

## 【最新調査:30～40代のミドル世代男女とそこご家族のネットトラブルに関する実態】

**年末年始はネットトラブル増！気の緩みに要注意**

—「約9割」がネットトラブルに不安を感じているが、半数以上が対策をしていない—  
—「3人に1人」がネットトラブル経験あり、お子さまやご両親など身近な方も被害に—

株式会社ジュピターテレコム(J:COM、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:石川 雄三)のグループ会社であるジェイコム少額短期保険株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺嶋 博礼、以下「ジェイコム少額短期保険」)は、2020年11月2日(月)～11月4日(水)の3日間、ミドル世代(30～40代、男女544名)を対象に「ネットトラブルに関する実態調査」を実施しましたので、その結果を発表いたします。

本調査は「調査対象自身やご自身から見たお子さま、ご両親のインターネット利用やネットトラブル」に関する質問を行い、近年増加傾向にあるネットトラブルのリスクが、ご自身の大切な方々の身近にあるということに気づいていただくこと、対策の重要性を感じるきっかけとしていただくことを目的に実施いたしました。また、調査の結果に対し、ITジャーナリストの井上シユキさんから最新のネットトラブル事情やネットトラブルに対する考え方や対策、またこれから迎えるクリスマス、年末年始に向けてネットを利用する上で気を付けるべき点などを解説いただきました。

## 【調査結果ピックアップ】

- ◆約9割の人がインターネットトラブル\*1を身近なことだと認識
- ◆約9割が近年のインターネットトラブル\*1に関するニュースを見て「不安に感じる」と回答、一方、その内半数以上が特に対策をとっていない
- ◆約8割が「自分自身はインターネット利用に対するリテラシーがある」と回答、しかしお子さまやご両親は、自分より理解度が低いと認識
- ◆「3人に1人」が「インターネットトラブル\*2経験あり」と回答、お子さまやご両親など、自身の周りでも「5人に1人」が「トラブル経験」あり
- ◆「コロナ禍で利用する時間が増えたもの」1位は男女ともに「インターネットショッピング」、男性は「投資サービスの利用」が増加傾向に
- ◆約3割がネットトラブル\*1解決にかかる費用を「10万円未満」と考えている

\*1 ここでの「インターネットトラブル」とは、SNSでの誹謗中傷、高額請求などの詐欺行為、ネットショッピングでのトラブルなどインターネットを介したトラブル全般を指します  
\*2 ここでの「インターネットトラブル」とは、\*1の定義に加え、スマートフォンの過度な使用による生活習慣の乱れや睡眠不足など生活や体調への支障を含みます

## &lt;調査概要&gt;

[調査内容] ミドル世代に対する「ネット利用状況」や「ネットトラブル」に関する調査

[調査対象] 30～40代の男女544名 ※以下に該当する方

- ・小学校高学年～中学生のお子さまがいらっしゃる、お子さまがスマートフォン保有もしくは保有予定
- ・ご両親がともにご存命で、インターネット利用あり
- ・お子さまおよびご両親のインターネット利用頻度が「週1日以上」である

[調査期間] 2020年11月2日(月)～11月4日(水)

[調査エリア] 全国

[調査方法] インターネット調査(株式会社インテージ「マイティーモニター」利用)



## <IT ジャーナリスト プロフィール>

### 井上トシユキ氏

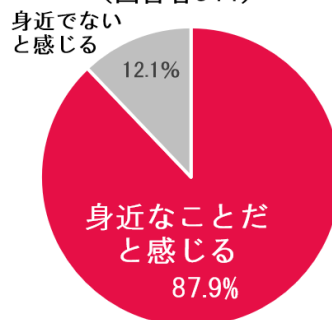
1964年京都府京都市生まれ。同志社大学卒。会社員を経て、1989年より取材執筆活動を開始。IT ジャーナリスト・コメンテーターとしてIT から時事問題までメディアへの出演及び寄稿・論評多数。ラジオ・企業および学術トップへのインタビュー、書評も多く手がける。専門分野はIT・最新インターネット事情。



