)

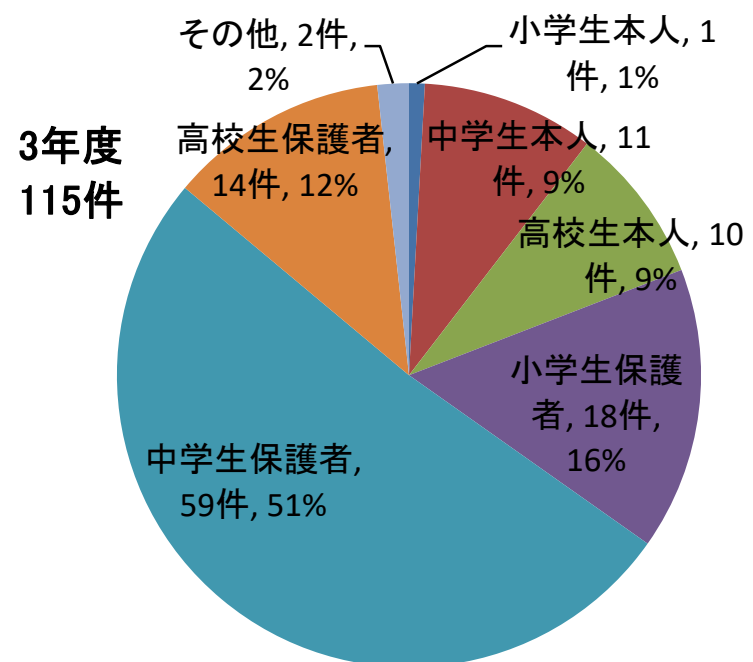
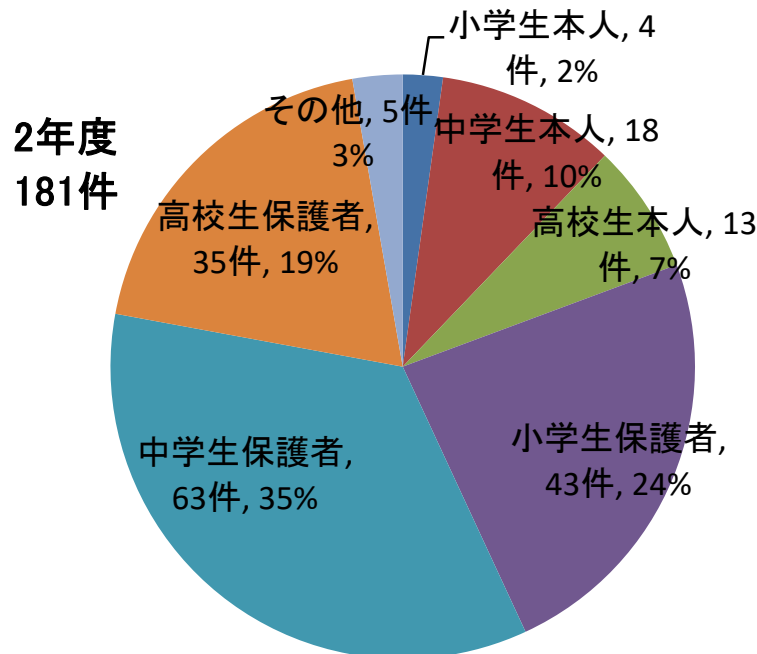
- 3年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(201件)において書き込みの内容を分類したところ、もっとも多かったのは、2年度同様に悪口(88件、44%)で約半数を占めた。
- 2年度(309件)との比較では、個人情報の投稿(12件、4%→33件、16%)が大幅に増加している。



10. 依存

(1) 青少年にかかる相談・相談者別(2年度との比較)

- 3年度の青少年にかかる依存の相談(115件)は、2年度(181件)と比較すると減少した。
- 3年度の相談のうち、青少年本人からの相談が22件、保護者等からの相談が91件、その他2件となっている。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。
- 2年度との比較では、青少年本人からの相談(35件、19%→22件、19%)、保護者等からの相談(141件、78%→91件、79%)を見ても、相談件数は減少しているが、割合に大きな変化は見られない。
- 中学生保護者(63件、35%→59件、51%)の割合が増加している。

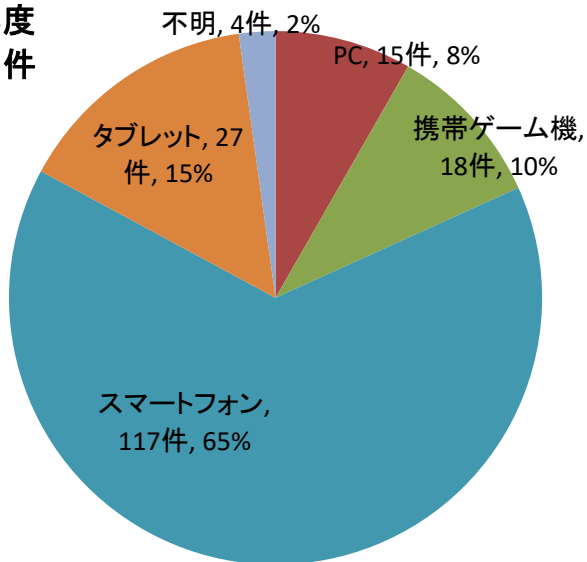


10. 依存

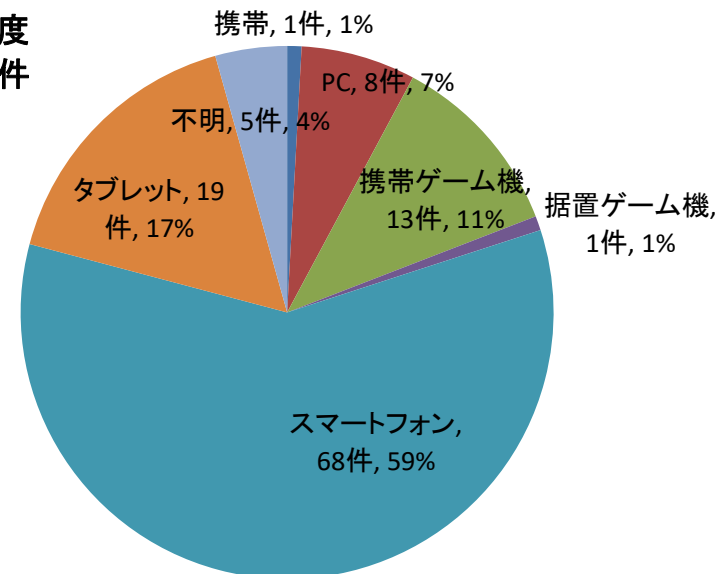
(2) 青少年にかかる相談・依存している端末別(2年度との比較)

- 依存にかかる端末は、スマートフォン(68件、59%)がもっとも多い。
- 2年度と比較すると、PC(15件、8%→8件、7%)、携帯ゲーム機(18件、10%→13件、11%)、スマートフォン(117件、65%→68件、59%)、タブレット(27件、15%→19件、17%)と、ほぼ全ての機器において件数は減少したが、割合に大きな変化は見られない。
- 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、自室に1人で自由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。

