

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

令和4年6月

消費者庁

目次

本マニュアルの目的・構成

第1章. 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…p.1

1. 相談の傾向……………p.1

(1) 相談件数……………p.1

(2) 契約購入金額……………p.1

(3) 相談内容……………p.3

2. 相談内容別の基本的な対応のポイント……………p.5

(1) 課金の返金、支払に関する相談……………p.5

(2) ゲームへののめり込み等に関する相談……………p.6

(3) その他ゲームのプレイに関する相談……………p.6

第2章. 未成年者による課金トラブルへの対応……………p.8

1. 初回の相談における対応の心構え……………p.8

2. 未成年者による課金の取消しの主張……………p.10

(1) 主張のための条件整理……………p.10

(2) 主張先についての考え方……………p.13

3. 主な事例と対応の留意点……………p.14

(1) 法定追認……………p.14

(2) 未成年者による詐術……………p.15

(3) 処分を許された財産の取扱い……………p.18

(4) 未成年者取消権の行使を不当に制限する誓約を求められた場合…p.20

(5) 親の監督が不十分であることを理由に未成年者取消しに応じられなかった場合……………p.22

第3章. 意思無能力者による課金トラブルへの対応……………p.24

第4章. 課金トラブルの再発防止策……………p.25

第5章. その他ゲームへののめり込み等に関する相談への対応……………p.27

(1) ゲームへののめり込みに関する相談への対応……………p.27

(2) 高額課金の支払、多重債務に関する相談への対応…………… p.30

参考資料

- (1) 関係機関の連絡先一覧（参考1～3）
- (2) ペアレンタルコントロール機能等について（参考4）
- (3) オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係る
アドバイザー会議（参考5）

本マニュアルの目的・構成

近年、オンラインゲームに関する消費生活相談の増加傾向が続いている。特に20歳未満の相談件数が増加しており、令和3年は20歳未満が契約当事者である相談が4,443件と契約当事者全体(7,276件)の過半数を占めている。また、20歳未満が契約当事者の契約購入金額の割合については10万円から50万円未満(44.0%)が最多となっており、高額の相談が多くみられる。

こうした中、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計1,385件についてみると、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件と全体の87%に上るが、相談対応の記録をみると、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となっている。

なお、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では、ゲームへののめり込みに関し相談者から申告があった相談も11件(0.8%)とわずかではあるが存在する。こうした相談においては、相談者からの聞き取りにおいて医療や福祉、教育など消費者行政以外の領域の相談があった場合にどのような助言を行うべきか、相談内容を解決に導くための連携先としてどのような関係機関を紹介すべきか等の対応の目安が存在しないことが課題となっている。

本マニュアルは、こうした現下の状況を踏まえ、消費生活相談員がより円滑にオンラインゲームに関する相談に対応できるようにすることを目的として作成したものである。

マニュアルの作成に当たっては、消費者庁「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザーミーティング」において、同会議構成員の学識者、消費者団体、専門家等による審議を経るとともに、(独)国民生活センター、関係省庁の意見を踏まえて作成した。

本マニュアルでは以下の内容を順に構成している。

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
2. 未成年者による課金トラブルへの対応
3. 意思無能力者による課金トラブルへの対応
4. 課金トラブルの再発防止策
5. その他ゲームへののめり込み等に関する相談への対応

第1章. 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

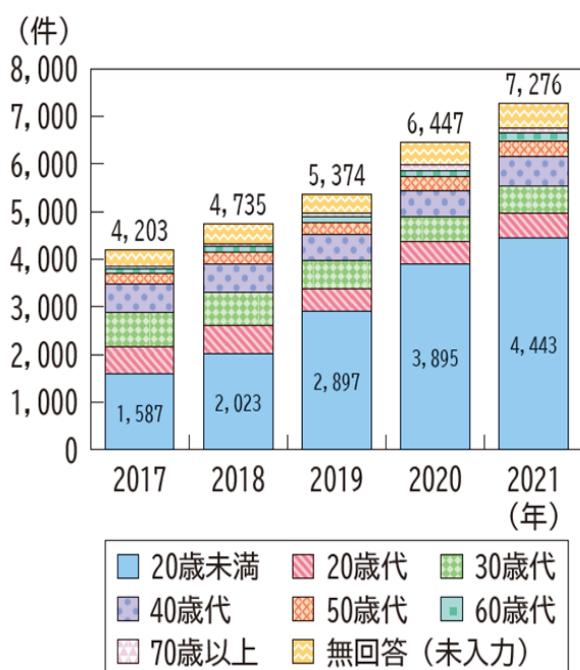
1. 相談の傾向

(1) 相談件数

オンラインゲームに関する消費生活相談は、近年、増加傾向が続いている。特に20歳未満の相談件数が増加しており、令和3年は4,443件と契約当事者全体(7,276件)の過半数を占めている。【図1】

【図1】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）

（出典）令和4年版消費者白書 図表I-1-4-7



（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）。

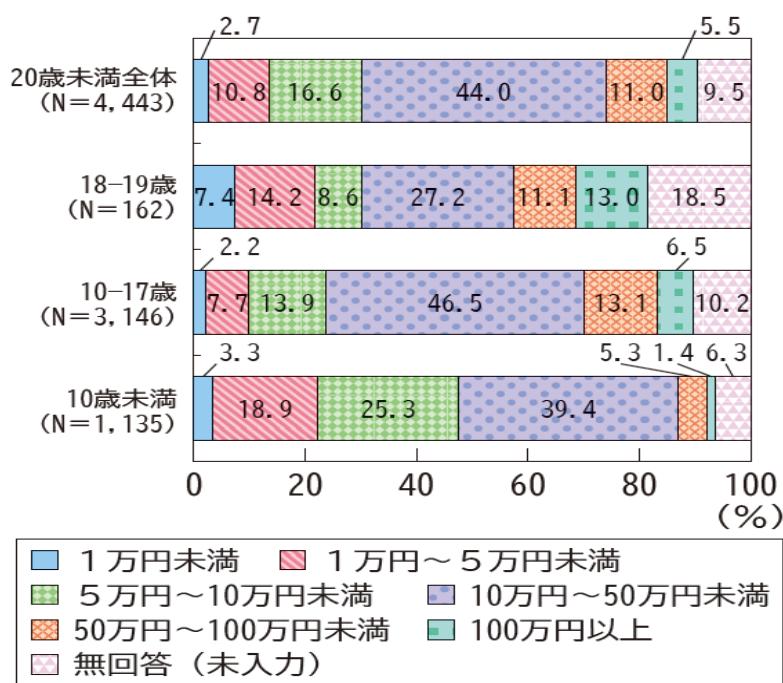
(2) 契約購入金額

令和3年の20歳未満の契約購入金額は、10万円以上50万円未満の割合が最も高くなっています。各年齢層の平均契約購入金額は、10歳未満で17.2万円、10歳から17歳までで34.9万円、18歳から19歳までで41.6万円と、

年齢層が上がるほど高額になっている。【図2】

【図2】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別割合（20歳未満・令和3年）

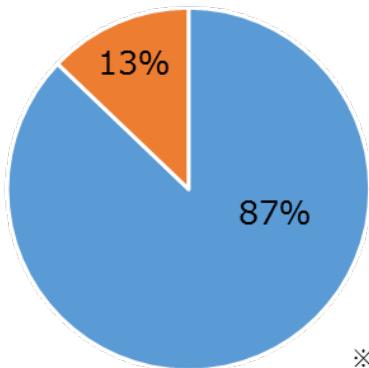
（出典）令和4年版消費者白書 図表 I -1-4-8



（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3年度における未成年者¹のオンラインゲーム課金に関する消費生活相談への対応状況をみると、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件であり、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%となっている。ゲームへののめり込みに関し相談者から申告があった相談は11件（0.8%）であった。