## [1:インターネットトラブルに対する認識度]

### ◆約9割がインターネットトラブル\*1を身近なことだと認識

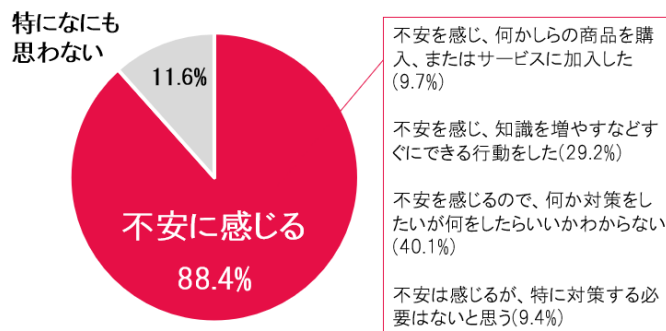
あなたは「インターネットトラブル」と聞き、どのように感じますか？  
(回答者544)



「あなたは『インターネットトラブル』と聞き、どのように感じますか」と聞いたところ、**全体の約9割(87.9%)が「身近なことだと感じる」と回答**。近年のインターネット利用機会増に伴い、インターネットにまつわるトラブルは、より身近なものになっていると考えられます。

### ◆約9割が近年のインターネットトラブル\*1に関するニュースを見て「不安を感じる」と回答、一方、その内半数以上が特に対策をとっていない

近年のインターネットトラブルに関するニュース(誹謗中傷・誘拐等の事件)を見て、どのように感じますか。(回答者544)



「近年のインターネットトラブルに関するニュース(誹謗中傷・誘拐等の事件)を見て、どのように感じますか」と聞いたところ、**全体の約9割(88.4%)が「不安を感じる」と回答**。インターネットに関する犯罪やトラブルは、TV、新聞、雑誌、Web ニュースなど、あらゆるメディアで取り上げられ、社会問題化する一方、**不安を感じながらも「対策をしたいが何をしたらいいかわからない」(40.1%)、「特に対策する必要はない」(9.4%)**と半数以上が対策をとっていない現状も浮き彫りになりました。

\*1 ここでの「インターネットトラブル」とは、SNSでの誹謗中傷、高額請求などの詐欺行為、ネットショッピングでのトラブルなどインターネットを介したトラブル全般を指します

## <IT ジャーナリスト 井上氏の解説>

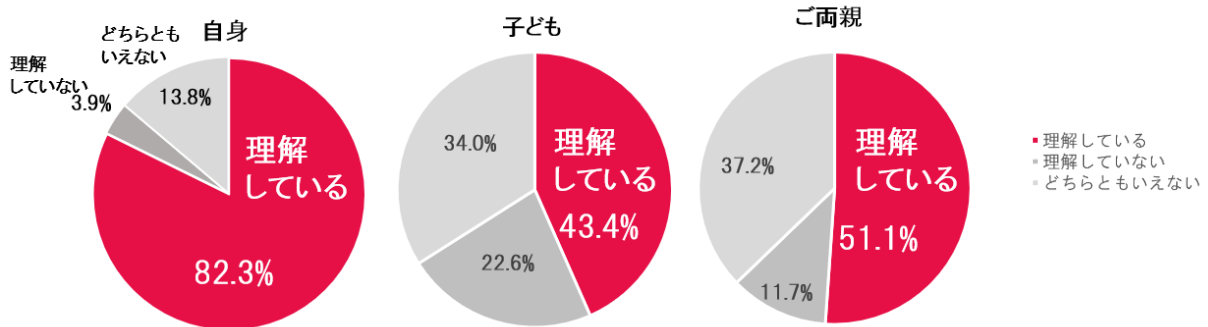
### 普段の生活で想定されるトラブルは、ほとんどネットでも起こるといっても過言ではない

