

令和4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



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)-1 当事者別
- (1)-2 青少年にかかる相談、相談者別
- (2) 相談内容別(3年度との比較)

3. 相談者

- (1) 青少年にかかる相談(3年度との比較)

4. 相談件数

- (1) 当事者別月別推移(3年度との比較)
- (2) 当事者別(3年度との比較)
- (3) 青少年にかかる相談／性別(3年度との比較)
- (4) 青少年にかかる相談／学年別(3年度との比較)
- (5) 学校別・相談者別(3年度との比較)
- (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) 学校別使用端末

6. 相談内容

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

7. 主な相談の概要

- (1) 性的トラブル
 - (ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(3年度との比較)
 - (ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(3年度との比較)
 - (エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(3年度との比較)
- (2) 依存
 - (ア) 青少年にかかる相談・相談者別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・依存している端末別(3年度との比較)
- (3) 交友関係
 - (ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(3年度との比較)
 - (ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(3年度との比較)
 - (エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(3年度との比較)
- (4) ネット上の書き込みトラブル
 - (ア) 青少年にかかる相談・内容別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(3年度との比較)
 - (ウ) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(3年度との比較)
- (5) 料金関係
 - (ア) 青少年にかかる相談・相談者別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・課金をしているサービス
 - (ウ) 青少年にかかる相談・課金額別件数(3年度との比較)
- (6) 架空請求
 - (ア) 青少年にかかる相談・学識別/相談者別(3年度との比較)
 - (イ) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(3年度との比較)
- (7) 自画撮り被害
 - (ア) 青少年にかかる相談・相談者別、男女別件数
 - (イ) 青少年にかかる相談・相談内容
 - (ウ) 青少年にかかる相談・トラブルの相手
- (8) パパ活トラブル
 - (ア) 相談者別、男女件数
 - (イ) トラブルの内容

8. フィルタリング

- (1) 青少年にかかる相談・利用状況(3年度との比較)
- (2) 青少年にかかる相談・内容別(3年度との比較)
- (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

9. 考察

- (1)-1. 件数の多い相談の考察
- (1)-2. 件数の多い相談の考察
- (2) 青少年の学識別の考察

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

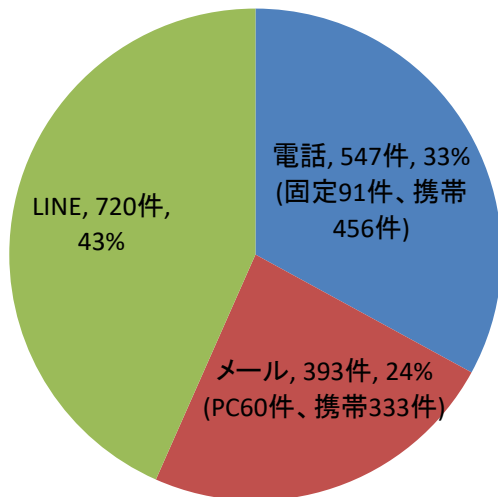
2. 受付方法

(1)-1. 当事者別

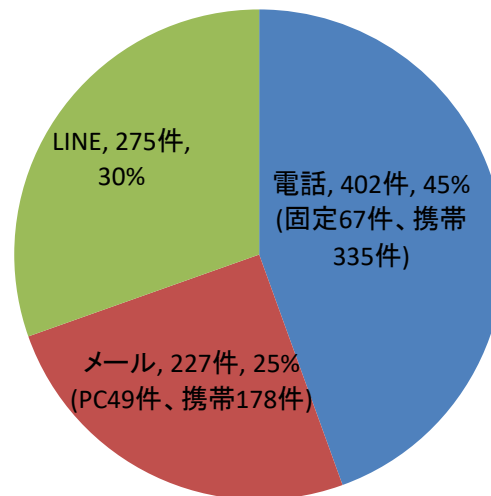
- 4年度の相談件数は、1,660件。内訳は、電話547件（固定91件・携帯456件）、メール393件（PC 60件・携帯333件）、LINE 720件となり、LINE相談がもっとも多い。
- 青少年にかかる相談（904件）は、電話（402件、固定67件・携帯335件）がもっとも多く、メール（227件、PC49件・携帯178件）がもっとも少ない。
- 青少年以外にかかる相談（756件）は、LINE（445件）がもっとも多く、電話（145件、固定24件・携帯121件）がもっとも少ない。

※「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。

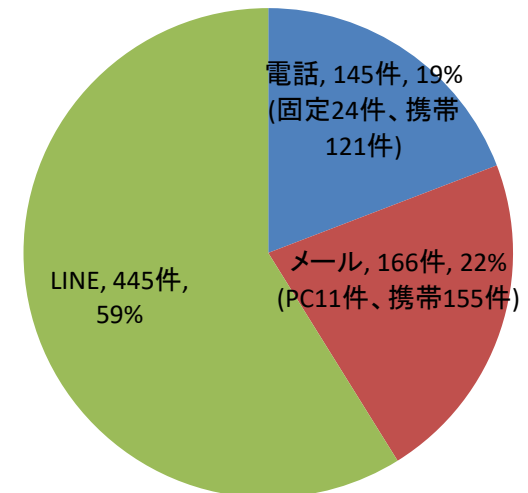
相談全体
1,660件



青少年にかかる相談
904件



青少年以外にかかる相談
756件



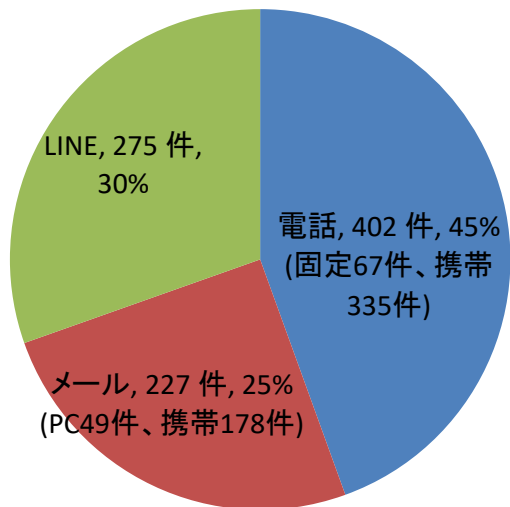
2. 受付方法

(1)-2. 青少年にかかる相談、相談者別

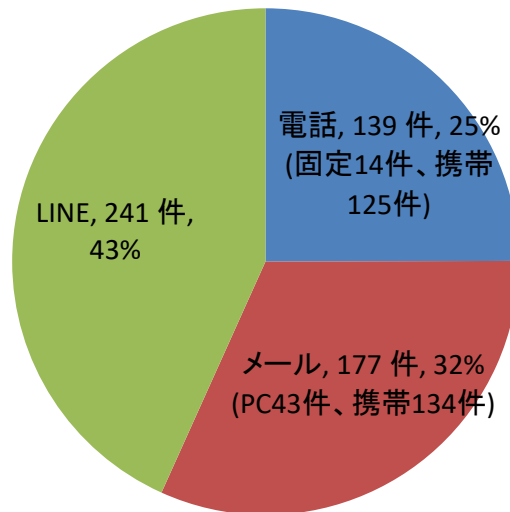
- 青少年にかかる相談は、本人からはLINE(241件)がもっとも多く、次に多いのはメール(177件、PC43件、携帯134件)であった。メール相談の「PC」には、パソコンのほか、タブレット、デジタルオーディオプレーヤー、ゲーム機等も含まれる。
- 本人以外からの相談では、電話(263件、固定53件、携帯210件)がもっとも多く、LINE(34件)がもっとも少ない。

※「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。

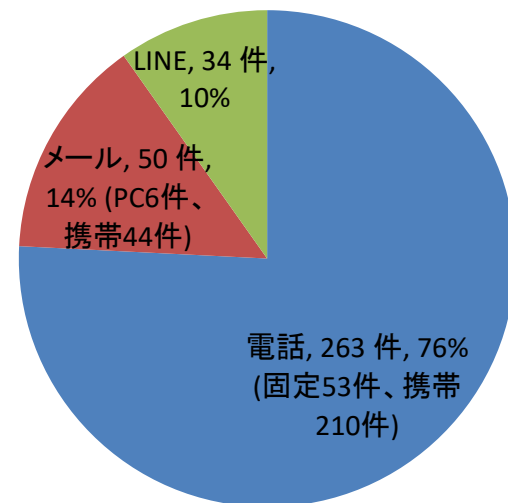
青少年にかかる相談全体
904件



青少年本人からの相談
557件



青少年本人以外からの相談
347件



2. 受付方法

(2) 相談内容別(3年度との比較)

- 4年度の電話相談(547件)では、依存(78件、14.3%)がもっとも多く、性的トラブル(63件、11.5%)、対象外の相談(55件、10.1%)、料金関係(46件、8.4%)と続いた。
- メール相談(393件)では、対象外の相談(91件、23.2%)がもっとも多い。性的トラブル(77件、19.6%)と架空請求(43件、10.9%)が電話・LINEと比べて多いのが特徴的である。
- LINE相談(720件)では、対象外の相談(242件、33.6%)がもっとも多く、次に多いのは意味不明(127件、17.6%)であった。次いで、交友関係(97件、13.5%)、性的トラブル(47件、6.5%)、ネットいじめ(41件、5.7%)と続いた。

※対象外の相談には、インターネットとは無関係な相談(家族関係、学校や友達の悩み)、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。LINE相談では無応答も多く、意味不明に含まれている。

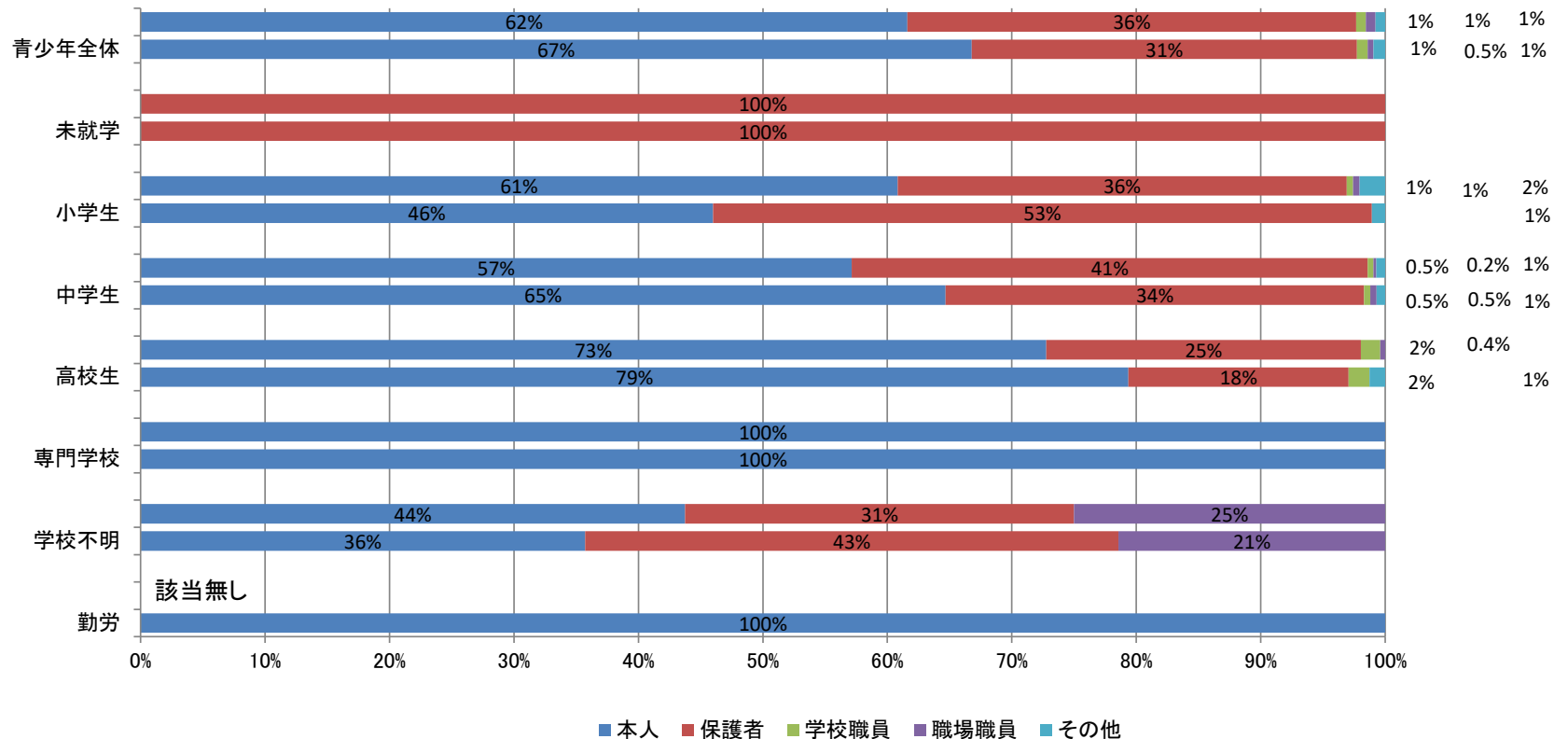
	架空請求	ショッピング	ネットいじめ	迷惑メール	有害情報	著作権関連	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
4年度 電話 (547件)	22件 (4.0%)	5件 (0.9%)	36件 (6.6%)	7件 (1.3%)	7件 (1.3%)	25件 (4.6%)	78件 (14.3%)	37件 (6.8%)	63件 (11.5%)	31件 (5.7%)	46件 (8.4%)	29件 (5.3%)	9件 (1.6%)	37件 (6.8%)	40件 (7.3%)	19件 (3.5%)	55件 (10.1%)	1件 (0.2%)
3年度 電話 (782件)	34件 (4.3%)	4件 (0.5%)	81件 (10.4%)	11件 (1.4%)	13件 (1.7%)	11件 (1.4%)	68件 (8.7%)	78件 (10.0%)	86件 (11.0%)	55件 (7.0%)	74件 (9.5%)	34件 (4.3%)	2件 (0.3%)	57件 (7.3%)	58件 (7.4%)	29件 (3.7%)	87件 (11.1%)	-
4年度 メール (393件)	43件 (10.9%)	7件 (1.8%)	17件 (4.3%)	2件 (0.5%)	13件 (3.3%)	9件 (2.3%)	16件 (4.1%)	29件 (7.4%)	77件 (19.6%)	21件 (5.3%)	23件 (5.9%)	5件 (1.3%)	11件 (2.8%)	9件 (2.3%)	10件 (2.5%)	5件 (1.3%)	91件 (23.2%)	5件 (1.3%)
3年度 メール (599件)	49件 (8.2%)	2件 (0.3%)	12件 (2.0%)	14件 (2.3%)	6件 (1.0%)	13件 (2.2%)	22件 (3.7%)	45件 (7.5%)	124件 (20.7%)	35件 (5.8%)	26件 (4.3%)	8件 (1.3%)	7件 (1.2%)	27件 (4.5%)	36件 (6.0%)	56件 (9.3%)	110件 (18.4%)	7件 (1.2%)
4年度 LINE (720件)	10件 (1.4%)	10件 (1.4%)	41件 (5.7%)	6件 (0.8%)	6件 (0.8%)	7件 (1.0%)	23件 (3.2%)	97件 (13.5%)	47件 (6.5%)	19件 (2.6%)	9件 (1.3%)	6件 (0.8%)	3件 (0.4%)	20件 (2.8%)	38件 (5.3%)	9件 (1.3%)	242件 (33.6%)	127件 (17.6%)
3年度 LINE (755件)	20件 (2.6%)	5件 (0.7%)	60件 (7.9%)	13件 (1.7%)	9件 (1.2%)	16件 (2.1%)	36件 (4.8%)	114件 (15.1%)	93件 (12.3%)	38件 (5.0%)	13件 (1.7%)	6件 (0.8%)	5件 (0.7%)	49件 (6.5%)	42件 (5.6%)	11件 (1.5%)	155件 (20.5%)	70件 (9.3%)

3. 相談者

(1) 青少年にかかる相談(3年度との比較)

- 3年度と比較すると、青少年全体では本人の割合が減少し(67%→62%)、保護者の割合が増加した(31%→36%)。
- 小学生本人の割合が初めて50%を超えた(46%→61%)。
- 中学生と高校生も本人からの割合が50%を超えているが、3年度よりも減少した(中学生:65%→57%、高校生:79%→73%)。
- 3年度と同様、未就学児本人からの相談はない。

上段:4年度
 下段:3年度



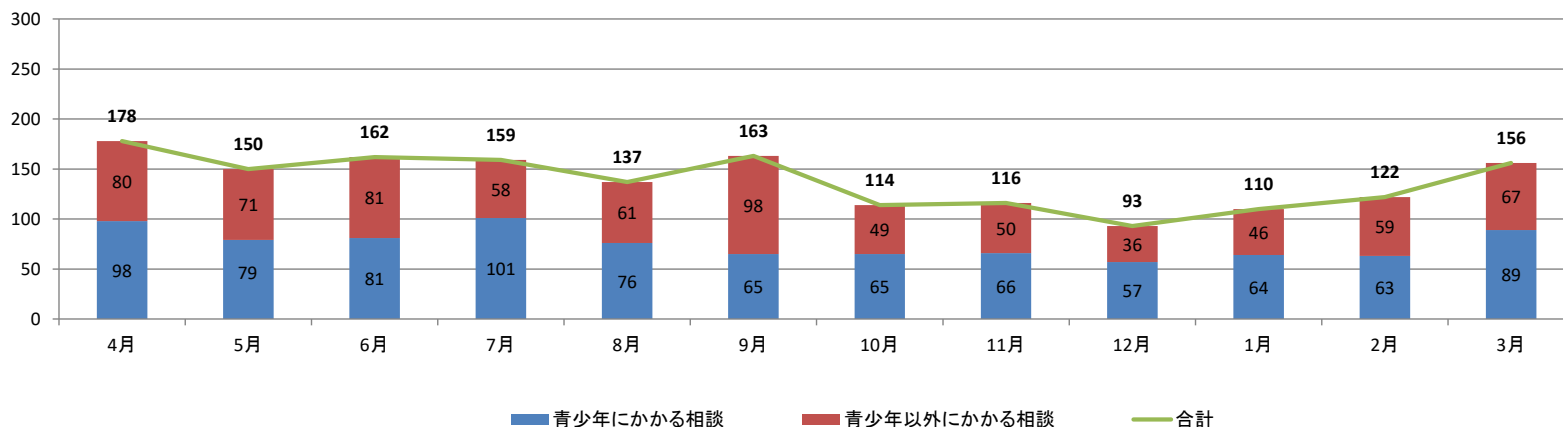
4. 相談件数

(1) 当事者別月別推移(3年度との比較)

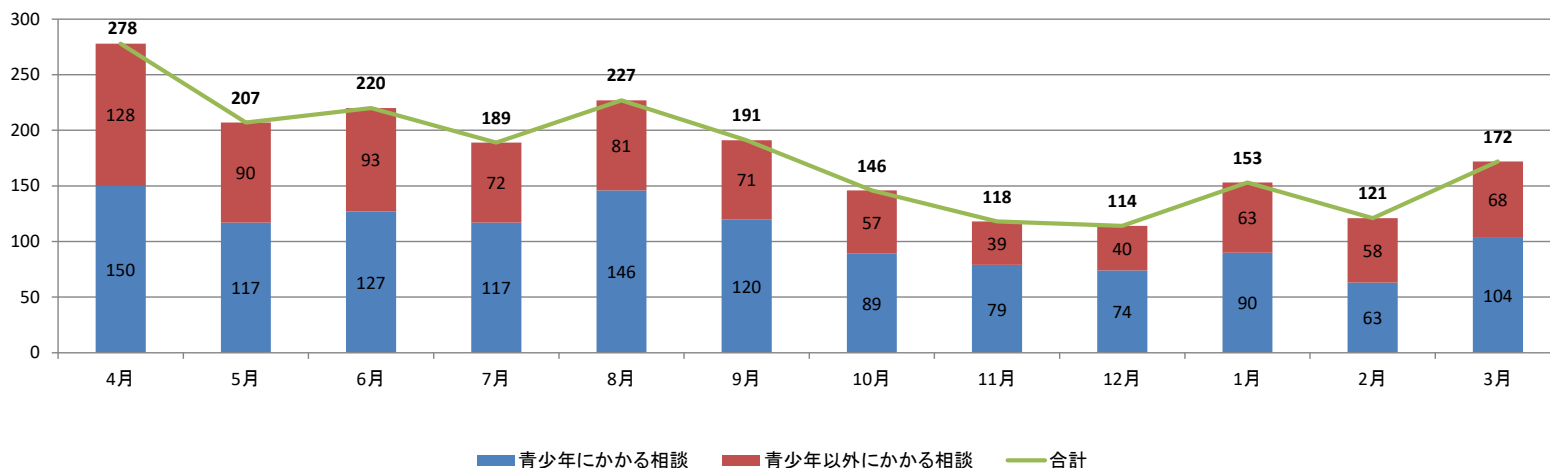
- 全体の相談件数は1,660件。3年度(2,136件)と比べ22%減少した。年間を通して減少しており、2月(122件)のみわずかに3年度を上回った。もっとも多いのは4月の178件(青少年98件、青少年以外80件)、もっとも少ないのは12月の93件(青少年57件、青少年以外36件)である。
- 青少年にかかる相談は7月(101件)がもっとも多く、次に多いのが4月(98件)である。9月から2月までは大きな変化はなく、3月(89件)に再び増加している。