¹ 令和4年4月1日に施行された改正民法により、成年年齢は18歳となった。



※「返金あり」には一部返金
を含む。

■返金あり ■返金なし

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	

(注1) 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）。

(注2) 独立行政法人国民生活センターより消費者庁に提供された相談情報を消費者庁において集計・分析したもの。

(3) 相談内容

オンラインゲームに関する消費生活相談の多くを未成年者の課金の取消し及び返金に関する消費者トラブルが占めている。成年の課金に関する相談においては多重債務の問題に発展していたり、クレジットカードの支払ができなかつたりする事例が見られる。こうした相談の中には、成年、未成年を問わず相談者からゲームへのめり込みについて申告がある事例もある。

その他の相談としては、有料ガチャのアイテムの入手などゲームのプレイに関する相談がある。

近年多い事例のうち典型的な事例を挙げると次のとおりである。

【未成年者による課金】

- ・ 子どもが、タブレット等端末に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に課金し
ていた。返金してもらえるか。
- ・ 子どもが、母親の財布からクレジットカードを持ち出し、パソコンのオ
ンラインゲームで高額課金していた。取り消したい。
- ・ 子どもが、私が前に使っていたスマートフォンを家の Wi-Fi に繋げて、
オンラインゲームに約 10 万円を課金していた。取り消したい。

【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。
- ・ 今後は課金しないと約束したが、同じトラブルを繰り返すのではないか
と不安。
- ・ ゲームを止めたいが自分をコントロールすることができない。
- ・ 親に無断でゲーム課金を行った。子どもは家でゲームばかりしており、
学校にも行けなくなってしまった。子どもの精神状態や不登校について、病気の
可能性も含め心配している。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
アアイテム入手できなかった。
- ・ 同じアイテムばかり出て欲しいアイテムが入手できなかった。
- ・ 運営事業者がキャラクターの能力やアイテムのレベルを一方的に下方修
正したため、更に課金してキャラクターの能力を上げたり、レベルが高い
アイテム入手しなければならなくなった。

2. 相談内容別の基本的な対応のポイント

(1) 課金の返金に関する相談

子どもが課金を行った事実を確認した上で²、課金を行った本人（契約当事者）の年齢や障害等の有無を確認し、課金の取消し又は無効の主張を行うことができるかを検討することとなる。

- 未成年者取消し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）
- 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）

事実関係を聞き取り、主張の要件を整理したのち、事業者に対する返金依頼を行う。なお、消費生活センターがあっせんを行う場合、論拠となる事実関係と、返金を依頼するゲームタイトルや課金額、課金の内容及びゲームアカウント、ゲーム機本体のシリアル番号等が確認できる経緯書とともに、課金の取消し又は無効による返金依頼書（通知書）をプラットフォーム事業者やゲーム運営事業者に対して送付が多い。課金を取り消した場合や無効にした場合、その後、同じゲームで当該アカウントを使ってゲームをプレイすることができなくなることがあることも説明する³。

助言、あっせんの終了に際しては、課金トラブルの再発防止を促すため、クレジットカードの管理、推測されにくいカード暗証番号の設定、カードの利用明細を定期的に確認すること、課金通知メールが来ていないか定期的に確認すること、クレジット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 親の手前、子どもが課金を行った事実をなかなか認めない場合がある。

³ 子どもがゲームを継続したいがために親にゲームアカウントを教えないこともある。再発防止のためにも、ゲームアカウントの使用停止について子どもの理解を得ることが重要である。

(2) ゲームへののめり込み等に関する相談

相談者から相談内容を聞き取る過程でゲームへののめり込み等について申告があった場合は、まず課金の返金に関する相談への対応を十分に行つた上で、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である。

また、高額課金の支払に困っているという相談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

その他、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する。ただし、クレジットカードの不正利用が疑われる場合には銀行や警察へ、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する。

○ ゲームの課金履歴を確認したい

- プラットフォーム上の購入履歴や課金通知メールを確認するよう助言。
御自身での確認ができない場合は、家庭用オンライン・モバイルゲームはプラットフォーム事業者へ、PC オンラインゲームはゲーム運営事業者へ問合せ。

○ ガチャを入手しても希望するキャラクターやアイテム等を入手できない

- ゲーム運営事業者へ問合せ。⁴

○ アカウントが乗っ取られた

- ゲーム運営事業者へ問合せ。不正アクセスが疑われるなど、場合によつては警察に相談。

○ 不審な課金があり、クレジットカードの不正利用が疑われる

- クレジットカード事業者、銀行へ問合せ。場合によっては警察に相談。

○ ゲームのアイテムを購入したがゲーム画面上で確認できない

- ゲーム運営事業者へ問合せ。

⁴ ゲームの業界団体が定めるガイドライン違反の恐れがある場合には、必要に応じて業界団体の情報提供窓口に連絡する。

- ゲームプレイの代行詐欺やリアルマネートレード詐欺の被害が疑われる
 - 警察に連絡。

第2章. 未成年者による課金トラブルへの対応

1. 初回の相談における対応の心構え

相談者が最初に相談する時には、必ずしも事実関係が全て特定されておらず、相談員の助言に基づき相談者が追って事実関係を整理していくことも多いと考えられる。

また、実際の相談においては、相談者が事業者に返金を依頼したところ、未成年者取消権の行使であることについて十分理解を得られず、プラットフォーム事業者が独自に定める返金基準にのっとって課金の返金に応じられないと回答されたり、個々の消費者への対応は行っていないと言われ消費者との相対交渉を拒まれたりする例があるほか、親の監督不行き届きであると言われ法的論拠に基づかない理由で返金を拒まれる例があるなど、消費者と事業者の情報・交渉力の格差により、消費者が交渉を諦めざるを得なくなってしまう例が存在する⁵。

このため、初回の相談時には、課金の取消しの主張に必要な情報を整理すること、今後問題が解決されるまでの間に注意すべきこと、相談者が望めば事業者との交渉のあっせんを希望することもできることを伝え、できる限り短期間で相談者の問題を解決に導くことができるよう対応することが望ましい。

なお、課金の取消しが可能となった場合には、現存利益の範囲で利得（課金により入手したゲーム上のアイテムやポイント等）を返還する義務を負うことも伝えておく。

⁵ 個別具体的な論点については後述するが、例えば親のアカウントで子どもがゲームで課金を行った場合、形式上は親が課金した形となるため、事実としては子どもが親に無断で課金を行ったことを事業者に説明することが必要となる。

初回の相談時に相談者に伝えるのが望ましいと考えられること

- ・ 事実関係を整理していただくこと（12 頁参照）
- ・ 課金の請求書・利用明細、課金の通知メールを保存していただくこと
- ※ メールフォルダの迷惑メールフォルダやごみ箱に課金の通知メールが紛れ込んでいたため課金に気が付かなかったという例もある。誤って削除しないように注意が必要である。
- ・ ゲームアカウントを保存していただくこと
- ※ 相談者が、再び相談者の同意なく課金が行われないように ゲームアカウントを削除した事例において、事業者から、ゲームアカウントがなくなったことにより課金履歴やアカウント設定が確認できなくなつたため課金の取消しはできないと回答された例がある。
- ・ ゲーム機本体を保管しておいていただくこと
- ※ 相談者がゲーム機本体を相談前に返品しており、ゲーム機本体に付記されているシリアルナンバーが分からず、更に返金の手続はゲーム機本体から操作しなければならなかつたため、返金を求めることができなかつた例がある。
- ・ 相談対象となつたゲームへの新たな課金を行わないでいただくこと
- ・ クレジットカード情報や成年の設定で登録されたプラットフォームアカウントが登録された端末を子どもに使用させないでいただくこと