ネットが現実社会の一部である限り、普段の生活で想定されるトラブルは、ほとんどネットでも起こるといっても過言ではないでしょう。不正決済などの事件が大々的に報じられ、これまで以上にネット利用への警戒感が高まっていますが、最新の解析ソフトでは、ID やパスワードが数字や小文字だけの場合、8文字なら5秒で突き止められてしまいます。マルウェアなどネット上の悪意との闘いは、終わりのないイタチごっこであることを忘れてはいけません。

## [2:インターネットへの理解度]

### ◆約 8 割が「自分自身はインターネット利用に対するリテラシーがある」と回答、 しかしお子さまやご両親は、自分より理解度が低いと認識

インターネット利用全般(活用方法、利便性、危険性など全般)に対して、  
どの程度理解していると思いますか。(回答者544)



「自分自身」や「ご自身から見たお子さま、ご両親」について、「インターネット利用全般(活用方法、利便性、危険性など全般)に対して、どの程度理解していると思いますか」と聞いたところ、「自分自身」は約 8 割(82.4%)が「理解している」と回答しましたが、「お子さま」に関しては約 4 割(43.4%)、「ご両親」の理解に関しては約 5 割(51.1%)に留まりました。調査対象である 30~40 代のミドル世代は、自分自身は大丈夫だと思っているが、お子さまやご両親の理解度が自分より低いという認識があることが分かりました。

#### <IT ジャーナリスト 井上氏の解説>

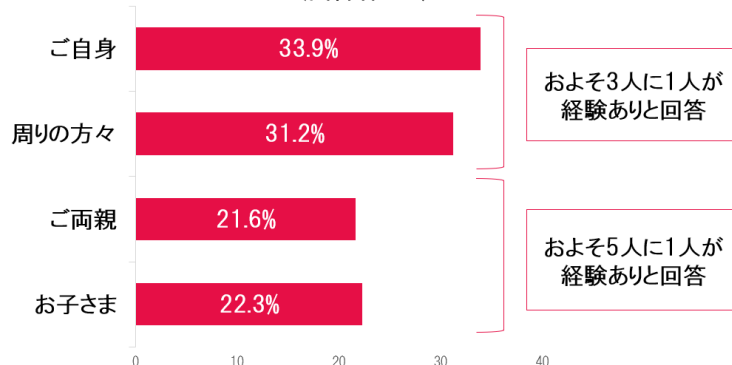
#### 家族をネットの悪意から守るためには、その人のペースで根気強くつきあうことが大切

俗に「デジタルネイティブ」といいますが、20 代はパソコンの常時接続、10 代はモバイルインターネットが当たり前が存在し、SNS や動画サイトを使いこなしている世代です。親が知ったかぶりをして頭ごなしに「指導」するのではなく、同じ目線で対話しながら、時には子どもに教えられながら、互いにネットのリテラシーについて理解を深めていきましょう。対してリタイア世代、シルバー世代は、旅行や交通機関の予約、孫とのやり取りなど、ネットやモバイル機器への興味関心はあっても、具体的な操作方法がわからなかったり、セキュリティへの不安を抱えています。面倒がらずに時間をつくり、一緒に調べたり操作しながら、ゆっくりでも確実に覚えてもらいましょう。根気よくつきあうことが、結果的に家族をネットの悪意から守ることに繋がります。

## [3:インターネットトラブルの経験有無と種類]

### ◆「3 人に 1 人」が「インターネットトラブル\*2経験あり」と回答、 お子さまやご両親など、自身の周りでも「5 人に 1 人」が「トラブル経験」あり

あなたのまわりで、インターネットトラブルにあった方はいますか？  
(回答者504)



「あなたのまわりで、インターネットトラブルにあった方はいますか」と聞いたところ、「ご自身」と「ご自身の周り」ではそれぞれ 3 割超、また全体の 5 人に 1 人が「ご両親」「子ども」も「トラブル経験あり」と回答。