2年度
181件



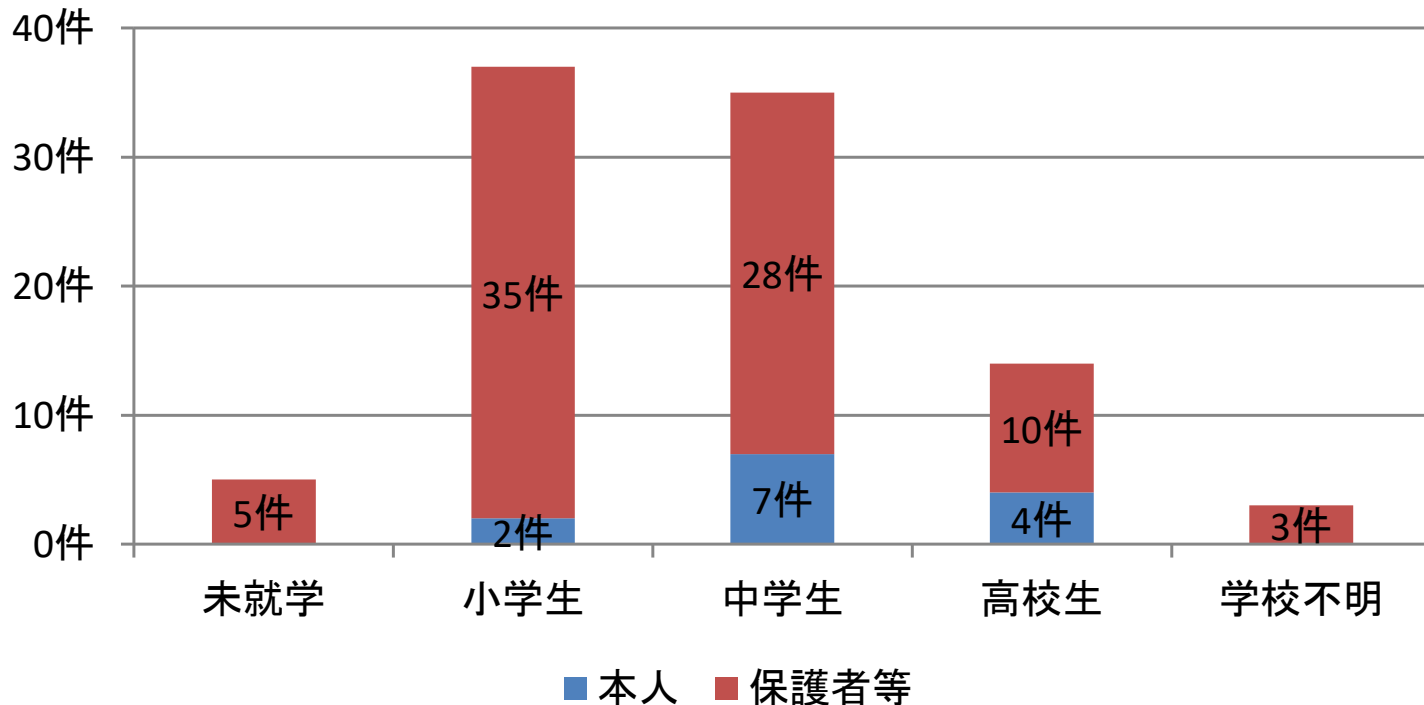
3年度
115件



11. 料金関係

(1) 青少年にかかる相談・相談者別

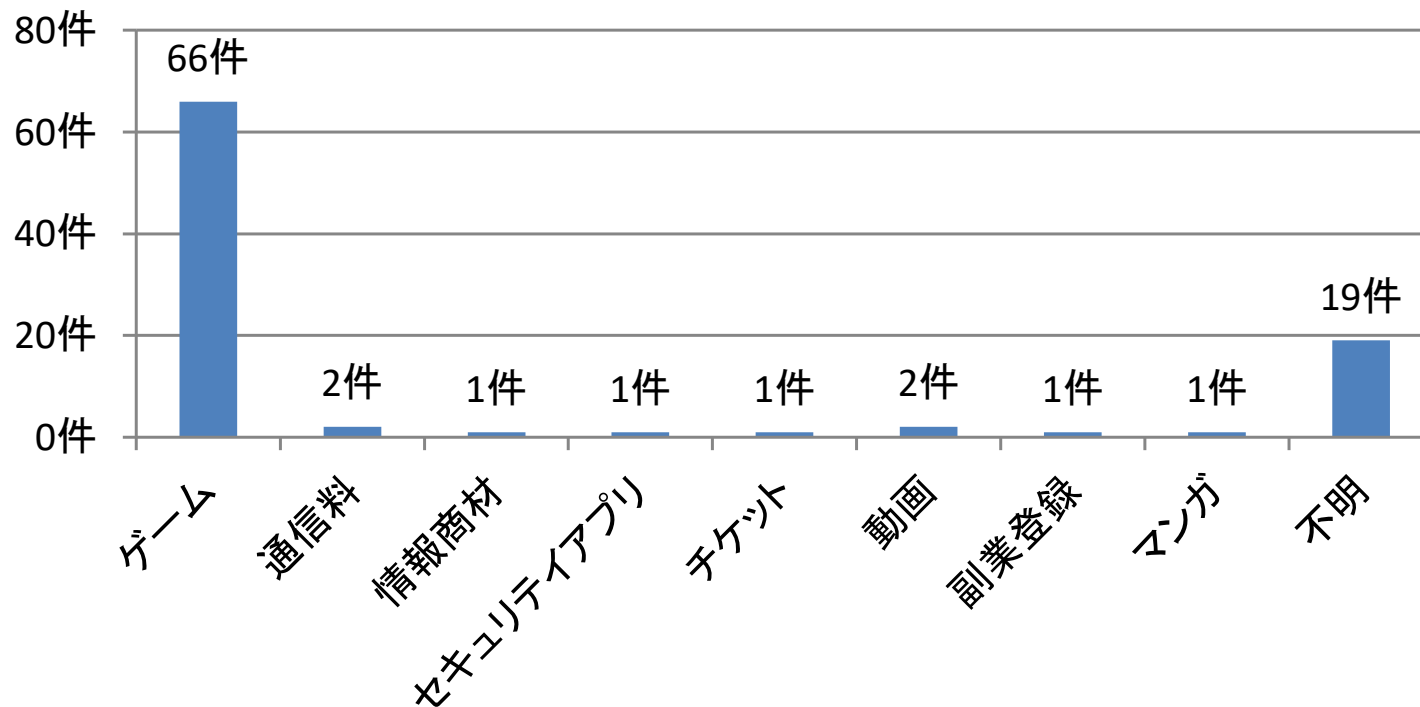
- 3年度の青少年にかかる料金関係の相談は94件であった。
- 青少年本人からの相談件数(13件)に比べ、保護者等からの相談件数(81件)が圧倒的に多く、当事者以外からの相談が多いのが特徴である。
- クレジットカード決済、キャリア決済(携帯電話料金と合算して請求)等で知るケースも多く、時間が経過してから発覚する相談が多い。



11. 料金関係

(2) 青少年にかかる相談・課金をしているサービス

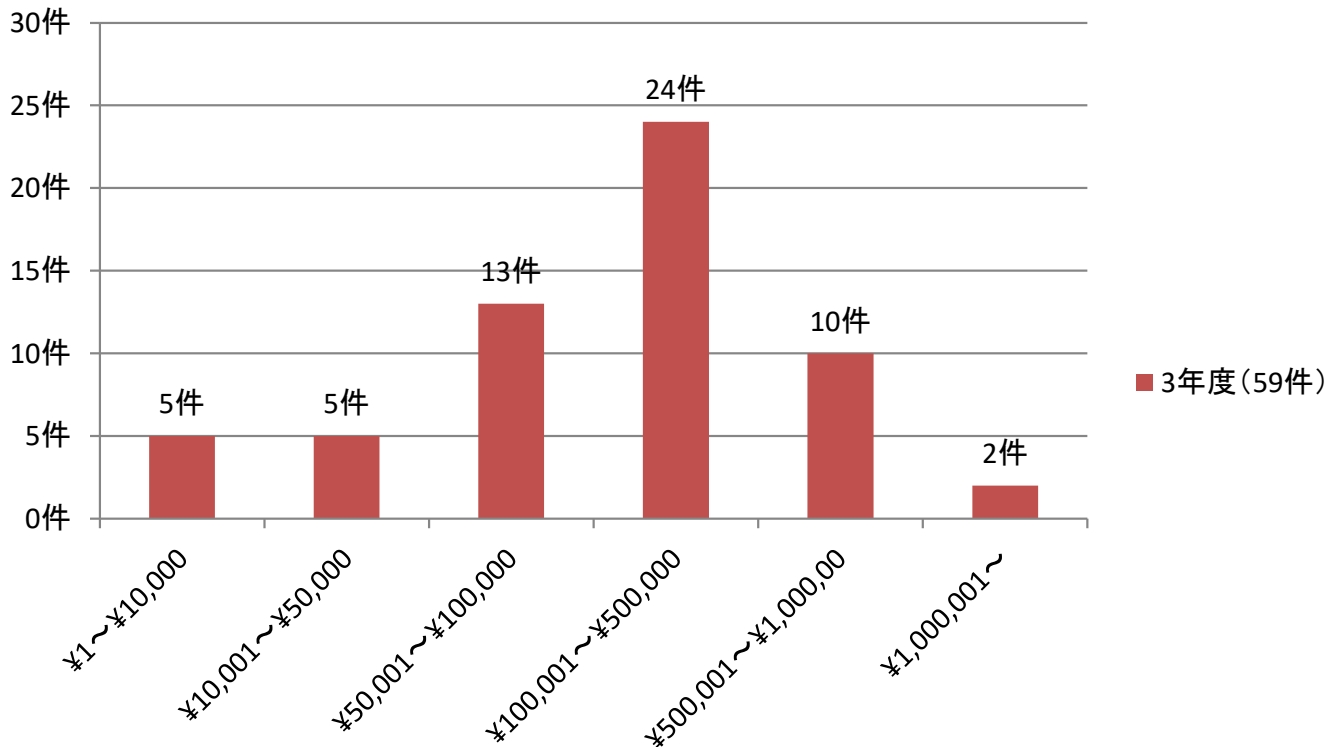
- 課金をしたサービスは、ゲーム(66件)が圧倒的に多い。
- 青少年本人が課金をしていることを理解をせず、利用し続けているケースもある。
- ゲーム内の通貨＝円通貨とは限らないことも多く、実際いくらのか理解ができていないケースもある。