2. 未成年者による課金の取消しの主張

未成年者による課金トラブルの相談の場合、課金について契約取消しの主張が可能であるか、又は課金の契約が無効であるとの主張が可能であるかを検討する⁶。まず、主張を行うに足る事実があるかを確認するため、相談者から必要な情報を丁寧に聞き取ることが重要である。

(1) 主張のための条件整理

民法においては、未成年者が法定代理人の同意なく行った法律行為は取り消すことができるのこととされている（民法第5条第2項）⁷。消費生活相談においては未成年者の子どもが法定代理人たる親の同意を得ずにゲームの課金を行い、その課金に親を始めとする家族が気づいて相談につながる例が多い。

事業者に課金の取消しを求める際には、取消しを求める課金を特定し、取消しの要件を満たすことを事業者に対して立証することが必要となる。このため、相談者からの聞き取りにおいては、主に次の3点のポイントを確認するための情報を得て、事実に基づき経緯を整理していくことが必要である。

【ポイント】

- ①法定代理人の同意を得ていない課金であるか（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（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（法第21条）

⁶ 令和4年4月1日に施行された改正民法により、成年年齢は18歳となった。（再掲）

⁷ 後述する【事例3】のように、未成年者が親のスマートフォンを用いて課金した場合であっても、親ではなく未成年者が契約当事者であると考えられるため、未成年者取消権の主張が検討されることになる。なお、ダイヤルQ2事件（最高裁平成13年3月27日第三小法廷判決・集民201号667頁。親が加入電話契約者であった電話回線から子供がダイヤルQ2サービスを利用し、加入電話契約者である親が情報料の支払義務を負うかが問題となった事案）では、「ダイヤルQ2サービスの利用が行われた場合、利用者と情報提供者との間で、その都度、情報提供者による電話を通じた情報等の提供と利用者によるこれに対する対価である情報料の支払を内容とする有料情報提供契約が成立し」と、サービス利用契約の契約者は、あくまでサービス利用者である子供とサービス提供事業者であると判断されている。

また、事業者によっては、取消し依頼の通知に加え、経緯書の提出を求めることがあるため、取消しの要件を満たすことを立証できるよう要点を捉えて経緯を整理することが重要である。

なお、課金の取消し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となるため（民法第121条の2第1項・同条第3項）⁸、課金の取消しを事業者に求めるに当たり、相談者に対してこの点について説明しておくことが望ましい。

⁸ 取引が履行されていない段階であれば消費者の代金支払義務と事業者のサービス提供・商品の引渡し義務は双方とも消滅し、取引が履行されている場合には消費者、事業者それぞれが受けた利得を相手方に返還する義務が生ずるが、意思無能力者と未成年者の負う返還義務は現存利益の範囲にとどまる。

【聞き取りにおいて特定していく主な事項】

- ・ 課金を行った本人の属性（年齢、障害の有無及び様態・程度）
- ・ 法定代理人（親等）の同意なく行われた課金であるか
- ・ 当該課金に関する事実関係
(ゲームタイトル、課金を行った年月日、金額、ゲームアカウント、ゲームアカウント登録時の設定内容、ゲームアカウントは誰が設定したか、ゲーム機本体のシリアルナンバー)
- ・ 決済手段（クレジットカード、スマートフォン・携帯電話のキャリア決済、プリペイド型電子マネー等）
- ・ 決済手段の名義人（クレジットカードの契約名義人、スマートフォン・携帯電話の契約名義人）
- ・ ゲームのプラットフォーム事業者とゲーム運営事業者
- ・ 当該課金に気が付いた年月日とその後の対応
(既に返金申請を行ったか、行った場合はその結果)
- ・ 当該課金に気が付いた後、同じゲームで新たに課金を行ったか
- ・ 当該ゲームをプレイし当該金額まで課金を行うことについて、日頃から子どもに許していたといえるか（予め子どもに処分が許された小遣い等の範囲内の支出といえるか）
- ・ ゲームをプレイするに当たり、ゲーム画面に年齢確認と親の承諾の有無を問う表示があったか。あった場合、具体的にどのような仕組みで確認が行われるものであったか。事業者の設定した年齢確認や親の同意確認の障壁を容易にかいくぐることができるものであったか。

(2) 主張先についての考え方

オンラインゲームには、①スマートフォンやタブレット端末を使用しプラットフォームのアリリストアを通じてゲームをダウンロードしてプレイする方式のゲーム、②家庭用ゲーム機のパッケージソフトからゲームアカウント登録してオンライン接続する家庭用オンラインゲーム、家庭用ゲーム機を販売しているゲーム機メーカーのオンラインショップからゲームをダウンロードしてプレイする方式の家庭用オンラインゲームのほか、③ゲームの公式ウェブサイトやプラットフォームのストアからゲームをダウンロードしてプレイする方式のPCオンラインゲームがある。

①と②の場合、ゲームアカウントの登録先及び課金先は共にプラットフォーム事業者であり、ゲーム運営事業者はプラットフォーム事業者を介してプレイヤーの決済日時・購入品等の情報を把握する構図となっている。このため、①と②のゲームに係る課金の取消しについては、まずプラットフォーム事業者に対して取消しの通知を行い、プラットフォーム事業者との交渉が成立しなかつた場合にはゲーム運営事業者に対して取消しの通知を行うこととなる。

③の場合は、ゲームアカウントの登録先及び課金先が共にプラットフォーム事業者である場合と、同登録先及び課金先が共にゲーム運営事業者である場合がある。このため、③のゲームに係る課金の取消しについては、ゲームアカウントの登録先及び課金先がどこであるかによってプラットフォーム事業者に取消しの通知を行うのかゲーム運営事業者に通知を行うのかが決まることとなる。

3. 主な事例と対応の留意点

(1) 法定追認

民法においては、追認をすることができる時以後に、取り消すことができる行為について「全部又は一部の履行」、「履行の請求」等があったときは、当該行為を行うに当たり追認したものではない旨の異議をとどめない限り、追認をしたものとみなす規定が置かれている（法第125条）。

【事例1】

親のクレジットカードに高額の請求が届いた。この請求をきっかけに、小学生の子どもが、親のクレジットカード情報が登録されたスマートフォンを使用して、無断でオンラインゲームの課金を行ったことが分かった。子どもは「有料であるとは思っておらず、ゲーム設定上のコインだと思っていた」と話している。ゲームの仕組みを理解しないまま操作を行った結果、課金が行われたことが分かった。

相談者が事業者に課金の返金を求めたところ、事業者からは、「課金時にはメールで課金の請求を通知しているため課金に気が付かないはずがない。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、親が追認したと考える。」との回答があり、課金の取消しには応じられなかった。

（対応の留意点）

課金の取消し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である。

(2) 未成年者による詐術

民法においては、制限行為能力者が行為能力者であることを信じさせるため詐術を用いたときは、その行為を取り消すことができないとされている（法第21条）。

未成年者がゲームの課金に当たり故意に虚偽の年齢を通知し、その結果、事業者が相手方を成年者であると誤って判断した場合には、未成年者が「詐術を用いた」ものとして、当該未成年者は取消権を失う可能性があるところ、実際の相談例をみると、多くの事例において「詐術」の有無が課金の取消しの左右を分ける論点となっている。