単位:件

4年度
1,660件



3年度
2,136件

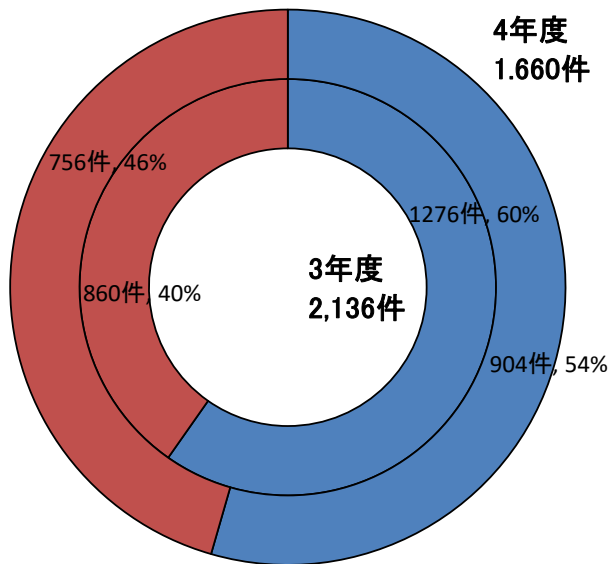


4. 相談件数

(2) 当事者別(3年度との比較)

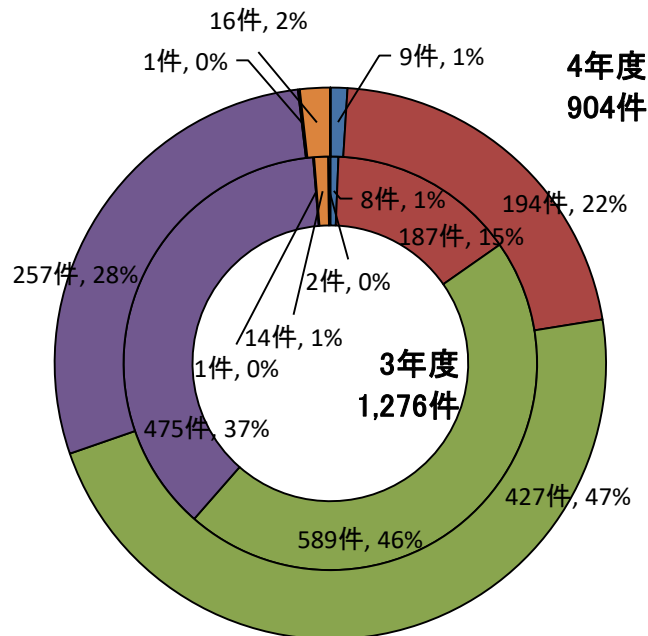
- 青少年にかかる相談(1,276件→904件)、青少年以外にかかる相談(860件→756件)ともに減少した。割合は青少年にかかる相談がやや減少した(60%→54%)。
- 青少年にかかる相談では、3年度と同様、中学生にかかる相談がもっとも多いが、件数は減少し、割合がわずかに増加した(589件、46%→427件、47%)。小学生にかかる相談は、件数・割合ともに増加した(187件、15%→194件、22%)。高校生にかかる相談は、件数・割合ともに減少した(475件、37%→257件、28%)。

相談全体



■ 青少年にかかる相談 ■ 青少年以外にかかる相談

青少年にかかる相談



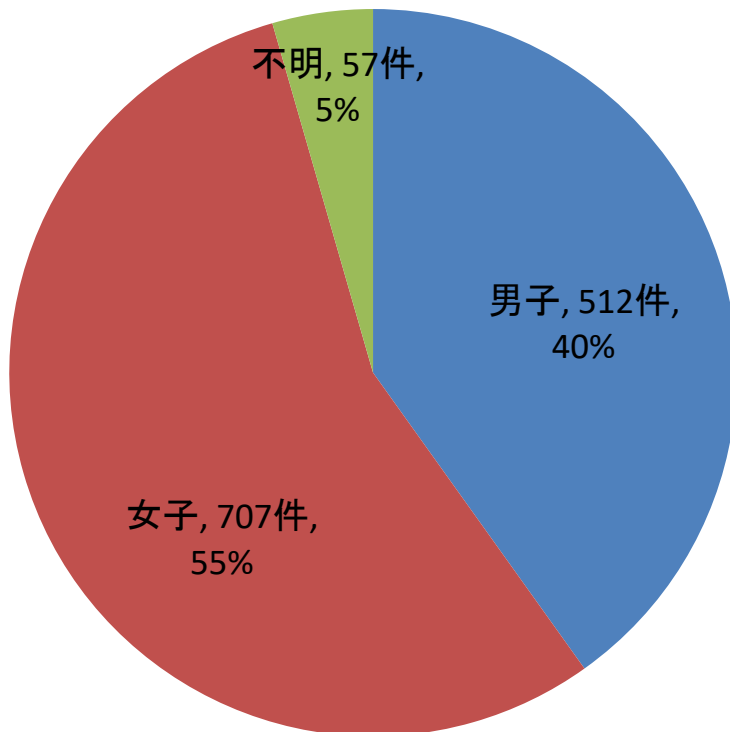
■ 未就学にかかる相談 ■ 小学生にかかる相談
 ■ 中学生にかかる相談 ■ 高校生にかかる相談
 ■ 専門学校等にかかる相談 ■ 学校不明にかかる相談
 ■ 勤労

4. 相談件数

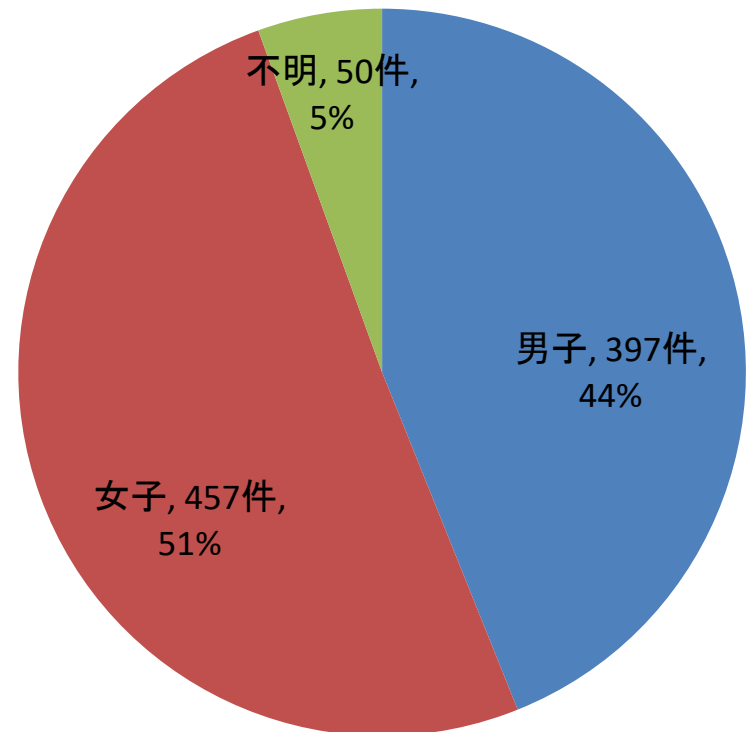
(3) 青少年にかかる相談／性別(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる相談は904件。男女の内訳は、男子397件(44%)、女子457件(51%)。当事者が女子である相談が多い。
- 3年度との比較では、男子が件数は減少したが割合は増加した(512件、40%→397件、44%)。女子は件数・割合ともに減少した(707件、55%→457件、51%)。

3年度
1,276件



4年度
904件

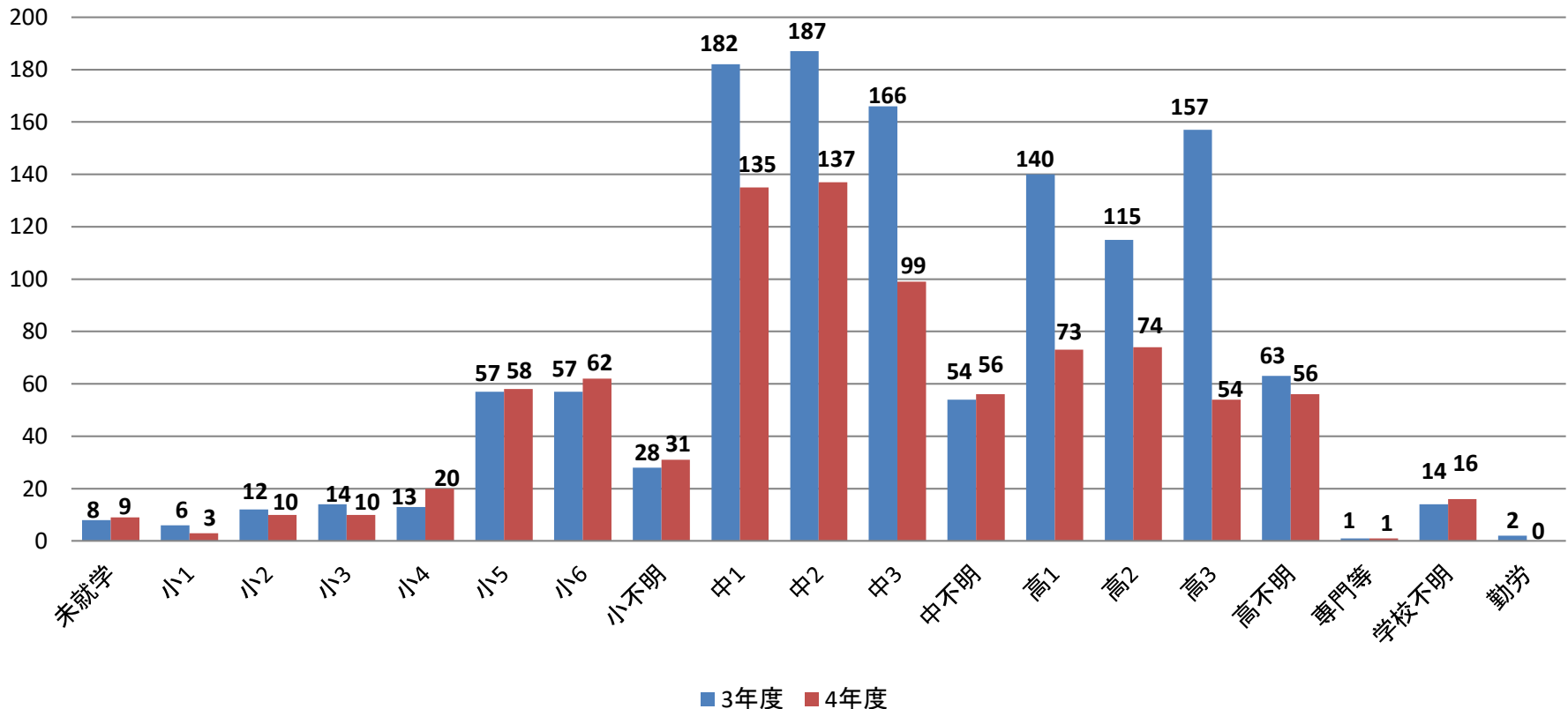


4. 相談件数

(4) 青少年にかかる相談／学年別(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる相談は904件。3年度と同様、中学2年生(137件)がもっとも多い。
- 小学生は、高学年がやや増加傾向にある:4年生(13件→20件)、5年生(57件→58件)、6年生(57件→62件)。
- 中学生は、1年生(182件→135件)、2年生(187件→137件)、3年生(166件→99件)ともに減少した。
- 高校生も、1年生(140件→73件)、2年生(115件→74件)、3年生(157件→54件)ともに減少した。

単位:件



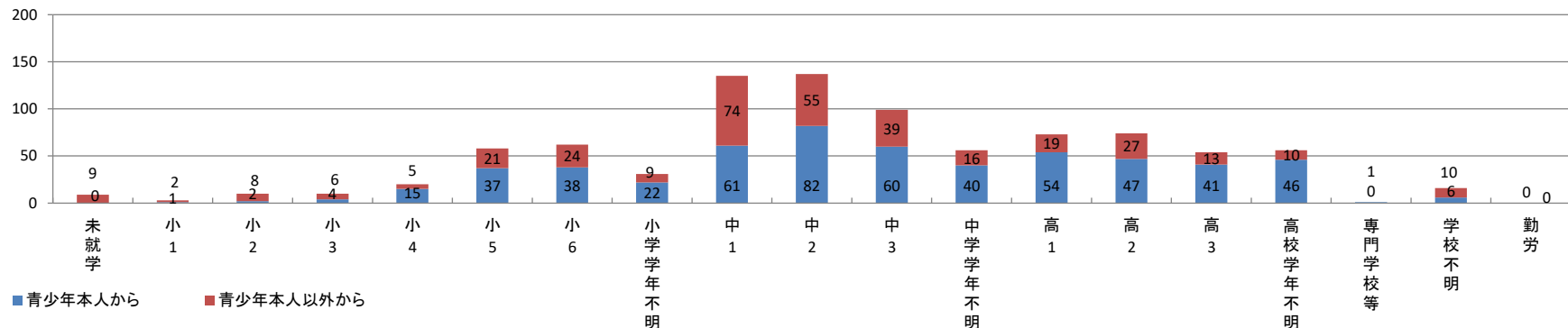
4. 相談件数

(5) 学年別・相談者別(3年度との比較)

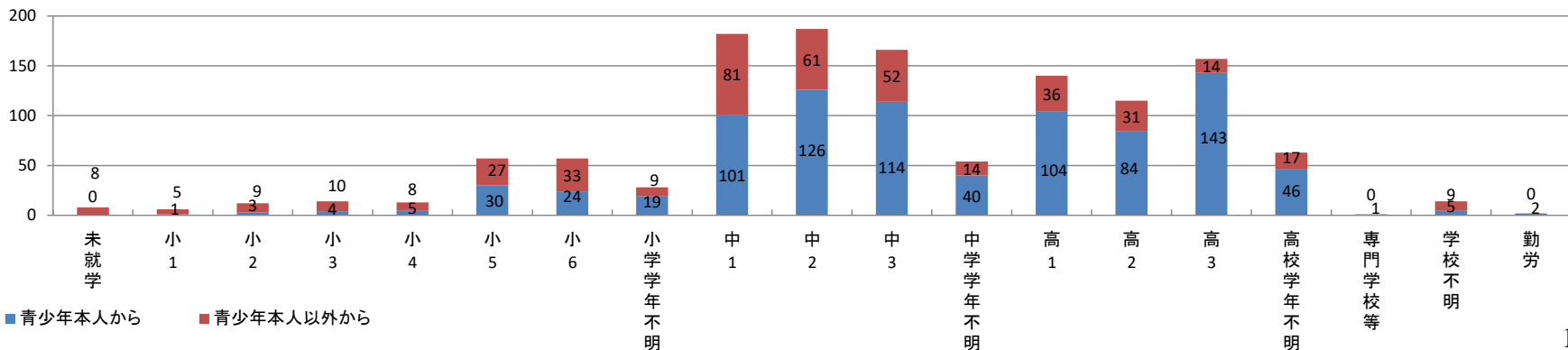
- 青少年にかかる相談は904件。中学2年生(137件)がもっとも多く、本人からの相談も中学2年生(82件)がもっとも多い。
- 3年度と比べ本人からの相談が増えたのは、主に小学4年生(5件→15件)、小学5年生(30件→38件)、小学6年生(24件→38件)である。
- 中学・高校生に関してはすべての学年で本人からの相談が減少した。

単位:件

4年度
904件



3年度
1,276件





4. 相談件数

(6) 相談内容別・青少年(詳細件数)

■ 4年度の青少年にかかる相談(904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

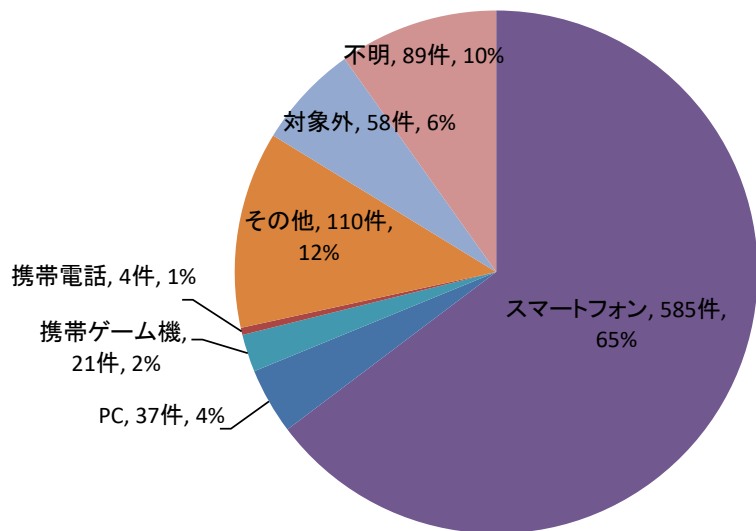
	未就学	小1	小2	小3	小4	小5	小6	小不明	中1	中2	中3	中不明	高1	高2	高3	高不明	専門	学校不明	勤労	合計
架空請求					6	2	8		4	8	2	4	9	5		3				51
ショッピング					1					1	7		1							10
ネットいじめ				1		4	9	2	13	20	9	1	6		2	1				68
迷惑メール									2	1	2	1			1					7
有害情報	1					2			2	1	1		1	4	1	6				19
著作権関連							3			18	2		2		1					26
依存		1	1	3	2	11	11	2	19	11	17	3	9	12	4	1				107
交友関係						6	8	2	20	16	9	4	5	3	10	4		2		89
性的トラブル						3	4	2	18	17	12	20	12	17	14	13		2		134
削除方法	1						3		2	7	6	2	4	12	5	5				47
料金関係	5	1	5	1	2	6	3	3	9	14	5	1	1	3	3	5		1		68
フィルタリング関係	1		1	1		3	3	1	13	2	8	1	2			1		2		39
取引トラブル					1				2	2	1	1	2	2		3		1		15
情報セキュリティ		1		1		4	2		7	2	3	1	1	2	2	6				32
個人情報関連						3	3		16	9	8	2	3	1	5	1				51
その他					1	1	1	2	2			2	1	2	1			4		17
対象外の相談	1		1	3	7	10	4	17	4	6	6	13	12	8	4	7		4		107
意味不明			2			3			2	2	1		2	3	1		1			17
合計	9	3	10	10	20	58	62	31	135	137	99	56	73	74	54	56	1	16	0	904

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(904件)の使用端末は、スマートフォン(585件、65%)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(4件、1%)、PC(37件、4%)や携帯ゲーム機(21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」(110件、12%)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
904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	32件	4件	-	1件	-	37件
携帯	3件	1件	-	-	-	4件
PHS	-	-	-	-	-	-
スマートフォン	336件	242件	4件	1件	2件	585件
携帯ゲーム機	11件	8件	-	-	2件	21件
その他	72件	36件	-	1件	1件	110件
不明	63件	20件	2件	2件	2件	89件
対象外	40件	15件	1件	2件	-	58件
合計	557件	326件	7件	7件	7件	904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(904件)では、スマートフォンでの性的トラブル(111件)がもっとも多い。次にスマートフォンでの依存(74件)、スマートフォンでの交友関係(58件)、スマートフォンでの料金関係(50件)となった。
- PCに関しては架空請求(9件)がもっとも多い。
- 「その他」の端末においては依存が多く(22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。

※端末ごとにもっとも件数の多い相談を赤字で示した。

単位: 件

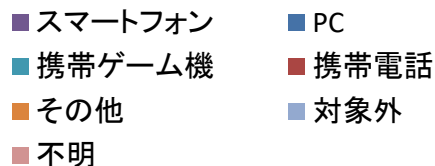
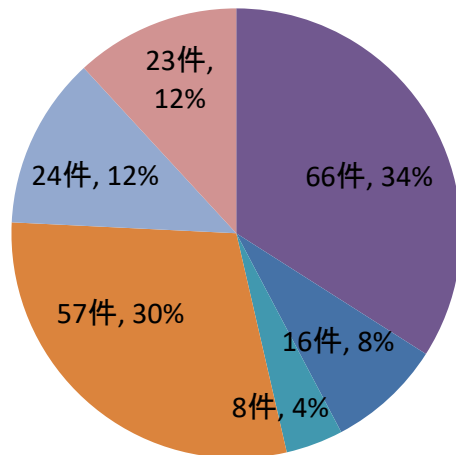
内容項目	使用端末								合計
	PC	携帯電話	PHS	スマートフォン	携帯ゲーム機	その他	不明	対象外	
架空請求	9			35		5	2		51
ショッピング				9			1		10
ネットいじめ	2			41	1	4	20		68
迷惑メール	1			5		1			7
有害情報	1			14	2		2		19
著作権関連				9		17			26
依存	5			74	5	22	1		107
交友関係				58	1	5	25		89
性的トラブル	3	3		111		2	15		134
削除方法	1			32	1	7	6		47
料金関係	1			50	3	9	5		68
フィルタリング関係	1			29		2	7		39
取引トラブル				15					15
情報セキュリティ	4			22	1	5			32
個人情報関連	1			32	7	8	3		51
その他	1			5		5	2	4	17
対象外の相談	7	1		40		16		43	107
意味不明				4		2		11	17
合計	37	4	0	585	21	110	89	58	904