## あなたが知っているネットトラブルと実際に経験したネットトラブル ベスト5比較

あなたが知っているネットトラブル		あなたが経験したネットトラブル	
1位	ワンクリック詐欺やウイルスによる不当請求 (61.8%)	1位	スマホの過度な使用による生活や体調への支障 (10.7%)
2位	コンピューターウイルスに感染 (61.4%)	2位	ワンクリック詐欺やウイルスによる不当請求 (9.1%)
3位	ネット上で知り合った人との出会いによるトラブル (51.9%)	3位	コンピューターウイルスに感染 (8.5%)
4位	スマホの過度な使用による生活や体調への支障 (51.0%)	4位	フリマサイトなどネット取り引きで粗悪品が届く (5.2%)
5位	SNSでの悪口や仲間外れ (47.7%) 不正アプリによる個人情報の流出 (47.7%)	5位	SNSやネット掲示板への不適切な投稿や書き込みをされる (4.2%)

また「知っているネットトラブル」について聞いたところ、「ワンクリック詐欺やウイルスによる不当請求」、「コンピューターウイルス感染」という回答が全体の約6割に達する一方、「経験したネットトラブル」でも上位にランクイン。トラブルの存在を知りながらも、実際に被害にあっている方が一定数いることがわかります。

\*2 ここでの「インターネットトラブル」とは、前述した\*1の定義に加え、スマートフォンの過度な使用による生活習慣の乱れや睡眠不足など生活や体調への支障を含みます

### ◆「不当請求」、「オークションで粗悪品」、「配送業者のなりすまし」など、 ネット詐欺はますます巧妙に

自由回答で「あなたが経験したインターネットトラブルに関して、どのようなことでも構いませんのでご記入ください」と聞いたところ、「オークションサイトで粗悪品が届いた。問い合わせをしたが全く繋がらない状態になり、泣き寝入りをした」や「SNSにあげた写真を他人に使われており、知らない人からコメントが届き不快だった」という回答がありました。匿名性が高いインターネットの世界では、トラブルの相手を特定することが難しく、また実際にトラブルに巻き込まれたときの対処法も一般的ではないため、解決をあきらめてしまうケースも少なくありません。また、最近では、大手通販サイトや配送業者など、社会的に信頼されている企業になりすました詐欺も増えており、実際に今回の調査でも「配送業者になりすましたメールが届いた。警告画面が出て閉じられなくなり、お金をだまし取ろうとするメッセージが出た」といった回答もあり、ネットの詐欺がますます巧妙化していることがわかります。