オンラインゲームの課金は非対面取引により行われ、かつ一般的に子どもが使用することが想定されるものであるため、ゲーム業界においても未成年者が課金を行う可能性を考慮し、未成年者による課金に対する注意文言をゲーム内に分かりやすく視認しやすいよう表示するといった消費者保護の取組が行われているが⁹、年齢確認や親の承諾を得ていることの確認をどのようにゲームの画面表記等によって行っているかについてはゲームによってまちまちであり、「詐術」の有無についてはそうした個別具体的な事情を総合的に考慮して判断するものであるため、相談者から具体的に聞き取ることが必要である。

【事例2】

子どもがオンラインゲームで親の承諾なく高額の課金を行っていたことが分かり、返金を求める旨の相談があった。事業者に親の同意なく未成年が行った課金であるとして課金の取消しを求めたが、課金の取消しには応じられなかつた。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いるところであり未成年者による使用であることを証明するものが以上返金は一切行っていないとの回答があった。

⁹ 一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会においては「未成年の保護についてのガイドライン」を策定し、同協会ホームページで公表している。

(対応の留意点)

事例2は、事業者がゲーム画面上で年齢確認のための措置を探っていることをもって未成年者が成年であるとの詐術を用いて課金を行ったと主張され、未成年者取消しが認められなかつた事例である。

ゲーム画面上で年齢確認と親の承諾の有無を問う表示を行っていることを理由に詐術が行われていると主張される場面は相談対応において多く見られるところであるが、詐術があったかの判断においては、「未成年者の場合は親権者の同意が必要である」旨を申込み画面上で明確に表示・警告した上で、申込者に生年月日等の未成年者か否かを判断する項目の入力を求めているにもかかわらず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「人を欺くに足りる」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と解されている。

したがって、事業者の設定した年齢確認や親の同意確認の障壁を容易にかいぐことができるものであったかなど他の考慮要素も踏まえた総合判断が求められると解される。¹⁰

「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）によれば、例えば、単に「成年ですか」との問い合わせに「はい」のボタンをクリックさせる場合や、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が、詐術に当たらないと解される例として示されている。¹¹

また、ゲーム画面上の表示でどのように年齢確認と親の承諾の有無を問う仕組みとしていたのか、また、その表示は当該ゲームを使用する可能性があると想定される年齢の子どもが十分に理解するに足りる文言・表記で表示されていのか、親の承諾の有無を実質的にどのように確認する仕組みとなっているのか等¹²について相談者から更に詳細に聞き取りを行い、詐術に当たらないと主張する余地を検討する必要があると考えられる。

¹⁰ 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

¹¹ 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

¹² 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頁では、

【事例 3】

小学校高学年の子どもが親のスマートフォンを使用し、親に無断で高額のオンラインゲームの課金を行っていた。子どもに話を聞いたところ、ゲームアカウントを作成する際、子どもは生年月日の「西暦」の意味が分からなかつたため、別のゲームで適当に数字を選んだときにゲームを行うことができたことを思い出し、今回課金したゲームでは「2003 年」を選んだとのことだった。その結果、アカウントの登録上、19 歳で設定されてしまった。

消費生活センターの助言を受けて事業者に課金の取消しを求めたが、親の監督不足だと言われ、課金の取消しには応じてもらえなかつた。

(対応の留意点)

事例 3 の相談は、ゲームアカウントの登録時に生年月日を入力することとなつていたが、ゲームを操作する子どもが西暦の意味を理解できず、理解不十分のままゲームをプレイしたい一心で数字を入力した結果、成年の生年月日のアカウントになってしまったものである。

このような場合、ゲームアカウントの作成時の画面表示を具体的に確認し、子どもが理解し得る文言で説明がされているか、表示が小さくないか等の聞き取りを行い、詐術に当たらないことを更に説明し交渉を継続する余地があると考えられる。¹³

「未成年者が自ら申込手続を行うときには、画面上での操作を行うのは未成年者自身であるから、法定代理人の同意を得ることが必要であるとの注意喚起を申込みステップで表示する場合には、その理解力・注意力等を考慮した適切な画面設計（文字の大きさ、色、文章表現、携帯電話の場合には画面表示が小さいことを考慮したより分かりやすい表示等）がされることも必要であると考えられる」とされている。

¹³ なお、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 頁では、「未成年者が、法定代理人のクレジットカード情報を決済手段として入力する等、契約の申込者とカード名義人が一致していない場合には、未成年者がカード情報を入力し得たことの一事をもって、法定代理人の同意があったと推定するのは妥当ではない」とされている。この理由としては、「クレジットカード事業者は、名義人以外の者がカードを利用することを利用規約等で禁止しているのが通例であつて、利用規約等に違反した方法による決済を未成年者保護に反する形で肯定するのは妥当ではないし、未成年者が法定代理人名義のカード情報を知るに至った経緯（同意を得ているのか、無断使用か）を、カード情報が入力された事実のみから確実に判断するのは困難だから」とされている（同準

(3) 処分を許された財産の取扱い

民法においては、法定代理人が目的を定めて処分を許した財産¹⁴は、その目的の範囲内において未成年者が自由に処分することができ、また、目的を定めないで処分を許した財産¹⁵についても未成年者が自由に処分することができるとしている（法第5条第3項）。

実際の相談事例においては、必ずしも高額の課金に関する相談ばかりではなく、1万円未満の金額の課金に関する相談も見られるところである。

【事例4】

3歳の子どもが勝手に親のスマートフォンを操作したことによって、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が付いたとの相談があった。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伝え返金を求め、未成年者取消しを主張したが、規約により返金は行っていない、小遣いの範囲内であると言われた。相談者は、子どもには小遣いを渡していないし課金の取消しを求めたいと考えているとのことだった。

(対応の留意点)

事例4のように、消費生活センターに寄せられる相談においては、事業者から小遣いの範囲内（目的を定めないで処分を許した財産の範囲内）で行われた低額の課金であり取り消せないと回答されたとの相談がみられるところである。

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」であると判断することはできない。¹⁶

則・79～80頁)。

¹⁴ 目的を定めて処分を許した財産とは、例えば、学費又は旅費としてなど、一定の目的を指定してその処分に同意した財産を指す。

¹⁵ 目的を定めないで処分を許した財産とは、例えば、小遣いなどを指す。

¹⁶ 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。同準則では、「例えば未成年者が利用した有償のオンラインサービスにおいて、利用規約等で一月の利用金額が数千円と比較的低額に設定されていた場合であっても、『処分を許した財産』に該当するかは個々の法定代理人・未成年者間の事情によるから、金額が低額であるという点のみから「処分を許した財産」と判断することはできない。」とされている。

相談対応に当たっては、課金額が低額であることをもって「小遣い」のような「目的を定めないで処分を許した財産」であるとは一概に評価できないこと、現に法定代理人が処分を許して行われた課金ではないことについて、事実に即して事業者に説明し、交渉に当たる必要があると考えられる。

なお、事例4のように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を主張することも方策として考えられる（民法第3条の2）。

(4) 未成年者取消権の行使を制限する誓約を求められた場合

民法においては、未成年者取消権の行使について回数は制限されていない。しかしながら、一部の相談対応において、プラットフォーム事業者から課金の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ことを誓約する書面の提出が求められている。¹⁷