5. 使用端末

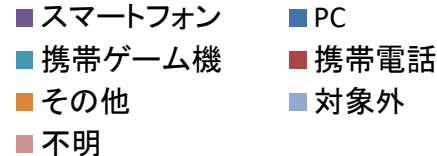
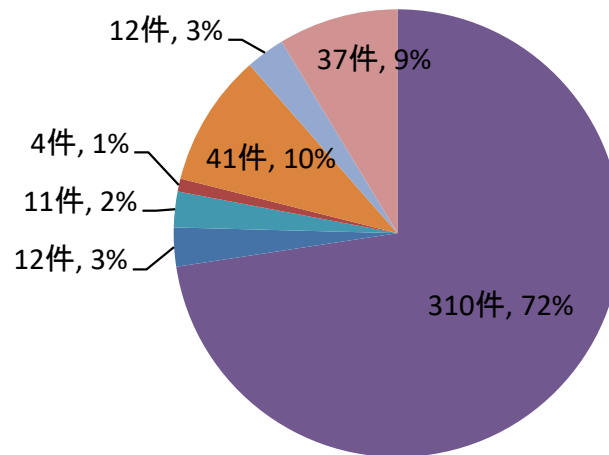
(3) 学識別使用端末

- 学識別においてもスマートフォンの割合がもっとも多く、小学生(66件、34%)、中学生(310件、72%)、高校生(203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(57件、30%)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、携帯ゲーム機(11件、2%)が小学生・高校生と比べてやや多い。

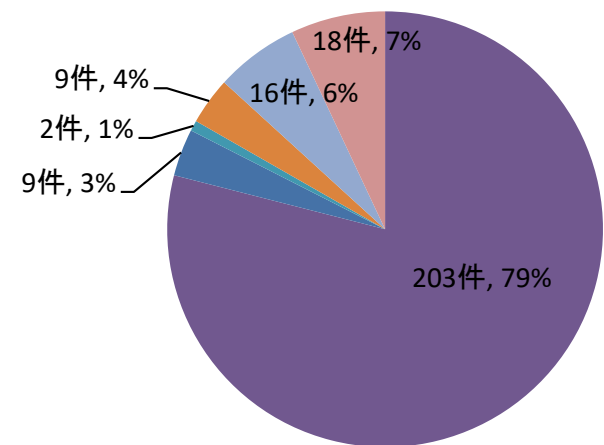
小学生にかかる相談
194件



中学生にかかる相談
427件



高校生にかかる相談
257件

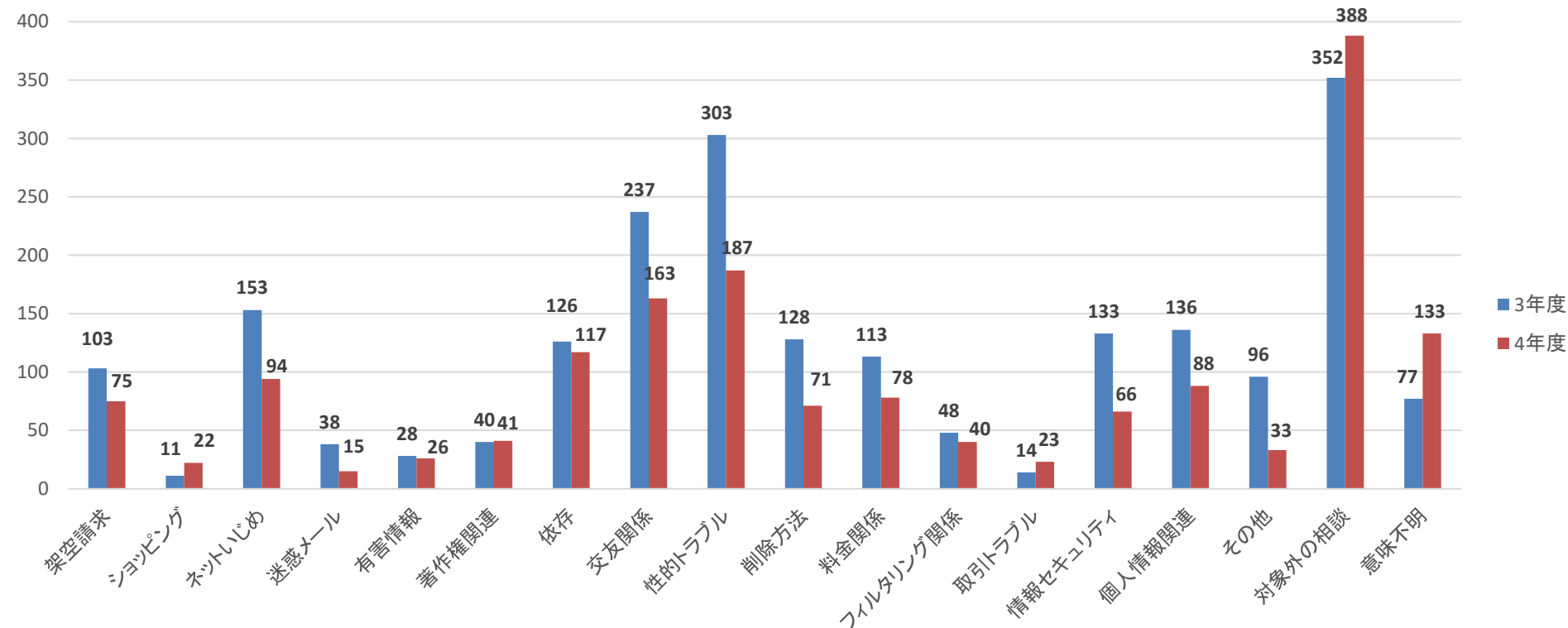


6. 相談内容

(1) 全体(3年度との比較)

- 4年度の相談件数(1,660件)は3年度(2,136件)と比べ約22%減少した。
- 対象外の相談を除きもっとも多かったのは、3年度と同様、性的トラブル(187件)だが件数は減少した。
- 増加した項目は、主にショッピング(11件→22件)、著作権関連(40件→41件)、取引トラブル(14件→23件)。
- ほとんどの項目で減少したが、迷惑メール(38件→15件)、情報セキュリティ(133件→66件)、削除方法(128件→71件)で特に大きく減少した。

単位:件





6. 相談内容

(2) 小学生にかかる相談・相談者別

- 小学生にかかる相談(194件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 4年度、小学生全体では依存(31件、16%)の相談がもっとも多かった。(対象外の相談を除く)。

4年度 194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
小学生全体(194件)	16件(8%)	1件(1%)	16件(8%)	-	2件(1%)	3件(2%)	31件(16%)	16件(8%)	9件(5%)	3件(2%)	21件(11%)	9件(5%)	1件(1%)	8件(4%)	6件(3%)	5件(3%)	42件(22%)	5件(3%)
小学生本人(118件)	9件(8%)	1件(1%)	14件(12%)	-	-	3件(3%)	7件(6%)	13件(11%)	8件(7%)	3件(3%)	-	4件(3%)	-	7件(6%)	5件(4%)	4件(3%)	35件(30%)	5件(4%)
小学生保護者(70件)	7件(10%)	-	2件(3%)	-	-	-	24件(34%)	2件(3%)	-	-	20件(29%)	5件(7%)	1件(1%)	1件(1%)	1件(1%)	-	7件(10%)	-
小学生学校職員(1件)	-	-	-	-	-	-	-	1件(100%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
小学生職場職員(1件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件(100%)	-	-
小学生その他(4件)	-	-	-	-	2件(50%)	-	-	-	1件(25%)	-	1件(25%)	-	-	-	-	-	-	-

6. 相談内容

(3) 小学生(3年度との比較)

- 4年度の小学生にかかる相談(194件)は、3年度(187件)と比べ約5%増加した。増加したのは主に、依存(20件、11%→31件、16%)、架空請求(6件、3%→16件、8%)、ネットいじめ(8件、4%→16件、8%)、性的トラブル(5件、3%→9件、5%)である。
- 減少したのは主に、料金関係(37件、20%→21件、11%)、フィルタリング関係(14件、7%→9件、5%)である。

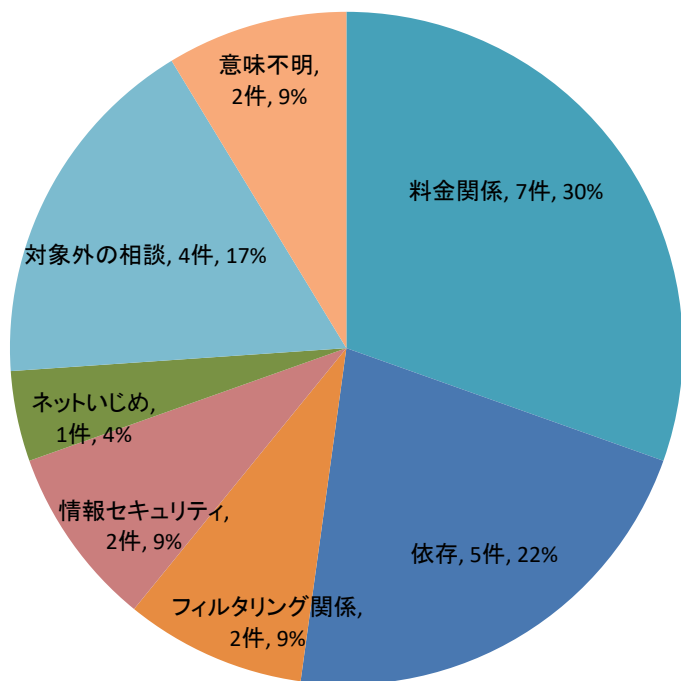
	架空請求	ショッピング	ネットいじめ	迷惑メール	有害情報	著作権関連	依存	交友関係	性的トラブル	削除方法	料金関係	フィルタリング関係	取引トラブル	情報セキュリティ	個人情報関連	その他	対象外の相談	意味不明
4年度 (194件)	16件 (8%)	1件 (1%)	16件 (8%)	-	2件 (1%)	3件 (2%)	31件 (16%)	16件 (8%)	9件 (5%)	3件 (2%)	21件 (11%)	9件 (5%)	1件 (1%)	8件 (4%)	6件 (3%)	5件 (3%)	42件 (22%)	5件 (3%)
3年度 (187件)	6件 (3%)	-	8件 (4%)	2件 (1%)	5件 (3%)	3件 (2%)	20件 (11%)	16件 (9%)	5件 (3%)	6件 (3%)	37件 (20%)	14件 (7%)	3件 (2%)	7件 (4%)	9件 (5%)	3件 (2%)	39件 (21%)	4件 (2%)

6. 相談内容

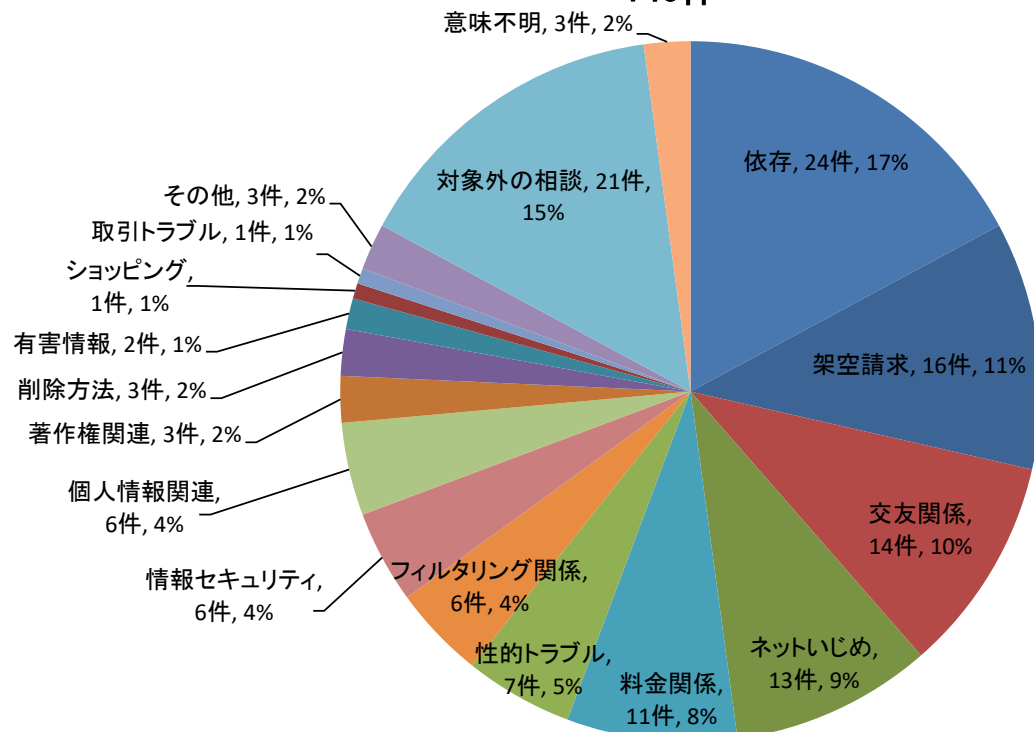
(4) 小学1年生～3年生/4年生～6年生

- 小学生にかかる相談194件のうち、1～3年生にかかる相談は23件、4～6年生にかかる相談は140件、学年不明は31件で、4～6年生が7割以上を占めている。
- 1～3年生にかかる相談は23件と少ないが、料金関係(7件、30%)と依存(5件、22%)で約5割を占めており、インターネットの長時間利用やゲーム課金に悩む保護者からの相談が多い。
- 4～6年生にかかる相談も依存(24件、17%)がもっとも多い。低学年にはない架空請求(16件、11%)も見られ、ネットいじめ、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
23件



4年～6年
140件



6. 相談内容

(5) 中学生にかかる相談・相談者別

- 中学生にかかる相談(427件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 4年度、中学生全体では性的トラブル(67件、16%)の相談がもっとも多かった。

4年度 427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
中学生全体 (427件)	18件 (4%)	8件 (2%)	43件 (10%)	6件 (1%)	4件 (1%)	20件 (5%)	50件 (12%)	49件 (11%)	67件 (16%)	17件 (4%)	29件 (7%)	24件 (6%)	6件 (1%)	13件 (3%)	35件 (8%)	4件 (1%)	29件 (7%)	5件 (1%)
中学生本人 (244件)	16件 (7%)	6件 (2%)	22件 (9%)	5件 (2%)	3件 (1%)	20件 (8%)	3件 (1%)	36件 (15%)	44件 (18%)	11件 (5%)	5件 (2%)	2件 (1%)	3件 (1%)	9件 (4%)	26件 (11%)	3件 (1%)	26件 (11%)	4件 (2%)
中学生保護者 (177件)	2件 (1%)	2件 (1%)	21件 (12%)	1件 (1%)	1件 (1%)	-	45件 (25%)	13件 (7%)	21件 (12%)	5件 (3%)	24件 (14%)	22件 (12%)	3件 (2%)	4件 (2%)	9件 (5%)	-	3件 (2%)	1件 (1%)
中学生学校職員 (2件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1件 (50%)	-	-	-	-	-	1件 (50%)	-	-
中学生職場職員 (1件)	-	-	-	-	-	-	1件 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
中学生その他 (3件)	-	-	-	-	-	-	1件 (33%)	-	2件 (67%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-

6. 相談内容

(6) 中学生(3年度との比較)

- 4年度の中中学生にかかる相談(427件)は、3年度(589件)と比べ約28%減少した。もっとも多かったのは性的トラブル(78件、13%→67件、16%)である。3年度もっとも多かった交友関係(88件、15%→49件、11%)は件数・割合ともに減少した。
- 増加した項目は、ショッピング(1件、0%→8件、2%)、著作権関連(15件、3%→20件、5%)、取引トラブル(4件、1%→6件、1%)、個人情報関連(28件、5%→35件、8%)である。
- 多くの項目が減少したが、特に件数・割合ともに減少したのは、架空請求(49件、8%→18件、4%)、迷惑メール(9件、2%→6件、1%)、削除方法(33件、6%→17件、4%)、情報セキュリティ(30件、5%→13件、3%)である。

	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
4年度 (427件)	18件 (4%)	8件 (2%)	43件 (10%)	6件 (1%)	4件 (1%)	20件 (5%)	50件 (12%)	49件 (11%)	67件 (16%)	17件 (4%)	29件 (7%)	24件 (6%)	6件 (1%)	13件 (3%)	35件 (8%)	4件 (1%)	29件 (7%)	5件 (1%)
3年度 (589件)	49件 (8%)	1件 (0%)	54件 (9%)	9件 (2%)	8件 (1%)	15件 (3%)	70件 (12%)	88件 (15%)	78件 (13%)	33件 (6%)	35件 (6%)	26件 (4%)	4件 (1%)	30件 (5%)	28件 (5%)	8件 (1%)	48件 (8%)	5件 (1%)



6. 相談内容

(7) 高校生にかかる相談・相談者別

- 高校生にかかる相談(257件)の相談者別、相談内容の構成比は下記のとおり。
- 4年度、高校生全体では性的トラブル(56件、22%)の相談がもっとも多かった。

4年度 257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
高校生全体 (257件)	17件 (7%)	1件 (0%)	9件 (4%)	1件 (0%)	12件 (5%)	3件 (1%)	26件 (10%)	22件 (9%)	56件 (22%)	26件 (10%)	12件 (5%)	3件 (1%)	7件 (3%)	11件 (4%)	10件 (4%)	4件 (2%)	31件 (12%)	6件 (2%)
高校生本人 (187件)	17件 (9%)	-	6件 (3%)	1件 (1%)	11件 (6%)	3件 (2%)	2件 (1%)	17件 (9%)	46件 (25%)	24件 (13%)	2件 (1%)	2件 (1%)	5件 (3%)	10件 (5%)	8件 (4%)	1件 (1%)	26件 (14%)	6件 (3%)
高校生保護者 (65件)	-	-	3件 (5%)	-	1件 (2%)	-	24件 (37%)	5件 (8%)	8件 (12%)	-	10件 (15%)	1件 (2%)	2件 (3%)	1件 (2%)	2件 (3%)	3件 (5%)	5件 (8%)	-
高校生学校職員 (4件)	-	-	-	-	-	-	-	-	2件 (50%)	2件 (50%)	-	-	-	-	-	-	-	-
高校生職場職員 (1件)	-	1件 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高校生その他 (0件)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

6. 相談内容

(8) 高校生(3年度との比較)

- 4年度の高校生にかかる相談(257件)は、3年度(475件)と比べ約46%減少した。もっとも多かったのは3年度と同様、性的トラブル(118件、25%→56件、22%)だが、件数・割合ともに減少した。
- 増加した項目は主に、有害情報(6件、1%→12件、5%)、依存(25件、5%→26件、10%)、取引トラブル(2件、0%→7件、3%)である。
- 性的トラブルが大幅に減少したほか、主にネットいじめ(57件、12%→9件、4%)、交友関係(60件、13%→22件、9%)、個人情報関連(37件、8%→10件、4%)など多くの項目が減少した。

	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
4年度 (257件)	17件 (7%)	1件 (0%)	9件 (4%)	1件 (0%)	12件 (5%)	3件 (1%)	26件 (10%)	22件 (9%)	56件 (22%)	26件 (10%)	12件 (5%)	3件 (1%)	7件 (3%)	11件 (4%)	10件 (4%)	4件 (2%)	31件 (12%)	6件 (2%)
3年度 (475件)	24件 (5%)	5件 (1%)	57件 (12%)	1件 (0%)	6件 (1%)	13件 (3%)	25件 (5%)	60件 (13%)	118件 (25%)	41件 (9%)	14件 (3%)	5件 (1%)	2件 (0%)	28件 (6%)	37件 (8%)	10件 (2%)	24件 (5%)	5件 (1%)

