

平成25年12月12日
独立行政法人国民生活センター

増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル ―家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！―

国民生活センターでは、子どものオンラインゲーム¹のトラブルについて、2012年12月20日に注意喚起²を行った。しかし、今年度も引き続き、国民生活センターおよび全国の消費生活センターには、子どものオンラインゲームに関する相談が多く寄せられており、相談件数は年々増加している。特に、オンラインゲームに関する相談の全体における子どものトラブルの割合をみると、2012年度には約20%だった割合が、本年度は約40%となっており、契約当事者の低年齢化が急速に進んでいるという特徴がみられた。さらに、トラブルの内容をみると、「クレジットカード会社から身に覚えのない請求が届いたので確認すると、子どもが黙ってクレジットカードでオンラインゲームのアイテムを購入していたことが分かった」等というクレジットカード決済を利用した相談が多くみられた。

そこで、改めて消費者に対し、大人は子どもに利用させるオンラインゲームの仕組みや利用実態を理解し、クレジットカードの管理責任の徹底を呼び掛けるとともに、関係機関に対し要望と情報提供を行う。

1. 相談件数等

(1) 相談件数の推移と契約当事者の特徴

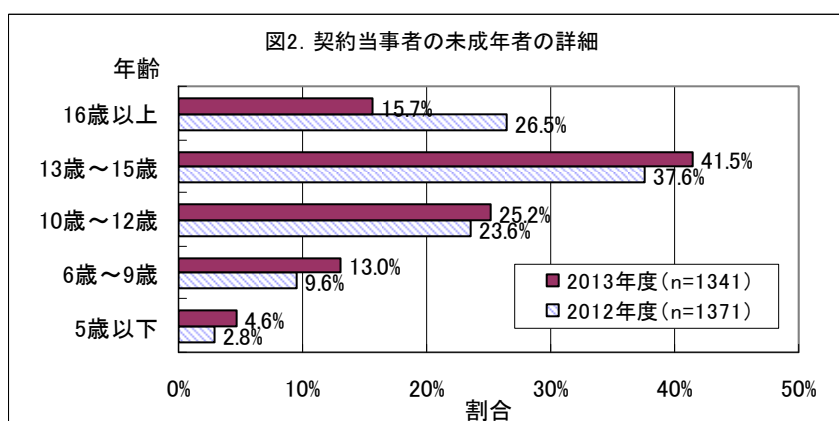
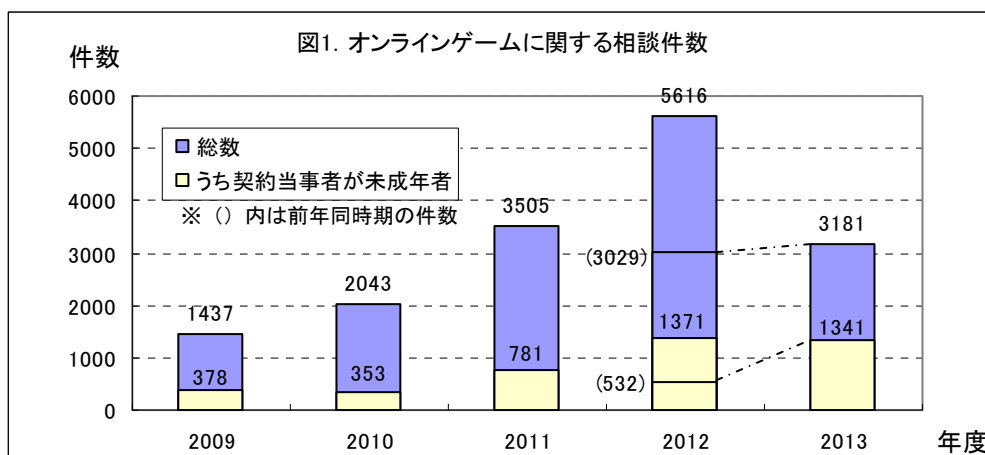
PIO-NET³をみると、オンラインゲームに関する相談件数は、2009年度以降、年々増加しており、2012年度は2009年度と比較して、約4倍にまで増加している。2013年度も前年同期と同水準の相談が寄せられている。その中で、契約当事者が未成年者である相談は、前年よりも大幅に増えており、件数は約2.5倍（2012年度：532件→2013年度：1,341件）となっている（図1）。

また、未成年者を年齢別でみると、16歳以上の相談の割合が減る一方、それ以外の年齢帯で割合が増しており、低年齢化が進んでいることが分かる（図2）。未成年者における平均年齢は、13.3歳から12.4歳に下がっている。

