

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成25年2月号（No. 297）＞

オンラインゲームに関する相談が急増！ 子どもが親のクレジットカードを利用し、高額請求を受けた例も

☆ 平成24年4月から12月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザには、オンラインゲーム（*）に関する相談が99件寄せられ、前年同期（66件）と比べて50.0%（33件）増加しました。

☆ 「クレジット会社から高額な請求があり、子どもが親のクレジットカードを使っていたことがわかった」、「一方的に利用停止にされ、今まで使ったお金が無駄になった」、「ゲームの中で知り合った相手に騙され、強制退会に追い込まれた」などの相談が多く寄せられています。

**有料のサービスを利用するとき、高額のアイテムを購入するときには慎重に。
ゲームの中で知り合った相手を、安易に信用しないよう注意しましょう。**

*オンラインゲーム…インターネットに接続してゲームが利用できるサービス

消費生活相談の概要—速報—

＜平成24年度（4～12月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成24年12月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,236件で、平成24年12月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は12,297件となりました。この件数は、前年同期（12,981件）と比べて、5.3%（684件）減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,303件で最も多くなっています。増加件数では、「70歳以上」が対前年同期100件増（1,802件）となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成24年度4～12月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
12月	534	155	69	101	178	63	20	116	1,236
24(4～12)	5,300	1,578	802	1,003	1,719	669	172	1,054	12,297
前年同期	5,599	1,725	759	932	1,921	657	238	1,150	12,981

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、2月8日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

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

または

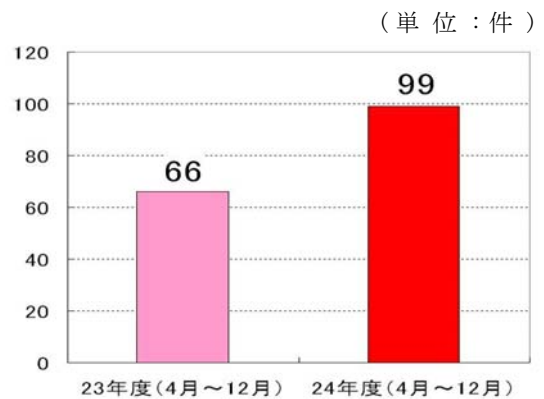
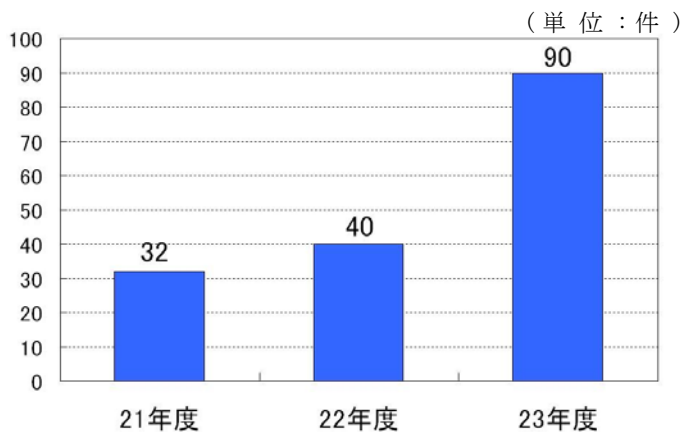
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

