

オンラインゲームに関する消費生活相談対応マニュアル 概要

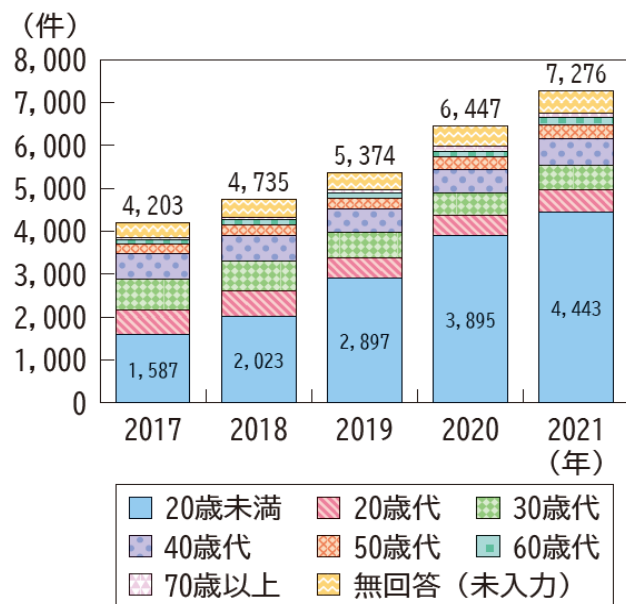
本マニュアルの目的・構成

- オンラインゲームに関する消費生活相談が増加する中、消費生活相談員が、未成年者の課金トラブル相談を中心に、より円滑に相談対応を行うことができることを目的として作成。

1. オンラインゲームに関する消費生活相談の傾向と対応のポイント

- 20歳未満が契約当事者である相談の件数が増加しており、契約当事者全体の過半数を占める。
- 20歳未満の契約当事者の契約購入金額の割合の最多は10万円～50万円未満であり、高額相談が多い状況。

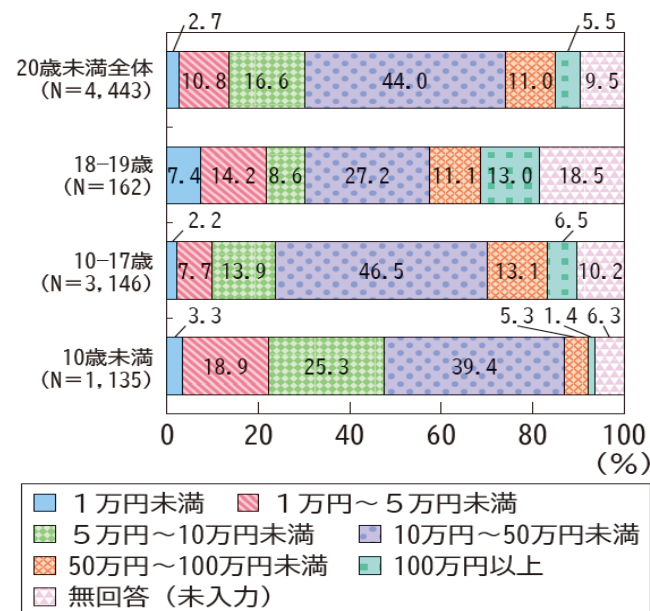
オンラインゲームに関する消費生活相談件数の推移



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2022年3月31日までの登録分)。

令和4年版消費者白書 図表 I-1-4-7「インターネットゲーム (オンラインゲーム)」に関する消費生活相談件数の推移 (年齢層別)

オンラインゲームに関する消費生活相談の契約購入金額割合 (20歳未満)



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2022年3月31日までの登録分)。

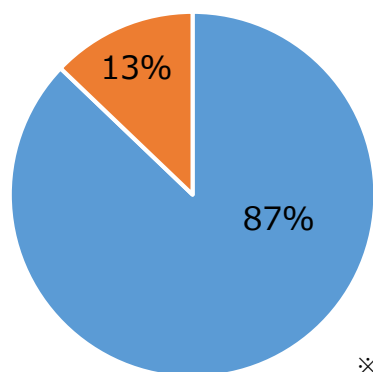
令和4年版消費者白書 図表 I-1-4-8「インターネットゲーム (オンラインゲーム)」に関する消費生活相談の契約購入金額割合 (20歳未満・2021年)

1. 未成年者のオンラインゲーム課金に関する消費生活相談の傾向と対応のポイント（続き）

- 未成年者のオンラインゲーム課金に関する消費生活相談のうち、相談員のあっせんを受けたもの及び相談員の助言を受けて相談者が自主交渉したものは計1,385件。このうち事業者から一部でも返金を受けることができた相談は1,207件で全体の87%。
- ゲームへののめり込みについて相談者から申告があった相談は11件で全体の0.8%。
- 相談対応においては、課金の返金等に係る事実関係の聞き取りと事業者への依頼に係る法的ポイントを捉えた助言・あっせんのノウハウの習得が課題。