【事例 5】

高額請求のメールが届き、小学生の子どもが親に無断でタブレット端末でオンラインゲームの課金を行ったことが分かった。プラットフォーム事業者に未成年者取消しによる返金を申し出たが却下されたため、消費生活センターがあっせんに入った。センターを介して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しを申し出たところ、①利用者が未成年であることを確認できる公的証明書、②トラブルの発生要因と再発防止策を記した文書、③経緯書、④未成年者取消しを二度と申し出ないと誓約書の提出が求められた。

(対応の留意点)

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（15 頁参照）が行われているとはいえない場合には、基本的に¹⁸未成年者取消しによる課金の取消しを行うことができると考えられる。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し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ものである。

¹⁷ 課金に係る消費者との契約の相手方はゲーム運営事業者であるが、ゲームユーザーの属性情報はプラットフォーム事業者が有している。このため、プラットフォーム事業者が課金の返金依頼の第一次的な窓口となっている。

¹⁸ 民法においては、法定代理人が目的を定めて処分を許した財産は、その目的の範囲内において未成年者が自由に処分することができ、また、目的を定めないで処分を許した財産についても未成年者が自由に処分することができるとされている（法第 5 条第 3 項）。「処分を許した財産」に該当する場合には法定代理人の同意を要しない。18 頁を参照のこと。

相談対応においては、課金の取消しに関する法的知識の不足により相談者が交渉において不利な条件を受け入れざるを得なくなってしまわないようするため、相談者に対し、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と助言する。また、相談者に対しては、課金トラブルの再発防止策をしっかりと講ずるよう、あわせて助言することが必要である。

【事例6】

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。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回答があり、返金には応じられなかつた。

(対応の留意点)

事例6は、過去に家族の中の別の子どもが課金を取り消した際に未成年者取消しを二度と行わないと事業者に誓約する書面を提出したことがあることをもって、二度目の未成年者取消しによる課金の取消しには応じないと回答されたものである。

しかし、法律上、未成年者取消権の行使は個々の未成年者とその法定代理人が行うことができるのこととされている。

事例6のような場合、民法において未成年者取消しは個々の未成年者とその法定代理人が行うことができることとされており、過去に家族の中の別の子どもの課金の取消しにおいて誓約書を提出していたとしても、家族の中の他の子どもには当該本人に未成年者取消しを行使する権利があり、当該本人の課金は取り消されるべきである旨主張することが望ましい。

（5）親の監督が不十分であることを理由に未成年者取消しに応じられなかつた場合

民法においては、未成年者取消権の行使に当たり、法定代理人の子に対する監督が十分に行われているかどうかは要件とされていない。

しかしながら、相談対応においては、事業者に対して未成年者取消しによる課金の取消しを主張すると、保護者がペアレンタルコントロール機能を十分に使用していないことや子どもが当該機能による使用制限を解除したことなどを挙げ、監督が不十分であることを理由として返金しないと主張されることがある。

【事例7】

子どもがペアレンタルコントロール機能のあるゲーム機を使い、親のクレジットカードの情報を無断で入力し、課金を行っていた。ゲーム会社に連絡し未成年者取消しの可否をめぐる事業者からの質問に長期間にわたり応答してきたが、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かか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。

（対応の留意点）

相談者である親は、子どもが勝手に課金を行ったことに気が付かなかったことについては反省する部分があるなど、親の監督が不十分であると言われると取消しの交渉の継続をちゅうちょしてしまう可能性があると考えられる。なお、親がペアレンタルコントロール設定を行っていても、子どもがペアレンタルコントロール設定の解除方法を紹介するインターネット動画を視聴して親に無断でペアレンタルコントロール設定を解除してゲーム課金を行ったという事例もあり、課金に至った背景事情は様々である。未成年者取消しの主張に当たっては、こうした相談者の事情を主観で判断するのではなく、事実と法的根拠に照らして対応の方向性を整理していくことが重要である。

事例7のように事業者から親の監督が不十分であることを理由に課金の取消しを行わないと主張された場合には、事業者の主張の法的根拠について事業者

に対して丁寧に確認し、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である。

なお、ゲーム機のペアレンタルコントロール機能自体について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。

第3章. 意思無能力者による課金トラブルへの対応

民法においては、法律行為の当事者が意思表示をした時に意思能力を有しなかつたときは、その法律行為は無効とすることとされている（法第3条の2）。

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¹⁹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様態や程度によって、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、課金を行った者が幼児であることが分かった場合や、適切に自らの意思で判断を行ったとい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、課金は無効であると主張して課金の返金を求める検討する。

課金が無効であることについての主張先については12頁を、事例については18頁の【事例4】を参照のこと。

¹⁹幼年者の意思能力については、一般的には7～10歳程度の知力があれば足りるとされるが、あくまで当該行為者について個別具体的に判断されることとなる。（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）・76頁より引用）

第4章. 課金トラブルの再発防止策

多くの相談では、スマートフォンやタブレット端末に親のクレジットカード情報が登録されていたり、親のゲームアカウントで子どもがゲームをプレイできる状態になっていたりという端末の管理が原因となり、親が承諾していない課金が子どもによって行われてしまっている。また、課金の決済を知らせる通知メールを確認していなかったがために、子どもによる思わぬ課金に気が付くのが遅れてしまったという相談もあるところである。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。

(再発防止策に関する助言の例)

- ・ 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。
- ・ ゲームのペアレンタルコントロール設定を行う。

なお、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で課金を行い、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【参考1】
- ・ 法務少年支援センター（連絡先一覧は以下 URL より参照）
https://www.moj.go.jp/kyousei1/kyousei_k06-1.html

第5章. その他ゲームへののめり込み等に関する相談への対応

(1) ゲームへののめり込みに関する相談への対応

オンラインゲームに関する相談において、子ども等の家族がゲームをプレイする時間やプレイに伴う課金を自制できず困っているといった内容の相談が寄せられることがある。

ゲームにのめり込んでいる本人が相談者である家族とのコミュニケーションを円滑に取ることができない状態であったり、家族がいくら止めても過度な課金を繰り返し家族の言うことに本人が耳を貸さなかつたりする場合があるところ、相談対応においては、相談者である家族を支援することに重きを置いて聞き取りと助言を行うことが重要である。

【事例8】

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。相談者は、最近子どもは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。課金の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、ゲームにのめり込んでいる状態が病気なのではないかということについて心配しているとの相談。

課金については、消費生活センターがあっせんに入り、事業者に未成年者取消しによる返金を依頼し、返金された。

また、子どもの行動に関しては、相談者が専門機関への相談を望んでいたため、自治体の保健師に相談内容を伝え、対応をお願いした。

(対応の留意点)

事例8のように自制できないほどゲームにのめり込むことに加え、不登校や家族関係の悪化、ネットショッピングなどゲーム以外の支出においてもトラブルが起きているなど、相談者からは様々な事情が話されることがあるが、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。相談内容を丁寧に聞き取り、相談者の悩みの主訴を捉えて専門機関を紹介する。

関係する専門機関を相談者に紹介するに当たっては、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。その前提として、予め最寄りの専門機関と連絡を取り相互に連携する体制を構築しておくことが重要である。

＜連携先＞

- ・ 精神保健福祉センター【参考2】
- ・ 子ども・若者総合相談センター【参考1】
- ・ 法務少年支援センター（連絡先一覧は以下URLより参照）
https://www.moj.go.jp/kyousei1/kyousei_k06-1.html

【事例9】

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、高額の請求が来ているとの相談があった。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こと。