11. 料金関係

(3) 青少年にかかる相談・課金額別件数

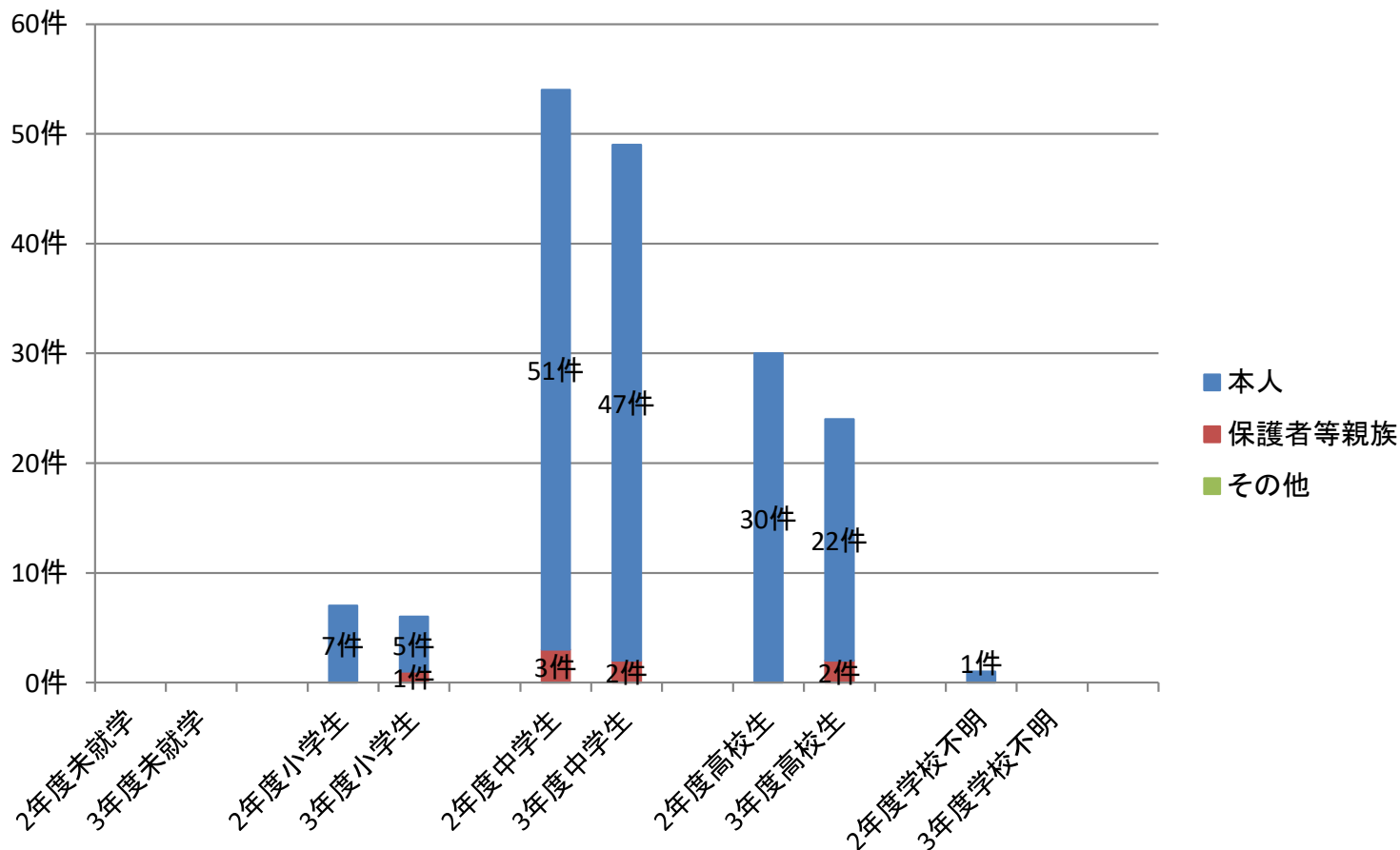
- 青少年にかかる相談のうち、課金額の確認ができた相談(59件)の中で、もっとも多かった課金額は、100,001円～500,000円であった。
- 100万円以上課金をしたケースもあった。
- 民法の「未成年者取消権」が全てのケースで認められるとは限らず、年齢によって課金の上限額を定め、未成年者がお金を使い過ぎるのを防ぐ仕組みを設けているゲームもあることから、利用するアカウントは正しい年齢での設定、機器側の機能制限でもアプリ内課金を防ぐ等、機械的に防ぐ方法もあるので利用するのが良い。



12. 架空請求

(1) 青少年にかかる相談・学識別/相談者別(2年度との比較)

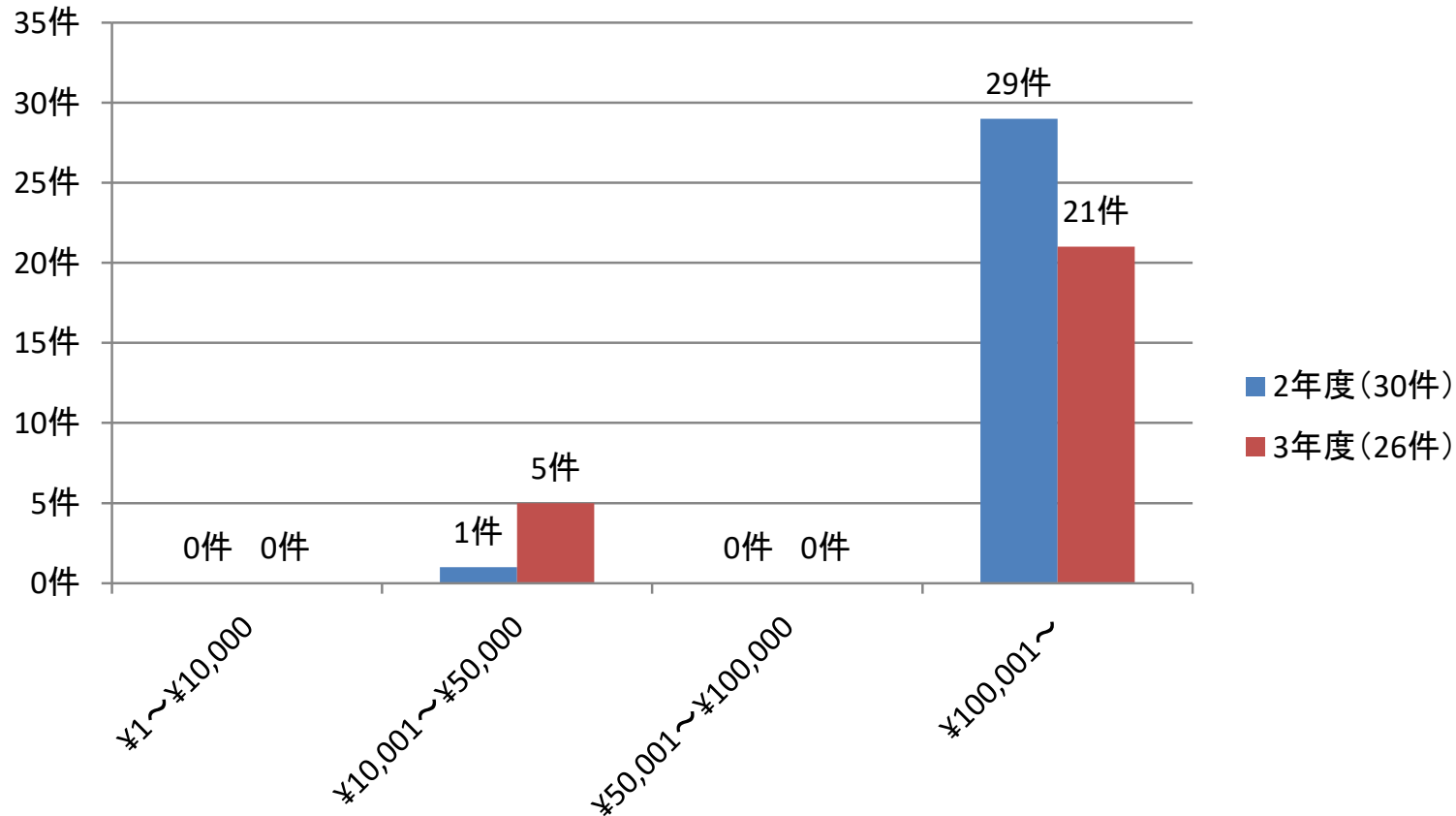
- 3年度(79件)と2年度(92件)の比較では、どの学年も減少した。
- 本人からの相談が多いのが架空請求の特徴であり、アダルトサイトを閲覧してのトラブルが多い。小学生は約80%、中学生は約96%、高校生は約92%が本人からの相談であった。親には相談できない、知られたくないと話す青少年が多い。



