

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成28年5月号（No. 335）>

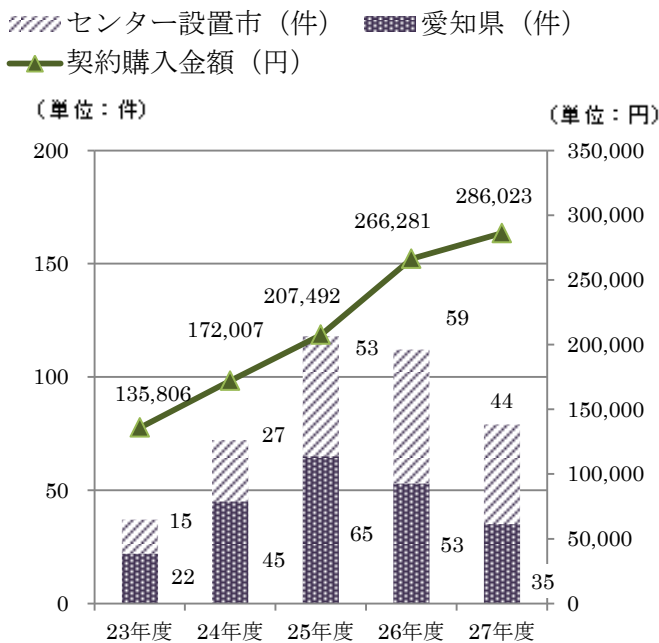
子どものオンラインゲームトラブルに注意しましょう！ ～契約購入金額が年々高額化しています～

「クレジットカード会社から身に覚えのない高額請求があった。子どもがオンラインゲームの有料アイテムを購入していたようだ。取り消したい。」といった相談が多く寄せられています。

お子さんの進級・進学にあたって、スマートフォンやゲーム専用機器を購入する御家庭も多い時期かと思えます。子ども自身が自覚のないまま高額な契約をしてしまい、契約トラブルになることがないよう、オンラインゲームを利用させる場合には、利用方法等を子どもと十分に話し合うようにしましょう。

トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、親子で早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

○相談件数と契約購入金額（一人当たりの平均額）の推移



平成27年度に寄せられた、契約当事者が未成年者（20歳未満）の「オンラインゲーム」に関する相談は79件で、平成25年度をピークに減少しています。

一方で、契約購入金額（一人当たりの平均額）は年々増加しており、平成23年度の135,806円に対し、平成27年度は286,023円で、増加率110.6%と高額化しています。

利用方法等を子どもと十分に話し合うなど、注意が必要です。

※1 平成27年度におけるセンター設置市（名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市及び小牧市の全9市）

※2 平成28年5月2日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）登録件数

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、5月18日（水）午前10時30分から愛知県のWebページで御覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひ御活用ください。

未成年者のオンラインゲームトラブルに関する相談（愛知県）の概要 <最近の事例（H27年度）及び過去5年間（H23年度～H27年度）の比較から>

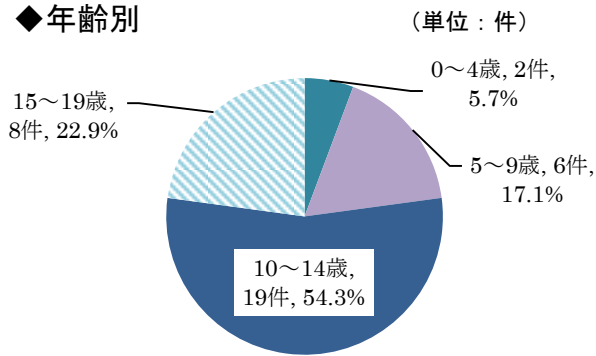
☆ 平成27年度に愛知県に寄せられた契約当事者年齢が未成年者（20歳未満）の「オンラインゲーム」に関する相談は35件で、その年齢内訳は、10歳～14歳が19件（54.3%）と半数を超え、次いで15歳～19歳が8件（22.9%）、5歳～9歳が6件（17.1%）、4歳未満が2件（5.7%）となりました。