課金の返金に関する助言を行うとともに、返金の手続きには事実関係の確認のために子どもの協力が必要となる場面があること、自治体の子どもに関する相談窓口にも相談するよう伝えた。

（対応の留意点）

相談の中には、事例9のようにゲームにのめり込んでいる本人の言動により家族が身の危険を感じているような場合がある。また、そのために、ゲームの使用状況等について本人から話を聞こうとしたり、ゲームの利用の仕方について家族で話し合おうとしても本人と十分にコミュニケーションがとれなかったりする場合がある。

こうした場合に、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。状況によっては、ゲームを無理に取り上げることが家庭内暴力のきっかけとなったり、ゲームが本人にとって重要な心の拠り所となっていたりすることがあるためである。相談

者である家族が本人とゲームについて話し合えるようにする環境づくりを支援することが必要となるが、消費生活相談の場では判断を行うことができないため、事例8と同様、相談内容を丁寧に聞き取り、専門機関を紹介することが望ましい。

なお、本人が消費生活相談以外の相談内容に関しても専門機関に相談することを拒む場合もあり得るが、家族だけでも当該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。

また、発達障害があるなどの場合、既に学校や医療機関（小児科、精神科等）、発達障害支援センター、精神保健福祉センター等の支援・見守りを受けている可能性がある。相談者に対しては、可能であれば、日頃、子どもの障害や発育、教育に関して相談したり支援を受けていたりする機関に対し、子どもが親に無断でオンラインゲームの課金を行いトラブルとなっていることについて相談者から知らせ、日頃の支援体制の中での支援・見守りにつなげるように助言することが望ましい。

（2）高額課金の支払、多重債務に関する相談への対応

オンラインゲームに関する相談の中には、高額な課金の支払に苦慮している、既に借金を重ねていて生活が立ち行かなくなっている等の相談もある。

【事例 10】

子どもが無断で高額の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。課金は返金された。

事例 10 のように課金の支払を行える経済状況ないことについて相談者から申告があった場合には、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。多重債務の問題を抱えている場合には、債務整理等に向けた助言を行う。

具体的な方策としては、次のようなものが考えられる。

- ・ 地方自治体の生活困窮者自立支援相談窓口を紹介し、生活困窮者の生活再建に関する福祉制度の利用や生活福祉資金貸付の相談につなげる。
- ・ 借金の返済や取り立てに苦慮している場合は、最寄りの財務局の多重債務相談窓口に連絡を取り、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。

＜連携先＞

- ・ 地方自治体の生活困窮者自立支援相談窓口（連絡先一覧は以下 URL より参照）
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html>
- ・ 財務局の多重債務相談窓口【参考 3】
- ・ 法テラス（連絡先一覧は以下 URL より参照）
<https://www.houterasu.or.jp/chihoujimusho/index.html>

子ども・若者総合相談センター一覧

※子ども・若者総合相談センターは、あくまで「子ども・若者育成支援に関する相談に応じ、関係機関の紹介その他必要な情報の提供及び助言を行う拠点」であり、必ずしも子ども・若者に関する全ての問題について解決する機能を単独で有しているわけではありません。

都道府県	センター設置主体	センター名	所在地	電話番号
北海道	札幌市	札幌市子どもの権利救済機関子どもアシストセンター（子ども）	札幌市中央区南1条東1丁目大通バスセンタービル1号館6階	011-211-2946
		札幌市若者支援総合センター（若者）	札幌市中央区南1条東2丁目大通バスセンタービル2号館1、2階	011-223-4421
	石狩市	石狩市ひきこもりサポートセンター	石狩市花川北3条3丁目1	0133-77-5763
岩手県	岩手県	青少年なやみ相談室	盛岡市盛岡駅西通1-7-1 アイーナ6階	019-606-1722
		岩手県ひきこもり支援センター（岩手県精神保健福祉センター）	盛岡市本町通3-19-1	019-629-9617
宮城県	石巻圏域	石巻圏域子ども・若者総合相談センター	石巻市穀町1-24駅前ヤマダビル2階	0225-25-5820
		白石市青少年相談センター	白石市大手町1番1号	0224-22-1342
秋田県	大仙市	大仙市子ども若者総合相談センター「ひおら」	大仙市大曲丸の内町1番11-2号	0187-66-1106
		大仙市子ども若者総合相談センター「ふらっと」	大仙市大曲須和町1-6-46	0187-62-5150
	三種町	三種町子ども・若者総合相談センター	山本郡三種町森岳字石倉沢1-2	0185-83-5034
山形県	山形県	若者相談支援拠点（認定NPO法人発達支援研究センター）	山形市小荷駄町2-7	023-623-6622
		若者相談支援拠点（クローバーの会@やまがた）	山形市南原町1-27-20	023-664-2275
		若者相談支援拠点（NPO法人オープンハウスこんべいとうフリースペースまちかどカフェたまりば）	新庄市若葉町1-4	080-3144-3009
		若者相談支援拠点（NPO法人With優）	米沢市赤芝町字川添1884	0238-33-9137
		若者相談支援拠点（NPO法人から・ごろセンター）	米沢市東2-8-116	0238-21-6436
		若者相談支援拠点（NPO法人一步・自立支援センターふきのとう【共同事業者】）	鶴岡市陽光町18-24	0235-24-1819
	高畠町	高畠町若者総合相談センター	東置賜郡高畠町大字高畠436	0238-52-2864
栃木県	栃木県	栃木県子ども若者・ひきこもり総合相談センター（愛称：ポラリス☆とちぎ）	宇都宮市下戸祭2-3-3	028-643-3422(相談)
	宇都宮市	青少年自立支援センター	宇都宮市中央1-1-13	028-635-5834
埼玉県	上尾市	上尾市子ども・若者相談センター（子ども家庭総合支援センター）	上尾市本町3-1-1	048-783-4964
千葉県	千葉県	千葉県子ども・若者総合相談センター「ライトハウスちば」	千葉市中央区都町2-1-12千葉県都町合同庁舎4階	043-420-8066
	市原市	子ども・若者総合相談窓口	市原市八幡海岸通1969-44 市原市青少年指導センター内	0436-42-7001
	千葉市	千葉市子ども・若者総合相談センターLink	千葉市美浜区高浜2-1-16 千葉市こころの健康センター内	050-3775-7007
	南房総市	南房総市教育相談センター	南房総市岩糸2489（教育委員会事務局）	0470-46-2966
東京都	東京都	東京都若者総合相談センター（愛称：若ナビα）	非公開	03-3267-0808
	品川区	子ども若者応援フリースペース	品川区西品川1-16-2ファミーユ西品川子ども未来部分室	03-6421-5471
	世田谷区	世田谷区子ども・若者総合相談センター（愛称：メルクマールせたがや）	世田谷区太子堂4-3-1 S T Kハイツ5階（令和4年4月より上記に移転）	03-3414-7867
	豊島区	アシスとしま（子ども若者総合相談）	豊島区南池袋2-45-1	03-4566-2476
	葛飾区	若者総合窓口	葛飾区立石5-13-1（葛飾区役所）	03-6823-1848（予約専用電話） 03-5654-8578（子ども応援課）
	八王子市	八王子市若者総合相談センター	八王子市東町3-10山善ビル3・4階	042-649-5660
	府中市	府中市青年総合相談	電話相談またはメール相談のみ	090-5408-2667（電話相談） 042-335-4427（児童青少年課）
	調布市	調布市子ども・若者総合支援事業「ここあ」	調布市小島町2-47-1総合福祉センター5階	042-452-8816
神奈川県	神奈川県	かながわ子ども・若者総合相談センター（ひきこもり地域支援センター）	横浜市西区紅葉ヶ丘9-1	045-242-8201（相談専用）
新潟県	新潟市	新潟市若者支援センター「オール」	新潟市中央区東万代町9-1 新潟市万代市民会館4階・5階	025-247-6781
	三条市	子どもの育ちサポートセンター	三条市新堀1311	0256-45-1114
	佐渡市	佐渡市子ども若者相談センター	佐渡市金井新保乙1107-1	0259-58-8077
	阿賀野市	阿賀野市子育て世代包括支援センター	阿賀野市岡山町10番15号	0250-25-7197
富山県	富山県	富山県子ども・若者総合相談センター	富山市舟橋北町4番19号 富山県森林水産会館1階	076-411-9003
福井県	若狭町	子ども・若者サポートセンター	若狭町大鳥羽27-13-4	0770-64-1788
岐阜県	岐阜県	岐阜県青少年SOSセンター	岐阜市薮田南5-14-53 OKBふれあい会館	0120-247-505
	岐阜市	岐阜市子ども・若者総合支援センター「エールぎふ」	岐阜市明徳町11	058-269-1321