12. 架空請求

(2) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(2年度との比較)

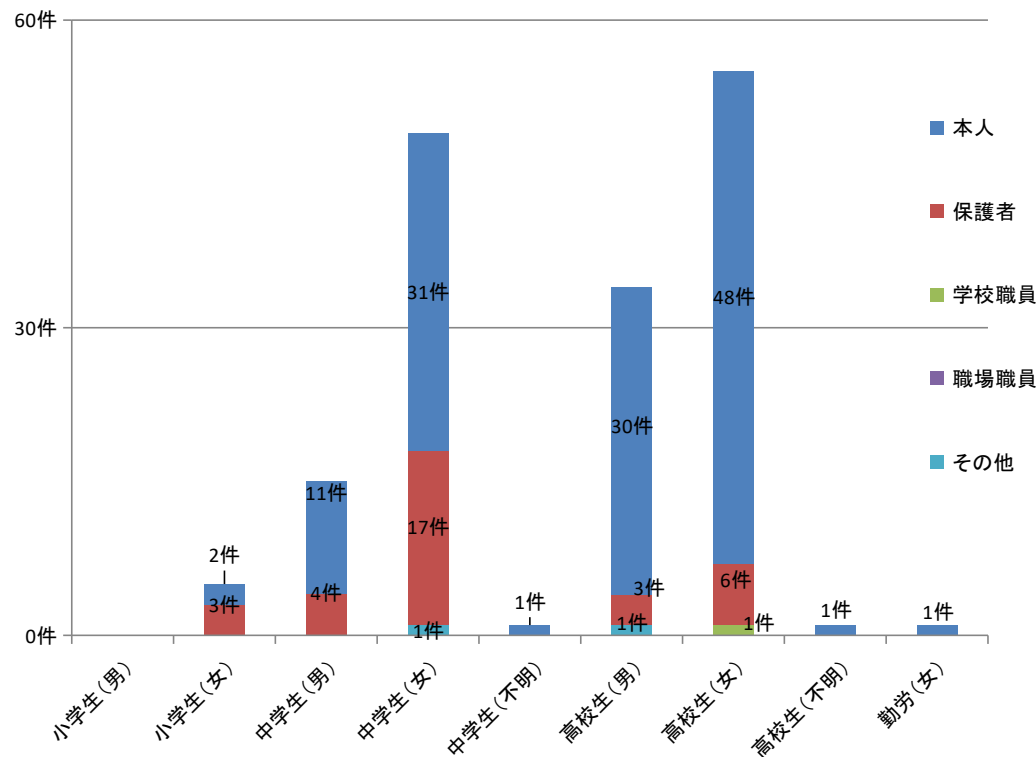
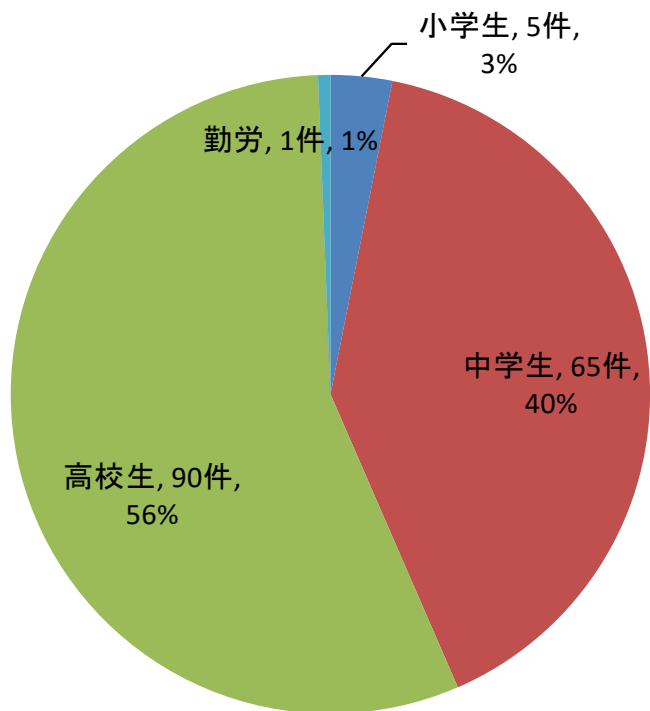
- 青少年にかかる相談のうち、請求された金額の聞き取りができた相談のうち、3年度(26件)は、2年度(30件)同様に100,001円以上請求された相談が多かった。
- 支払いの期限が数日、数時間と限定され、払わなければもっと高額になると書かれているサイトも多く、考える隙を与えないよう利用者を焦らせる手口と思われる。
- 少額を請求された相談は2年度同様に少ない。



13. 自画撮り被害

(1) 青少年にかかる相談・相談者別、男女別件数

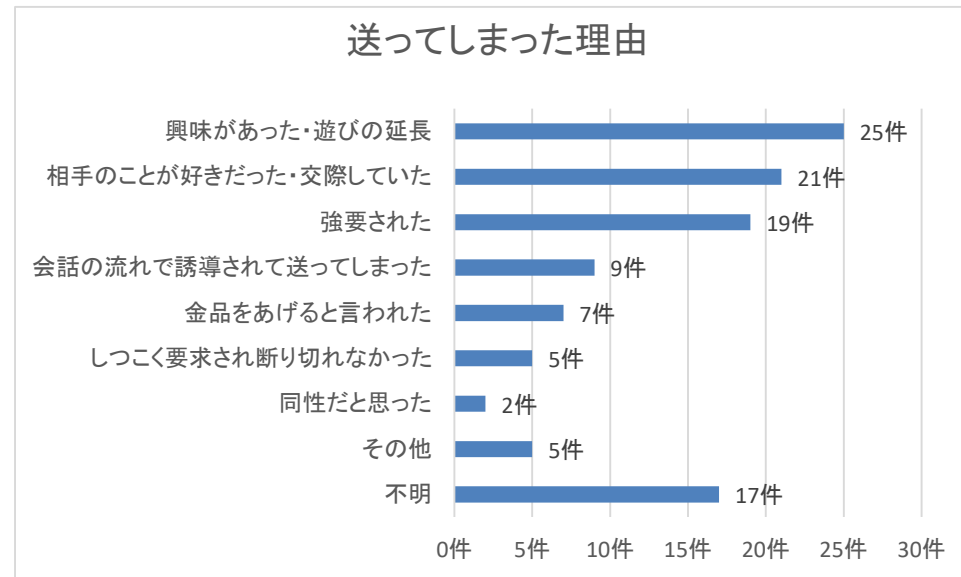
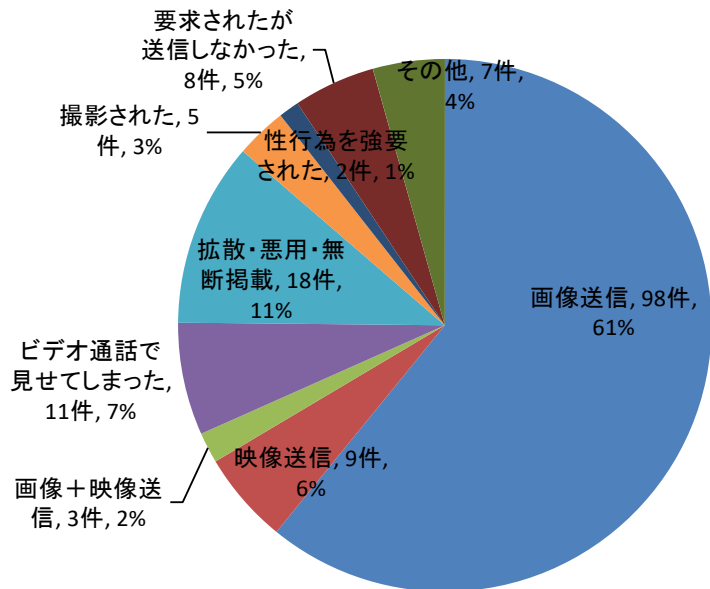
- 青少年にかかる相談(1,276件)のうち、青少年自身の性的な自画撮り画像・映像に関する相談は161件。
- トラブルにあった当事者のうちもっとも多かったのは高校生(90件、56%)、次いで中学生(65件、40%)、小学生(5件、3%)であった。
- 相談者別・男女別では、高校生女子本人からがもっとも多く(48件)、次いで中学生女子本人(31件)であった。保護者からの相談は中学生女子(17件)がもっとも多い。