☆ 相談内容別に見ると、契約の取消し希望等の「契約・解約」が34件と最も多く、次いで契約に至る方法に問題があった等の「販売方法」が23件、クレジットカード会社から高額な請求があった等の「価格・料金」が15件でした。

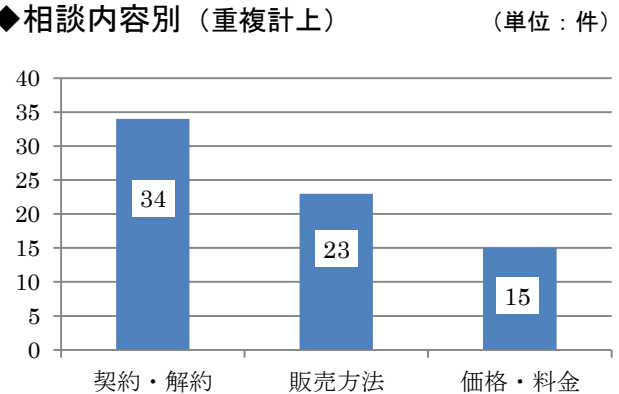
☆ 契約購入金額（一人当たりの平均額）の過去5年間の推移を見ると、H23年度の101,016円に対し、H27年度は323,459円で、増加率220.2%と著しく高額化しています。

【愛知県（平成27年度）の相談状況】

◆年齢別



◆相談内容別（重複計上）

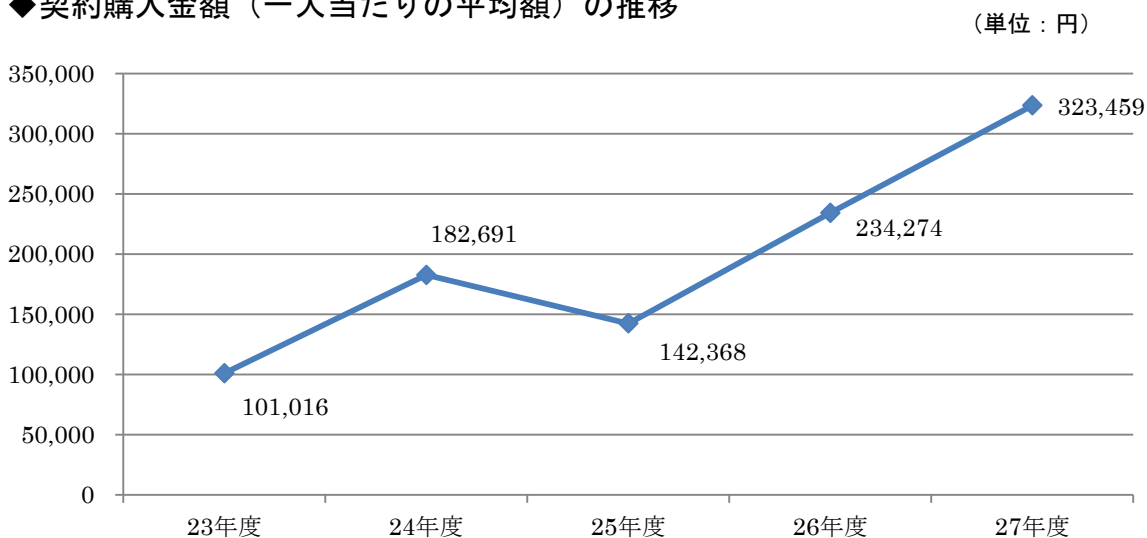


◆性別

- ①男性：30件（85.7%） ②女性：5件（14.3%）

【愛知県（平成23年度～平成27年度）の推移】

◆契約購入金額（一人当たりの平均額）の推移





相談事例

子どもがオンラインゲームでアイテムを購入し、クレジットカード会社から高額請求された。

(相談者：50代 女性、契約当事者：13歳 女性)

