

2025年3月21日
損害保険ジャパン株式会社

SNSとネットリテラシーに関する意識調査を実施 ～92%のご家庭で子どものスマートフォンの利用に関して不安あり～

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、SNSとネットリテラシーに関する意識調査を実施しました。調査結果と併せて、SOMPOグループの日常のトラブルに関する取組みについてご案内します。

1. 調査実施の背景

4月から始まる新年度に向けて、子どもに初めてスマートフォンを持たせるご家庭が多い一方、インターネットやSNSなどをきっかけとしたトラブルも増加しています。損保ジャパンは、インターネットやSNSの最適な活用方法について考えるきっかけにさせていただくことを目的に、SNSとネットリテラシーに関する意識調査を実施しました。

2. 調査結果のポイント

- 回答者の65%がSNS上でまたはSNSをきっかけとするトラブルを見かけた、巻き込まれそうになったことがあり、81%がSNSを怖いと感じることがあることが分かった。
- 回答者の89%がSNSでトラブルに巻き込まれないために何らかの対策を実施していることが分かった。
- 一方で、ネットやSNSリテラシーについてこれまで学ぶ機会があったと回答した方は、55%にとどまり、約半数が十分な学びの場を持っていないことが分かった。
- 回答者の30%がSNSでトラブルに巻き込まれた際に相談できる先はないと回答し、有事の際の相談先を確保できていない、支援を受けられる窓口を把握していないことが分かった。
- スマートフォンを持つ高校生・18歳までの子どもがいる方のうち83%が子どもにスマートフォンを利用させるにあたって何らかの教育を実施し、84%が子どものスマートフォンに何かしらの制限をかけている一方で、92%が子どものスマートフォンの利用に関して不安に感じる必要があることが分かった。

3. 調査概要

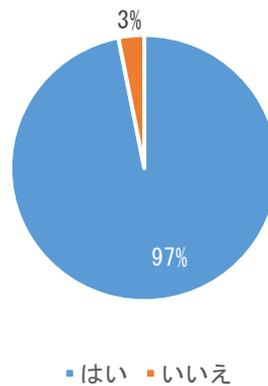
- (1) 調査期間： 2025年2月21日～2025年2月26日
- (2) 調査方法： インターネット調査（無記名）
- (3) 調査対象地域： 全国47都道府県
- (4) 調査対象者： 15歳以上の男女1,520人（内訳）男性：762人 女性：758人
- (5) その他： 構成比の数値は、小数第一位を四捨五入しているため合計が100%とならない場合があります。

4. 調査結果

設問および分析結果は、以下のとおりです。(n=回答者数)

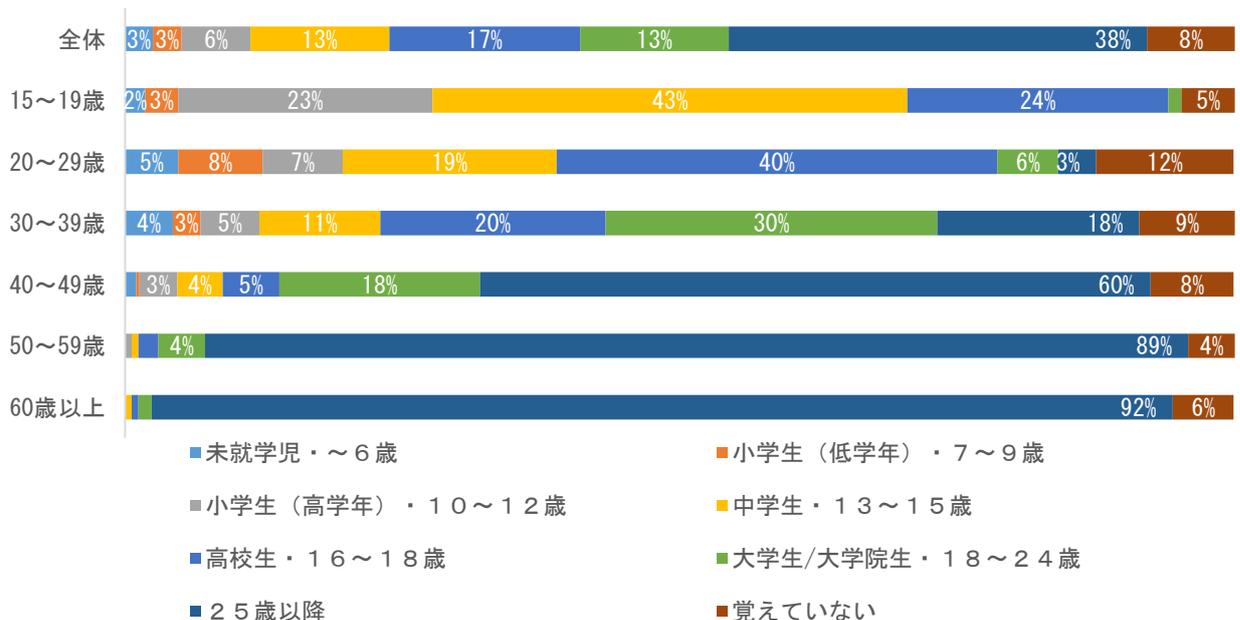
Q1. ご自身のスマートフォンを所有していますか。(単一回答、n=1,520)

- 97%が「はい」と回答した。日本でスマートフォンの販売が始まった2008年から17年経過した現在、年代を問わずスマートフォンが広く普及していることが分かった。



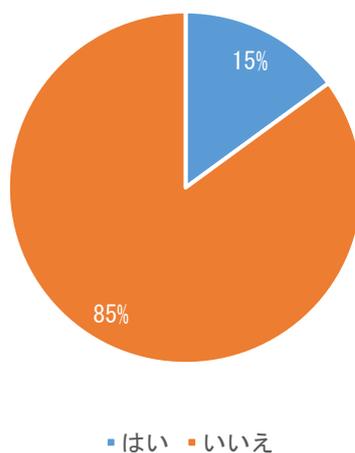
Q2. 初めてスマートフォンを保有したのはいつですか。(単一回答、n=1,473、Q1で「はい」と答えた方)

- 30～39歳では、30%が初めてスマートフォンを保有したのは「大学生/大学院生・18～24歳」と回答した。20～29歳では、40%が初めてスマートフォンを保有したのは「高校生・16～18歳」と回答し、15～19歳では、43%が初めてスマートフォンを保有したのは「中学生・13～15歳」と回答した。
- スマートフォンの保有を始める時期が早期化していることが分かった。