13. 自画撮り被害

(2) 青少年にかかると相談・相談内容

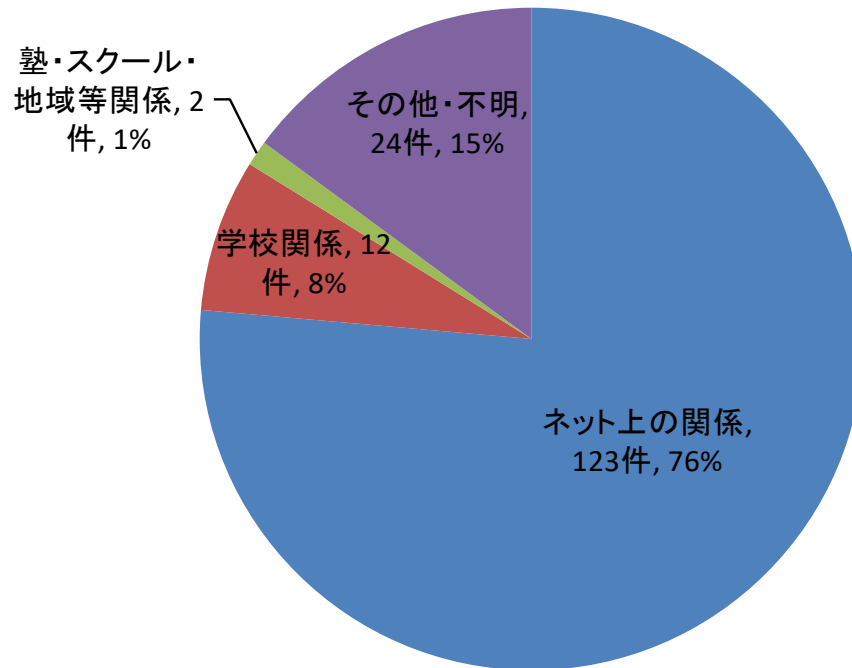
- 青少年の自画撮り被害(161件)のうちもっとも多い内容は、画像送信(98件、61%)。次いで、拡散・悪用・無断掲載(18件、11%)、ビデオ通話で見せてしまった(11件、7%)となった。
- 実際に自画撮りを送信している相談(画像送信、映像送信、画像+映像送信)は110件。このうち、送信してしまった理由としてもっとも多かったのは「興味があった・遊びの延長」(25件)であった。次いで、「相手のことが好きだった・交際していた」(21件)であった。



13. 自画撮り被害

(3) 青少年にかかる相談・トラブルの相手

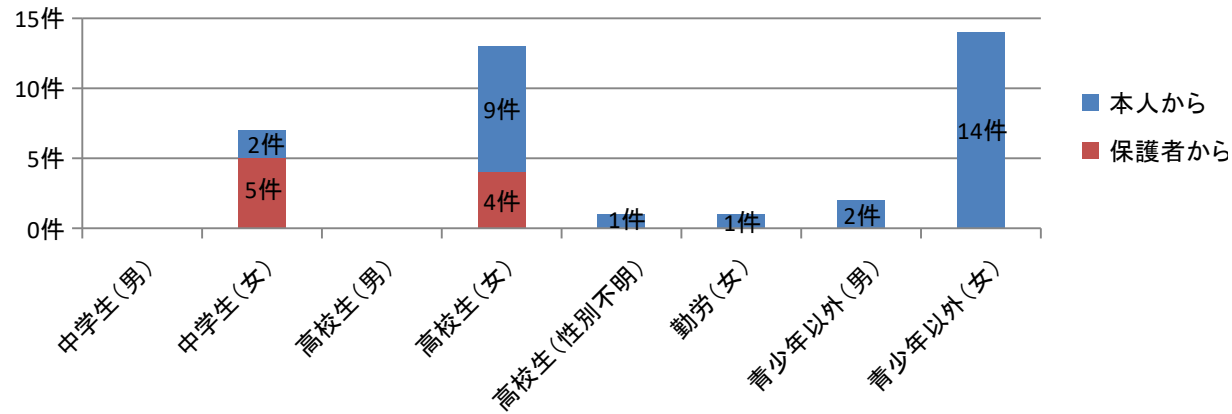
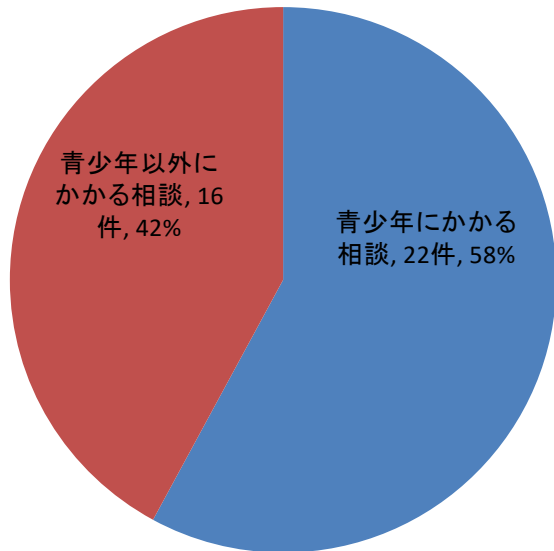
- 青少年の自画撮り被害(161件)の相手は、インターネットで知り合った相手(123件、76%)がもっとも多い。
- トラブルの相手は、学校関係や塾の知り合いなど、身近な相手との間にも起きている。相手が誰であっても自分自身の性的な画像や映像を送らないこと、撮影しないこと、撮影させないことが大事である。



14. パパ活トラブル

(1) 相談者別、男女別件数

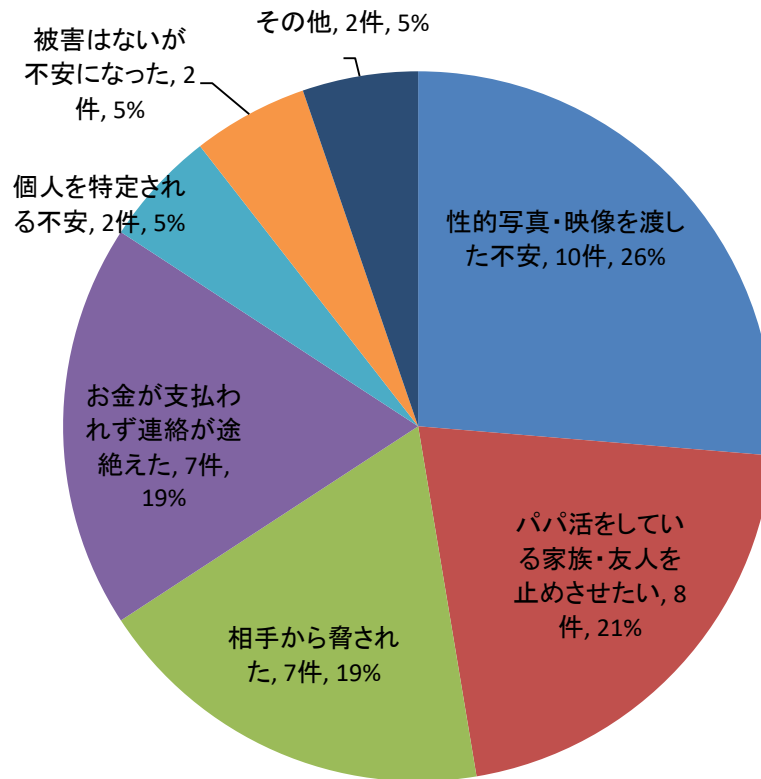
- 3年度、パパ活でトラブルに遭ったという相談は38件。このうち、青少年にかかる相談は22件、青少年以外にかかる相談は16件だった。
- 相談者別・男女別では、青少年以外(女子)からがもっとも多く(14件)、次いで高校生女子本人(9件)であった。保護者からの相談は中学生女子(5件)がもっとも多い。