オンラインゲームに関する相談が急増！！

＜最近の相談事例から＞

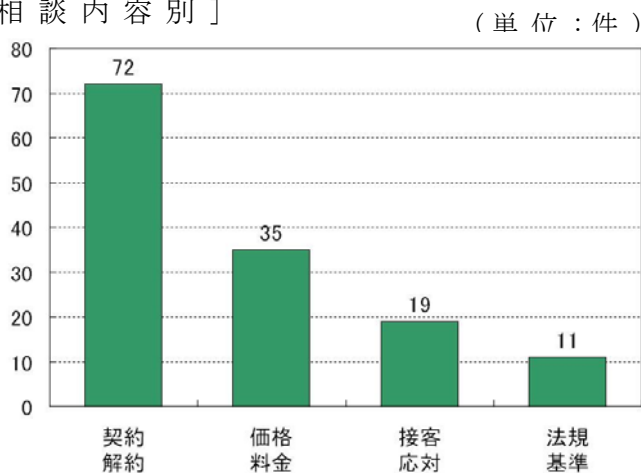
- ☆ 平成24年4月から12月までに寄せられたオンラインゲームに関する相談の件数は99件で、前年同期の66件に比べて50.0%増加しました。
- ☆ 無料で会員登録したがアイテム購入で高額な請求をされた、子どもが親のクレジットカードを利用して請求を受けたなど、請求や支払いに関する相談も多くなっています。
- ☆ 契約当事者の年代別では、意外に多いのが30代で全体の31.3%を占め、次いで未成年が23.2%となっています。小・中学生が当事者となることが多いのも特徴です。

○オンラインゲームに関する相談件数の推移

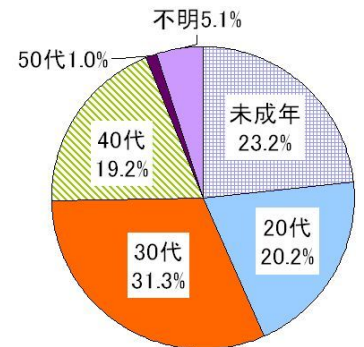


【オンラインゲームに関する相談状況（平成24年度（4月～12月））】

[相談内容別]



[契約当事者の年齢別]



(単位:件)

年代	未成年	20代	30代	40代	50代	不明
件数	23	20	31	19	1	5

【契約・解約】 未成年者契約の取消し、クレジットカードの支払いに関する相談など

【価格・料金】 価格が高いとの相談など

【接客対応】 連絡不能やクレーム処理に関する事業者の対応に関する相談など

【法規・基準】 ゲームの違法性に関する相談など

◆契約当事者の性別

①男性：76件 (76.8%) ②女性：19件 ③不明：4件

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：50件 (50.5%) ②学生：26件 ③無職：9件 ほか

◆契約購入金額

平均：19万円 最高額：150万円

◆既払金額

平均：6万円 最高額：70万円



相談事例

小学生の息子が親のクレジットカードを使用(相談者：知多県民生活プラザ 30代 女性)

クレジット会社から9万円の請求が来たので、驚いて問い合わせたところ、オンラインゲームの利用料金であることが分かった。息子が、普段から机の上に置いてあったクレジットカードを見て、本当にお金がかかるとは思わずにゲーム感覚でアイテムを購入していたらしい。5月分はすでに引き落とされており、7月分の請求も来ると思われる。払わなければならないか。

母親から電話相談の後、息子本人を連れて来所。実際にお金がかかるとの認識がなく、母親のカード番号を入力していたらしい。

相談員からゲーム会社に連絡し、未成年者の利用であることを説明するとともに、取消の手続きのために必要な書類を相談者に郵送してもらうよう依頼した。

オンラインゲームが突然利用停止に(相談者：尾張県民生活プラザ 30代 男性)

ネットのオンラインゲームで、課金をして入るサービスを利用していた。サイトの利用規約には、禁止事項等に触れれば利用停止になるとあったが、通知が全くないまま、いきなり利用停止になった。数日前に、1万円課金したばかりだ。違反について知らされていたら課金などしなかった。通知もなく一方的に利用できなくなるのは、不当ではないか。

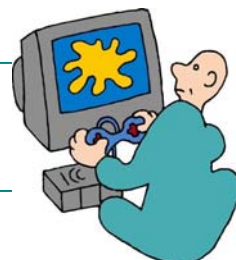
サイトのゲーム規約には、違反行為に該当した場合、通告なく退会処分になり、理由の開示はしないと記載があった。処分の通告をする義務については記載されておらず、規約に同意して利用していれば、不当と主張するのは難しい。不当な規約の是正については、適格消費者団体※)に相談する方法があることを説明した。