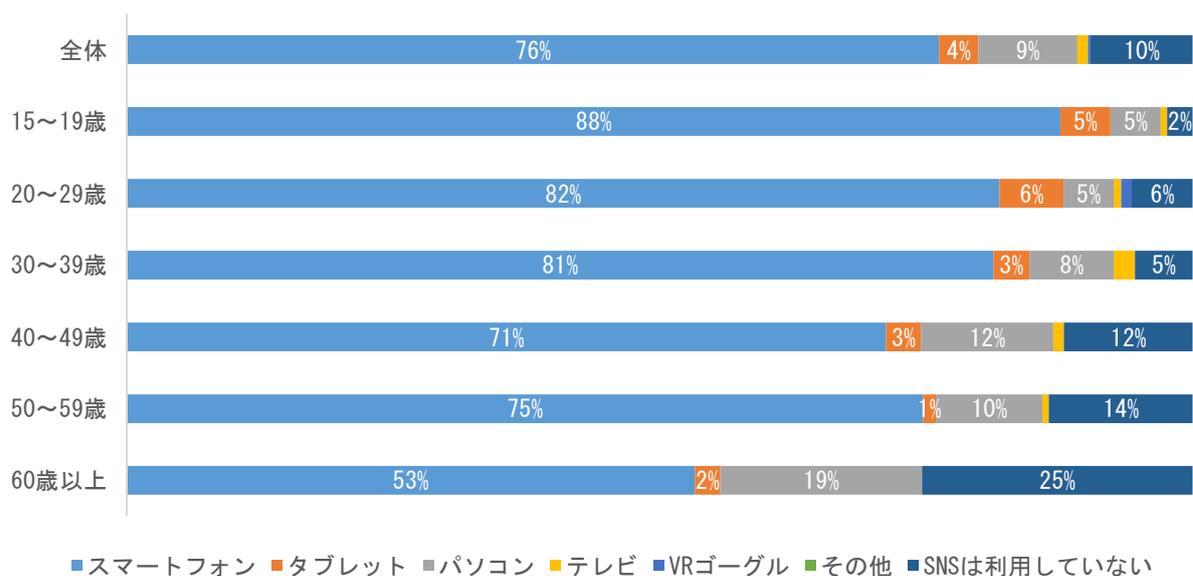
Q3. ご家族のスマートフォンを操作することはありますか。(単一回答、n=47、Q1で「いいえ」と答えた方)

- 85%が「いいえ」と回答し、ご自身のスマートフォンを持っていない方のほとんどがご家族のスマートフォンを操作することがないことが分かった。



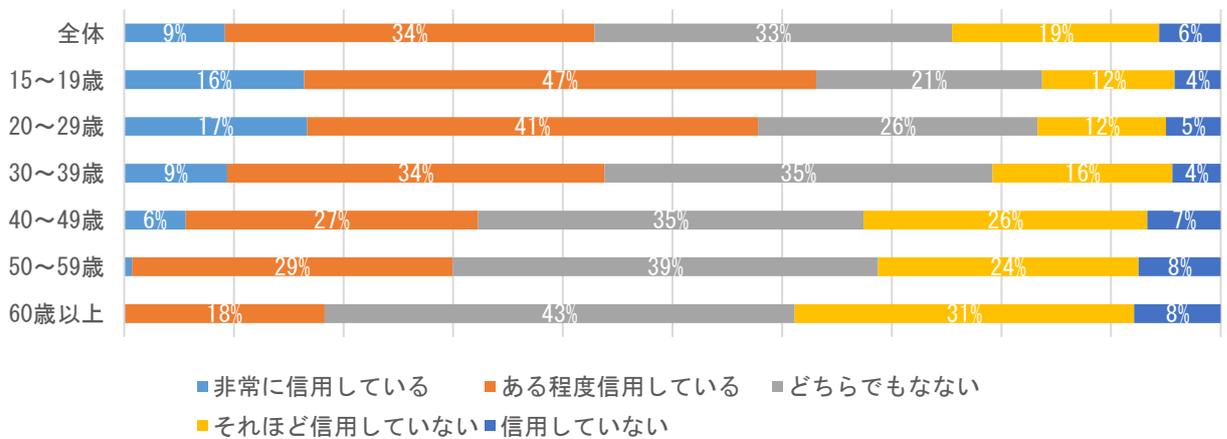
Q4. SNSを利用していますか。どんなツールでSNSを利用することが最も多いですか。(単一回答、n=1,520)

- SNSを「スマートフォン」で利用することが最も多いと回答した方が76%にものぼった。
- 年代が上がるにつれて、SNSを「パソコン」で利用することが最も多い方、および「SNSは利用していない」方が増える傾向が分かった。
- 60歳以上では、25%が「SNSは利用していない」と回答した。



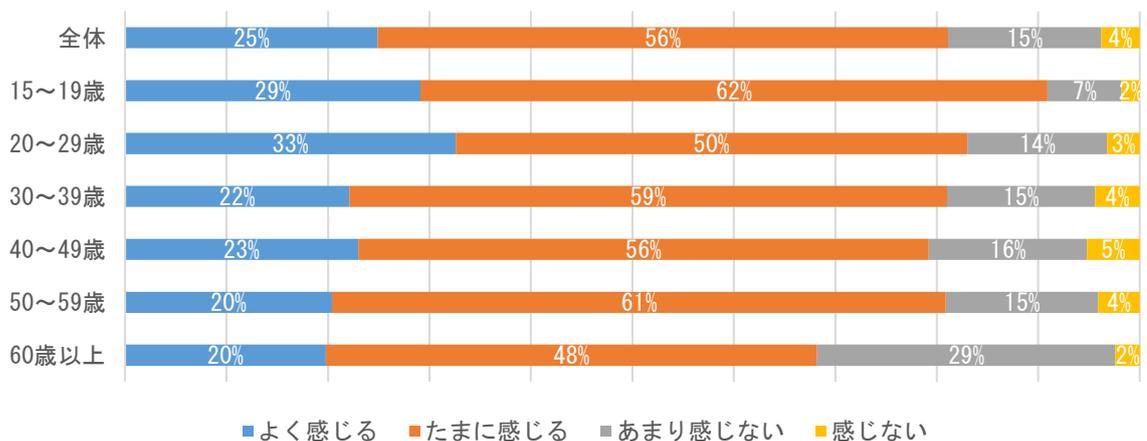
Q5. SNSから取得する情報をどの程度信用していますか。(単一回答、n=1,374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方)