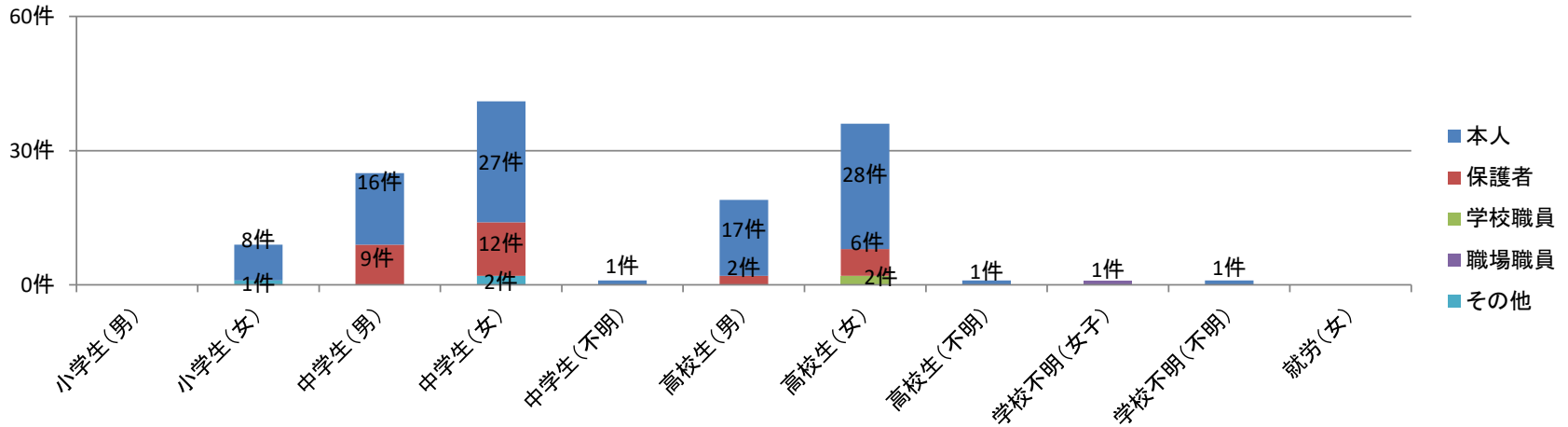
7. 主な相談の概要

(1) 性的トラブル

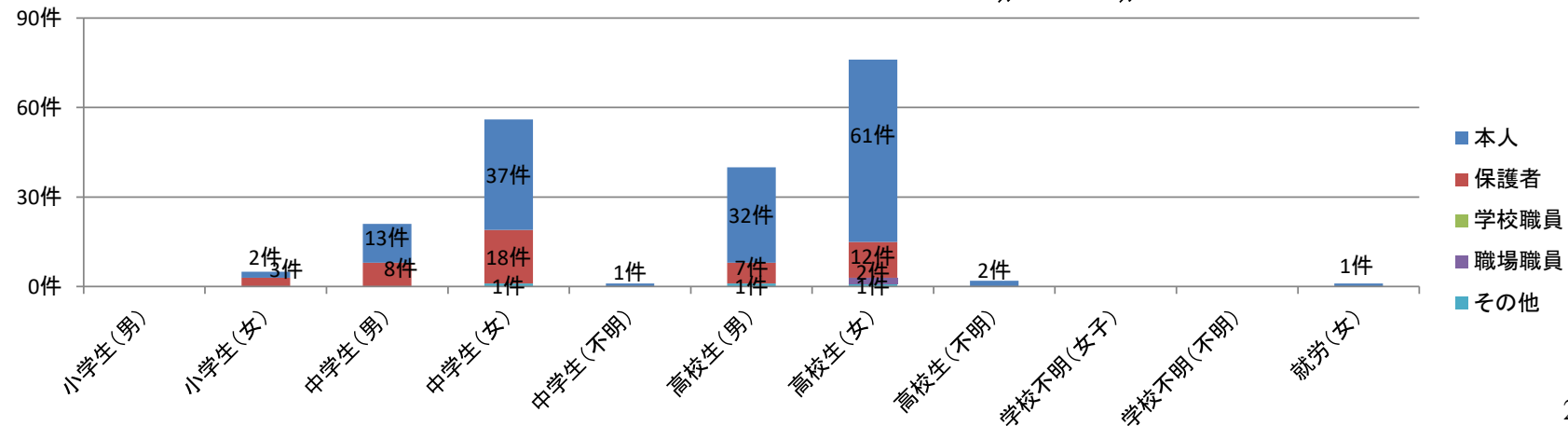
(ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる性的トラブルは134件であった。
- 当事者は中学生女子(41件)がもっとも多く、次いで高校生女子(36件)であった。
- 3年度との比較では高校生女子の相談は大幅に減少した。
- 小学生の相談(5件→9件)、その中でも本人からの相談(2件→8件)が大幅に増加した。
- 男女別では3年度同様に男子(44件)より圧倒的に女子(87件)が多い。

4年度
134件



3年度
202件



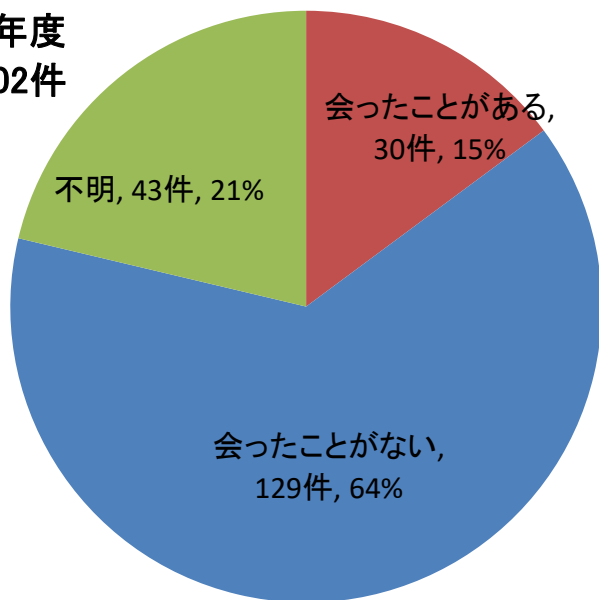
7. 主な相談の概要

(1) 性的トラブル

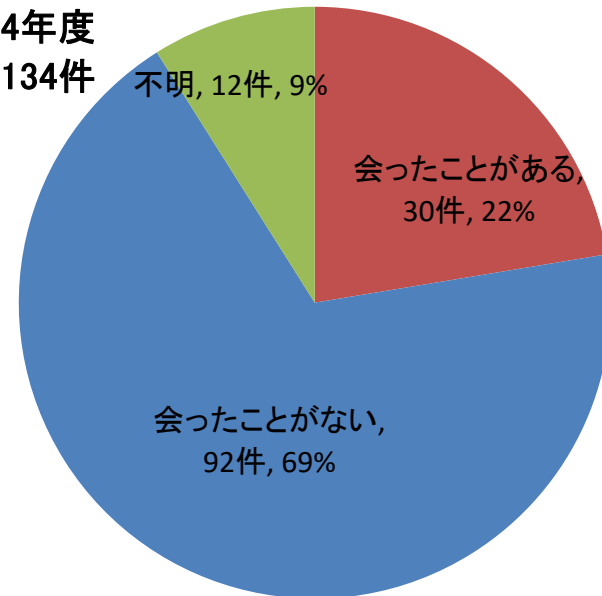
(イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(3年度との比較)

- 青少年にかかる性的トラブルの相談(134件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、30件、22%であった。
- 3年度との比較では、「相手と会ったことがある」(30件、15%→30件、22%)は、件数は同一、割合は増加し、「相手と会ったことがない」(129件、64%→92件、69%)は、件数は減少し、割合は増加している。
- 出会いを求めるようなアプリに限らず、インターネットでは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反面、相手は性的な相手を求めている場合もある。

3年度
202件



4年度
134件

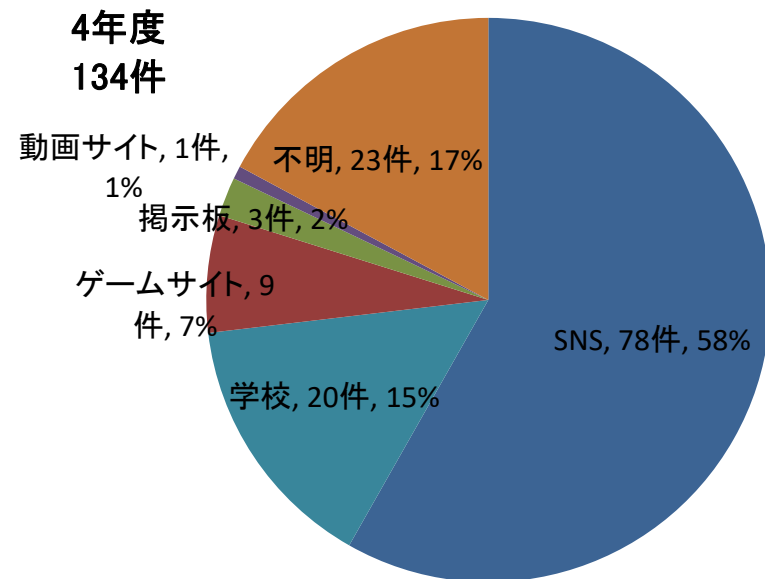
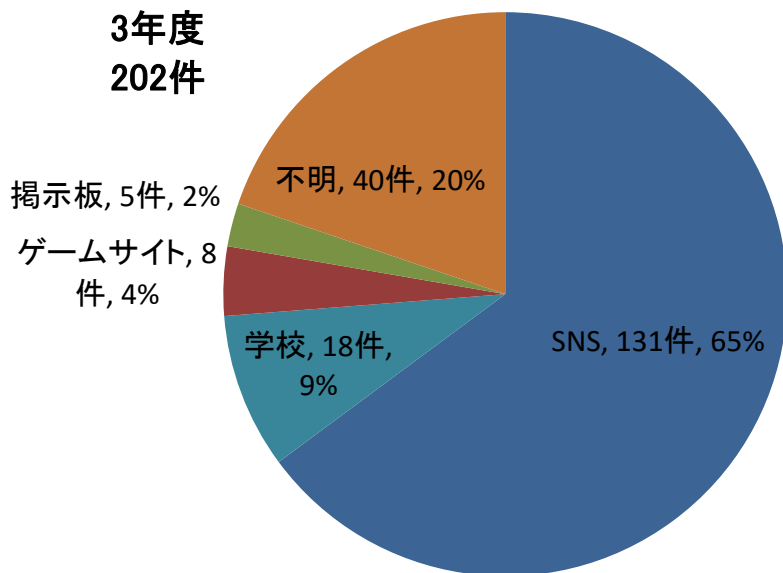


7. 主な相談の概要

(1) 性的トラブル

(ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(3年度との比較)

- 青少年の性的トラブルの相談(134件)において、知り合ったきっかけは、3年度同様にSNS(78件、58%)がもっとも多かった。
- 3年度との比較では、知り合ったきっかけが、ゲームサイト(8件、4%→9件、7%)、学校(18件、9%→20件、15%)の相談が件数は微増であるが、割合が増加している。



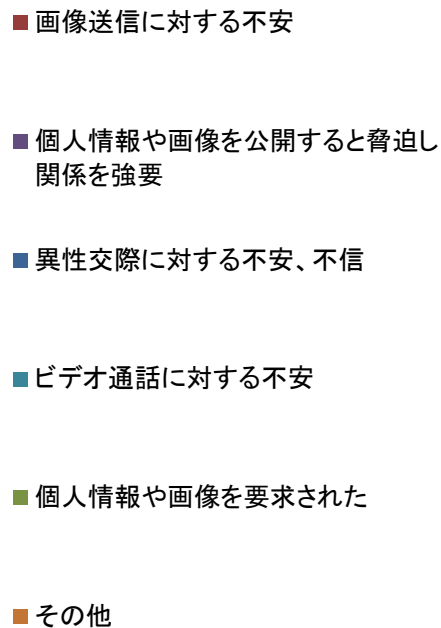
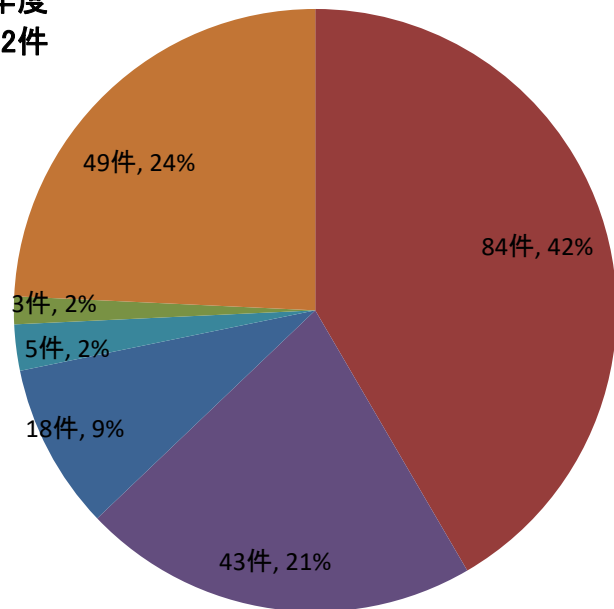
7. 主な相談の概要

(1) 性的トラブル

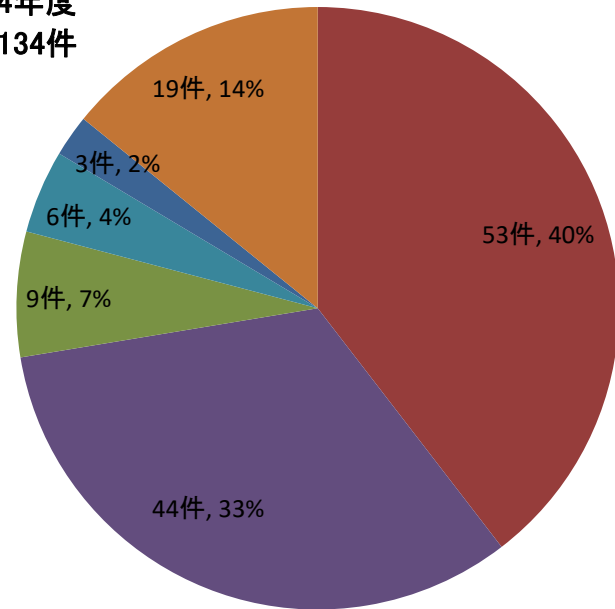
(エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる性的トラブル(134件)を内容別に見ると、3年度同様に画像送信に対する不安(53件、40%)がもっとも多く、次に個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(44件、33%)となった。
- 3年度との比較では、異性交際に対する不安、不信(18件、9%→3件、2%)、その他(49件、24%→19件、14%)が大幅に減少し、個人情報や画像を要求された(3件、2%→9件、7%)、個人情報や画像を公開すると脅迫し関係を強要(43件、21%→44件、33%)が増加した。
- 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。

3年度
202件



4年度
134件



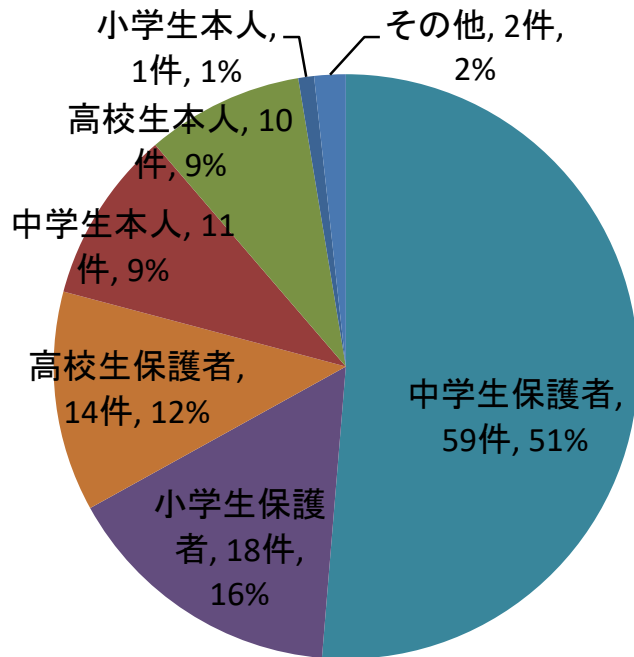
7. 主な相談の概要

(2) 依存

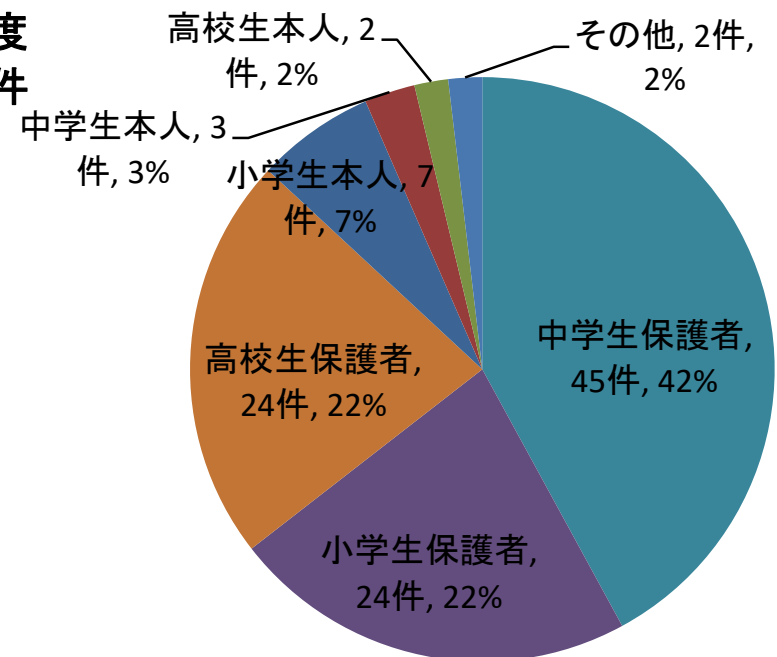
(ア) 青少年にかかる相談・相談者別(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる依存の相談(107件)は、3年度(115件)と比較すると減少した。
- もっとも多いのが中学生保護者(45件、42%)からの相談であった。
- 4年度の相談のうち、青少年本人からの相談が12件、保護者等からの相談が93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、家族が精神的な苦しみを訴える相談が多い。
- 3年度との比較では、青少年本人からの相談(22件、19%→12件、12%)は、件数、割合ともに減少し、保護者等からの相談(91件、79%→93件、86%)は、件数、割合ともに増加している。

3年度
115件



4年度
107件

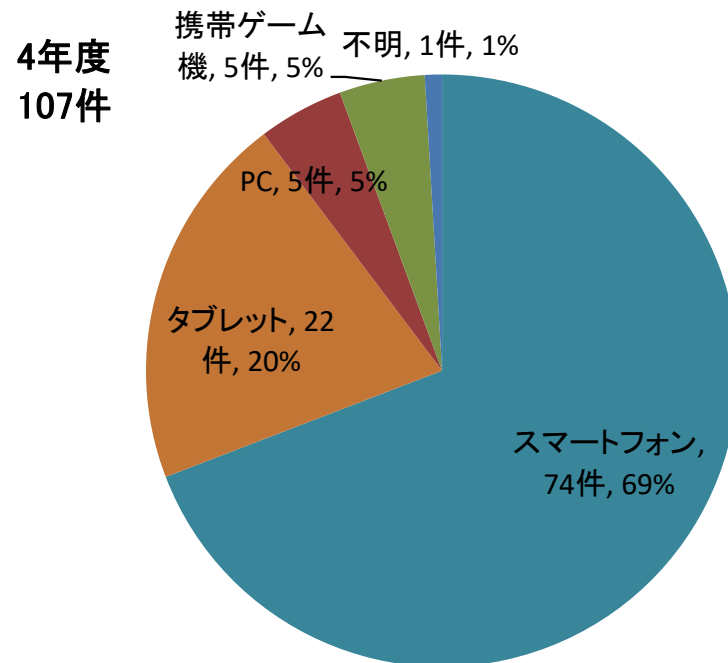
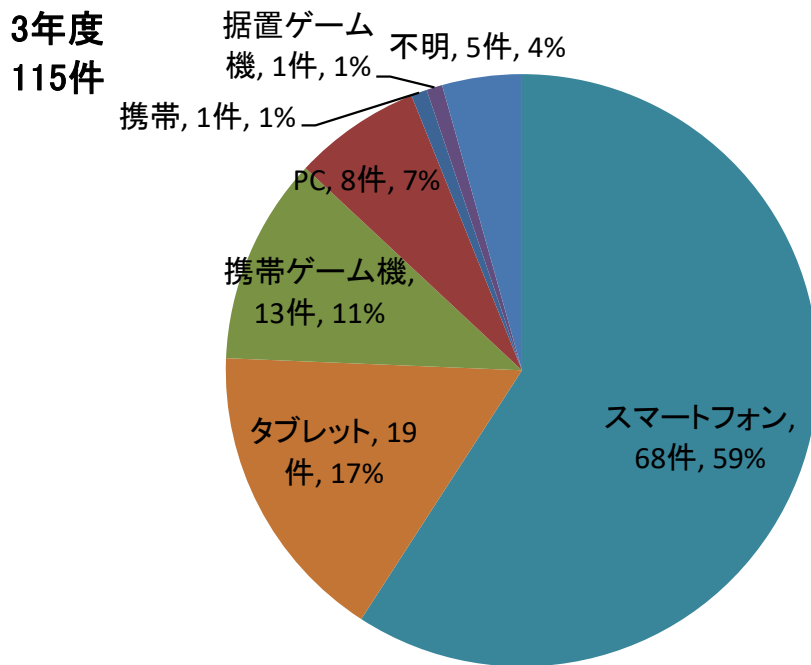


7. 主な相談の概要

(2) 依存

(イ) 青少年にかかる相談・依存している端末別(3年度との比較)

- 依存にかかる端末は、スマートフォン(74件、69%)がもっとも多い。
- 3年度と比較すると、スマートフォン(68件、59%→74件、69%)、タブレット(19件、17%→22件、20%)が件数、割合ともに増加している。
- それぞれの端末に備わっている機能は進化し、通信環境も多様化しているため、インターネットに接続できる機器であるならば、利用する青少年の年齢や経験値、生活習慣に合うように機能を制限するなど工夫が必要であり、自室に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。



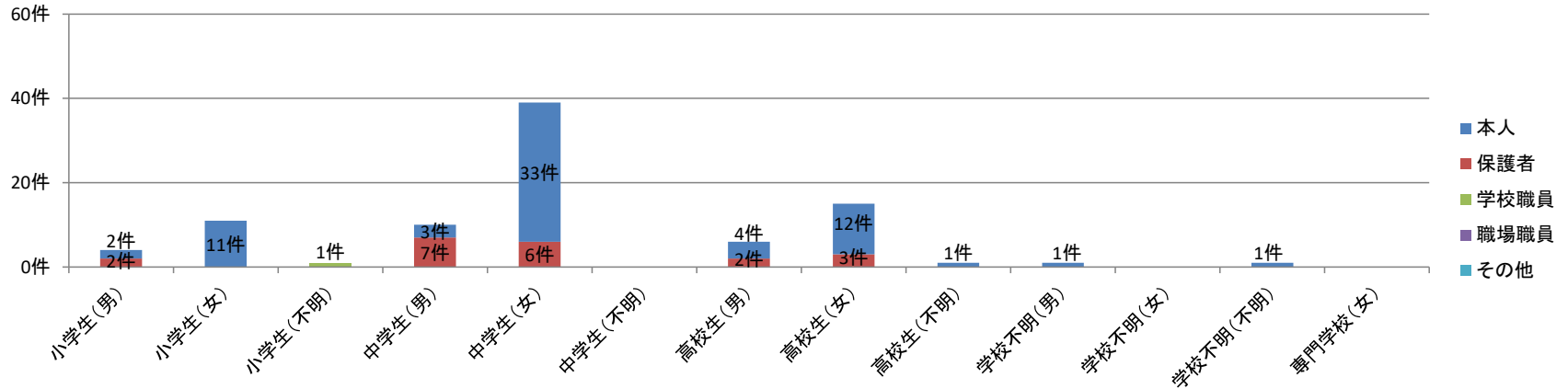
7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