※消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。県内には特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワークがあります。(TEL052-265-9258)

❁ ❁ ❁ アドバイス ❁ ❁ ❁

- ◎ オンラインゲームは子どもの関心も高く、クレジットカードを利用すれば簡単に支払いができることから、普段から、親の注意が必要です。子どもに、ゲームと現実のお金の区別を教えることも重要です。
- ◎ ゲームサイトで知り合った相手に、規約に触れる情報やアイテムのやり取りをするよう誘導され、強制退会に追い込まれたという相談も寄せられています。知らない相手を安易に信用せず、トラブルに巻き込まれないよう注意しましょう。
- ◎ 利用者が、利用規約に違反する行為をした覚えがないにもかかわらず、突然アカウントを停止されたり、購入したキャラクターやアイテムがサイトの不具合により消えてしまうこともあります。サイトによっては、一切責任を負わないというものもありますので、高額なアイテムの購入の際などはリスクもあることを考えておきましょう。
- ◎ 無料と強調されていても、有料のアイテムを購入しなければ進まないゲームもあります。規約をよく読み、ゲームにお金を使うときは慎重に。

万が一トラブルに遭った場合は、早めに**最寄りの県民生活プラザ** 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。



消費生活相談の概要 一速報一

<平成24年度（4月～12月）の相談の特徴>

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,303件で最も多く、全体の18.7%を占め、次いで、「30代」の2,219件（18.0%）、「70歳以上」の1,802件（14.7%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期100件増（1,802件）となっています。

☆ 保健福祉サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が4,003件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,261件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の954件の順となっています。増加件数の多いものは、エステティックサービス、医療サービスなどの「保健福祉サービス」が対前年同期86件増（461件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が3,081件で最も多く、次いで、「工事・建築」の373件、「四輪自動車」の316件の順となっています。

増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期59件増（269件）、次いで、「携帯電話サービス」が同44件増（198件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、7,918件で、全体の64.4%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が4,828件で最も多く、店舗外取引に関する相談の61.0%を占め、次いで、「訪問販売」の1,524件（19.2%）、「電話勧誘販売」の1,227件（15.5%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が3,061件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期66件増（118件）、次いで、訪問販売の「工事・建築」が同24件増（203件）、通信販売の「電話音声情報」が同17件増（47件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
12月	51	138	227	241	166	166	171	76	1,236
24年度(4~12)	546	1,477	2,219	2,303	1,447	1,434	1,802	1,069	12,297
構成比(%)	(4.4)	(12.0)	(18.0)	(18.7)	(11.8)	(11.7)	(14.7)	(8.7)	(100.0)
前年同期	653	1,535	2,429	2,436	1,643	1,685	1,702	898	12,981
対前年同期 増減数	(-107)	(-58)	(-210)	(-133)	(-196)	(-251)	(+100)	(+171)	(-684)
対前年同期 増減率(%)	(-16.4)	(-3.8)	(-8.6)	(-5.5)	(-11.9)	(-14.9)	(+5.9)	(+19.0)	(-5.3)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	食料品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
12月	470	109	65	62	756	407	101	39	38	10	1,236
24年度(4~12)	4,162	954	552	542	8,018	4,003	1,261	494	461	117	12,297
構成比(%)	(33.8)	(7.8)	(4.5)	(4.4)	(65.2)	(32.6)	(10.3)	(4.0)	(3.7)	(1.0)	(100.0)
前年同期	4,275	1,016	473	513	8,622	4,496	1,557	580	375	84	12,981
対前年同期 増減数	(-113)	(-62)	(+79)	(+29)	(-604)	(-493)	(-296)	(-86)	(+86)	(+33)	(-684)
対前年同期 増減率(%)	(-2.6)	(-6.1)	(+16.7)	(+5.7)	(-7.0)	(-11.0)	(-19.0)	(-14.8)	(+22.9)	(+39.3)	(-5.3)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品143件、新聞102件、音響・映像機器67件など
 食料品…健康食品269件、飲料74件、魚介類52件、菓子類24件、穀類21件など
 被服品…ネックレス63件、着物類41件、婦人用バッグ36件、靴32件、指輪32件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,081件、インターネット接続回線228件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品249件、公社債151件、株136件など
 教養娯楽サービス…宝くじ65件、旅行代理業57件、スポーツ・健康教室34件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス171件、医療サービス63件、歯科治療45件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12月	デジタルコンテンツ	四輪自動車	工事・建築	健康食品	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	公社債	化粧品	携帯電話サービス	新聞	
		322	40	38	36	21	20	18	18	14	13
24年度(4~12)	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	健康食品	ファンド型投資商品	インターネット接続回線	携帯電話サービス	修理サービス	エステティックサービス	公社債	
		3,081	373	316	269	249	228	198	173	171	151
前年同期		3,668	340	295	210	388	220	154	206	152	202
対前年同期 増減数		(-587)	(+33)	(+21)	(+59)	(-139)	(+8)	(+44)	(-33)	(+19)	(-51)
対前年同期 増減率(%)		(-16.0)	(+9.7)	(+7.1)	(+28.1)	(-35.8)	(+3.6)	(+28.6)	(-16.0)	(+12.5)	(-25.2)