14. パパ活トラブル

(2) トラブルの内容

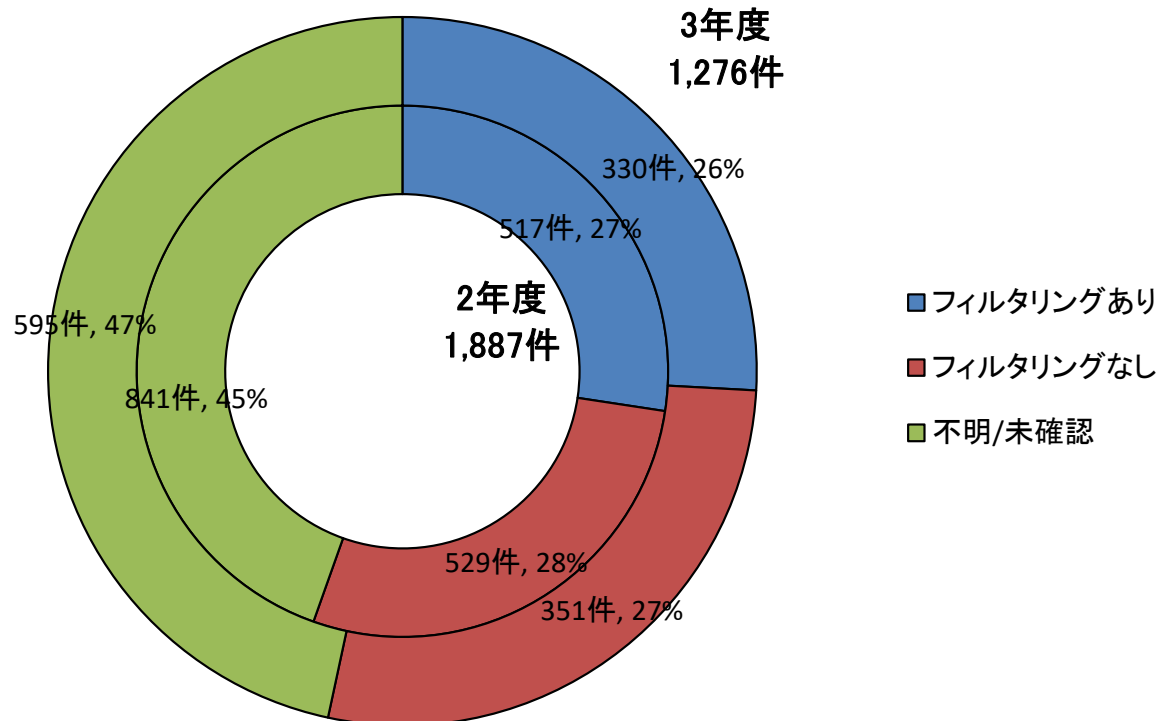
- パパ活トラブル(38件)のうちもっとも多い内容は、相手に「性的な写真・映像を渡した不安」(10件、26%)だった。
- 2番目に多かったのは、「パパ活をしている家族・友人を止めさせたい」(8件、21%)であり、パパ活は家族や友人が心配して相談を寄せるケースも多い。
- 相手からの脅し(7件、19%)や、お金が支払われない(7件、19%)といったトラブルも見られた。



15. フィルタリング

(1) 青少年にかかる相談・利用状況(2年度との比較)

- 3年度の青少年にかかる相談(1,276件)のフィルタリング加入の有無について、2年度(1,887件)との比較では、フィルタリングあり(517件、27%→330件、26%)、フィルタリングなし(529件、28%→351件→27%)の回答は件数、割合ともに減少した。
- フィルタリングを利用しているかどうか不明/未確認の相談者(841件、45%→595件、47%)は、2年度同様に多く、割合が微増した。

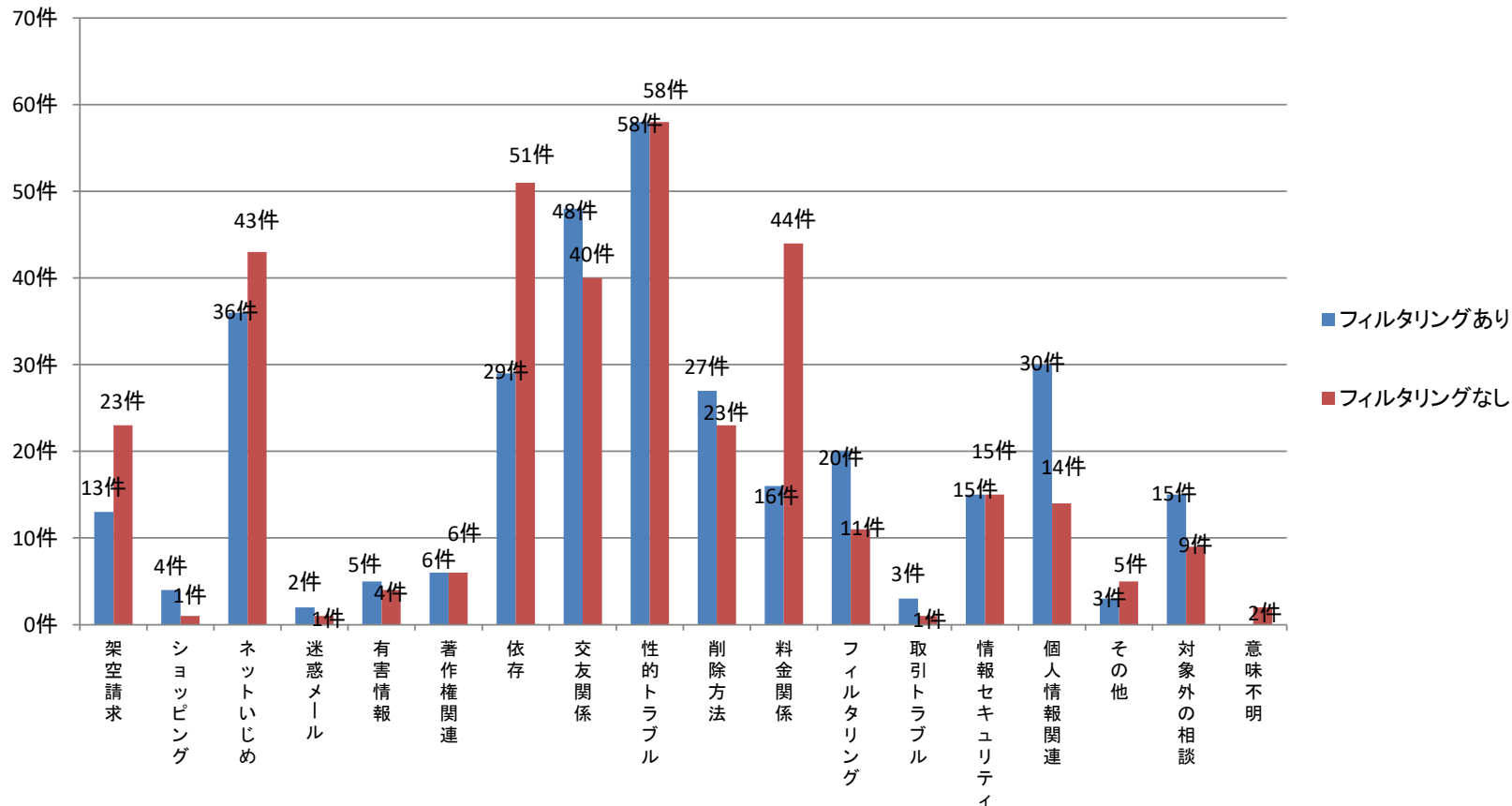


15. フィルタリング

(2) 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681件(あり:330件、なし:351件)の相談内容内訳は、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、性的トラブルや交友関係の相談は多い。