○分析対象：令和3年度に受け付けた相談（令和4年3月31日までのPIO-NET登録分）。（独）国民生活センターより消費者庁に提供された情報を消費者庁において集計・分析したもの。

助言、あっせん後の返金の有無



※「返金あり」には一部返金を含む。

全体	1,385件	
返金あり	1,207件	（内訳）
		あっせん1,016件
		自主交渉 191件
返金なし	178件	

近年多い相談のうち典型的な事例

<オンラインゲームに関する相談>

【未成年者による課金】

- 子どもが、登録していたクレジットカード番号を利用し、タブレット端末からオンラインゲームに高額課金していた。取り消したい。
- 子どもが勝手に現金を持ち出し、コンビニでプリペイド型電子マネーのギフトカードを購入して、タブレット端末でオンラインゲームで課金していた。返金してもらえるか。

【ゲームへののめり込み】

- オンラインゲームで高額課金を繰り返しており支払に困っている。子どもにゲームのことを聞こうとすると暴力を振るわれて教えてもらえない。どうしたらよいか。
- 子どもが親に無断でゲームの課金を行った。子どもは家でゲームばかりしており、不登校。子どもの精神状態や不登校のこと、病気との関係を心配。専門機関に相談したい。

【その他ゲームのプレイに関する相談】

- 高額課金して有料ガチャを何度も引いたが、表示されていた確率ではレアアイテムを入手できなかった。

2. 相談対応別の基本的な対応のポイント

(1) 課金の返金、支払いに関する相談

1. 相談者からの聞き取り

- (1) 未成年者取消により課金を取り消すと主張できるか（民法第5条第2項）
 - ①法定代理人の同意を得ていない課金であるか（民法第5条第1項）
 - ②未成年者に処分を許された財産による課金であるか（民法第5条第3項）
 - ③未成年者が課金の申込みにおいて詐術を用いていないか（民法第21条）
- (2) 幼年者等の意思無能力者による契約であり課金は無効であると主張できるか（民法第3条の2）

2. 相談者への助言、あっせん対応

事業者に対し、返金を依頼

- 消費生活センターがあっせんを行う場合、論拠となる事実情報が確認できる経緯書、課金の取消し又は無効による返金依頼書（通知書）を作成し、事業者へ送付することが多い。
- 相談者に対しては、課金の取消し又は課金の無効の主張により事業者が返金に応じた場合、ゲームで購入したアイテムやゲームで付与されたポイント等を現存利益の範囲で返還する義務を負うことを説明（民法第121条の2第1項・同条第3項）。

3. 課金トラブルの再発防止に向けた助言

クレジットカードの管理、カードの利用明細の定期的な確認、カード番号の登録された端末を子どもに不用意に使わせないことなど、トラブルの再発防止につながる具体的な行動を助言する。

(2) ゲームへののめり込み等に関する相談

- 課金の返金に関する相談への対応を十分に行った上で、関係する相談機関や専門機関を紹介する。相談者の悩みを放置しないことが必要。
- 高額課金の支払や多重債務の問題に関する相談である場合、法律上課金の返金交渉の余地がないか、債務の返済や債務整理の必要があるかについて事実関係を確認し、返済プランの策定や債務整理に向けた助言、民事法律扶助の紹介を行う。

(3) その他ゲームのプレイに関する相談

- ゲームのプレイに本旨がある相談の場合は、基本的に事業者に問い合わせるよう助言。
- クレジットカードの不正利用が疑われる場合にはクレジットカード事業者・銀行や警察、詐欺等犯罪が疑われる場合には警察に連絡するよう助言。

3. 未成年者による課金トラブルへの対応＜主な事例と相談対応の留意点＞

【事例1】法定追認

相談者が事業者に対し、子どもが無断で行った課金の返金を求めた。事業者からは、「メールで課金が行われたことの通知をしているため課金に気がつかないはずがない」、「相談者が課金に気が付いた後にも課金が続けられていることから親が追認したものと考える」と言われ、課金の取消しには応じられなかった。



- 事業者から法定追認（民法第125条）が行われたと主張されたものと考えられる。
- 課金の取消を主張できるかどうかは個々の事案の態様によるが、事業者に対して未成年者取消しを主張し課金の取消しを求める場合には、返金が行われるまでの間は子どもが課金を継続しないよう、相談者に注意を促すことが必要。

【事例2】未成年者による詐術

子どもがオンラインゲームで親の承諾なく高額な課金を行っていた。事業者からは、ゲーム画面に年齢確認と親の承諾の有無を問う表示を行っており、未成年者による使用であることを証明するものがない以上返金は一切行っていないとの回答があり、課金の取消しには応じられなかった。