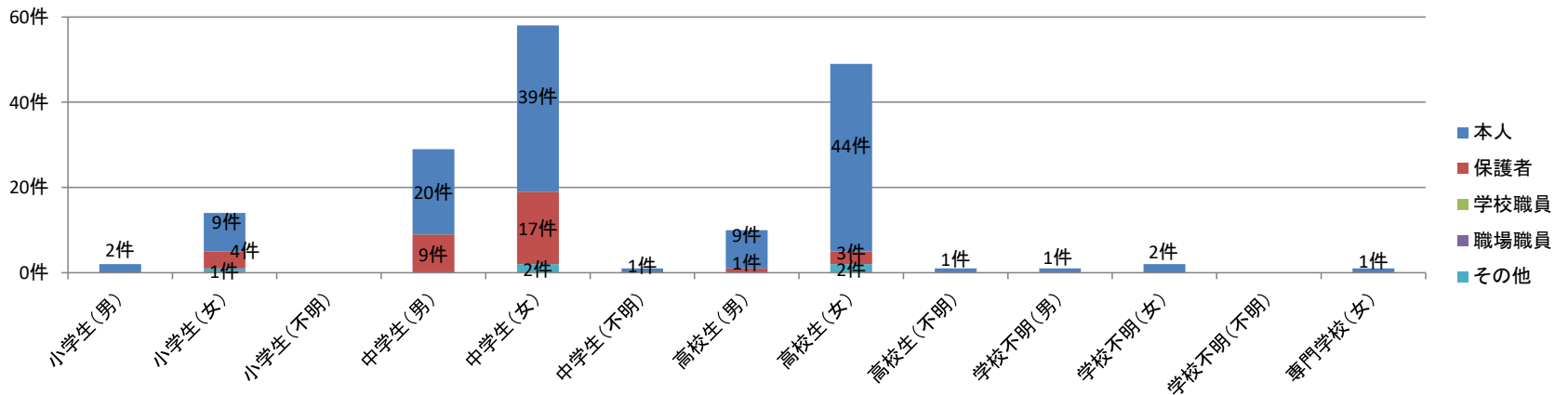
(ア) 青少年にかかる相談・当事者別/相談者別(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる交友関係の相談は89件であった。
- 3年度(168件)同様に当事者は中学生女子(39件)がもっとも多く、次いで高校生女子(15件)であった。
- 男女別比較でも3年度同様に、男子(21件)より圧倒的に女子(65件)が多い。
- 3年度との比較では、小学生男子(2件→4件)、小学生性別不明(0件→1件)、学校不明性別不明(0件→1件)以外、件数は同一または、減少している。

4年度 89件



3年度 168件



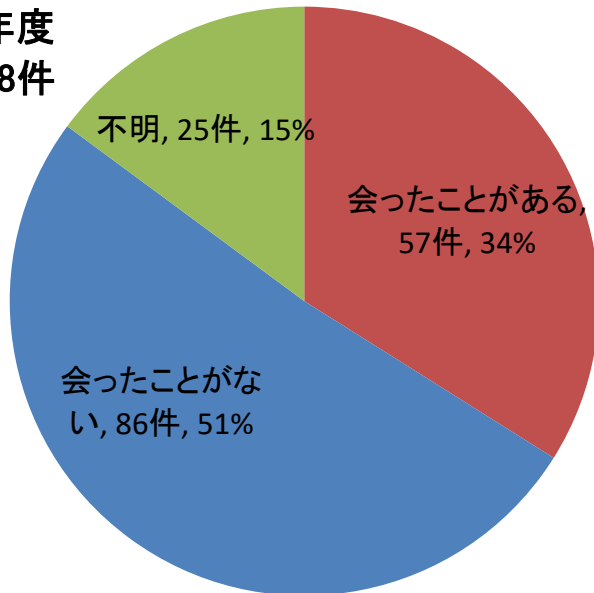
7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

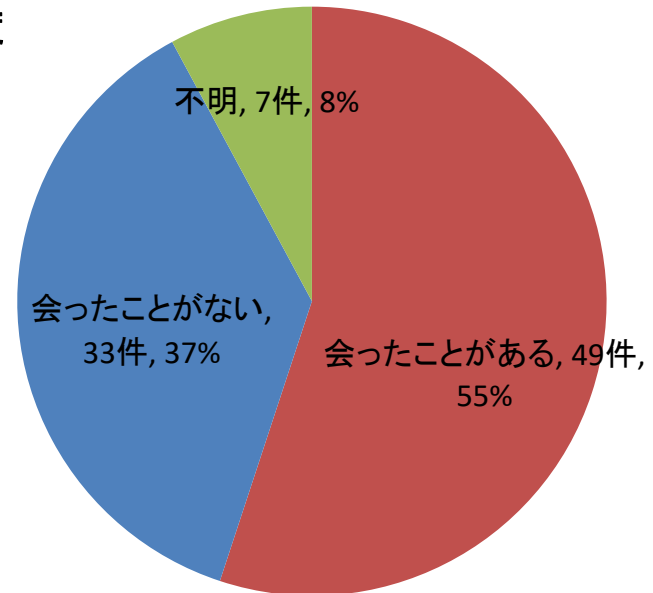
(イ) 青少年にかかる相談・相手と実際に会ったか(3年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(89件)のうち、実際に「相手と会ったことがある」は、49件、55%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。
- 3年度(168件)との比較では、「相手と会ったことがある」(57件、34%→49件、55%)は、件数は減少し、割合が増加、「相手と会ったことがない」(86件、51%→33件、37%)が、件数、割合ともに減少している。
- 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ぐ結果、正しい言葉を選ぶ余裕がなくなり、誤解を招いてしまい、相手との関係性に悩んで相談するケースが多いと考えられる。

3年度
168件



4年度
89件



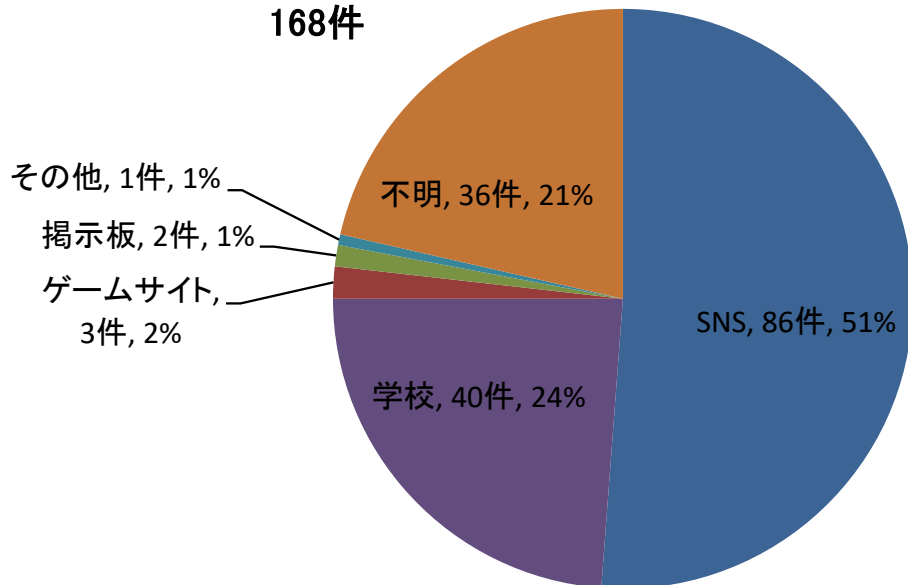
7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

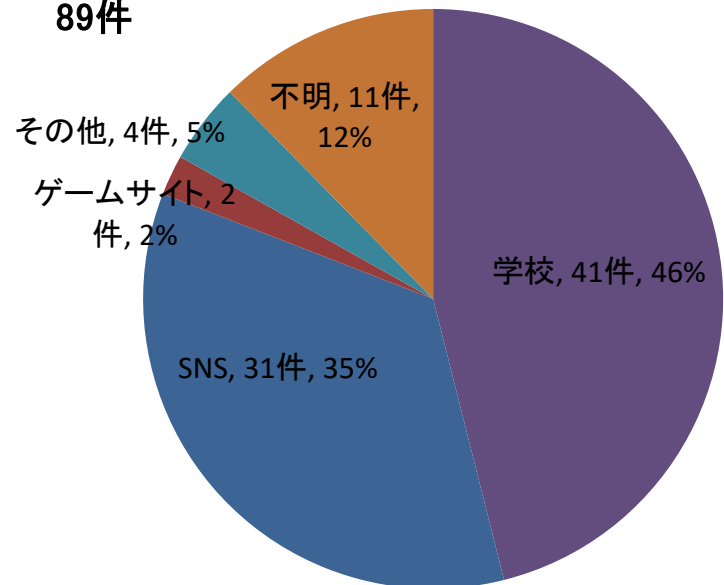
(ウ) 青少年にかかる相談・知り合ったきっかけ(3年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(89件)において、知り合ったきっかけは、学校(41件、46%)がもっとも多く、次にSNS(31件、35%)であった。
- 3年度との比較では、学校(40件、24%→41件、46%)の件数が微増、割合が増加し、SNS(86件、51%→31件、35%)の割合、件数が大幅に減少している。
- 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。

3度
168件



4年度
89件



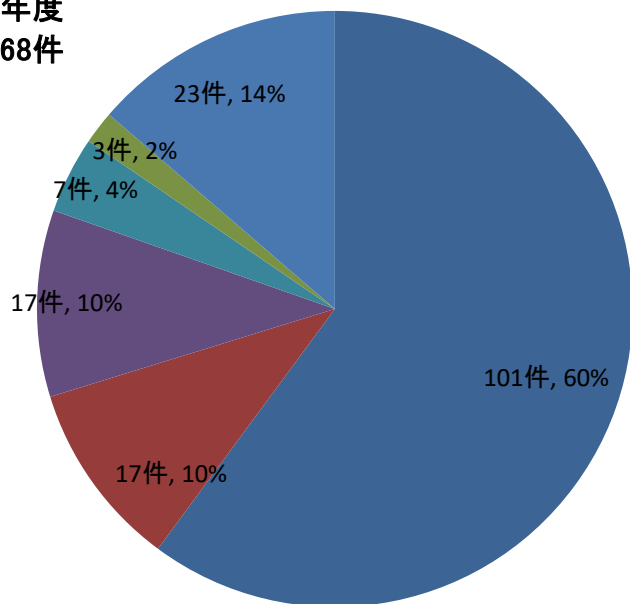
7. 主な相談の概要

(3) 交友関係

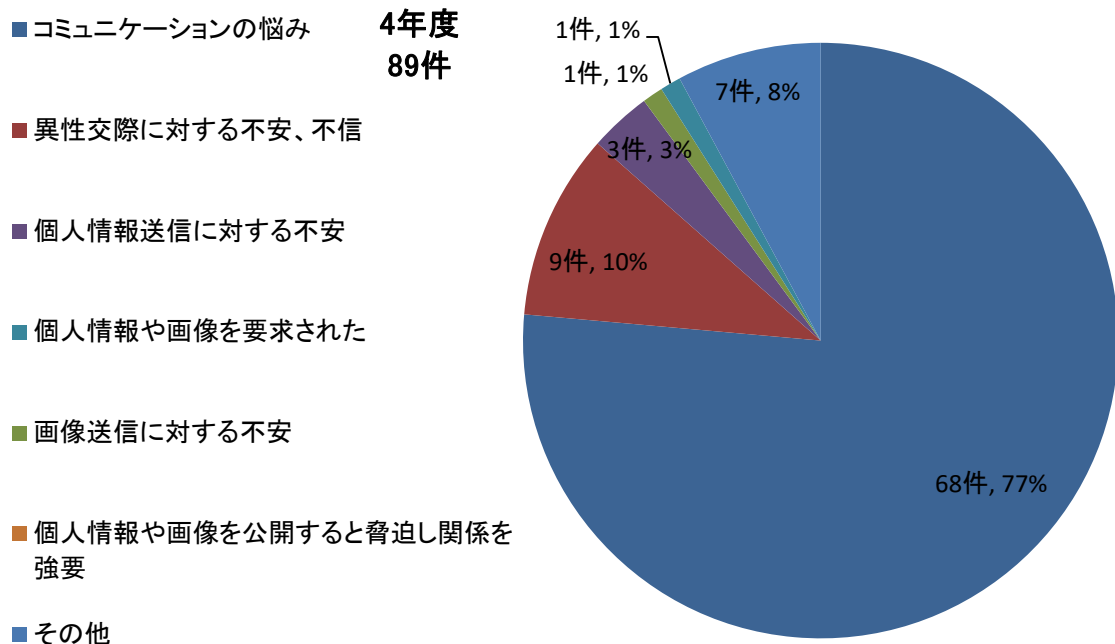
(エ) 青少年にかかる相談・トラブルの内容(3年度との比較)

- 青少年にかかる交友関係(89件)の内容別は、コミュニケーションの悩み(68件、77%)が半数以上を占め、次に、異性交際に対する不安、不信(9件、10%)となった。
- 3年度(168件)との比較では、コミュニケーションの悩み(101件、60%→68件、77%)の割合が大幅に増加し、個人情報送信に対する不安(17件、10%→3件、3%)、その他(23件、14%→7件、8%)が件数、割合ともに大幅に減少した。

3年度
168件



4年度
89件



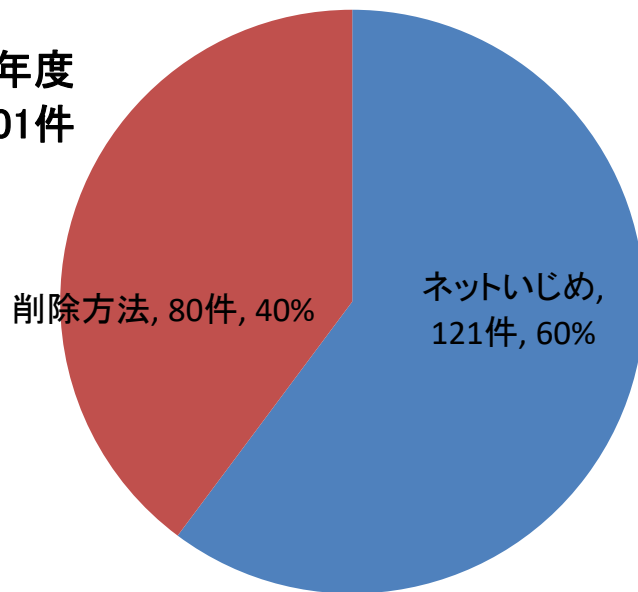
7. 主な相談の概要

(4) ネット上の書き込みトラブル

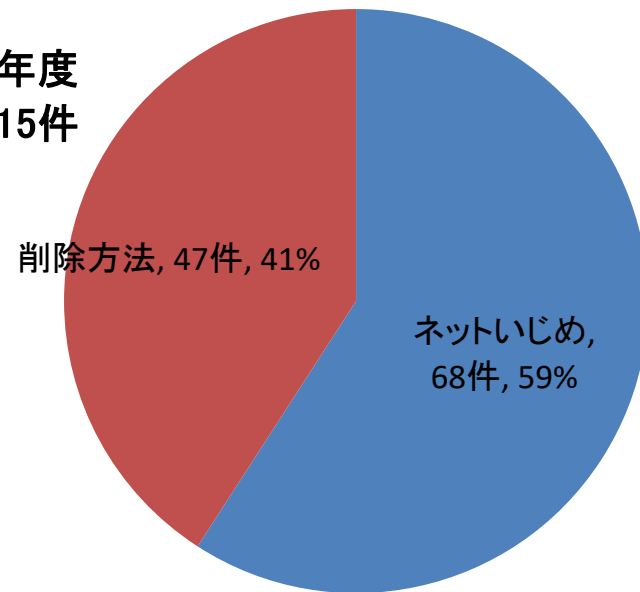
(ア) 青少年にかかる相談・内容別(3年度との比較)

- 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(121件、60%→68件、59%)は、件数、割合ともに減少した。
- 削除方法(80件、40%→47件、41%)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。

3年度
201件



4年度
115件



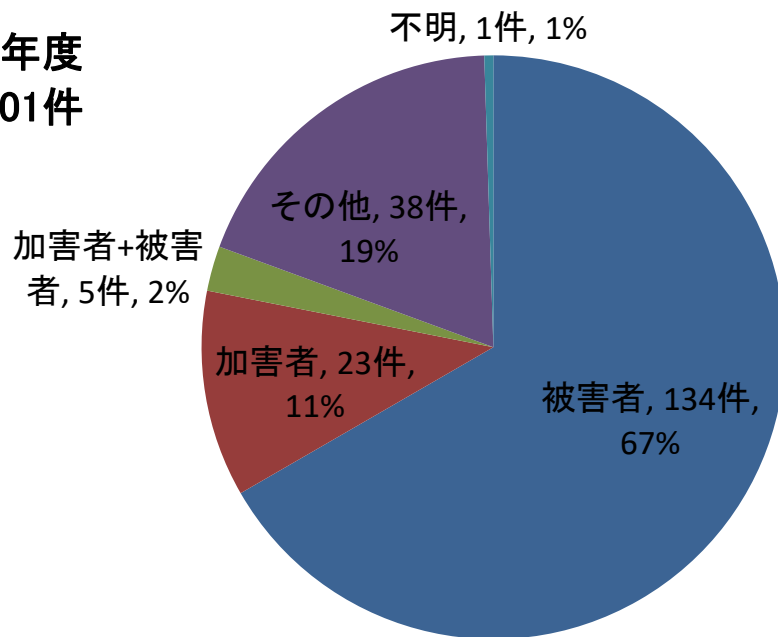
7. 主な相談の概要

(4) ネット上の書き込みトラブル

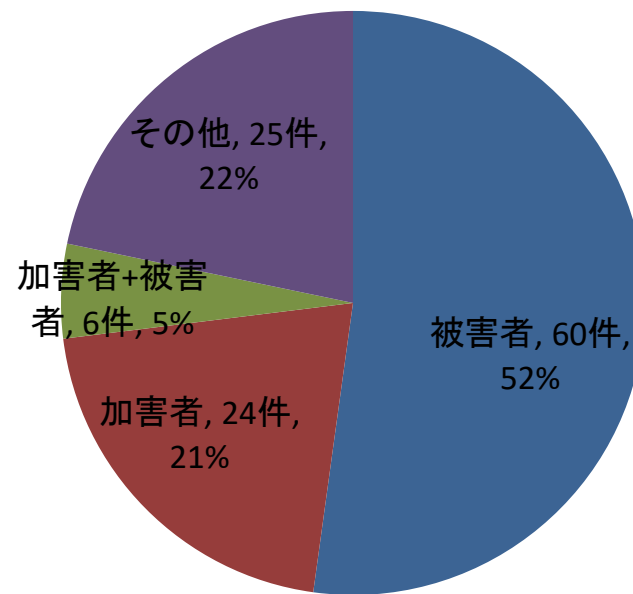
(イ) 青少年にかかる相談・相談者の加害者・被害者別(3年度との比較)

- 3年度(201件)と4年度(115件)の被害・加害の割合を比較すると、被害者、その他、不明の件数が減少している。
- 3年度との比較では、被害者からの相談(134件、67%→60件、52%)が件数、割合ともに減少し、加害者からの相談(23件、11%→24件、21%)が件数、割合ともに増加している。
- 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。