¹ パソコンや携帯電話など、機器を問わず、インターネット回線を通じたゲーム全てを含む。

² 2012年12月20日公表「大人の知らない間に子どもが利用！オンラインゲームのトラブルにご注意を」
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20121220_2.html

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

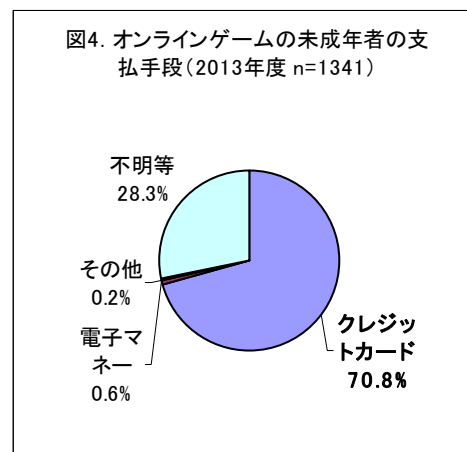
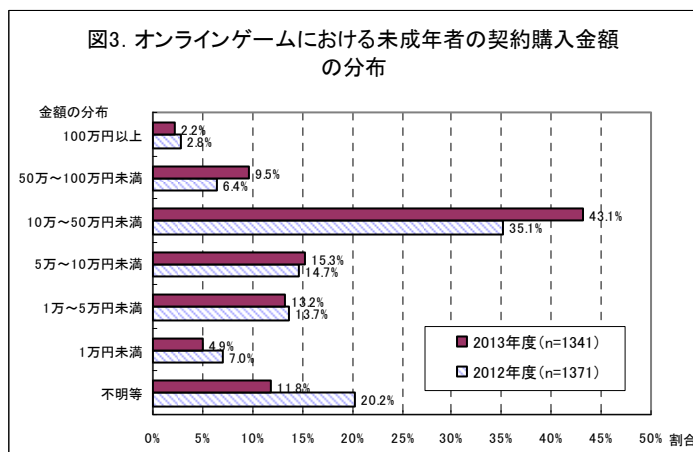


(いずれも2013年11月15日までに登録されたデータ)

(2) 契約購入金額と支払手段

オンラインゲームに関する相談全体の平均契約購入金額は、約21万円であったが、未成年者の相談に限定してみると約23万円と、金額が大きくなるという傾向がみられた。また、契約購入金額別の分布をみると、10万円以上100万円未満の相談において増加傾向がみられ、高額化している(図3)。

また、支払手段にはクレジットカードが利用されることが多く、未成年者においては7割以上がクレジットカードの利用をしたケースであった(図4)。



(いずれも2013年11月15日までに登録されたデータ)

2. 相談事例

(1) 子どもが携帯型ゲーム機でアイテム等を購入したケース

【事例1】孫がゲーム機でオンラインゲームをし、祖父のカードで決済をした

カード会社から届いた利用代金明細書で、身に覚えがない約8000円の請求があった。カード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料金で、翌月請求分も、約11万円あると言われた。驚いて孫に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断でカードを持ち出して使ったことを認めた。孫の話では、年齢を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上の数字を入力したとのことだった。孫は「高額な請求になるとは、思わなかった」と言っているが、支払わねばならないか。(相談受付年月：2013年10月 契約当事者属性：徳島県 11歳 小学生)

【事例2】息子が母親が処分したカードを使ってゲーム機で決済していた

今日届いたカード会社からの請求書によると利用額は12万円で、2日間のうちに身に覚えのない決済を13回もしていることになっていた。確認してみると、母親の外出中に息子が「無料のゲームで遊びたい」と言ったので、父親がゲーム機で利用者登録をしたこと、その後、親が4つに折ってごみ箱に捨てておいたクレジットカードを、息子がごみ箱から拾い、カード番号などの情報をゲーム機に入力して使用したことが分かった。息子はカードを使えばお金を支払わなくてよいと思っていたらしい。自宅は無線LANを利用している。ゲーム機は休日だけ使用させており、その2日に遊んだと思われる。親としての管理責任も分かっているが、払わなければならないか。(相談受付年月：2013年9月 契約者当事者属性：9歳 小学生)

(2) 子どもがスマートフォンでアイテム等を購入したケース

【事例3】娘が親のスマートフォンでゲームをし、課金時に親がパスワードを入力した

小学生の娘に親のスマートフォンを渡し、無料オンラインゲームで遊ばせていた。アイテム購入の課金の際にはパスワードが必要なため、1回100円程度ならよいと思い、その都度、親がパスワードを入れて購入させていた。しかし、クレジットカード会社からの請求額が8万円になっていた。どうも一度パスワードを入れたと、その後何分間かはパスワードなしで、何度もアイテム購入ができたようだ。しかし、具体的な状況については、娘もよく覚えていないと言い、はっきりしたことは分らない。高額な請求に驚いている。どう対応したらいいか、相談したい。(相談受付年月：2013年10月 契約当事者属性：神奈川県 7歳 小学生)