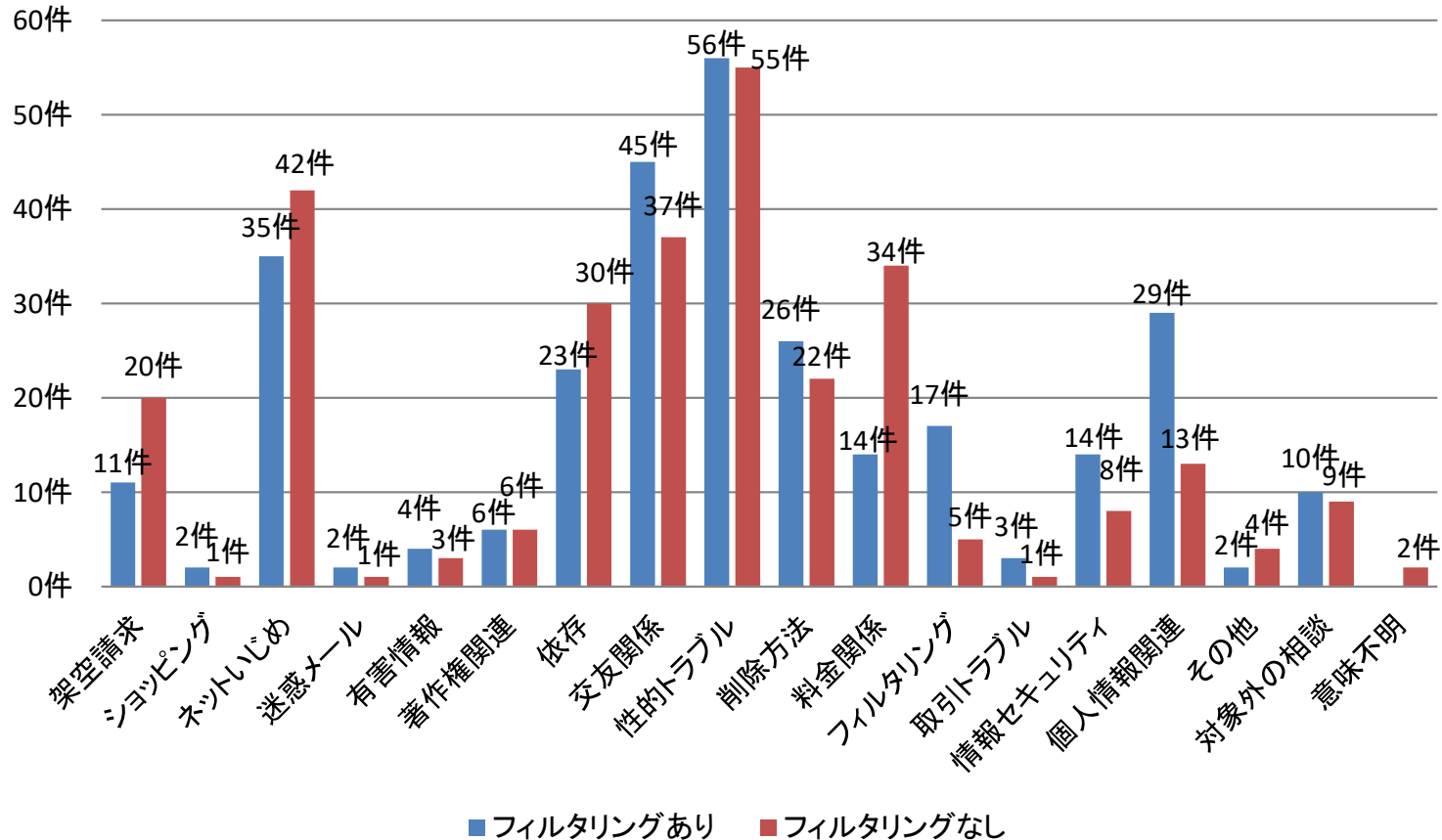
3年度
(681件)



15. フィルタリング

(3) 青少年にかかる相談・内容別/携帯電話等

- フィルタリングの有無について回答があった681件のうち、携帯電話等を使用した相談は592件(あり:299件、なし:293件)。
 - フィルタリングあり・なしともに性的トラブルに関する相談が最も多い。
- ※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。