- 43%がSNSを「非常に信用している」「ある程度信用している」と回答し、SNSを「それほど信用していない」「信用していない」と回答した方の割合は25%にとどまった。
- 33%が「どちらでもない」と回答しSNSに対して中立的な考えを持つことが分かった。
- 年代が上がるにつれて、SNSを「それほど信用していない」「信用していない」「どちらでもない」という回答が増える傾向があることが分かった。
- SNSを「非常に信用している」「ある程度信用している」と最も多く回答した年代は、15～19歳で63%だった。



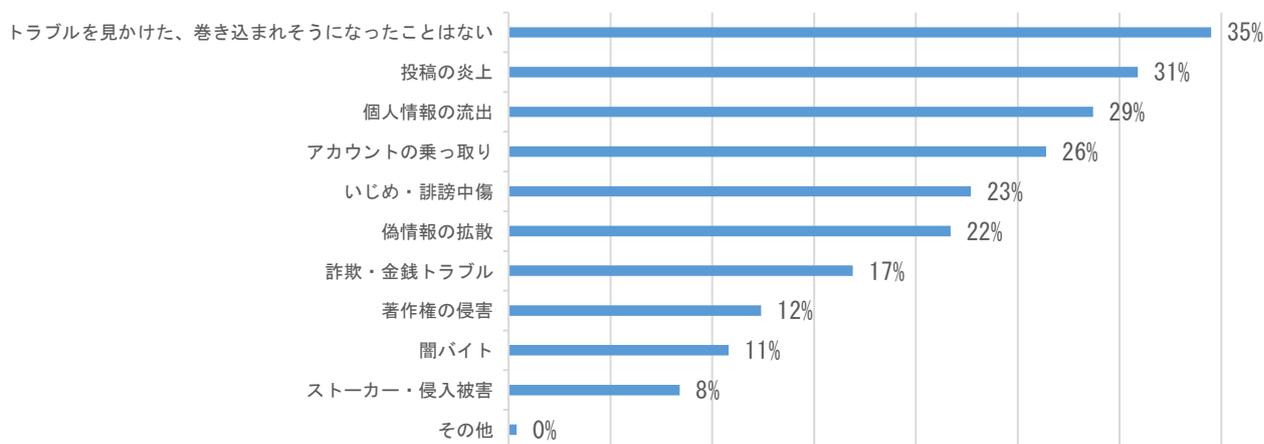
Q6. SNSを怖いと感じることはありますか。(単一回答、n=1,374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方)

- 81%がSNSを怖いと「よく感じる」「たまに感じる」と回答した。
- 年代別では、SNSを怖いと「よく感じる」「たまに感じる」と回答した割合が、15～19歳で最も多く91%にもものぼった。SNSを怖いと「あまり感じない」「感じない」と回答した割合は、60歳以上で最も多く、31%だった。

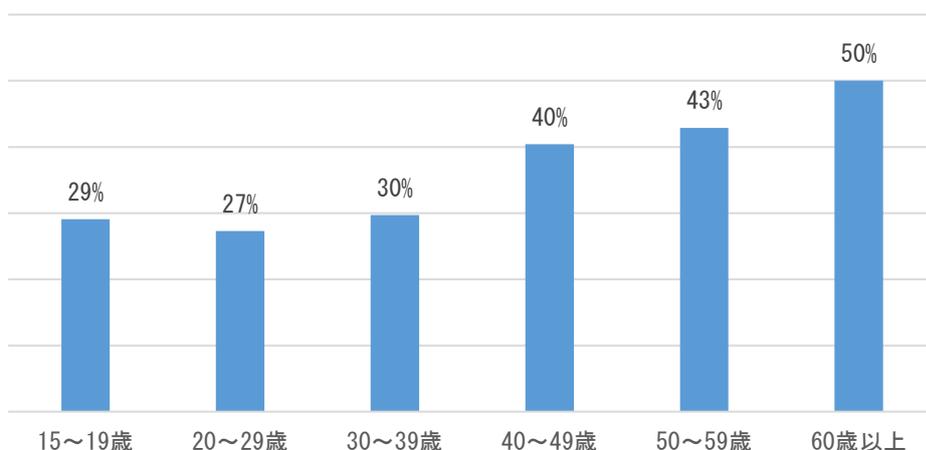


Q7. SNS上でまたはSNSをきっかけとするトラブルを見かけた、巻き込まれそうになったことはありますか。それはどんなトラブルですか。(複数回答、n=1,374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方)

- 「トラブルを見かけた、巻き込まれそうになったことはない」と回答した方は35%にとどまり、何らかのトラブルを見かけた。巻き込まれそうになった方は、65%にものぼった。
- トラブル別では、「投稿の炎上」が最も多く31%だった。「個人情報の流出」「アカウントの乗っ取り」「いじめ・誹謗中傷」「偽情報の拡散」についても20%以上が見かけた、巻き込まれそうになったと回答した。
- 年代別では、何らかのトラブルを見かけた、巻き込まれそうになったことがあると回答した方は、20～29歳で最も多く73%にのぼった。「トラブルを見かけた・巻き込まれそうになったことがない」と回答した方は、60歳以上で最も多く50%だった。