都道府県	センター設置主体	センター名	所在地	電話番号
静岡県	静岡市	静岡市子ども未来局青少年育成課子ども若者相談センター	静岡市葵区追手町5番1号	054-221-1314
	富士宮市	富士宮市青少年相談センター（子ども・若者相談窓口）	富士宮市矢立町693 富士宮市医師会館内	0544-22-1252
	富士市	富士市若者相談窓口 ココ☆カラ	富士市八代町1番1号	0545-55-0562
	磐田市	磐田市こども・若者相談センター	磐田市国府台57番地7 磐田市総合健康福祉会館（プラザ）3階	0538-37-2018
愛知県	名古屋市	名古屋市子ども・若者総合相談センター	①本部 名古屋市東区泉一丁目1番4号 名古屋教育館8階 ②金山プランチ（支部） 名古屋市中区正木四丁目9番1号 笹とみビル2階・3階	(相談窓口) 052-961-2544（本部）
	一宮市	一宮市青少年センター子ども・若者総合相談窓口	一宮市木曽川町内割田一の通り27番地	0586-84-0003
	春日井市	春日井市子ども・若者総合相談	春日井市鳥居松町5丁目44番地 春日井市役所青少年子ども部子ども政策課内	0568-82-7830
	豊川市	豊川市少年愛護センター相談窓口	豊川市諏訪3丁目300番地（ブリオ5階・子育て支援センター内）	0533-84-5756（直通）
	刈谷市	刈谷市子ども・若者総合相談窓口	刈谷市大手町1丁目51番地（子ども相談センター内）	0566-95-0105（予約専用） 0566-62-1036（生涯学習課）
	豊田市	豊田市若者サポートステーション	豊田市小坂本町1-25（豊田産業文化センター1F）	0565-33-1533
	安城市	安城市青少年愛護センター若者相談窓口	安城市新田町池田上1	0566-76-3432 (予約：090-5002-5229)
	蒲郡市	蒲郡市子ども・若者相談窓口	蒲郡市港町17-17 生命の海科学館内	0533-95-3100
	大府市	大府市ひきこもり専門相談	大府市江端町6丁目13番地の1	0562-45-6219
	北名古屋市	北名古屋市子ども・若者総合相談窓口	北名古屋市能田引免地35	0568-22-1111 内線5422
	あま市	あま市子ども・若者相談窓口	あま市甚目寺二伴田65番地	052-444-1621
	大治町	大治町子ども・若者相談窓口	海部郡大治町大字馬島字大門西1番地の1	090-3904-6145
	豊橋市	豊橋市こども若者総合相談支援センター「ココエール」	豊橋市松葉町3丁目1	0532-51-2855
	岡崎市	岡崎市若者サポートセンター	岡崎市十王町二丁目9番地	担当課 0564-23-6655 相談窓口 0564-64-6665
	瀬戸市	瀬戸市子ども・若者センター	瀬戸市栄町45/パレティせと3階	0561-88-2636 0561-82-2900
	西尾市	西尾市子ども・若者総合相談センター「コンパス」	西尾市錦城町162番地14	0563-65-5200
	知多市	知多市若者支援センター	知多市八幡字堀切91-1	0562-36-2960
	田原市	田原市子ども・若者総合相談窓口	田原市野田町籠田3番地	0531-36-6453
滋賀県	滋賀県	滋賀県子ども・若者総合相談窓口	草津市笠山8丁目4-25	077-567-5058
	米原市	米原市若者自立ルーム「あおぞら」	米原市一色444 米原市人権総合センター	0749-54-5000
	彦根市	彦根市子ども・若者総合相談センター	彦根市平田町670番地 彦根市福祉センター3階	0749-47-3001
	大津市	大津市子ども・若者総合相談窓口	大津市浜大津四丁目1-1 明日都浜大津5F 大津市社会福祉協議会内	相談専用ダイヤル 077-526-5316
	高島市	高島市子ども・若者総合相談窓口	高島市新旭町北畠565	0740-25-8556（事務連絡用） 0740-25-8555（相談専用）
京都府	京都市	子ども・若者総合相談窓口	京都市中京区東洞院通六角下ル御射山町	075-708-5440
大阪府	堺市	子ども・若者総合相談センター	堺市北区百舌鳥赤畠町1-3-1 堀市三国ヶ丘庁舎5階	072-248-2518
	枚方市	ひきこもり等子ども・若者相談支援センター	枚方市岡東町12-3-410	050-7102-3228
	吹田市	吹田市子ども・若者総合相談センター	吹田市山田西4-2-43	06-6816-8531（事務用） 06-6816-8534（相談専用ダイヤル）
	豊中市	豊中市若者支援総合相談センター	豊中市螢池北町2-3-1（令和3年度螢池に仮移転中）	06-6866-3032
	茨木市	①茨木市ユースプラザEAST ②茨木市ユースプラザWEST ③茨木市ユースプラザSOUTH ④茨木市ユースプラザNORTH ⑤茨木市ユースプラザCENTER	①茨木市総持寺2-5-36 ②茨木市豊川5-10-28 ③茨木市沢良宜浜3-11-13 ④茨木市南安威2 ⑤茨木市元町4-7/茨木市上中条2-11-22	①072-628-6993 ②080-9607-5051/080-4973-3681 ③072-655-3761/080-6385-0049 ④072-655-1821 ⑤080-1521-4624
兵庫県	兵庫県	ひょうごユースケアネット推進会議ほっとらいん相談	神戸市内（電話相談のため非公開）	078-977-7555
	丹波篠山市	ゆめハウス	丹波篠山市宮田240	079-590-8111
	芦屋市	若者相談センター「アサガオ」	芦屋市川西町15-3 芦屋市立体育館・青少年センター内 3階	0797-22-5115
	川西市	川西市子ども・若者総合相談センター	川西市火打1-12-16 キセラ川西プラザ 福祉棟3階 こども・若者ステーション	072-758-5044
	丹波市	丹波市子ども・若者サポートセンター	丹波市氷上町香良42	0795-88-5070