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が366件あります。
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
12月	136	529	121	2	21	14	823
24年度(4~12)	1,524	4,828	1,227	28	199	112	7,918
構成比(%)	(19.2)	(61.0)	(15.5)	(0.4)	(2.5)	(1.4)	(100.0)
前年同期	1,521	5,522	1,366	43	149	108	8,709
対前年同期 増減数	(+3)	(-694)	(-139)	(-15)	(+50)	(+4)	(-791)
対前年同期 増減率(%)	(+0.2)	(-12.6)	(-10.2)	(-34.9)	(+33.6)	(+3.7)	(-9.1)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
12月	工事・建築 22	新聞 10	ソーラーシステム 7	テレビ放送サービス 6	インターネット接続回線 6
24年度(4~12)	工事・建築 203	新聞 79	ソーラーシステム 76	テレビ放送サービス 62	インターネット接続回線 53
対前年同期 増減数	179 (+24)	87 (-8)	80 (-4)	58 (+4)	41 (+12)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
12月	デジタルコンテンツ 322	健康食品 11	電話音声情報 7	パソコンソフト 5	化粧品 5
24年度(4~12)	デジタルコンテンツ 3,061	健康食品 67	宝くじ 62	化粧品 57	電話音声情報 47
対前年同期 増減数	3,653 (-592)	56 (+11)	89 (-27)	85 (-28)	30 (+17)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
12月	健康食品 20	インターネット接続回線 10	ファンド型投資商品 9	株 8	公社債 7
24年度(4~12)	ファンド型投資商品 146	健康食品 118	公社債 88	インターネット接続回線 86	株 86
対前年同期 増減数	185 (-39)	52 (+66)	140 (-52)	84 (+2)	163 (-77)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
12月	化粧品 4	健康食品 3	磁気治療器具 3	販売業内職 2	ファンド型投資商品 1
24年度(4~12)	健康食品 47	化粧品 32	ファンド型投資商品 12	家庭用電気治療器具 5	デジタルコンテンツ 5
対前年同期 増減数	48 (-1)	26 (+6)	4 (+8)	5 (+0)	0 (+5)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
12月	単行本 1	鮮魚 1	/	/	/
24年度(4~12)	単行本 10	雑誌 4	化粧品 1	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	9 (+1)	2 (+2)	2 (-1)	0 (+1)	0 (+1)