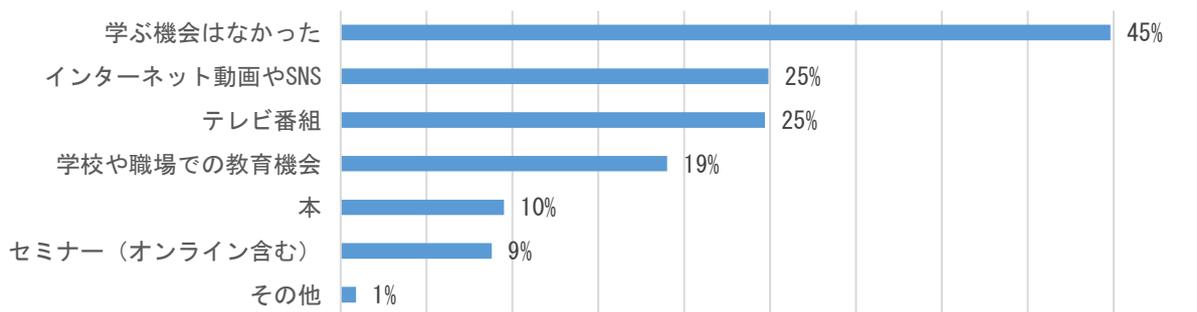


「SNS上でトラブルを見かけた、巻き込まれそうになったことはない」と回答した方

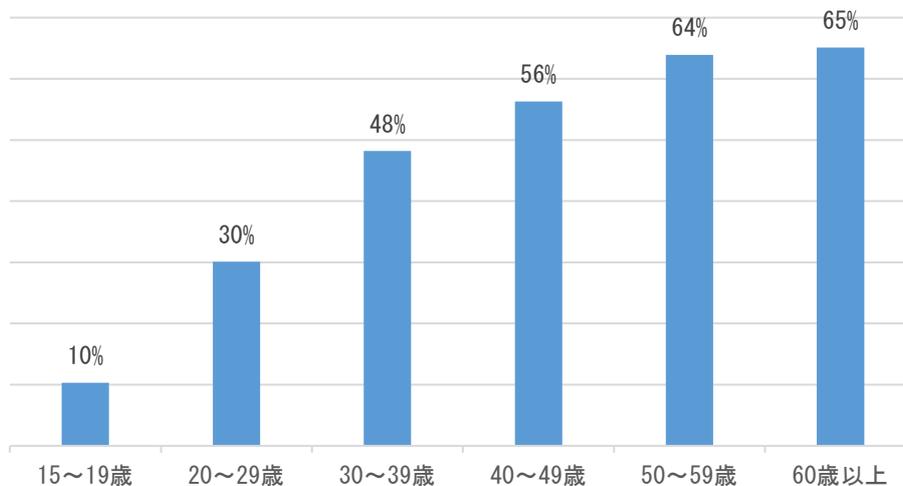


Q 8. ネット・SNSリテラシー（インターネットやSNSの適切な活用方法）について、これまで学ぶ機会がありましたか。それはどのような場ですか。（複数回答、n = 1, 374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方）

- 45%がネット・SNSリテラシーについてこれまで「学ぶ機会はなかった」と回答した。学ぶ機会別では「インターネット動画やSNS」「テレビ番組」が最も多く25%だった。
- 年代別では、ネット・SNSリテラシーについてこれまで「学ぶ機会はなかった」と回答した方は、60歳以上で最も多く65%だった。年代が上がるにつれ、「学ぶ機会はなかった」と回答する方が増える傾向が分かった。

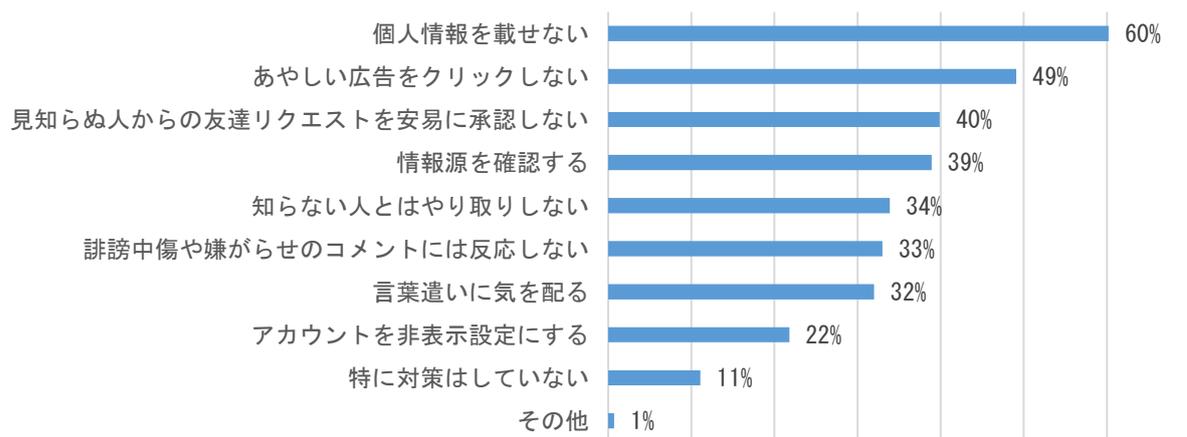


「学ぶ機会はなかった」と回答した方



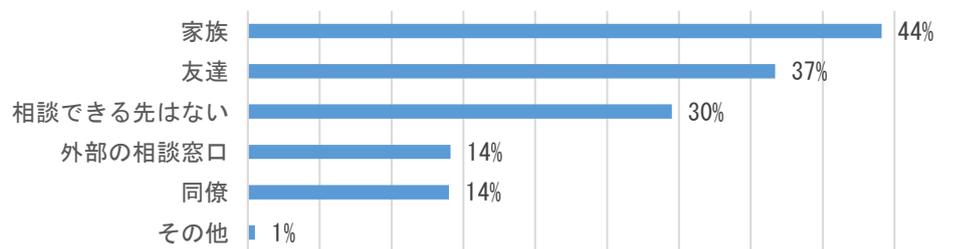
Q 9. SNSでトラブルに巻き込まれないために対策はしていますか。それはどういった対策ですか。（複数回答、n = 1, 374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方）

- SNSでトラブルに巻き込まれないために「特に対策はしていない」と回答した方は11%にとどまり、多くの方が何らかの対策を実施していることが分かった。
- 対策別では、60%が「個人情報を書けない」と回答し、49%が「あやしい広告をクリックしない」と回答した。
- その他には、閲覧のみで投稿はしない、通報やブロック機能を活用するなどの回答があった。



Q10. SNSでトラブルに巻き込まれた際に相談できる方はいますか。それはどなたですか。（複数回答、n=1,374、Q4で「SNSは利用していない」と回答した方を除くすべての方）