3年度
201件



4年度
115件



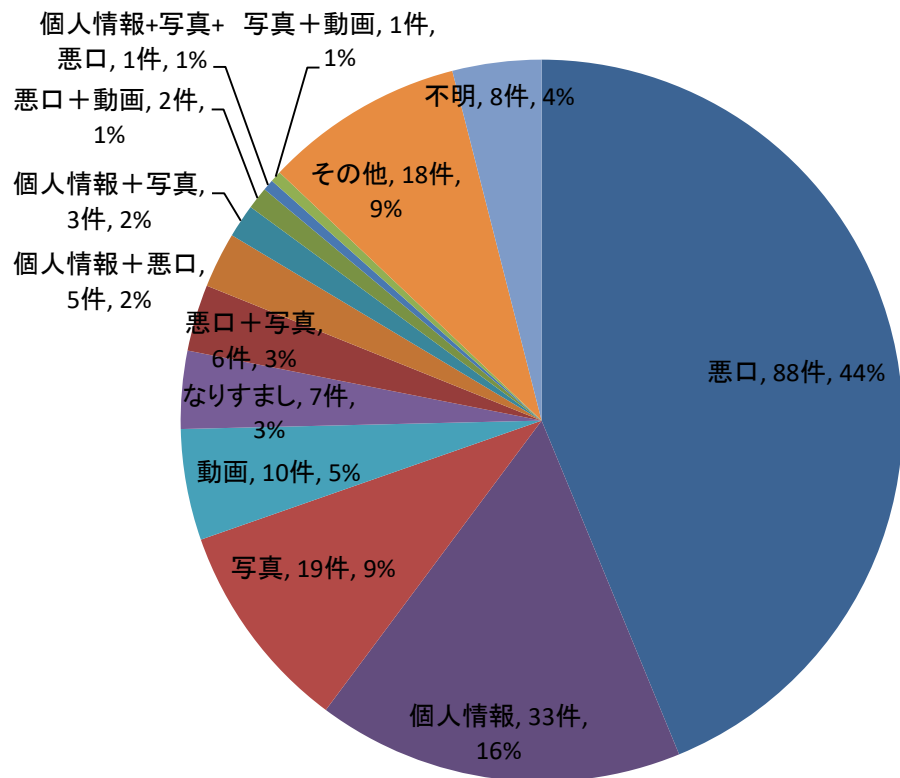
7. 主な相談の概要

(4) ネット上の書き込みトラブル

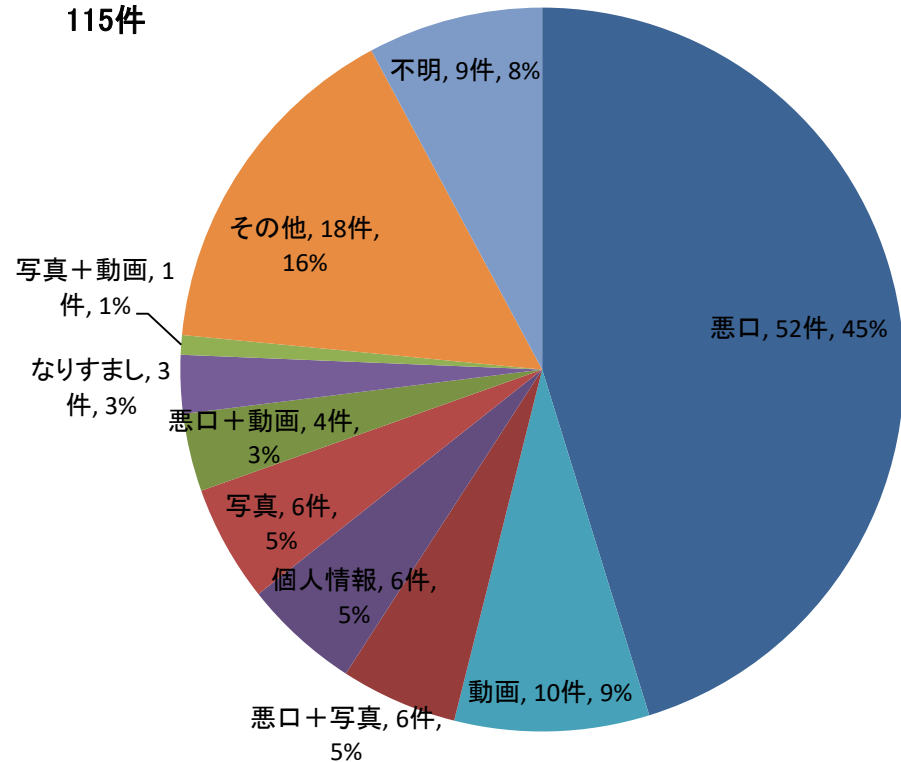
(ウ) 青少年にかかる相談・書き込み内容別(3年度との比較)

- 4年度の青少年のネット上の書き込みトラブル(115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、3年度同様に悪口(52件、45%)で約半数を占めた。
- 3年度(201件)との比較では、個人情報の投稿(33件、16%→6件、5%)、写真(19件、9%→6件、5%)が大幅に減少している。

3年度
201件



4年度
115件

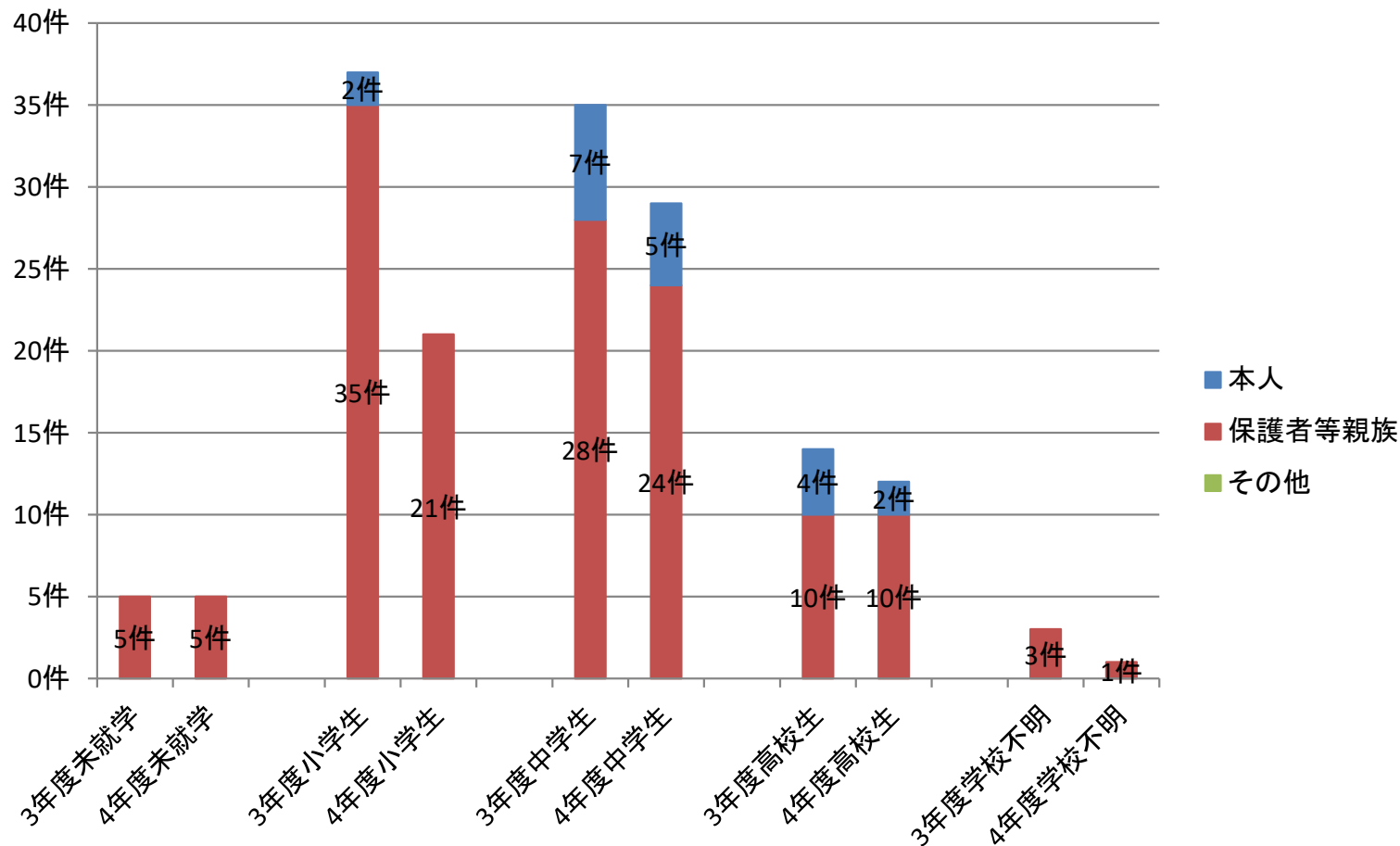


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(ア) 青少年にかかる相談・相談者別

- 4年度(68件)と3年度(94件)の比較では、未就学以外は減少している。
- 青少年本人からの相談件数(7件)に比べ、保護者等からの相談件数(61件)が圧倒的に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、利用してから時間が経過して発覚する相談が多い。

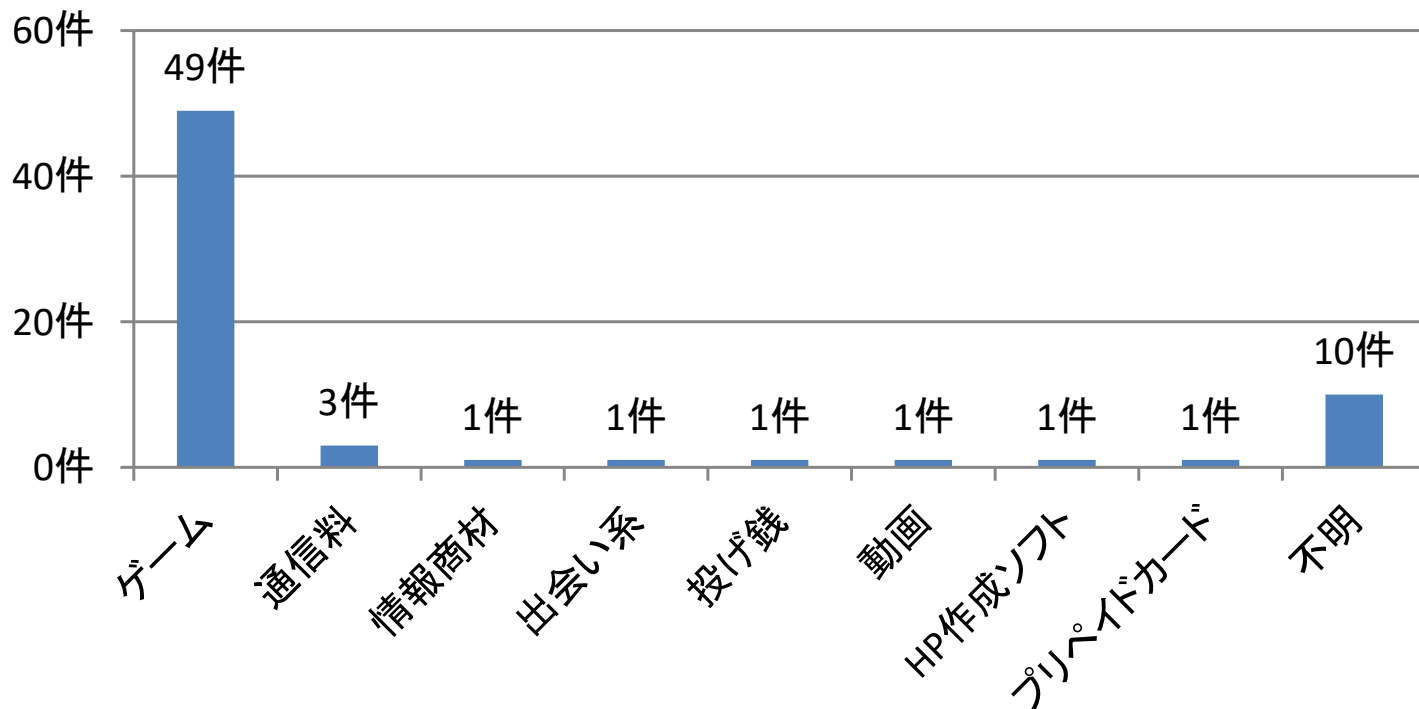


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(イ) 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(49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に、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、実際いくらのか課金をしているのか理解ができていないケースもある。

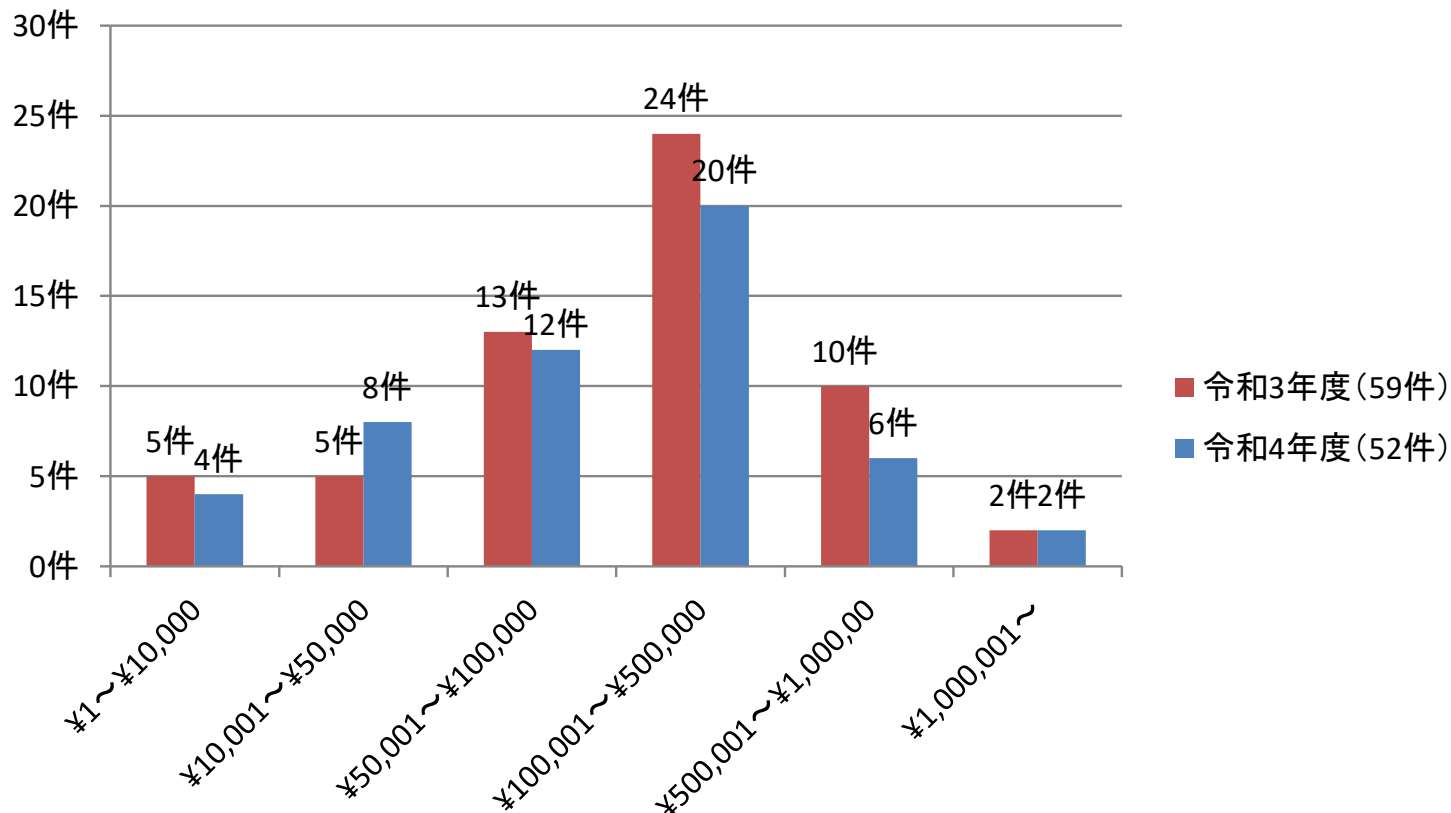


7. 主な相談の概要

(5) 料金関係

(ウ) 青少年にかかる相談・課金額別件数(3年度との比較)

- 青少年にかかる相談のうち、課金額の確認ができた相談(52件)の中で、もっとも件数の多かった課金額は、3年度同様に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ないことから、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ため、利用するアカウントは正しい年齢での設定をしたり、機器側の機能制限によってアプリ内課金を防ぐ等、機械的に防ぐ方法もあるので課金の制限をしてほしい。

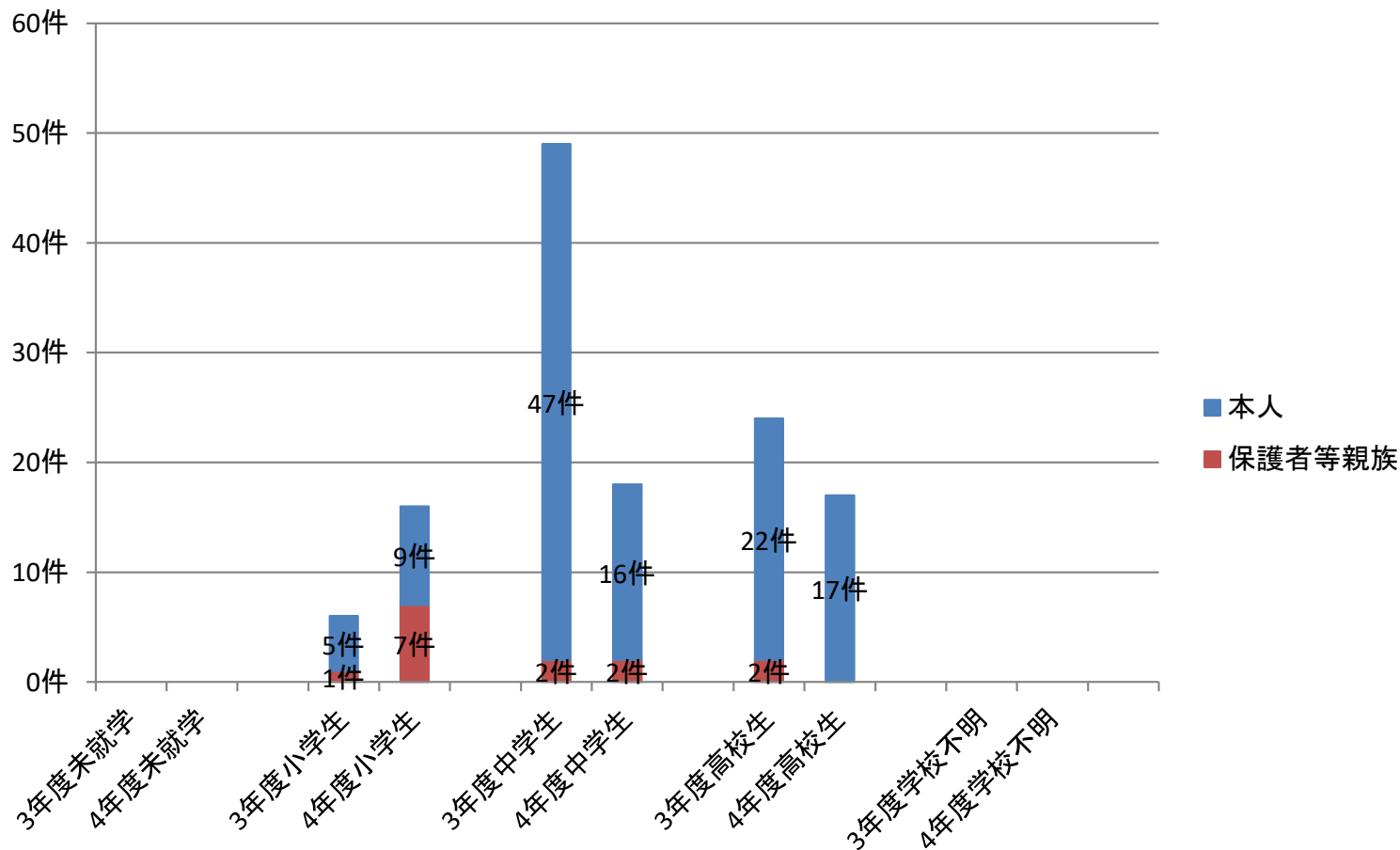


7. 主な相談の概要

(6) 架空請求

(ア) 青少年にかかる相談・学識別/相談者別(3年度との比較)

- 4年度(51件)と3年度(79件)の比較では、小学生は増加、中学生、高校生は減少している。
- 青少年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56%、中学生は約89%、高校生は100%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る。

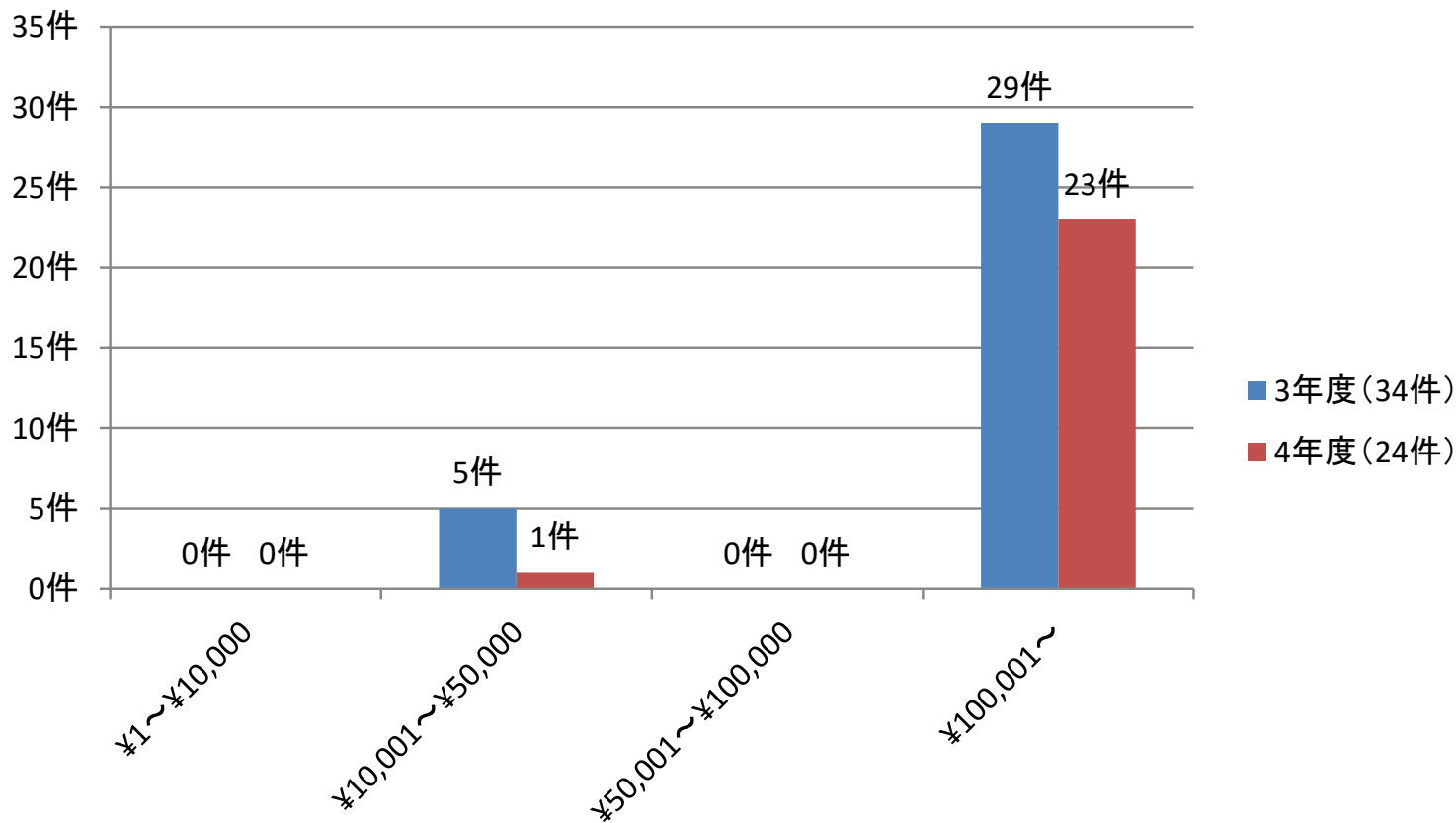


7. 主な相談の概要

(6) 架空請求

(イ) 青少年にかかる相談・請求金額別件数(3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、4年度(24件)は、3年度(34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3年度同様に少ない。

