

子どもたちを課金トラブルから守るためには

テレビやインターネット等のメディアで頻繁にCMが流されている「オンラインゲーム」。スマートフォンやタブレット端末にゲームアプリをダウンロードし、ゲームを楽しんでいる子どもたちも多いはず。

しかし、CMでは「無料」のはずが高額請求されたり、子どもが知らない間に高額課金をしていたりといったトラブルが、頻繁に起こっています。

事例①

テレビで「無料」とCMをしているオンラインゲームをやりたいと、娘にせがまれた。「無料ならいいか」と思い、そのゲームサイトに、自分のスマートフォンで登録をし、スマートフォンを娘に貸して遊ばせていた。すると、娘は本当のお金が必要だと思わず、ゲーム内でアイテムを多数購入して遊んでいた。後日、カード会社から約10万円もの請求書が届き、驚く事態になった。

事例②

ある日、クレジットカード会社から、「オンラインゲームの利用料金」約2万円の請求書が家庭に届いた。驚いて小学生の息子に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断で親のクレジットカードを持ち出して使ったことを認めた。また、年齢確認画面で、自分の本来の年齢である「11歳」を入力するとゲームができないため、年齢を偽り、「20歳以上」と入力したことが判明した。

事例③（国民生活センターに寄せられた、最近の相談事例）

- ・ 小学生の息子が新型コロナウイルスの影響で学校が長期休みとなり、自宅でタブレット端末のオンラインゲームを利用し、高額を課金してしまった。どうしたらいいか。
- ・ スマートフォンのオンラインゲームアプリが強制終了されて利用できなくなり、運営会社に問い合わせたが回答がない。利用できないのであれば返金してほしい。
- ・ スマートフォンのオンラインゲームで購入したアイテムが表示の半分の能力しかない。ゲーム会社に対応を求めたい。

国民生活センター消費生活相談（PIO-NET）に寄せられた相談件数の推移

年度	2017	2018	2019	2020
相談件数	4,089	4,925	5,377	1,174（前年同期 866）

（相談件数は2020年6月30日現在）



子どもたちは、自分がゲーム内で使っているキャラクターの力を強くするための追加アイテム等を手に入れて、ゲームをより有利に進めたいと考えて、課金をしています。トラブルになった事例では、オンラインゲームの課金の仕組みをよく理解していないために、アイテム購入のボタンを次々にクリックした結果、驚くような高額請求が届くような事態に陥ることであります。

～オンラインゲームの注意すべきポイント～

- ・生年月日等の利用者情報を正しく登録しましょう。
- ・パスワード等の登録情報を厳重に管理し、むやみに他人に教えないようにしましょう。
- ・無料と有料の境目を十分見極め、有料サービスの利用時には、課金状況を随時確認しましょう。
- ・保護者として、課金状況を自分の目で定期的に確認しましょう。
- ・少しでも不審なことがあれば、遠慮せずに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

保護者として、次の点もチェックしましょう。

① クレジットカードの管理をきちんとしましょう！

子どもが無断でクレジットカードを持ち出して利用したとのトラブルが数多く報告されています。カードの名義人ではない子どもがクレジットカードを利用してしまった場合、クレジットカード会社から、カードの名義人に対して管理責任を問われることもあります。子どもがクレジットカードを簡単に持ち出しできないよう、クレジットカードの管理方法を工夫してください。

② ペアレンタルコントロールを活用しましょう！

ゲーム端末やOSによっては、あらかじめ利用できる機能に制限をかける「ペアレンタルコントロール」の設定が可能です。子どもが利用する端末では、「ペアレンタルコントロール」を設定することをおすすめします。

③ 親子でゲームの遊び方について話し合しましょう！

子どもはお金を使っている実感がなく、際限なくアプリを購入してしまったというトラブルが寄せられています。クレジットカードの仕組みを、分かりやすく子どもに教えてあげてください。

また、子どものアプリ課金を、保護者が常に監視することは困難です。例えば、アプリでの課金の際には、「プリペイド式のカードを利用する」、「必ず保護者に相談する」といったルールを子どもと一緒に決めることも有効です。

子どもが保護者に無断でプリペイドカード（ニンテンドープリペイドカード、LINE プリペイドカードなど）をコンビニエンスストア等で購入し、友達のスマートフォンやゲーム端末にプリペイド番号を入力して課金し、ゲームアイテムを奢っていた事例も確認しています。友達とオンラインゲームをする際のルールについても、子どもとしっかり話し合ってください。



トラブルにあった場合の相談先

独立行政法人 国民生活センター
消費者ホットライン **(局番なし) 188**
または、県や市の消費生活センターまで

<http://www.kokusen.go.jp/map/>

<参考>

消費者庁ホームページ

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/online.html

独立行政法人 国民生活センター ホームページ

<http://www.kokusen.go.jp/index.html>