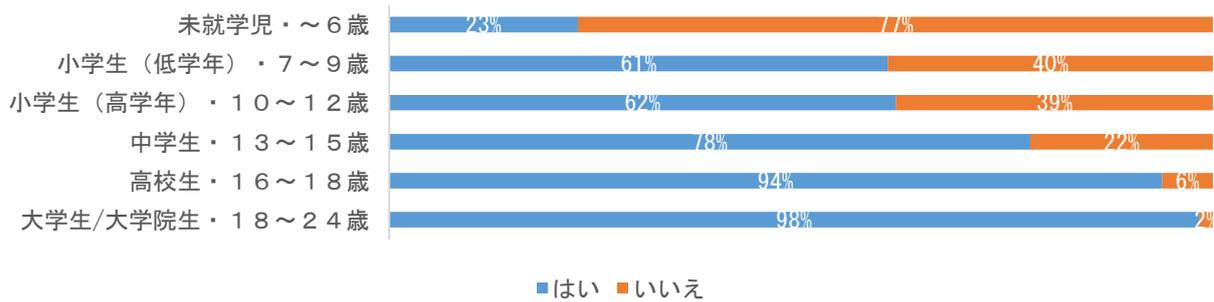
- 30%がトラブルに巻き込まれた際に「相談できる先はない」と回答した。
- 相談先別では「家族」と回答した方が最も多く44%だった。
- その他には、恋人や警察などの回答があった。



Q11. お子さんにスマートフォンを持たせていますか。（複数お子さんがいらっしゃる場合には、一番若いお子さんについて回答してください。）（単一回答、n=516、大学生/大学院生・24歳までの子どもがいる方）

- 未就学児・～6歳の子どもがいる方のうち、子どもにスマートフォンを持たせていると回答した方は23%だった。
- 小学生（低学年）・7～9歳の子どもがいる方のうち、子どもにスマートフォンを持たせていると回答した方は61%にもものぼり、小学生（高学年）10～12才の子どもがいる方のうち、子どもにスマートフォンを持たせていると回答した方は62%だった。
- 中学生・13～15歳の子どもがいる方のうち、子どもにスマートフォンを持たせていると回答した方は、78%だった。

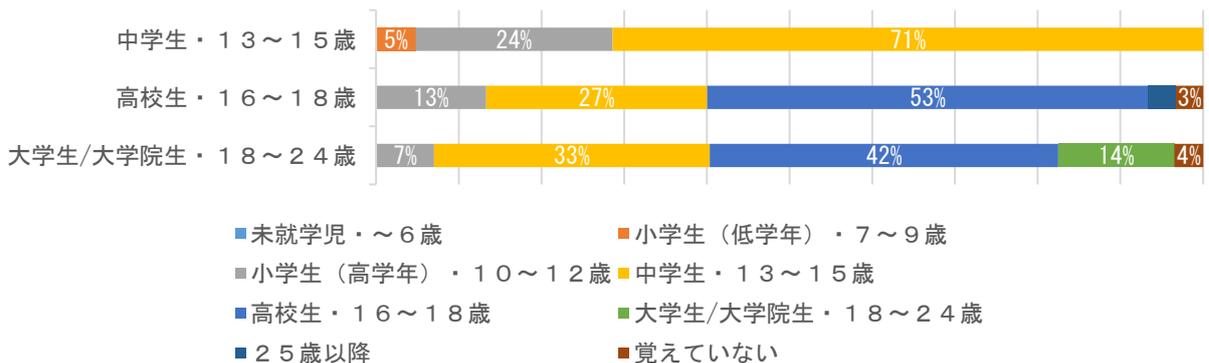
子どもの年代



Q 12. お子さんにいつからスマートフォンを持たせていますか。（複数お子さんがいらっしゃる場合には、一番若いお子さんについて回答してください。）（単一回答、n = 129、中学生から大学生/大学院生・13～24歳の子どもがおり、Q10で「はい」と回答した方）

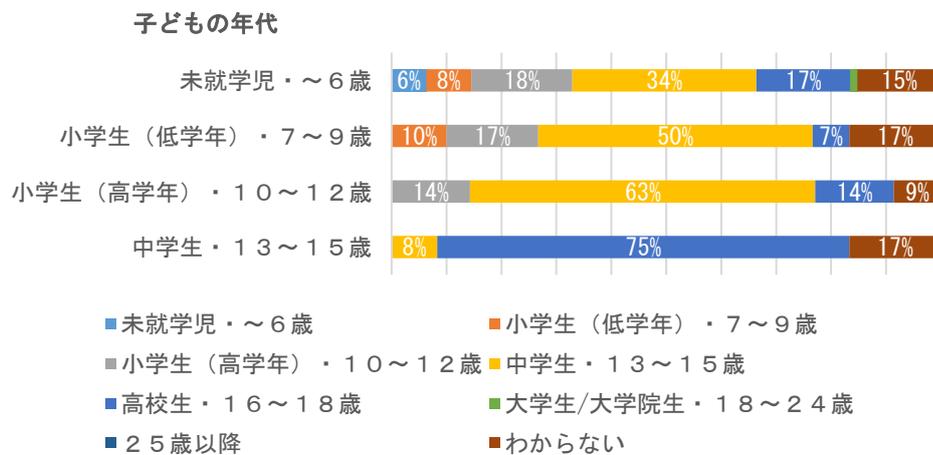
- 中学生・13～15歳の子どもがいる方のうち、71%が「中学生・13～15歳」から子どもにスマートフォンを持たせていると回答した。
- 高校生・16～18歳の子どもがいる方のうち、27%が「中学生・13～15歳」から子どもにスマートフォンを持たせていると回答し、53%が「高校生・16～18歳」と回答した。
- 大学生/大学院生・18～24歳の子どもがいる方のうち、33%が「中学生・13～15歳」から、42%が「高校生・16～18歳」から子どもにスマートフォンを持たせていると回答した。

子どもの年代



Q 13. お子さんにいつごろからスマートフォンを持たせたいと考えていますか。(複数お子さんがいらっしゃる場合には、一番若いお子さんについて回答してください。)(単一回答、n=235、未就学児から中学生・15歳までの子どもがおり、Q10で「いいえ」と回答した方)

- 未就学児・～6歳の子どもがいる方の34%、小学生(低学年)・7～9歳の子どもがいる方の50%、小学生(高学年)・10～12歳の子どもがいる方の63%が、子どもが「中学生・13～15歳」になった時に、スマートフォンを持たせたいと回答した。
- 中学生・13～15歳の子どもがいる方の75%が、子どもが「高校生・16～18歳」になった時にスマートフォンを持たせたいと回答した。