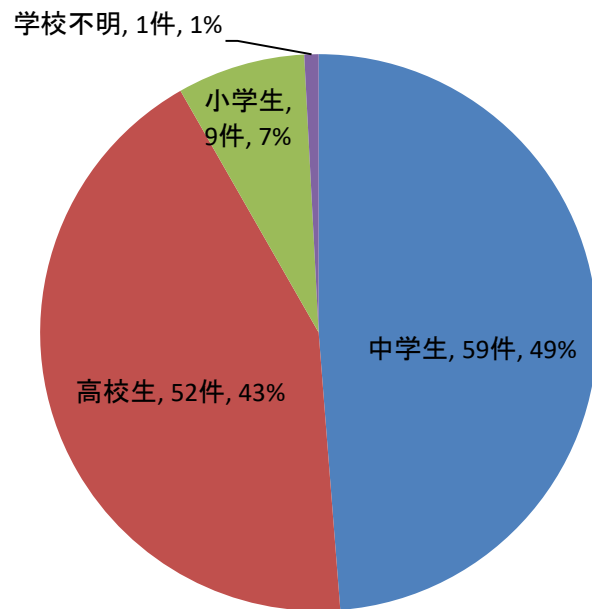


7. 主な相談の概要

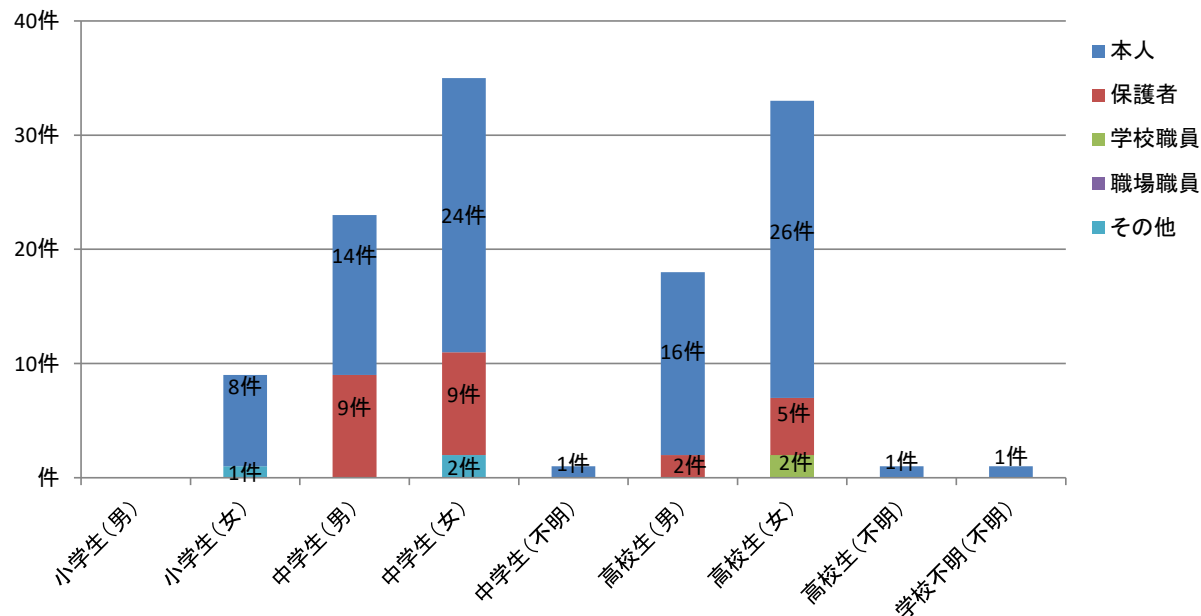
(7) 自画撮り被害

(ア) 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(904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121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中学生(59件、49%)、次いで高校生(52件、43%)、小学生(9件、7%)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(26件)、次いで中学生女子本人(24件)であった。保護者からの相談は中学生男子・女子(9件)がもっとも多い。



学識別・男女別・相談者内訳

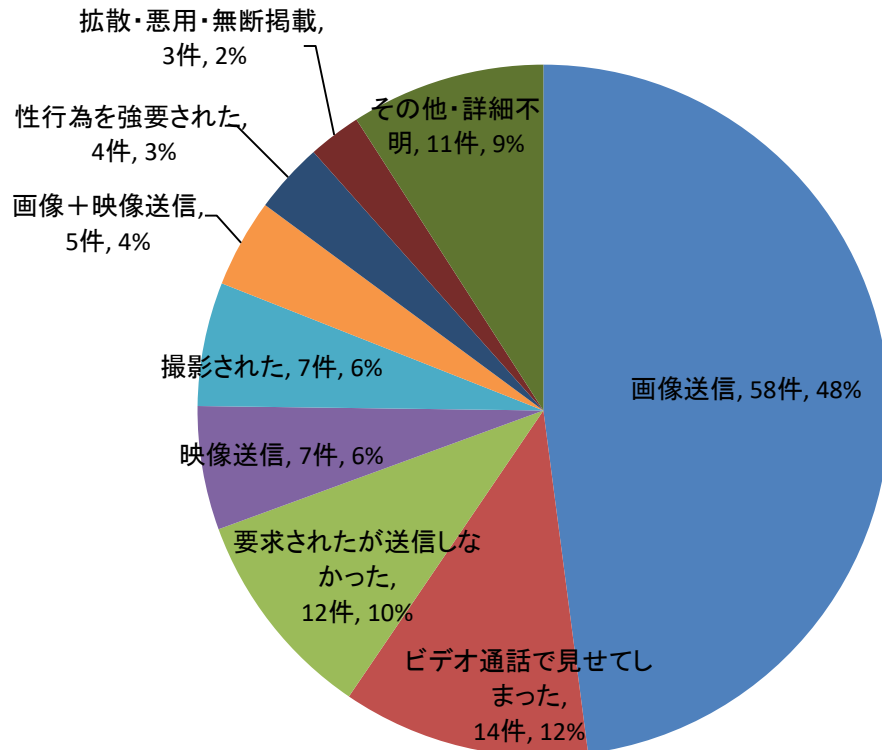


7. 主な相談の概要

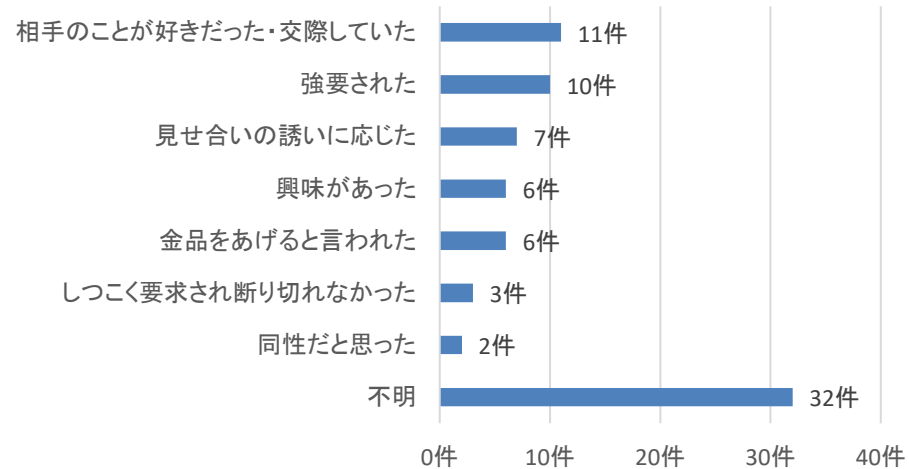
(7) 自撮り被害

(イ) 青少年にかかる相談・相談内容

- 青少年の自撮り被害(121件)のうちもっとも多い内容は、画像送信(58件、48%)、次いで、ビデオ通話で見せてしまった(14件、12%)、要求されたが送信しなかった(12件、10%)であった。
- 実際に自撮り(画像・映像)を送信している相談は77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「相手のことが好きだった・交際していた」(11件)であった。次いで、「強要された」(10件)、「見せ合いの誘いに応じた」(7件)であった。



送ってしまった理由

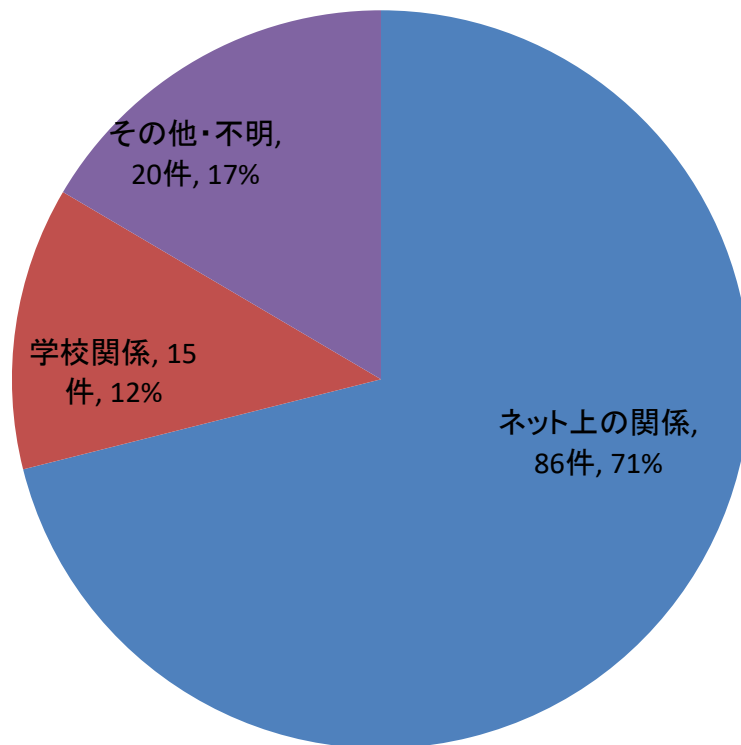


7. 主な相談の概要

(7) 自画撮り被害

(ウ) 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(121件)の相手は、インターネットで知り合った相手(86件、71%)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。

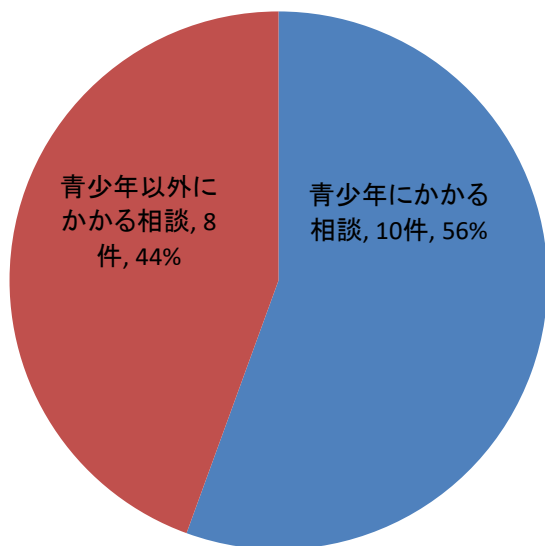


7. 主な相談の概要

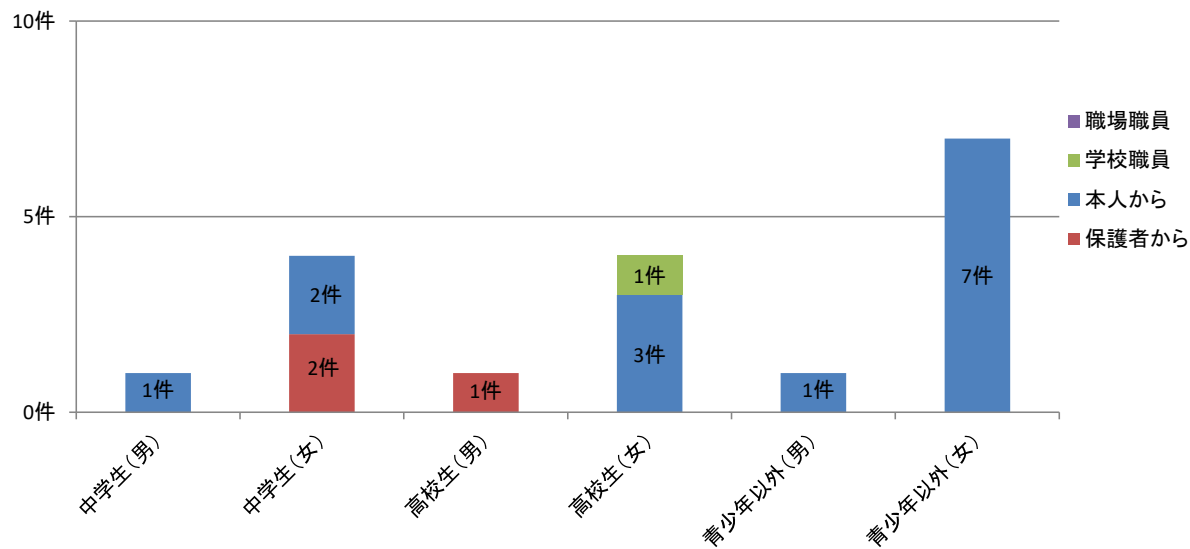
(8) パパ活トラブル

(ア) 相談者別、男女別件数

- 4年度、パパ活でトラブルに遭ったという相談は18件。このうち、青少年にかかる相談は10件、青少年以外にかかる相談は8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(7件)、次いで高校生女子本人(3件)であった。保護者からの相談は中学生女子(2件)がもっとも多い。



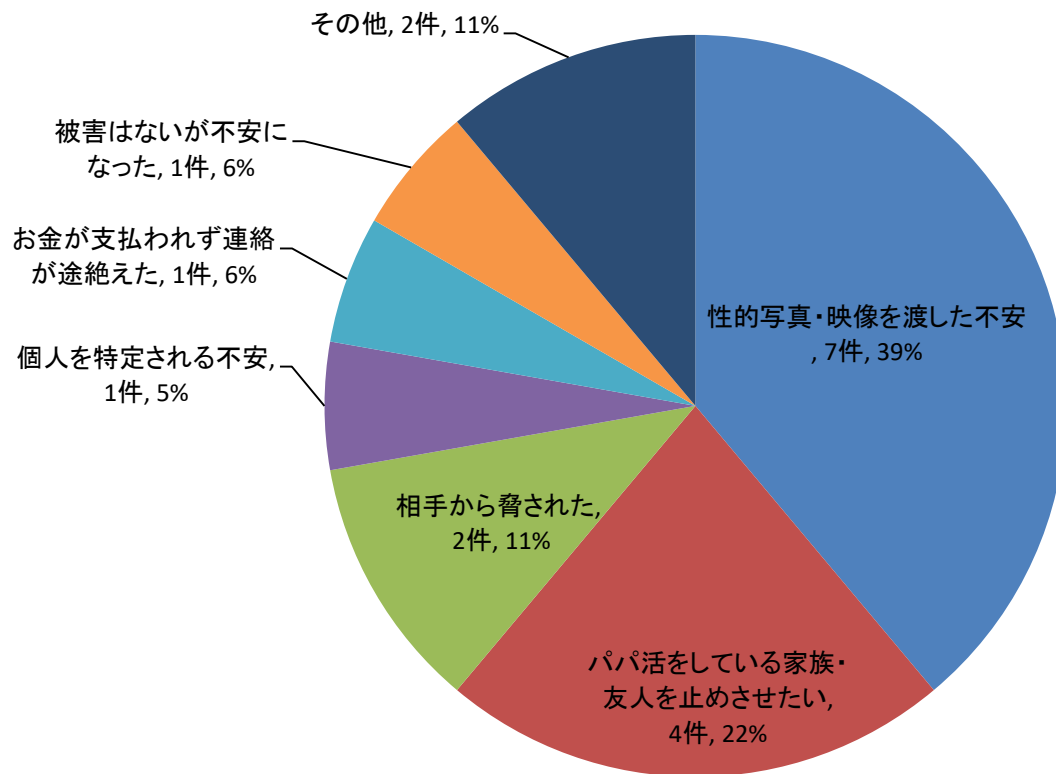
学識別・男女別・相談者内訳



7. 主な相談の概要

(8) パパ活トラブル (イ) トラブルの内容

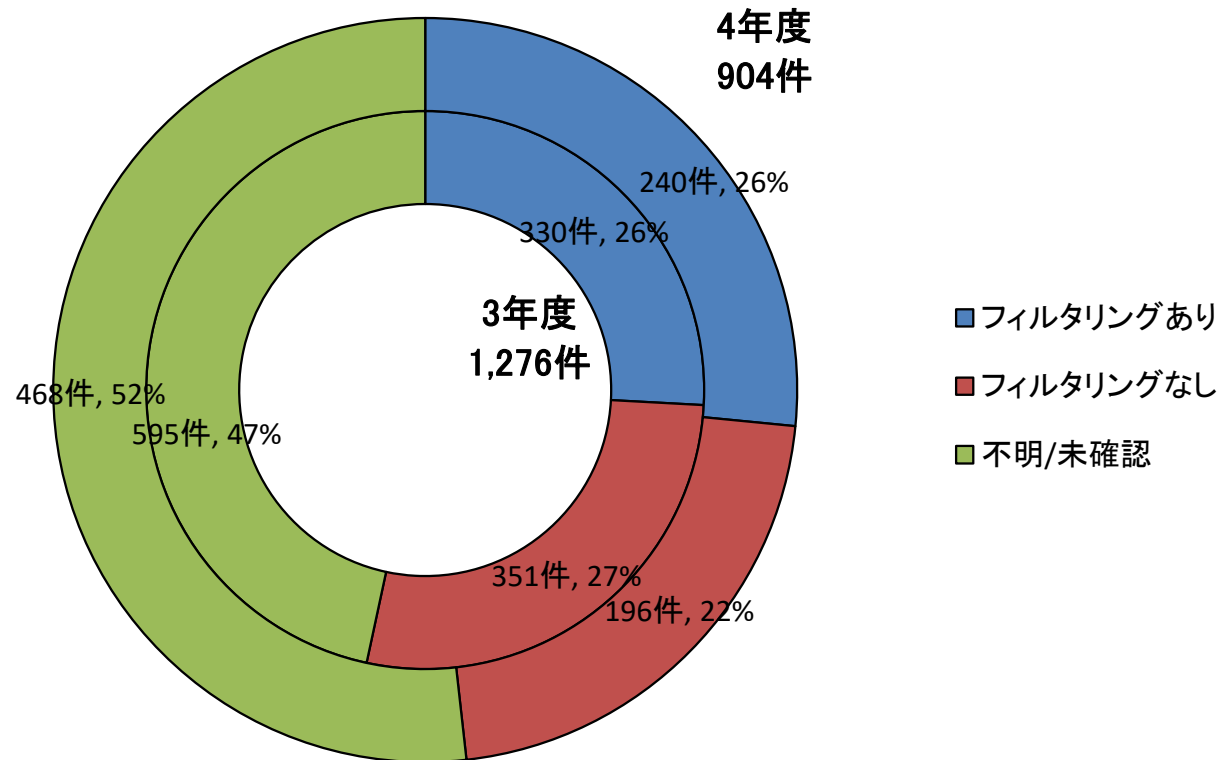
- パパ活トラブル(18件)のうちもっとも多い内容は、相手に「性的な写真・映像を渡した不安」(7件、39%)だった。
- 2番目に多かったのは、「パパ活をしている家族・友人を止めさせたい」(4件、22%)であり、パパ活は家族や友人が心配して相談を寄せるケースも多い。
- 相手からの脅し(2件、11%)や、お金が支払われない(1件、6%)といったトラブルも見られた。



8. フィルタリング

(1) 青少年にかかる相談・利用状況(3年度との比較)

- 4年度の青少年にかかる相談(904件)のフィルタリング加入の有無について、3年度(1,276件)との比較では、フィルタリングあり(330件、26%→240件、26%)では、件数は減少し、割合は同一だった。フィルタリングなし(351件、27%→196件、22%)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(595件、47%→468件、52%)は、3年度同様に多く、割合が増加し、半数を超えている。