#### <IT ジャーナリスト 井上氏の解説>

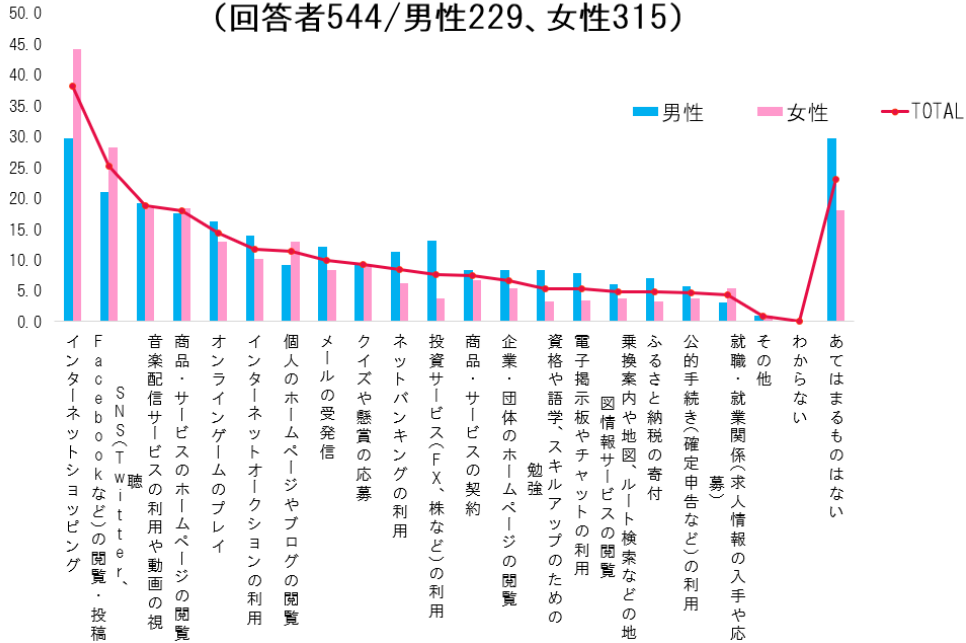
#### ネット犯罪の被害者は、表に出ている数字よりもはるかに多い可能性がある

我々のような一般の人をターゲットとした乗っ取りウイルス(ランサムウェア)や詐欺は、シンプルに金銭を騙し取るために行われます。スマートフォンなどモバイルインターネットの普及により、いつでもどこでも、個人(単独)でネットにアクセスできるということ＝それだけ詐欺に引っかかる人も多くなるため、ここ数年は、数万円までの低額の要求が主流になっています。また、「電子ギフト券」や仮想通貨といったウェブマネーの普及も大きな要因です。騙し取られた金額が大きければ、思い切って警察や国民生活センターなどへ相談する人も出てきますが、数万円までなら「小遣いやヘソクリで何とかする」と、家族や友人知人に知られて恥をかきよりも、黙って秘密にしておこうと考える人が男女とも多くなっています。ネット犯罪の被害者は、表に出ている数字よりもはるかに多い可能性が高いのです。

#### [4:コロナ禍でのインターネット利用状況]

### ◆「コロナ禍で利用する時間が増えたもの」1位は男女ともに「インターネットショッピング」、男性は「投資サービスの利用」が増加傾向に

コロナ禍であなた自身が利用する時間が増えたものは何ですか。  
(回答者544/男性229、女性315)



「コロナ禍で利用する時間が増えたもの」について聞いたところ、全体では、**1位「インターネットショッピング」、2位「SNSの閲覧・投稿」、3位「音楽配信サービスの利用や動画の視聴」という結果に。女性は「インターネットショッピング」、男性は「投資サービスの利用」が平均より高い傾向にあり、男女間で空いた時間をどのように利用するかの違いが出る結果となりました。**

<IT ジャーナリスト 井上氏の解説>

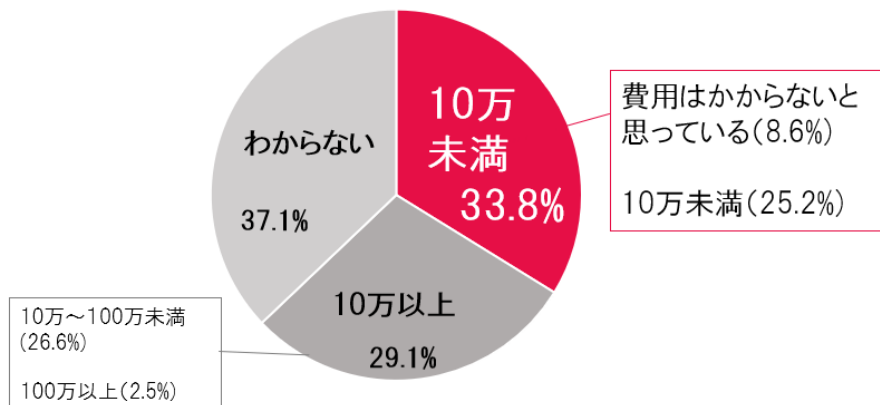
**ネットの利用時間が増えると警戒心が薄れる傾向あり！  
現実の生活と同様の警戒心をもって**