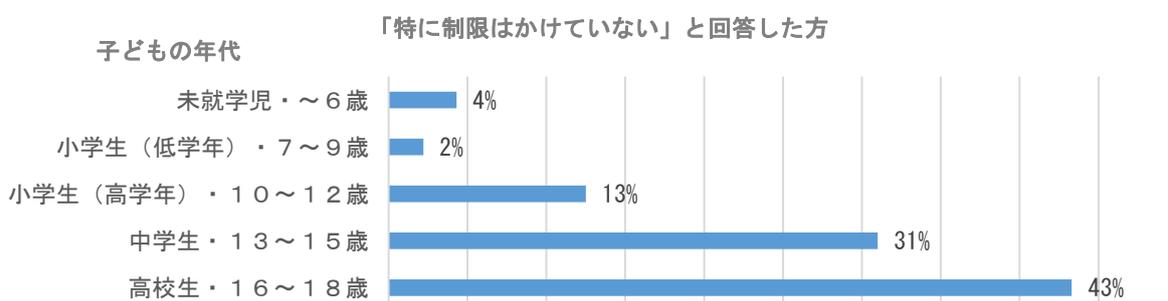
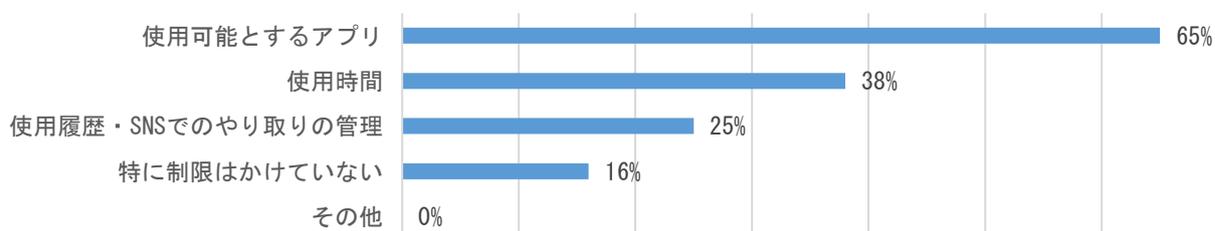


Q 14. Q 13で答えた年代で、お子さんにスマートフォンを持たせたいと思う理由を教えてください。(自由記述、n=154、未就学児から中学生・15歳までの子どもがおり、Q10で「いいえ」と回答し、Q13で「わからない」以外の回答をした方)

- 日常や緊急時における連絡手段を確保したい、子どもの居場所を確認したいなど、連絡手段や子どもを見守るための手段など子どもの安全のために、スマートフォンを持たせたいという回答が最も多く77件にもなった。
- 子どもの成長に合わせて、情報収集、社会と繋がる手段やコミュニケーションの道具として、スマートフォンを持たせたいという回答も21件にもなった。
- その他、周囲の子どもたちとのバランスなど、状況に合わせてスマートフォンを持たせたいという回答もあった。

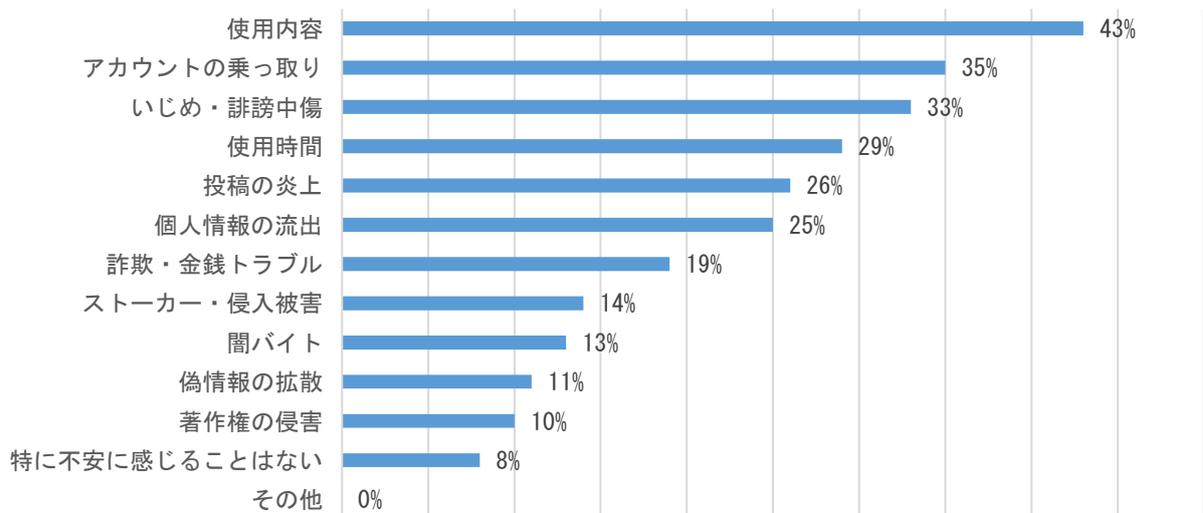
Q15. お子さんのスマートフォンに何かしらの制限をかけていますか。それはどんな制限ですか。
 (複数お子さんがいらっしゃる場合には、一番若いお子さんについて回答してください。)(複数回答、n=221、高校生・18歳までの子どもがいる方で、Q10で「はい」と回答した方)

- 子どものスマートフォンに「特に制限はかけていない」と回答した方は16%にとどまり、多くの方が子どものスマートフォンに何らかの制限をかけていると回答した。
- 65%が子どもの「使用可能とするアプリ」を制限していると回答し、38%が子どもの「使用時間」を制限していると回答した。
- 子どもの年代別では、小学生(低学年)・7~9歳の子どもがいる方の98%、小学生(高学年)・10~12歳の子どもがいる方の87%、中学生・13~15歳の子どもがいる方の69%、高校生・16~18歳の子どもがいる方の57%が何らかの制限をかけていると回答した。