【事例4】スマートフォンで無料ゲームを息子に遊ばせたところ電話会社から高額な請求がきた

2人の息子のうち小学生の兄に、限度額を設定した上で、親のスマートフォンのゲームを使用させていた。ゲームの料金は通話料などと一緒に請求されて、クレジットカードで支払っている。親と兄のスマートフォンのやり取りを見ていた弟がゲームを勝手に利用したようで、昨夜、兄がゲームで遊ぼうとして使えないことに気が付き、親に言ってきたことで判明した。履歴を見ると、一昨日と昨日の2日間で約10万円使っていたことになる。限度額の設定を確認すると、1万円に設定していたと思っていたが実際は間違えて10万円になっていた。使ってしまったことは事実なので、親としてまったく払わないつもりはないが、高額なので一括払いは厳しい。減額か分割にしてほしい。(相談受付年月：2013年8月 契約当事者属性：神奈川県 4歳 就学前)

【事例5】子どもが親のスマホで、暗証番号を入力せずにゲームをダウンロードできていた

スマートフォンを機種変更したので、古いスマートフォンを無線LAN接続し、息子が無料のソーシャルゲームなどに使っていた。利用料をチェックしたら6歳の子どもの1日で約4万円もゲームで利用していたことが分かった。息子はボタンをどんどん押していただけで有料と知らなかった、暗証番号も入力していないと言っている。暗証番号を入力していないのにどうして有料のアイテムが購入できたのか。支払いに納得できない。(相談受付年月：2013年9月 契約当事者属性：京都府 6歳 小学生)

(3) 子どもがタブレット端末や携帯型音楽プレーヤーでアイテム等を購入したケース

【事例6】娘が親のタブレットでオンラインゲームの課金アイテムを10万円以上購入していた

6歳の娘が私の知らない間に私のタブレットでオンラインゲームをしていた。私は以前からそのゲームをしており、娘とも一緒に遊ぶことがあった。ゲームには私の名前とクレジットカードも登録していたが、100円のアイテムを一度購入しただけで、それ以降は有料のアイテムを購入することはなかった。先日、決済確認メールが届いたので不思議に思って確認すると、ゲームに14万円も利用していることが分かった。驚いて娘に聞いてみると娘がアイテムを購入しており、ゲーム内を調べると色々なアイテムが購入された状態だった。アイテムを返却すれば、お金を返してもらえのだろうか。(相談受付年月：2013年9月 契約当事者属性：北海道 6歳 小学生)

【事例7】息子が携帯型音楽プレーヤーを使いオンラインゲームで有料アイテムを購入していた

中学生の息子が携帯型の音楽プレーヤーを使い始め、アカウントを登録する際にクレジットカード番号の入力が必要だと言うので、母親のカードで登録した。息子は無料オンラインゲームでためたポイントを利用してアイテムを手に入れていると勘違いしていたが、アイテムの代金は有料で、クレジットカード会社から5万円の請求が来た。未成年者がアイテムを有料である認識がもてないゲームの表示方法に問題があると思う。支払いに納得できない。(相談受付年月：2013年10月 契約当事者属性：福岡県 13歳 中学生)

3. 相談からみられる問題点

(1) クレジットカード等の仕組みを理解していなくても、子どもは決済の手続きを容易に行っている

子どもは、大人が思っている以上に、友達やインターネット等から多くの情報を収集している(事例1)。また、家族で共有するタブレット等の端末でオンラインゲームを親子で楽しんでいる場合には、子どもは大人の利用する姿をよく見ている(事例6)。

そのため、決済の意味を十分理解していなくても、クレジットカード情報の入力等、決済の手続きができてしまう。「アイテムがほしい」等の思いから、大人のクレジットカードを黙って利用してしまった結果、高額な請求となるケースもみられた(事例2)。

さらに、インターネット取引においては、カード本体がなくてもクレジットカード番号、有効期限等の情報だけで取引ができるため、事例2にみられるように、クレジットカードを折って処分するだけではトラブルを防ぎきれないというケースもみられた。