ステイホームや在宅ワークにより、自宅内等で個人(単独)でのネット利用が増えています。利用時間が増えると、**ネットの性善説や利便性に感化され、油断して罠への警戒心が薄れる傾向があります。**ネットはあくまで現実社会の一部であり、決して特別な開放区ではありません。怪しいサイトやアプリにアクセスするのは、自ら犯罪者の罠に足を踏み入れるのと同じこと。あなたが悪事に加担しているのではないならば、現実の生活と同様の警戒心をもって利用するのは、基本中の基本です。

**[5:インターネットトラブルを解決する際の価格認識]**

**◆約3割がネットトラブル\*1解決にかかる費用を「10万円未満」と考えている**

インターネットトラブルの解決にはどれくらいの費用がかかりますか。  
(回答者544)



「インターネットトラブルの解決にはどれぐらいの費用がかかりますか」と聞いたところ、全体の約3割が「費用はかからないと思っている」(8.6%)、「10万円未満」(25.2%)と回答。

\*1 ここでの「インターネットトラブル」とは、SNSでの誹謗中傷、高額請求などの詐欺行為、ネットショッピングでのトラブルなどインターネットを介したトラブル全般を指します

## <IT ジャーナリスト 井上氏の解説>

### ネットでの誹謗中傷では、トータルで数十万円以上必要となるケースがざら！

ネットでの詐欺や誹謗中傷の被害に遭った場合、すでに知っている相手以外、自分だけで犯人を探すのは容易ではありません。そこで弁護士に依頼することになりますが、当然、調査費用がかかります。さらに訴訟となると、その費用も必要になります。実際にあった誹謗中傷のケースでは、相手を特定して賠償を求めるまでに3ヶ月から半年、費用もトータルで数十万円以上必要となるケースがざらにありました。詐欺のケースでは、相手が海外在住者であることも多いため、特定だけで1年以上かかることも珍しくありません。裁判に持ち込めば、さらに時間と費用がかかることとなります。誹謗中傷や名誉毀損の場合、一般人を対象に実際に認められる和解金や慰謝料の額は、多くても50万円ほど。詐欺でも被害額が全額賠償されることは滅多にありません。調査や裁判の費用について、総額で100万円近くかかったという人もいる中、差し引きで「持ち出し」を覚悟しておかなければならないわけです。いざという時のネットトラブルに対する保険が求められる背景には、こうした理由があるのです。

### ★本調査結果全体について★

#### ネットの世界＝現実社会を構成する一部分

#### 自分や家族の危機に備えるための保険は、現実での生活と同じ社会常識

現実社会とは別に独立した仮想社会＝ネットがあるといったイメージを抱いている人が、意外なほどいることにはいつも驚かされます。ネットは、現実社会にいる人たちが作り出し、現実社会にあるIT、デジタル機器によって維持され、現実社会に暮らすユーザーが利用する、現実社会を構成する一部分に過ぎません。そのため、ネットにだけある「お得な商品」「ここだけの情報」「美味しい特別なチャンス」などというものは、ほとんど全部がウソや罠、紛い物です。「現実社会にないものはネットにもない」「ネットにあるものは現実社会にもある」と見切れることは、ネットリテラシーの初めの一歩です。また、現実社会でやってはいけないことは、ネットでもやってはいけません。現実社会とネット社会が別にあると思いついておられるからこそ、普段の姿からは想像できないような罵詈雑言を平気で書き込んだり、詐欺を平然と行うことができるのです。気をつけていてもトラブルに巻き込まれてしまうケースがあるのは、ネットが現実とは別にある開放区であると勘違いし、その自由や性善説を取り違え、悪意を全開にして暴れ回る人が想像以上に多いことの証左でもあります。万が一を想定し、自分や家族の危機に備えるための保険に加入しておくことは、現実での生活と同じ社会常識だと言えるのではないのでしょうか。