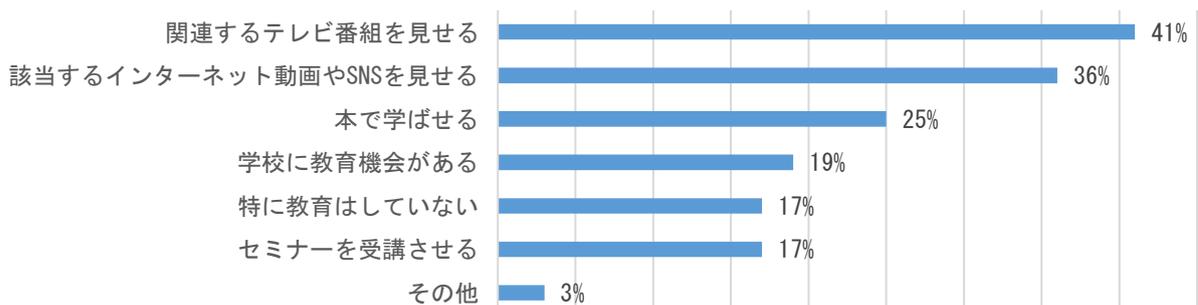
Q16. お子さんのスマートフォンの利用に関して不安を感じることはありますか。それはどのような不安ですか。(複数回答、n=221、高校生・18歳までの子どもがいる方で、Q10で「はい」と回答した方)

- 子どものスマートフォンの利用に関して、「特に不安を感じることはない」と回答した方は8%にとどまり、多くの方が何らかの不安を感じていると回答した。
- 「使用内容」に関する不安が43%と最も多かった。「アカウントの乗っ取り」「いじめ・誹謗中傷」に関する不安を感じると回答した方も30%以上だった。



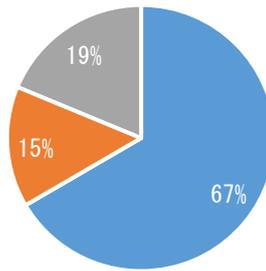
Q 17. お子さんにスマートフォンを利用させるにあたって教育はしていますか。それはどのような教育ですか。(複数回答、n = 221、高校生・18歳までの子どもがいる方で、Q 10で「はい」と回答した方)

- 子どもにスマートフォンを利用させるにあたって、「特に教育はしていない」と回答した方は、17%にとどまり、多くの家庭で子どもに教育をしていることが分かった。
- 「関連するテレビ番組を見せる」が最多となり、41%だった。その他、「該当するインターネット動画やSNSを見せる」と回答した方が36%、「本で学ばせる」と回答した方が25%だった。
- 「学校に教育機会がある」と回答した方は、19%にとどまった。



Q 18. お子さんがSNSでトラブルに巻き込まれた際に相談してもらえるとと思いますか。(単一回答、n = 278、大学生/大学院生・24歳までの子どもがいる方で、Q 10で「はい」と回答した方)

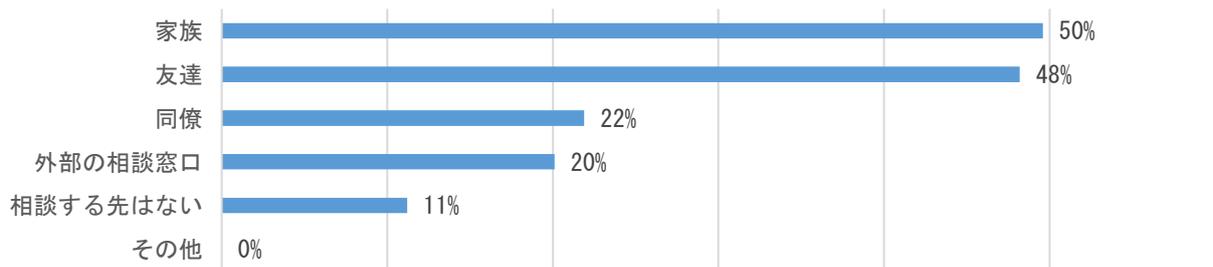
- 「はい」と回答した方は67%だった。



■はい ■いいえ ■わからない

Q19. お子さんがSNSでトラブルに巻き込まれた際に相談する先はありますか。(単一回答、n = 278、大学生/大学院生・24歳までの子どもがいる方で、Q10で「はい」と回答した方)

- 子どもがSNSでトラブルに巻き込まれた際の相談先として、50%の方が「家族」「友達」と回答した。
- 「相談する先はない」と回答した方は、11%にとどまった。



5. SOMPOグループの日常のトラブルに関する取組み

SOMPOグループでは、日常のさまざまなトラブルの未然防止や、トラブルが起きてしまった際の解決を支援する取組みを展開しています。

<学生スマホ保険>

Mysurance 株式会社は、小学生、中学生、高校生、大学生、大学院生、専門学校生が加入できる「学生スマホ保険」※¹を提供しています。学生スマホ保険は、補償対象のスマートフォンを学生が使用し、個人情報の拡散やSNSのいじめなどSNSトラブルに巻き込まれた際に、弁護士に相談できるサービスを付帯した保険です。スマートフォンの修理費用などを最大20万円まで補償する「プロプラン」から月々200円の保険料で破損・汚損に特化して補償するライトプランまで展開しています。

※¹ <https://www.mysurance.co.jp/service/sumaho-hoken/gakusuma/>

<日常の法的トラブルの解決支援>

損保ジャパンは、インターネット通販詐欺、誹謗中傷、ストーカー被害、子どものいじめなど、日常のさまざまな法的トラブルに巻き込まれた時の弁護士費用を補償する保険商品を提供しています。被保険者とその子どもの人格権侵害、被害事故、借地・借家に関する法的トラブルなどに対する弁護士費用をサポートします。

個人を契約者とする個人契約では「THE カラダの保険」の「弁護士費用特約」^{※2}、企業などを契約者とする団体契約では「弁護のちから」(弁護士費用総合補償特約)^{※3}として提供しています。

^{※2}https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2023/20230614_1.pdf?la=ja-JP

^{※3}https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2015/20150831_3.pdf?la=ja-JP

<子ども向けお悩み相談窓口>

損保ジャパンは、SNSによるいじめやトラブル、家族を含む人間関係の悩み、進路の悩みなど、保護者には相談しづらい悩みを、子どもが直接、臨床心理士などに匿名・無料で相談することができる相談窓口「こどものお悩みホットライン」を2024年5月に開設しました。いじめ、不登校、ヤングケアラーなどの社会課題に悩む子どもたちに寄り添いたいという思いから始まったサービスです。

