



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」に資する取組です。

2020年12月24日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
消費生活相談・消費者教育グループ  
担当 近藤、寺澤  
内線 5031・5036  
ダイヤル 052-954-6165

## — 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 2020年12月号 (No. 390) >

### 小学生のオンラインゲーム利用による高額課金が急増！ ～クレジットカードの管理は大人の責任です～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、「子どもが、親の知らないうちに、オンラインゲーム内で課金を繰り返し、後日クレジット会社などから多額の料金を請求された」といった「オンラインゲーム」に関する相談が多数寄せられています。特に、直近の8か月間では、小学生が契約当事者となる相談が前年同期に比べ、1.9倍に急増しています。

(2020年4月～11月 88件※1)、前年同期 46件)

(※1)愛知県及び市町村がPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談データ（2020年12月12日現在）に基づいて集計しています。

#### 特徴

- 契約当事者を年代別にみると、未成年者が179件で最も多くなっています。また、学生区分別では、小学生が件数・構成比とも大きく増加しています。
- 「子どもが、親のクレジットカードを無断で利用してしまい、高額な請求を受けた」「IDやクレジットカード情報などが登録されている親のスマートフォンで、子どもがゲームをしているうちに、有料アイテムを購入してしまった」などの相談が目立ちます。
- クレジット会社や、携帯電話会社からの請求明細を見た保護者からの相談が多くなっています。中には、請求明細を確認していなかったため発見が遅れ、請求額が200万円を超えたケースもあります。

#### ◎オンラインゲームにかかる相談における契約当事者の状況

##### ◆年代別件数

	2020年 (4月～11月) (件)	2019年 (4月～11月) (件)	増減率 (%)
20歳未満	179	115	55.7
20代	15	13	15.4
30代	19	30	▲36.7
40代	20	23	▲13.0
50代	8	13	▲38.5
60代	5	5	0.0
70歳以上	2	4	▲50.0
無回答	16	4	300.0
計	264	207	27.5

##### ◆学生区分別件数

	2020年(4月～11月)		2019年(4月～11月)	
	相談件数 (件)	構成比 (%)	相談件数 (件)	構成比 (%)
小学生	88	52.4	46	41.4
中学生	52	31.0	39	35.1
高校生	24	14.3	21	18.9
他の学生	4	2.4	5	4.5
計	168	100.0	111	100.0

※構成比については、単位未満を四捨五入しているため、内訳の計と合計が一致しない場合がある。

## アドバイス

- 未成年者が保護者の同意を得ないで行った契約は、原則、取り消すことができます。まずは、ゲーム運営会社に連絡し、取消しを求めることとなりますが、インターネット契約の性質上、未成年者が行ったかどうかの事実関係の証明が難しいことや未成年者が「自分を成人」と偽ったり、保護者の同意を得ていないのに「同意を得ている」と偽ったりした場合には、必ずしも返金されるとは限りません。
- クレジットカードが利用できるのは名義人だけです。子どもが勝手に使用した場合、保護者がクレジットカードの管理責任を問われることがあります。大人の責任としてクレジットカードやID、パスワードは適切に管理しましょう。また、請求明細はこまめに必ず確認しましょう。
- キャリア決済サービス※2 を子どもに使わせないようにするためには、スマートフォンのキャリア決済限度額を「0円」に設定しておきましょう。
- ゲーム運営会社などは、保護者が子どものゲーム利用などを制限できる「ペアレンタルコントロール機能」を提供しています。子どもが利用できるゲームの種類、利用時間、課金できる金額などをあらかじめ設定しておきましょう。
- おうち時間が増える冬休みまでに、オンラインゲームの遊び方やルールについてお子さんとよく話し合みましょう。また、この機会に家族で「契約とは」※3について話し合ってみましょう。
- 不審に思った場合や、トラブルに遭った場合は、「消費者ホットライン☎188」(県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります)に早めに相談しましょう。  
※2) 携帯電話会社のIDやパスワード等による認証で商品等を購入した代金を、携帯電話の利用料金等と合算して支払うことができる決済方法のこと。(携帯電話会社によって名称は異なる。)  
※3) 愛知県が作成した「契約とは」を学べる動画をYouTubeで配信しています。是非御覧ください。

【QRコード】



◇ 消費者ホットライン☎188 (いやや！)

※身近な消費生活相談窓口につながります。