- 事業者から未成年者による詐術（民法第21条）があったと主張されたものと考えられる。
- 詐術があったかの判断においては、未成年者が虚偽の生年月日等を入力したという事実だけでなく、更に未成年者の意図的な虚偽の入力が「人を欺くに足る」行為といえるのかについて他の事情も含めた総合判断を要する。^{※1}
- 相談者から詳細に聞き取りを行い、詐術の有無について交渉を行うこと、ゲームの画面表示において子どもが理解し得る文言で説明がされているか^{※2}等を確認し、詐術に当たらないことの主張を検討する必要。

＜詐術に当たらない例＞^{※1}

- 単に「成年ですか」との問いに「はい」のボタンをクリックさせる場合
- 利用規約の一部に「未成年者の場合は法定代理人の同意が必要です」と記載してあるのみである場合

※1 「電子商取引及び情報材取引等に関する準則」（令和4年4月・経済産業省）77頁

※2 「電子商取引及び情報材取引等に関する準則」（令和4年4月・経済産業省）79頁

3. 未成年者による課金トラブルへの対応＜主な事例と相談対応の留意点＞（続き①）

【事例3】処分を許された財産の取扱い

3歳の子どもが勝手に親のスマートフォンを操作して、毎月、オンラインゲームで月額500円の課金が発生していたことに気付いた。相談者は、事業者に3歳の子どもが誤って操作したものだと言え未成年者取消による課金の返金を求めたが、500円という低額の課金であり小遣いの範囲内であり取り消せないと言われた。



- 課金額が低額であることから、事業者から、目的を定めずに未成年者に処分を許された財産（民法第5条第3項）による課金であると主張されたと考えられる。
- しかし、金額が低額であるという点のみをもって「処分を許した財産」とであると判断することはできない。^{※3}
- 相談対応に当たっては、これを踏まえた上で、事実を即して事業者の説明し、返金交渉に当たることが必要。

＜注＞ 3歳という幼い年齢の子どもである場合、意思無能力者による法律行為の無効（民法第3条の2）を主張することも考えられる。

※3 「電子商取引及び情報材取引等に関する準則」（令和4年4月・経済産業省）・83頁

【事例4】取消に当たり条件を付けられた場合

＜1＞プラットフォーム事業者に対し未成年者取消しによる課金の取消を申し出たところ、課金取消しの条件として、未成年者取消しを二度と申し出ないとの誓約書の提出が求められた。

＜2＞子どもが行ったオンラインゲームの課金について未成年者取消しの申出を行ったがプラットフォーム事業者から却下された。プラットフォーム事業者からは、その子どもの兄が以前に行った課金について1回限りの条件で未成年者取消しに応じたことがあるところ、今回は弟が行った課金であるが当社は家族単位で判断しているため今回の課金の取消しは認めないとの回答があり、返金には応じられなかった。



- 法定代理人の同意を得ず未成年者が行った課金について、民法に照らし、未成年者による詐術が行われているとはいえない場合には、基本的に未成年者取消しによる課金の取消しが可能。
- 未成年者取消権を行使できると考えられる事案において未成年者取消を二度と申し出ないと誓約させる条件を付け、この条件を受け入れる場合に限り未成年者取消しによる課金の取消しに応じるとする主張は、未成年者保護の立法趣旨に反する。
- 未成年者取消権を行使できる場合には、事業者が求める誓約書を提出することなく、未成年者取消しによる課金の取消しを主張することができること、併せて再発防止策を講じるよう助言する必要がある。

3. 未成年者による課金トラブルへの対応＜主な事例と相談対応の留意点＞（続き②）

【事例5】保護者の監督不十分を理由に取消を拒まれた場合

ゲーム運営事業者に対し未成年者取消しによる課金の取消しを求めたところ、事業者から、ペアレンタルコントロール機能が備わっているにも関わらずその制限機能を外して使用していたということは親の管理責任に問題があると考えるため返金には応じないと回答された。



- 法定代理人の子に対する監督が十分行われているかどうかは未成年者取消しの要件とされていない。
- 事業者の主張の法的根拠を丁寧に確認し、あくまで法的要件を満たしているかを基礎として交渉を進めることが必要。

＜ペアレンタルコントロール機能について＞

- ゲーム機のペアレンタルコントロール機能は消費者保護の観点から備えられているものであり、課金トラブルの再発を防ぐために、相談者に対して当該機能の活用を促すことが望ましい。

【事例3】＜再掲＞

3歳の子どもが勝手に親のスマートフォンを操作して、毎月、オンラインゲームで月額500円の課金が発生していたことに気付いた。相談者は、事業者に3歳の子どもが誤って操作したものだと言え未成年者取消による課金の返金を求めたが、500円という低額の課金であり小遣いの範囲内であり取り消せないと言われた。