(2) 大人はオンラインゲームの決済の仕組み等を十分に理解していない

事例3のように、1回であってもパスワード認証後、数分間はログインが有効なために、決済ができてしまう場合や、事例5のように、課金時にパスワードが必要ない場合がある。スマートフォン等の機器の決済における、パスワードの仕組みなどについて大人が十分に把握せず、子どもに利用させることで、思わぬ高額な請求につながっている。

事例1や事例2のように最近の携帯型ゲーム機は、インターネットに接続でき、また、クレジットカードやプリペイドカード型電子マネーを用いて、ゲームの購入などができる。携帯型ゲーム機に一度クレジットカードを登録すると、削除するまで登録がなくなるケースがある。また、クレジットカードの限度額まで使えてしまうため、高額化する可能性がある。クレジットカードの管理を徹底し、子どもが手にすることがないように留意することが求められる。

(3) スマートフォンやタブレット端末のIDに、クレジットカード情報を登録していたり、機器をそのまま子どもに渡して使わせている

スマートフォンやタブレット端末を利用する際に、それぞれの機器のIDにクレジットカード情報を1回登録することで、アプリやアイテムを継続して購入することができる。事例5のように、パスワードの入力が省かれているケースもあり、子どもに機器を渡した結果、クレジットカードの限度額いっぱいまで使えることになる。また、事例6のようにタブレット端末自体は、家族共有に近い状態で管理していたものの、パスワード等の設定をしていないと、子どもが勝手に使いすぎてしまう可能性がある。また、事例7のように携帯型音楽プレーヤーでもスマートフォン等と同様の決済の仕組みができるものもあり、インターネットに接続し、クレジットカードを登録することで、アプリやアイテムを購入することができる。

(4) オンラインゲーム会社等は利用者の年齢を把握しにくい

未成年者が親などの法定代理人（親権者または後見人）の同意を得ないで行った契約の申し込みは、電子契約の申し込みであっても、原則として取り消すことができる⁴。そのため、オンラインゲーム会社等の事業者は、利用者が未成年者である場合には、法定代理人である親等の同意を求めるような画面の挿入等の仕組みを講じているが、インターネット上の契約は非対面の取引であり、未成年者だけがその画面を見ているため、正確な確認ができているとは言えない。その結果、親等の同意を得ることの意味を十分に理解しないまま、未成年者が親等の同意を得たとして、契約をしてしまうことに係わるトラブルが生じる。トラブルについて、オンラインゲーム会社等に取り消しを申し出たとしても、事実関係の証明が難しいこと、既に購入したゲームを遊んだ（消費した）後であることなどから、即座に返金されとは限らない。

最近では、未成年者の利用による高額請求のトラブルを防ぐため、オンラインゲーム会社においても年齢の確認画面や、利用金額の上限設定などの仕組みを講じている例が増えてきている。ただし、この仕組みを活用するためには、利用者の年齢を正確に入力することや選択することが必要であるが、消費者とりわけ子どもはそれほど深刻に考えず、正確ではない年齢でサイトに登

⁴ 民法第5条第1項の考え方。ただし、未成年者が法定代理人の同意を得て申込みを行った場合（民法第5条第1項）、未成年者が詐術による申込みを行った場合（民法第21条）等は、取り消しが認められない。

録してしまった結果、この仕組みを十分に活用できずトラブルとなる場合もみられる。

さらに相談の多くで決済手段として、クレジットカードが利用されている。クレジットカードは会員規約において管理責任を明記しており、子どもが使った場合は家族間使用となり、クレジットカードの名義人である親等の保護者に請求がなされることになる。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 親子でゲームについて確認し、話し合う

①スマートフォンやゲーム機の機器やゲームの仕組みについて確認する

ゲーム機がインターネットにつながり、ゲーム機にクレジットカードを登録することで決済までできてしまうことを知らない大人は多いと思われる。インターネットにつながるか否かを把握することで、オンラインでの決済が可能か否かについて、気をつけることができる。また、スマートフォンや携帯型ゲーム機のゲームが、どのような内容のものなのか把握することで、子どもに対しゲームの遊び方やルールなどについて、親子で確認・約束することができる第一歩となる。

②子どもが遊んでいるゲームが、無料なのか、有料なのか、有料ならば何が有料なのか、再確認する

「基本料金無料」や「一部有料」といった表現のゲームを子どもに遊ばせる場合、大人が無料と思っていても、子どもがアイテムなどの購入に課金してしまうことは十分考えられる。ゲームごとの料金体系や課金・決済方法などについて、よく確認する。また、有料であるが子どもに遊ばせる場合は、多くはペアレンタルコントロール⁵やパスワード設定によって、スマートフォンや携帯型ゲーム機の操作を制限できる。説明書などで必ず確認する。