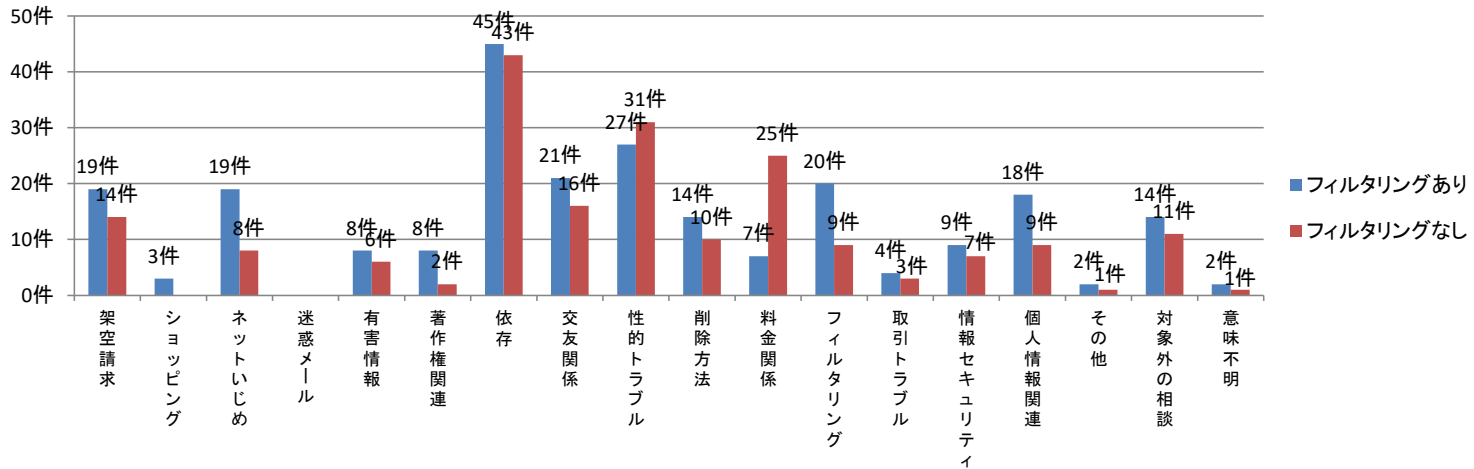


8. フィルタリング

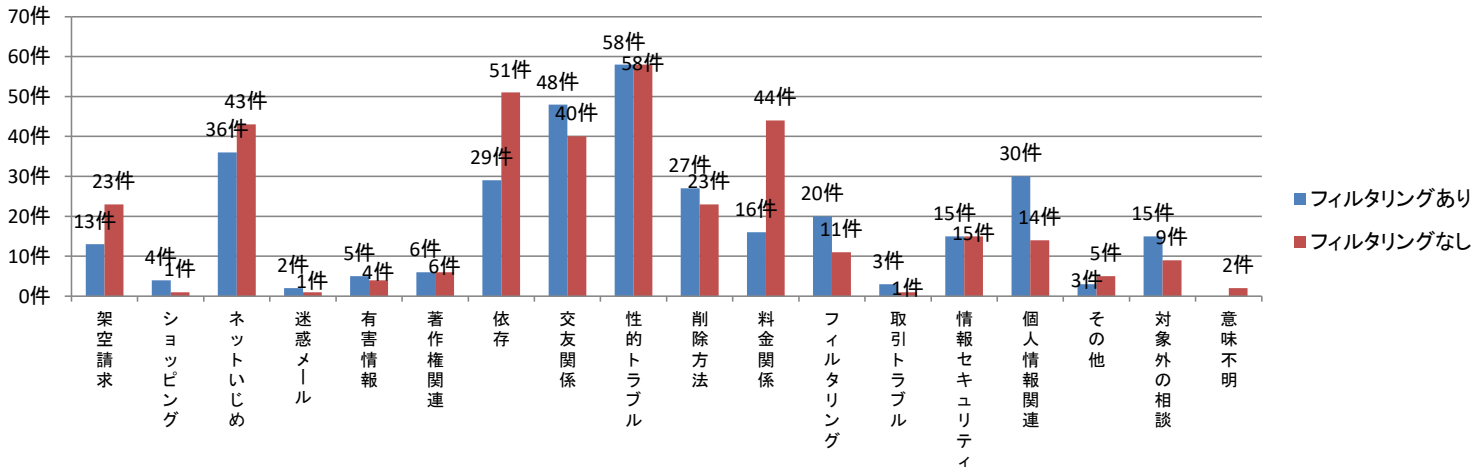
(2) 青少年にかかる相談・内容別(3年度との比較)

- フィルタリングの有無について回答があった436件(あり:240件、なし:196件)の相談内容内訳は、下記のとおり。
- フィルタリングの利用について「あり」と回答をしても、フィルタリングを利用していれば防げたと思われる性的トラブルや交友関係などの相談は多い。(SNSなどはフィルタリングが有効であれば利用できないため)

4年度
(436件)



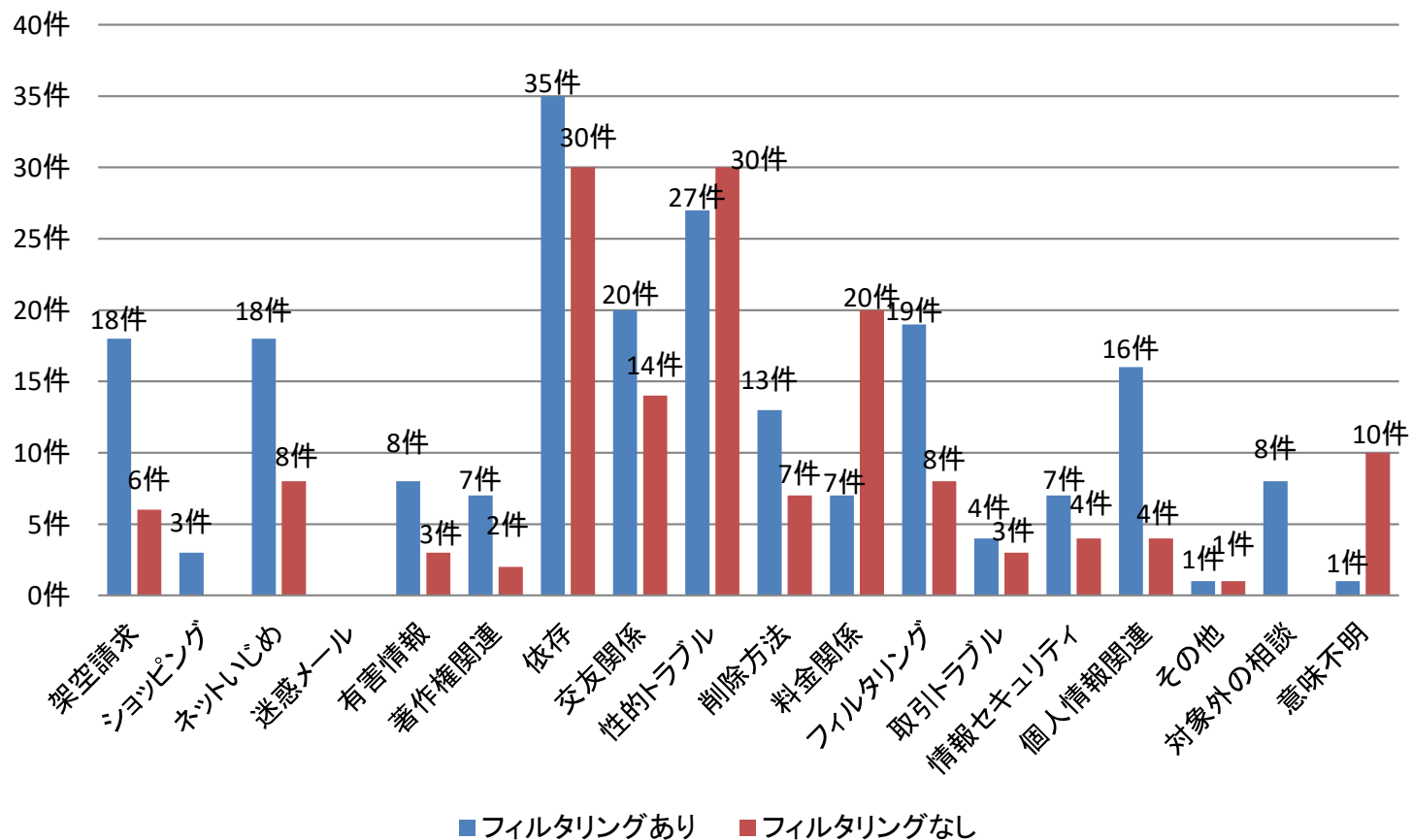
3年度
(681件)



8. 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

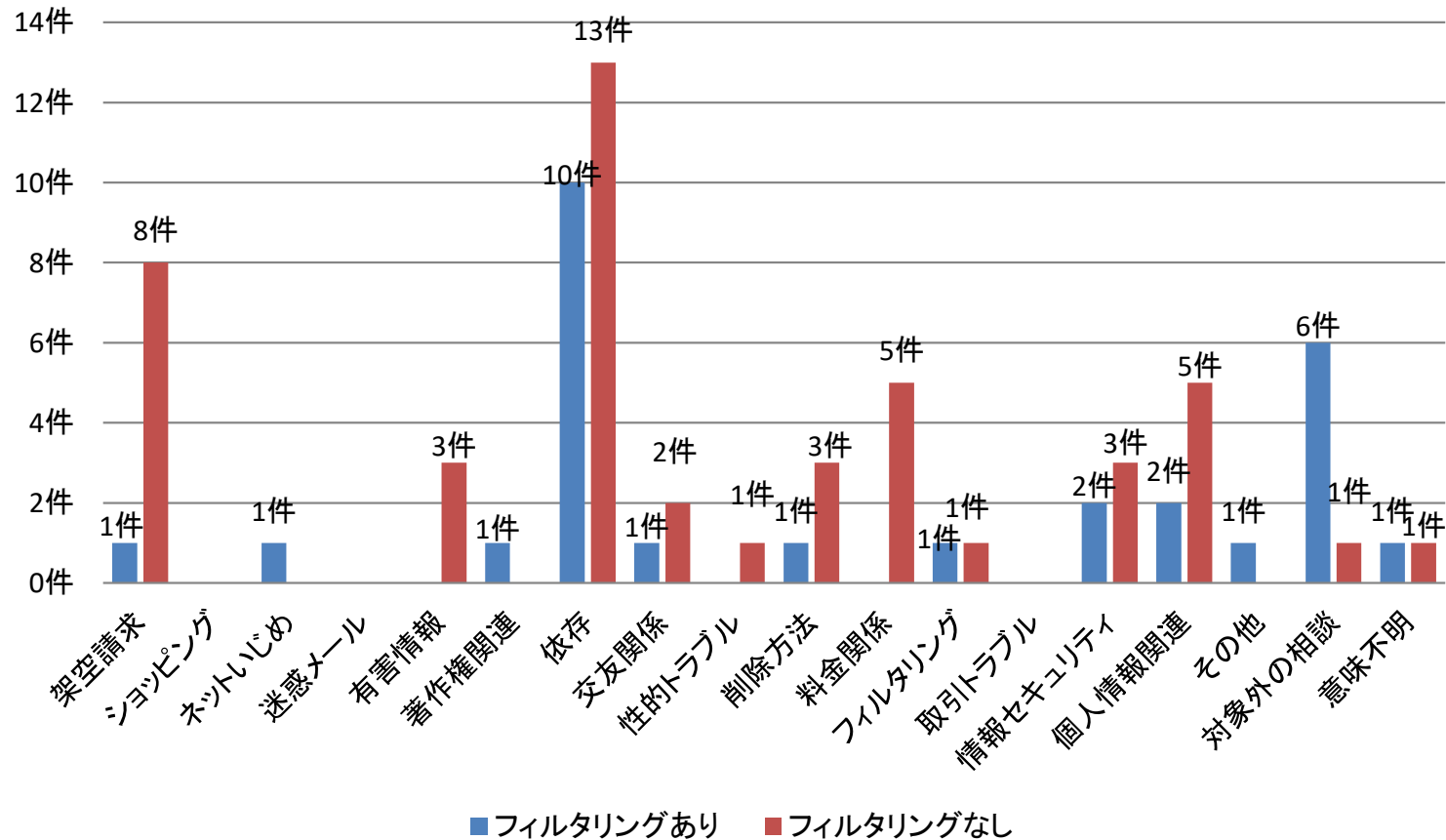
- フィルタリングの有無について回答があった436件のうち、携帯電話等を使用した相談は362件（あり:212件、なし:150件）。
 - フィルタリングあり・なしともに依存に関する相談がもっとも多い。
- ※携帯電話等には、携帯電話の他に、スマートフォン、PHSが含まれる。



8. 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436件のうち、PC等を使用した相談は74件（あり：28件、なし：46件）。
 - フィルタリングあり・なしともに依存に関する相談がもっとも多い。
- ※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。

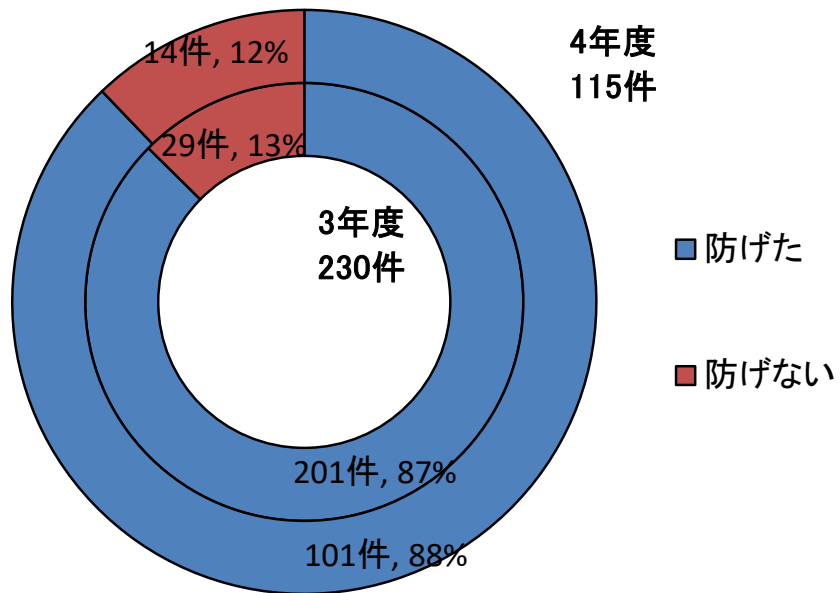


8. フィルタリング

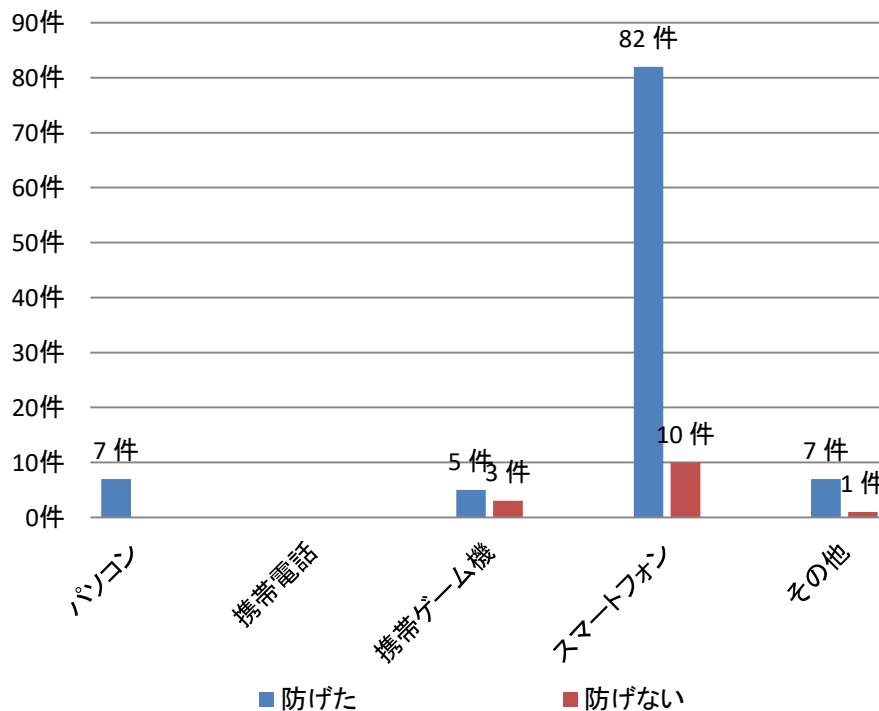
(5) 青少年にかかる相談・防げたか(3年度との比較)

- 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(115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101件、88%で、3年度の201件、87%と比較すると件数は減少したが割合は増加した。

※「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。



フィルタリングに加入していれば防げたか



9. 考察

(1)-1. 件数の多い相談の考察

相談全体(1,660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 187件(11%)

相談全体に占める割合はもっとも多く、このうち特に青少年にかかる相談が134件、約70%を占めている。

その中でも「自画撮り被害」と言われている青少年自身の性的な画像・映像に関する相談が121件ともっとも多いが、そのほかにもSNSで知り合った見ず知らずの相手に性的画像を送信してしまった、ビデオ通話の映像が許可なく録画されたなどの相談のほか、巧みに性的画像を送信させられ金銭を要求される「セクストーション」(性的脅迫)など、被害の状況も様々である。

「東京都青少年の健全な育成に関する条例」では、性的な画像・映像を青少年に不当に求めることも禁止されているが、青少年自身が要求してしまったり、青少年同士で興味本位で見せ合いをしてしまった事例も多く見られた。

相談者には拡散被害を防ぐために警察へ相談することを強く勧めるとともに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。

思春期の青少年は性への好奇心が旺盛な反面、判断力は未熟かもしれない。

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、撮らせないこと、万が一送ってしまった場合には、一人で悩まず、周囲の大人や警察、相談窓口にすぐに相談してほしいといった対話が、日頃から家庭や学校できていることが望ましい。

SNSでの出会いなど、フィルタリングを利用していけば防げた被害も多いことから、インターネット利用端末の安全設定について継続的に保護者へ啓発していくことも必要である。

9. 考察

(1)-2. 件数の多い相談の考察

相談全体(1,660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

■交友関係 163件(10%)

SNS上での友人・知人、面識がない人とのトラブルに関する相談が多く寄せられた。

SNSでの交流は、些細なことで関係がこじれやすく、文字が中心のやり取りだけでは関係の修復も難しいことから、解決できないまま不安が続くケースも多い。

また、身近な友達関係でも日常的にSNSが介在することで、友達からのメッセージの返事に気を遣いストレスを感じたり、友達が投稿した画像や映像と自分を比べて辛くなるいわゆる「SNS疲れ」の相談も多く受けた。

これらのトラブルを防ぐためには、具体的な事例を示しながら、限られた文字数だけで意思疎通することの難しさや、人それぞれ文章の捉え方が異なることを理解することが必要である。

また、受理した相談の中には、アプリの対象年齢に満たない青少年が使用してトラブルに発展しているケースも多く、ルールやマナーを守り、SNSは適正に使うこと、メリハリをつけて利用することがトラブルを防ぐ上で最も重要であり、フィルタリングの活用、適正な設定を啓発していく必要がある。

■依存 117件(7%)

小学生の依存に関する相談が増加傾向にある。

中でも保護者からの相談が断然多く、ネット依存による生活習慣の乱れや、学力低下の悩みのほか、ゲームにのめり込む「ゲーム障害」を心配する相談、端末を取り上げようとすると暴力的になるといった相談など、その内容も多岐にわたっている。

青少年本人からの相談も増えており、スマートフォンやタブレットを手離せない、ゲームや動画が気になって勉強に集中できないなどの悩みに多く対応した。

ネット依存の予防のためには機械的な対策であるフィルタリングやペアレンタルコントロール(機能制限)を利用することが重要であるが、日常生活や勉強に支障が出ていると感じた場合は、睡眠・生活チェックシート(こたエールのホームページに掲載)を記録して本来やるべきことの整理と時間の見直しを図ること、家庭でのインターネットやスマートフォンの利用ルールの話し合いをすること、家族だけで抱え込まないように専門医へ相談することを周知していく必要がある。

9. 考察

(2) 青少年の学識別の考察

■ まとめ

青少年にかかる相談が904件であり前年度(1,276件)と比べ372件、約30%減少しており、特に中学生で28%、高校生で46%と大きく減少している。

青少年の70%がスマートフォンを持つなど(東京都調査)、個人での所有以外にも、ICT教育が急速に浸透し、インターネットは生活・教育の両面から考えても切っても切り離せないツールとなっていることから、インターネットトラブルを抱える青少年自体が潜在的に増えている可能性はあり、相談できずにトラブルを一人で抱え悩んでいることも考えられる。

また一方で、小学生にかかる相談が増加傾向にあり、その中でも保護者からの依存に関する相談が最も多い。

小学生がインターネットに触れる機会が格段に増え、低年齢層の子供の保護者に向けて、インターネットの上手な使い方、安全設定、ルール作りの普及啓発も広がっている。

子供には「インターネットを使わせない」から「早いうちから適切に使いこなせるようにする」と保護者の意識が変化しつつある中で子供にどのようにインターネットに触れさせるべきかに関心を持ち、悩む保護者も多い。

トラブルにあう青少年をなくす、トラブルにあった青少年にすぐに手を差し伸べることができるようにするためにも、「こたエール」の存在をより一層周知していく必要がある。