新・団体医療保険、団体長期障害所得補償保険（GLTD）、所得補償保険、傷害総合保険などの付帯サービスとして提供しています。

<小学生向け情報モラル教育>

損保ジャパンは一般財団法人LINE みらい財団と連携して、小学生を対象とした情報モラル教育を損保ジャパンが主催する仕事体験イベント「\みらいワクワク！／こども仕事体験フェスタ」^{※4}のコンテンツのひとつとして実施しています。スマートフォンを持つ子どもたちがインターネット上でトラブルに巻き込まれるケースが増え、スマートフォンを持たせるか悩む保護者が多い中、利用におけるモラルやリテラシー向上を目指しています。

^{※4}https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2024/20241210_1.pdf?la=ja-JP

<情報モラルリーフレット教材>

Mysurance 株式会社は、子どもにスマートフォンを持たせる際に家庭内で確認すべきことをまとめた「情報モラルリーフレット教材」^{※5}を無料で配布しています。指差しチェックリストを用いて、スマートフォンの利用に関する学校でのトラブル事例、利用上のマナーなどを家族で対話しながら学び、安全・安心な使い方や家庭のルールを考えることができる教材です。

^{※5}<https://www.mysurance.co.jp/service/sumahohoken/literacy/kodomo-sumaho/>

<SNSのなりすまし対策・支援>

SOMPOリスクマネジメント株式会社は、企業の持つSNSアカウントのなりすましを発見し、被害を未然に防ぐ「SNSなりすましバスターズプラス」^{※6}を提供しています。SNS上のなりすましアカウントや広告を24時間体制で監視し、発見時には対応方法のコンサルティングを行いま

す。

※⁶<https://www.sompo-rc.co.jp/services/view/507>

< SNSと幸福度 >

SOMPOインスティテュート・プラス株式会社は、2024度から、前野隆司氏（慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科教授、武蔵野大学ウェルビーイング学部学部長）を座長とする「幸福度研究会」※⁷を運営しました。同研究会で実施したアンケート調査に基づき、レポート「SNSと幸福度」※⁸を発行しています。SNSを使用している人は幸福度が高く、幸福度につながる交友関係・人間関係、自己肯定、健康においてもより良い状態でした。特に若年層（18～19歳、20歳代）において、SNSの使用の有無で幸福度の差は顕著になっていることが分かりました。

※⁷<https://www.sompo-ri.co.jp/news/20241115-14805/>

※⁸<https://www.sompo-ri.co.jp/2025/01/21/15733/>

6. 専門家のコメント

SOMPOインスティテュート・プラス株式会社

企画・公共政策グループ 統括上席研究員

濱野 展幸のコメント

SNSが社会生活に浸透し、そのメリットと、裏側にある弊害が顕在化してきました。プラス面としては、「有益な情報が得られる」だけでなく、「趣味や考えが近い人と繋がることできる」「離れていても大切な人や好きな著名人の日常が分かる」「自分の発信に反応がもらえる」などが挙げられます。また昨今では、選挙活動においてSNSを活用することで、政治への関心が高まりました。一方、マイナス面としては、「リアルコミュニケーションが減り、孤独感が増す」「多くの場合SNSには投稿者の良い面がアップされるため、妬みが生じる」「自らの投稿に“いいね”がつかないと不安や焦りにつながる」「メンタルヘルスから心身の不調をきたす」などに加え、犯罪に関わるケースも出ています。

SNSの使い方は、「他人の投稿を見るだけ」と「自らも何らか投稿する」、大きくは2つに分けることができます。当社の調査によると、SNSの使用率は約7割ですが、「自らも何らか投稿する」人は約15%に過ぎません。つまり、約15%の人の“つぶやいている”内容が、反響して大きくなっている点は、留意しておく方が良いでしょう。

SNSはスマートフォンを通じて使われることが多いことから、20歳代以下の年代は、SNSが当たり前存在する環境で育ったSNSネイティブ世代と分類でき、SNSの使用率も若年層になるほど高まります。それだけ若い方々に対する影響も大きくなっています。

SNSに関わるリテラシー教育はますます重要になっており、今回の調査結果からも明らかです。こうした結果を踏まえ、例えば公教育においてSNSを含むネットリテラシー教育を強化する等、若年層に向けた政府の役割も大きくなっていると思われます。

SOMPOリスクマネジメント株式会社

危機管理コンサルティング部 上級コンサルタント（上級SNSマネージャー）

早坂 豪のコメント

スマートフォンの利用者増加に合わせてようにSNSも種類や利用者が増えてきました。SNSというインターネット上の「社会的な繋がり」がきっかけで、自分の好きな分野や趣味の人との繋がりができたり、手軽に情報を得たりと、新たなコミュニケーションが生まれています。

利用者に求められる「正しいSNSとの付き合い方」ですが、利用する人のリテラシー教育が十二分に浸透しているとはまだまだ言えず、SNSをきっかけとした犯罪や詐欺などの事件に巻き込まれる事態も起きています。

正しい使い方とリスクを理解するのは大事ですが、子どもがSNSトラブルに巻き込まれないようにする最善策は「親子間のリアルなコミュニケーションをしっかりと取ること」です。子どもが親子間の絆を実感できずにいると、子どもがインターネットやSNS上で自分の居場所を求めてしまいがちになります。結果、寄り添ってくれた見知らぬ人からの甘い言葉や誘いで犯罪に巻き込まれてしまったり、後には引けない状況に陥ったりすることがあります。

そうならないためにも親子間であらかじめSNS利用の「ここまではOK」「ここからはNG」という境界を決めておいたり、子どもが打ち明けづらい悩みや潜在的なトラブルの兆候に対して、常に敏感な姿勢を持ち続けたりすることが重要です。

インターネットやSNSでの具体的なトラブル事例や使い方については、総務省が「インターネットトラブル事例集」^{※9}を公開していますので、ぜひそちらも見ながら親子間でコミュニケーションを取ってみてください。

※9総務省情報流通行政局情報流通振興課情報活用支援室

「上手にネットと付き合いおう！～安心・安全なインターネット利用ガイド～」

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000390.html

7. 今後について

今回の調査では、多くの方が、SNSでトラブルに巻き込まれないために何らかの対策を実施しているものの、SNSでトラブルに巻き込まれた際に相談できる先がない方も一定数いることが分かりました。また、多くの保護者が子どものスマートフォンの利用に関して、教育機会やルールを設けている一方で、不安に感じることもあることも分かりました。

損保ジャパンは、今後もお客さまを取り巻くさまざまなリスクや不安、社会課題の解決に貢献する商品・サービスを開発・提供していきます。

以上