(2) 大人はクレジットカードの管理について、注意する

①自分がどこにしまっているか、確認する

多くの消費者にとって、クレジットカードを財布の中にしまっていることが、一般的なことであると思われる。一方部屋に置いていたりすると、子どもの手に簡単に触れてしまう可能性が高まること、机の引き出しにしまっておいたため、子どもが見つけてしまうことなども考えられる。

また、財布の中から子どもが抜いてしまうことも考えられることから、自身が作ったクレジットカードについては管理責任があることを認識した上で、全て把握し、子どもにクレジットカードの大切さについて伝えることが必要である。

②利用明細を毎月確認する

最近、クレジットカード明細のペーパーレス・オンライン化が進んでおり、確認を随時行う必要がある。これを怠ってしまうと、数カ月にはたり子どもが使用したあとでの高額な請求につながる場合もあるため注意が必要である。

(3) トラブルにあった場合は、親子で最寄りの消費生活センターに相談する

⁵ 子どもによる通信機器等の操作内容を親が管理する手段。端末の操作等に年齢認証や暗証番号、パスワードを設定し、子どもの利用に制限をかけること。

子どもがオンラインゲームを利用してトラブルが生じた場合には、支払いを求められる大人だけでなく、実際にオンラインゲームを利用した子どもからも、状況に応じて利用したゲームやその利用方法等について、聞き取る必要がある。相談後も、親子共に状況を細かく整理し、上記アドバイスを参考にしながら、再発防止について話し合うこととなる。

5. 業界への要望

(1) オンラインゲーム業界に対する要望

未成年者のオンラインゲームに関する相談件数が増え続けていることを踏まえ、会員企業や業界団体に寄せられる未成年者の利用に関する相談や苦情について調査・分析し、苦情を減らす対応策を検討するとともに消費者に対するより一層の啓発をすること。

(2) クレジットカード業界に対する要望

オンラインゲームにおける未成年者のトラブルにおいて、決済手段に保護者などのクレジットカードが利用されているケースが多くみられる。このようなトラブルを未然に防ぐために、管理責任を含めたクレジットカードの利用についてカード利用者に啓発すること。

6. 要望先

(1) オンラインゲームについて

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会
一般社団法人ソーシャルゲーム協会
一般社団法人日本オンラインゲーム協会
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

(2) クレジットカードについて

一般社団法人日本クレジット協会
日本クレジットカード協会

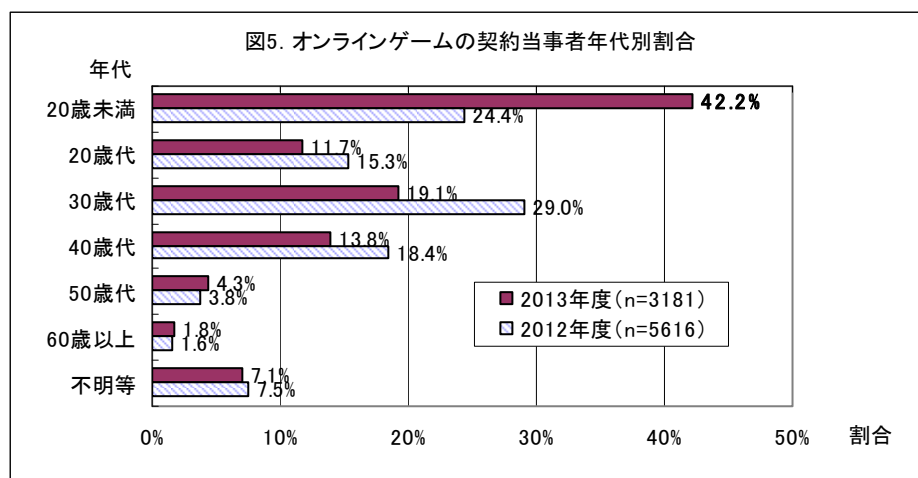
7. 情報提供先

消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課
文部科学省 スポーツ・青少年局 参事官（青少年健全育成担当）
経済産業省 商務情報政策局 商取引・消費経済政策課
経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課

8. PIO-NETからみた相談の傾向

オンラインゲームに関する相談件数は、2009年度以降、年々増加しており、2009年度と2012年度を比較すると、約4倍にまで増加している。

また、20歳未満の割合が42.2%と最も多く、全体の約半分を占めている。2012年度の年間での20歳未満の割合は、24.4%であったことから、未成年のオンラインゲームに関する相談が大幅に増えていることが分かる（図5）。



（2013年11月15日までに登録されたデータ）