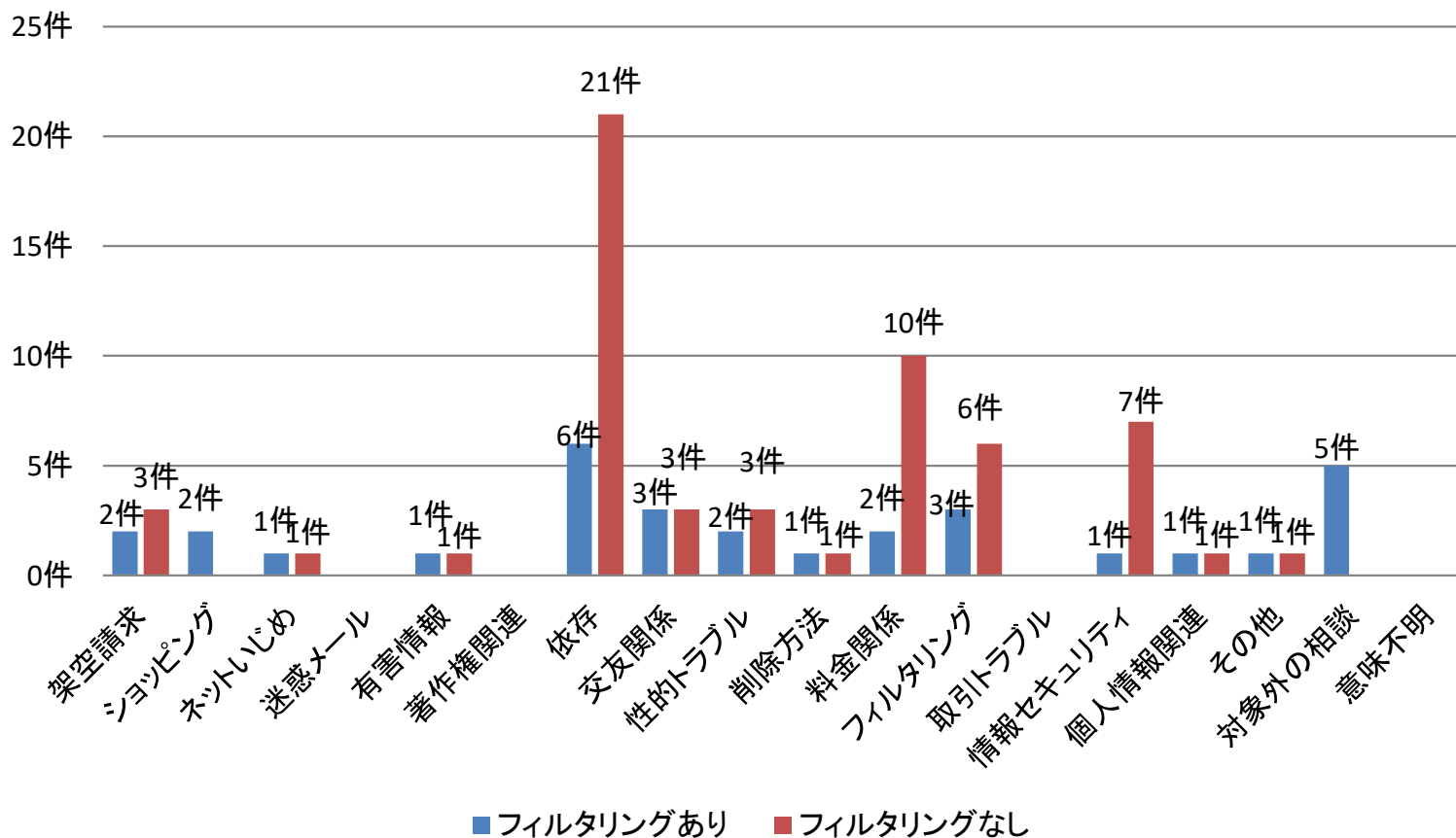
15. フィルタリング

(4) 青少年にかかる相談・内容別/PC等

■ フィルタリングの有無について回答があった681件のうち、PC等を使用した相談は89件（あり:31件、なし:58件）。

■ フィルタリングあり・なしともに依存に関する相談が最も多い。

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

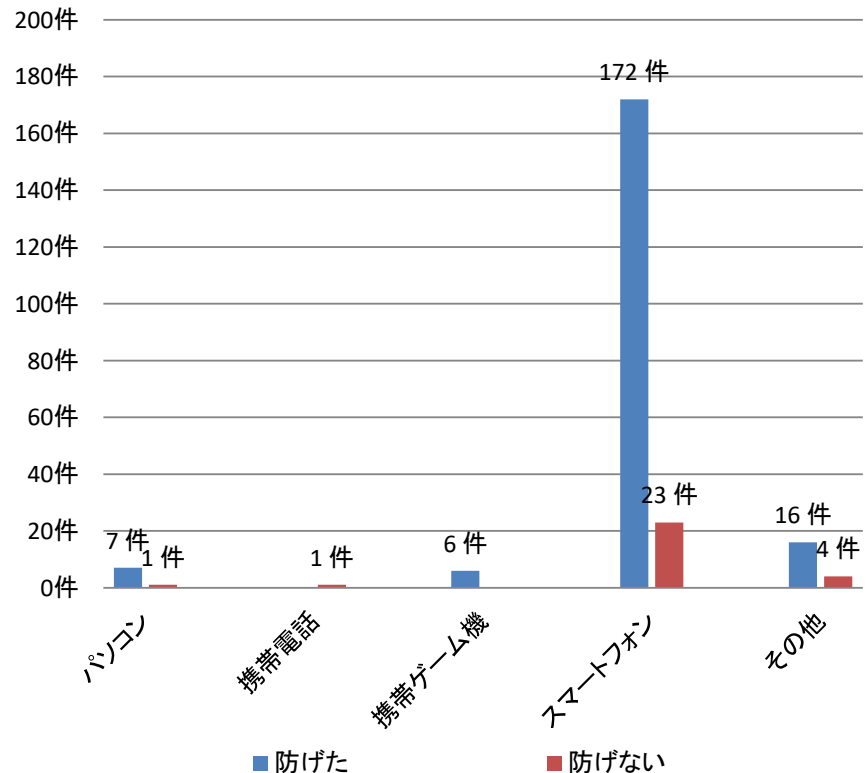
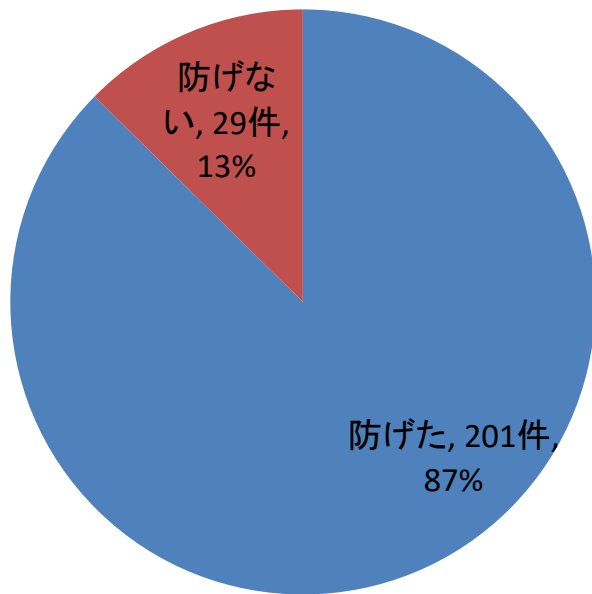


15. フィルタリング

(5) 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からの相談のうち、原因となっているサイトの名称やURLが分かっている相談(230件)について分析した結果、フィルタリングを利用していれば防ぐことができた可能性のある相談の件数は201件、87%であった。

※「防げた」「防げない」は一律に判断はできないが、原因となっているサイトの名称やURLが、フィルタリング事業者から携帯電話会社へ提供されるデータベースにおいて、どのようなカテゴリに分類されて登録されているかに基づいて判断した。



16. 考察

(1) 件数の多い相談の考察

相談全体(2,136件)における、相談件数の多い上位3項目の相談内容について

■性的トラブル 303件(14%)

性的トラブルは昨年度よりも増加した。SNSなどを通じて知り合った相手に要求されて性的な自画撮り写真・動画を送ってしまい、脅迫や恐喝の被害に発展している事例が増えている。お金をあげると言われてビデオ通話で裸を見せてしまった後、連絡が途絶えて不安だけが残ってしまうケースにも多く対応した。18歳未満の青少年には児童ポルノの法律・条例について説明し、拡散被害を防ぐために警察へ相談することを強く勧めた。警察への相談をためらう相談者には、匿名で相談ができる性犯罪被害相談窓口も案内した。自画撮り被害は、面識のない人に限らず学校の友人や交際相手など身近な人との間でも起きていることから、相手が誰でも、どのような理由があっても自身の性的な写真や動画は渡さない、撮らない、撮らせないことが大切であり、今後も啓発をしていく必要がある。

■交友関係 237件(11%)

インターネットが関係する交友関係の相談が2番目に多かった。相手がネット友(現実世界では交流のないインターネット上だけの関係)のケースでは、共通の趣味や話題を通じて親しくなったが、顔写真や住んでいる地域を教えてしまい個人を特定されないか心配になったり、会いたいと言われて断ると相手の態度が急変したなどがある。インターネット上では本当の姿が見えにくいためにトラブルになりやすいが、関係を断つことも容易であるため、危険だと感じた相手とは距離を置くように助言した。これに対して相手がリア友(現実世界での友人)のケースでは、SNSやメッセージアプリで傷つく言葉を言われたり、一時的な感情で良くない発言をしてしまったなどコミュニケーションの問題が多く見られる。インターネット上で起きた問題であっても、解決のためには仲直りが必要であり、直接顔を合わせて話し合う対処法を中心に助言した。

■ネットいじめ 153件(7%)

インターネット上での誹謗中傷、なりすまし、写真の悪用、個人情報への無断掲載などがネットいじめに含まれる。トラブルの場所は、SNS、オンラインゲーム、チャットルーム、動画サイト、掲示板、学校非公式サイトなど多岐にわたる。学校の友達など身近な人との関係が悪化してインターネット上のいじめに発展しているものもあれば、知らない人からの嫌がらせもある。被害者・加害者の両方の立場からの相談に対応した。ネットいじめは、インターネットがいじめの道具に使われているに過ぎず、対処法はトラブルに応じて異なるため、相談者の背景や相手との関係を理解しながら、何ができるかを一緒に考え、必要なときには解決に向けて学校やいじめ相談窓口などに相談することも勧めた。

16. 考察

(2) 青少年の学識別の考察

■ 全体

- 青少年にかかる相談(1,276件)は、小学生(187件)、中学生(589件)、高校生(475件)、未就学児・学校不明等(22件)。前年度と比べ、小学生は約35%減少、中学生は約33%減少、高校生は約25%減少した。
- 青少年にかかる相談のうちもっとも多かったのは性的トラブル(202件)。2番目に多いのは、交友関係(168件)である。
- ほとんどの項目が2年度よりも減少したが、架空請求(52件→79件)、著作権関連(23件→31件)、フィルタリング関係(38件→46件)は増加した。
- 青少年の使用機器は、スマートフォンの割合が前年度よりもさらに増え76%(小学生46%、中学生76%、高校生88%)となった。スマートフォン以外の割合は、PC(3%)、従来の携帯電話(1%)と極端に少ない。

■ 小学生

- 小学生にかかる相談(187件)では、対象外の相談を除くと料金関係(37件、20%)がもっとも多く、保護者からの相談の35%を占める。次に多いのは依存(20件、11%)であり、保護者からの相談の18%を占める。
- 交友関係(16件、9%)、フィルタリング関係(14件、7%)は、件数は2年度とほぼ変わらないが割合が増加している。

■ 中学生

- 学識別では中学生にかかる相談(589件)がもっとも多い。
- もっとも多い相談は交友関係(88件、15%)であり、性的トラブル(78件、13%)、依存(70件、12%)、ネットいじめ(54件、9%)と続いた。
- 本人からの相談は交友関係(16%)がもっとも多く、保護者からの相談は依存(30%)がもっとも多い。

■ 高校生

- 高校生にかかる相談(475件)では、性的トラブル(118件、25%)がもっとも多く、2年度と比較しても件数・割合ともに増加した。次に交友関係(60件、13%)、ネットいじめ(57件、12%)、削除方法(41件、9%)と続いた。
- 性的トラブルは、本人から(25%)も、保護者から(23%)ももっとも多い。