中学生の子どもが「スマートフォンでSNSのスタンプを購入したい」と言うので、クレジットカードの利用を許したところ、その決済履歴を使って、さらにオンラインゲームのアイテムをカード決済で購入したようだ。30万円の高額請求があり、困惑している。

(助言) 未成年者契約の取消しが考えられるが、子どもがゲームをするにあたって年齢の虚偽申告をした可能性があり、親のカード管理責任も問われる。ただし、事業者によっては1回に限ってとか、早期申告に限ってなどの条件付きで取消しに応じる場合があるので、早急にゲーム会社とクレジットカード会社に事情を説明するように助言した。

子どもがオンラインゲームの電子くじで、親名義のクレジットカードを無断で使用していた。

(相談者：40代 女性、契約当事者：13歳 女性)

中学生の子どもがタブレット端末でオンラインゲームをし、親名義のクレジットカードを無断で使用して決済していた。最初はアイテムを購入し、次第に電子くじに夢中になり、歯止めが効かなくなったようだ。カード会社からの請求は120万円を超えた。取り消したい。

(助言) カード名義人からクレジットカード会社に請求確認し、両親に許可のないカード決済利用であることを伝え、請求停止をお願いするとともに、ゲーム会社にも事情を連絡して未成年者契約の取消しをお願いするよう助言した。後日確認したところ、ゲーム会社が今回に限り、取消しに応じることとなったため、クレジットカード会社の請求は取り下げられた。

アドバイス

●次のことを理解しておきましょう

- ・オンラインゲームは、スマートフォンやタブレット端末、携帯型ゲーム専用機器などから、インターネットを経由して他のコンピュータとデータを交換しながらゲームを進めるものです。
- ・スマートフォンなどで参加登録ができるため、事業者と利用者が顔の見えない状態で契約することになります。登録時の年齢によってアイテム等の課金上限を設けるなど、使いすぎを防ぐ仕組みを講じている事業者もありますが、子どもが軽い気持ちで年齢を偽って入力した結果、その仕組みが機能せず、トラブルになるケースがあります。
- ・未成年者が法定代理人(親権者または後見人)の同意を得ないで行った高額な契約は、電子契約の申込みであっても、原則として取り消すことができます。しかしながら、未成年者が詐術により成年であると偽って申込みを行った場合は、取消しが認められないとされています。

●次のことに注意しましょう

- ・子どもにオンラインゲームを利用させる場合には、使い方等を子どもと十分に話し合うようにし、親子の間で取決めを作った上で、実効性のある制限方法(フィルタリング等)を取りましょう。
- ・オンラインゲームは無料であっても、ゲームを有利に進めるためのアイテムには料金が発生する場合があります。プレイ内容に応じて課金されるといった仕組みや決済方法などをよく理解しましょう。
- ・クレジットカードの管理には気を配り、利用明細は毎月確認しましょう。
- ・トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、親子で最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

◆ 平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問に御注意ください！ ◆

平成28年熊本地震発生で被災された皆さまには心よりお見舞い申し上げます。
大規模な震災発生後には、災害に便乗した点検商法やかたり商法などの悪質な勧誘トラブルが発生しています。その手口はさまざまであり、被災地だけでなく周辺の地域でも発生します。不審な電話や訪問には十分注意し、少しでも不安を感じたら消費生活相談窓口へ御相談ください。

【過去の相談事例】

- 震災の影響で屋根がずれているから修理した方がいいと不安をあおり、高額な補修工事を勧誘された。
- 老人ホームに申し込む権利が県内居住者に限られているため、被災地で仮設住宅に暮らしている人に権利を譲ってほしいとの電話があった。
- 「〇〇市の負担で災害セットを送ります。」との電話があったが、市役所に確認するとそのような事実はないことがわかった。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679		
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			