#### ネットでの犯罪やトラブルは年中無休！

#### 特にクリスマスから年末年始は増加傾向

ネットでの犯罪やトラブルは、年中無休で起こります。ただ、ブラックフライデーやサイバーマンデー、クリスマス、初売り、バーゲン、旧正月とイベントや休みが集中する年末年始は、やはりネット上の犯罪やトラブルが増加します。ユーザー側の気の緩みもさることながら、犯人側もヒマで時間をかけて実行しやすいからです。怪しいメールやSNSのメッセージ、破格値をうたうサイトは無視するのが鉄則。特に、見覚えがあるようだがハッキリしない送信元からのクリスマスや新年を祝うメールやメッセージには注意してください。詐欺サイトや偽サイト、マルウェアをダウンロードさせるリンクへの誘導であることがほとんどです。

(参考)

### 【ネットあんしん保険】

ジェイコム少額短期保険株式会社では、2020年11月1日より、ご自身や大切なご家族のネットトラブルに備える保険「ネットあんしん保険」を販売開始いたしました。「ネットあんしん保険」とは、インターネットを通じて他人との間に発生したトラブルの対応・解決のために必要な弁護士費用及び賠償責任、またスマートフォンやPCに保存されたデータが消失または損傷した際の復旧費用を補償する保険です。

#### <商品概要:「ネットあんしん保険」>

商品名	ネットあんしん保険
販売開始日	2020年11月1日(日)
月額保険料	750円
お申込みいただける方	成人している個人 ※J:COM サービスの加入、未加入問わず、ご契約可能
商品内容	<p>&lt;補償&gt;</p> <p><b>ネットトラブル</b></p> <p>■ネットトラブル時の法律相談費用、弁護士費用、賠償責任 *日本弁護士連合会と提携し、お住いの地域などから弁護士をご紹介</p> <p>[ネットトラブル法律相談費用保険金] 1事故:10万円限度 (1保険期間中:3事故まで)</p> <p>[ネットトラブル弁護士費用保険金] 1事故:100万円限度 ※弁護士費用×70%を補償(1保険期間中:3事故まで)</p> <p>[ネットトラブル賠償責任保険金] 1事故:100万円限度 (1保険期間中:3事故まで)</p> <p><b>データ復旧</b></p> <p>■データ消失・損傷時の復旧費用 *パソコン、スマートフォン、タブレット、携帯電話機が対象 (対象機器は事前登録が必要、5台まで) *データ復旧業者と提携し、機器回収からデータ復旧までワンストップで対応</p> <p>[データ復旧費用保険金] 1事故:6万円限度 (1保険期間中:3事故まで)</p> <p>&lt;ご契約者さま専用サービス&gt;</p> <p>■「ネットあんしんダイヤル」 ネットトラブルが発生した際に、まず相談できるご契約者さま専用ダイヤル (ご案内先の例:警察、金融機関、消費者センター、インターネットプロバイダー、SNS業者)</p>
Web サイト	<a href="https://www.jcom-ssi.co.jp/">https://www.jcom-ssi.co.jp/</a>

#### 【少額短期保険業とは】

2006年4月の改正保険業法の施行により、導入された、保険業のうち一定の事業規模の範囲内において、引受を行う事業。保険金額が少額(上限 1,000万円)、保険期間が短期(生命保険、医療保険などの第一分野、第三分野は1年以内、損害保険の第二分野は2年以内)の保険で、生活に密着したニッチな商品が多いことも特徴。通称「ミニ保険」。

[参考]少額短期保険業界概要(2020年3月末時点、「一般社団法人日本少額短期保険協会」調べ)

保有契約件数 833万件、収入保険料 1,074億円、事業者数 103社

ジュピターテレコムについて <http://www.jcom.co.jp/>

株会社ジュピターテレコム(本社:東京都千代田区)は、1995年に設立された国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、札幌・仙台・関東・関西・九州・山口エリアの11社70局を通じて約555万世帯のお客さまにケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力、ホームIoT等のサービスを提供しています。ホームパス世帯(敷設工事が済み、いつでもご加入いただける世帯)は約2,175万世帯です。番組供給事業においては、16の専門チャンネルに出資及び運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IPマルチキャスト放送等への番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。

※世帯数は2020年9月末現在の数字です。