＜再掲＞



- 自己の行為の結果を判断することができないと言える程度に幼い幼年者のほか、認知症、精神障害、知的障害等の障害を有する者が課金を行った場合はその障害の態様や程度によって、課金は無効であると主張する余地が生ずる。
- 聞き取りにおいて契約当事者が幼児であることが分かった場合や自らの意思で判断を行ったと言えない可能性がある障害をお持ちであることが分かった場合は、事実関係を整理の上、課金の無効を主張することを検討。

5. 課金トラブルの再発防止策

相談対応を終了する際には、再発防止策について具体的に助言を行い、相談者に注意を促すことが望ましい。

主な助言の例

- ・ プラットフォームに登録したID情報からクレジットカード情報を削除する。
- ・ クレジットカード情報が登録された端末を子どもに不用意に使わせない。
- ・ 親は自身のクレジットカードを適切に管理し、暗証番号も推測されにくいものに設定する。カードの利用明細は定期的に確認する。
- ・ 成年の家族のアカウントが登録された端末で子どもに不用意にゲームをさせない。
- ・ 課金に係る決済通知メールが来ていないか定期的に確認する。
- ・ キャリア決済の上限額を設定する。
- ・ 子どもがどのようなゲームで遊んでいるかを知り、プレイにおいて何をすればお金がかかるのか、お金をかけてプレイしたいときには親の承諾が必要であること等について、家族で話し合う。
- ・ ペアレンタルコントロールの設定を行う。

家族の間での話し合いだけでは再発防止が困難な場合

相談の中には、親のクレジットカードを親の知らぬ間に財布から抜き、端末を使用してカード番号を入力しゲーム課金を行い、トラブルを繰り返しているというような事例も存在する。

→ 家族による話し合いだけではトラブルの再発防止が難しい場合には、最寄りの関係機関に相談することを助言することも検討する。

＜連携先＞ 子ども・若者総合相談センター、法務少年支援センター

6. その他ゲームへののめり込み等に関する相談への対応

【事例6】ゲームへののめり込みに関する相談

＜1＞子どもが親に無断でオンラインゲームの高額課金を繰り返しているとの相談があった。最近学校に登校できなくなり、家ではゲームばかりしていて、家族関係も悪化していると言う。課金請求への対応とともに、子どもの精神状態や不登校のこと、ゲームへののめり込んでいる状態が病気なのではないかと心配している。

＜2＞子どもが家族のクレジットカードを使用してオンラインゲームの課金やネットショッピングを行い、高額な請求が来たとの相談があった。子どもには発達障害がある。子どもは家でゲームばかりしており、関わろうとすると身の危険を感じるほど怒る。



- ゲームへののめり込みの要因が何であるかについては消費生活相談の場では判断を行うことができない。相談者の悩みの主訴を捉えて専門機関を紹介する。

＜連携先＞ 精神保健福祉センター、子ども・若者総合相談センター、法務少年支援センター

- 相談者の同意が得られれば消費生活センターから紹介先の専門機関に相談内容を伝え、相談者の相談への対応を依頼する。最寄りの専門機関と相互に連携する体制を構築しておく。
- 更なる課金を防ごうと本人からゲームを取り上げて課金させないようにするといった助言を行うことは適切ではない。
- 家族だけでも専門機関に相談を行い、事態の改善につなげるように支援することが望ましい。
- 相談者が既に支援を受けている機関があれば、相談者から当該機関にも情報共有し、支援・見守りに繋げることが望ましい。

【事例7】高額課金の支払、多重債務に関する相談

子どもが無断で高額な課金を行っていたが生活が苦しく支払えないとの相談があった。相談者から話を聞くと、借金がありライフラインを止められることがあるとのこと。事業者に対して未成年者取消しによる返金を依頼するとともに、自治体の生活困窮者支援の窓口を紹介した。



支払の目途を立てるための聞き取り、助言、あっせんを行うことが必要。多重債務に関する問題を抱えている場合は債務整理等に向けた助言を行う。

＜連携先＞ 地方自治体の生活困窮者自立支援相談窓口、財務局の多重債務相談窓口、法テラス

（具体的方策）

- 地方自治体の生活困窮者自立支援相談窓口を紹介し、福祉制度の利用等の相談につなげる。
- 借金の返済や取り立てに苦慮している場合、最寄りの財務局の多重債務相談窓口連絡を取り、相談の予約を取る。
- 債務整理等に係る弁護士費用を支払えない等、法律相談の費用についても不安をお持ちの場合、法テラスを紹介し、無料法律相談や民事法律扶助の利用の相談につなげる。