都道府県	センター設置主体	センター名	所在地	電話番号
奈良県	奈良市	若者サポートセンター「Restartなら」	奈良市二条大路南一丁目1番1号	0742-34-4777
	天理市	子ども・若者総合相談窓口「夢てんり」	天理市勾田町174番地	0743-62-4222
	生駒市	生駒市子ども・若者総合相談窓口「ユースネットいこま」	生駒市北新町12-32 教育支援施設2階	0743-74-7100
	香芝市	香芝市子ども・若者支援総合窓口	香芝市逢坂1丁目374番地1	0745-76-7107
	葛城市	子ども・若者サポートセンター	葛城市竹内256番地39	0745-48-8639
和歌山県	和歌山県	若者サポートステーションWith You わかやま	和歌山市本町1-22 Wajima本町ビル4階	073-428-0874
		若者サポートステーションWith You きのかわ	橋本市市脇1-1-6	0736-32-0874
		若者サポートステーションWith You 南紀	田辺市高雄1-23-1	0739-24-0874
島根県	松江市	松江市青少年支援センター	松江市白潟本町43番地 市民活動センター6	0852-25-2583
	浜田市	浜田市青少年サポートセンター	浜田市殿町22	0855-25-0985
	出雲市	出雲市子ども・若者支援センター	出雲市今市町北本町1-7	0120-84-7867
	益田市	益田市子ども・若者支援センター	益田市赤城町8-1	0856-24-1500
	飯南町	飯南町子ども若者相談窓口	飯石郡飯南町頓原2064	0854-72-1773
	雲南市	雲南市子ども家庭支援センター「すワン」	雲南市木次町里方521-1	0854-40-1067
	大田市	大田市子ども・若者総合相談窓口	大田市大田町大田口1111	0854-83-8147
	大田市	ほっとスペースゆきみーる	大田市大田町大田イ376-1	0854-83-7373
	江津市	江津市子ども・若者総合相談窓口	江津市江津町954-59	0855-52-7741
	安来市	安来市子ども若者相談窓口	安来市広瀬町広瀬1930-1	0854-23-3248
岡山県	岡山県	岡山県青少年総合相談センター	岡山市北区南方2-13-1	086-224-7110
	玉野市	玉野市教育サポートセンター	玉野市玉原三丁目17-2	0863-33-5115
	勝央町	勝央町子ども若者サポートネット「ぼっと勝央」	勝田郡勝央町勝間田200-1勝央町公民館内	0868-38-1753
山口県	萩市	萩市子ども・若者総合サポート会議	萩市大字江向495番地4	0838-26-5636
徳島県	徳島県	徳島県子ども・若者総合相談センター	徳島市山城町東浜傍示1-1 アスティとくしま2	088-625-6166
	松茂町	松茂・北島子ども若者総合相談センター	板野郡北島町中村字上地23-1	088-698-3440
	北島町	上板町子ども・若者相談支援センター「あい」	板野郡上板町鍛冶屋原字妙楽寺1番地8	088-637-6006
愛媛県	四国中央市	四国中央市子ども若者発達支援センター「Palette」	四国中央市下柏町749番地2	0896-28-6266
福岡県	福岡県	福岡県若者自立相談窓口	大野城市白木原3丁目5-25	092-710-0544
	北九州市	北九州市子ども・若者応援センター「YELL(エール)」	北九州市戸畠区汐井町1-6 ウエルとばた2	093-882-0188
佐賀県	佐賀県	佐賀県子ども・若者総合相談センター	佐賀市白山2-2-7 KITAJIMAビル1階	0952-97-8246
長崎県	長崎県	長崎県子ども・若者総合相談センター「ゆめおす」	長崎市馬町48-1 長崎県市町村会館馬町別館2階	095-824-6325
熊本県	熊本県	熊本県子ども・若者総合相談センター～COCON（ここ）	熊本市東区月出3丁目1-120	096-387-7000
	熊本市	子ども・若者総合相談センター	熊本市中央区大江5丁目1番1号	096-361-2525（相談専用） 096-366-2525（事務連絡用）
大分県	大分県	おおいた子ども・若者総合相談センター	大分市中央町1-2-3 KNTビル	097-534-4650
宮崎県	宮崎県	宮崎県子ども若者総合相談センター「わかば」	宮崎市宮田町13-16	0985-41-7830
鹿児島県	鹿児島県	かごしま子ども・若者総合相談センター	鹿児島市鴨池新町1番8号	099-257-8230
	奄美市	NPO法人奄美青少年支援センター「ゆずり葉の郷」	奄美市名瀬長浜町23番25号	0997-56-8202
沖縄県	沖縄県	子ども若者みらい相談プラザ s orae	①那霸市首里石嶺町4-373-1 ②名護市城2-12-3渡具知ペイントビル102号(地域若者サポートステーションなご内)	①098-943-5335 ②0980-43-8300
	石垣市	石垣市子ども若者総合相談窓口	石垣市大川14番地	0980-82-1030

※マニュアル策定時の令和4年6月時点で令和4年1月時点からの内容の変更を確認できた情報については、同年6月時点の最新情報に更新しました。

令和4年3月時点

都道府県・指定都市における精神保健福祉センター一覧

都道府県 指定都市	センター名	所在地	電話番号
北海道	北海道立精神保健福祉センター	〒003-0027 北海道札幌市白石区本通1丁目北6番34号	011-864-7121
札幌市	札幌こころのセンター（札幌市精神保健福祉センター）	〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目WEST19 4F	011-622-5190
青森県	青森県立精神保健福祉センター	〒038-0031 青森市三内宇津部353番地92	017-787-3951
岩手県	岩手県精神保健福祉センター	〒020-0015 盛岡市本町通3丁目19番1号	019-629-9617
宮城県	宮城県精神保健福祉センター	〒989-6117 大崎市吉川町3丁目7-20	0229-23-0302
仙台市	仙台市精神保健福祉総合センター	〒980-0845 仙台市青葉区荒巻字三居沢1-6	022-265-2191
秋田県	秋田県精神保健福祉センター	〒010-0001 秋田市中通3丁目1番51号 明徳館ビル1階	018-831-3946
山形県	山形県精神保健福祉センター	〒990-0021 山形市小白川町2丁目3-30	023-624-1217
福島県	福島県精神保健福祉センター	〒960-8012 福島市御山町8-30	024-535-3556
茨城県	茨城県精神保健福祉センター	〒310-0852 水戸市笠原町993-2	029-243-2870
栃木県	栃木県精神保健福祉センター	〒329-1104 宇都宮市下岡本町2145-13	028-673-8785
群馬県	群馬県こころの健康センター	〒379-2166 前橋市野町368番地	027-263-1166
埼玉県	埼玉県立精神保健福祉センター	〒362-0806 北足立郡伊奈町大字小室818-2	048-723-3333
さいたま市	さいたま市こころの健康センター	〒330-0071 さいたま市浦和区上木崎4丁目4番10号	048-762-8548
千葉県	千葉県精神保健福祉センター	〒260-0801 千葉市中央区戸名町666-2	043-263-3891
千葉市	千葉市こころの健康センター	〒261-0003 千葉市美浜区高浜2-1-16	043-204-1582
東京都	東京都立中部総合精神保健福祉センター	〒156-0057 世田谷区上北沢2-1-7	03-3302-7575
	東京都立多摩総合精神保健福祉センター	〒206-0036 多摩市中央2-1-3	042-376-1111
	東京都立精神保健福祉センター	〒110-0004 台東区下谷1-1-3	03-3844-2210
神奈川県	神奈川県精神保健福祉センター	〒233-0006 横浜市港南区芦が谷2-5-2	045-821-8822
横浜市	横浜市こころの健康相談センター	〒231-0005 横浜市横浜市川本町2丁目22番地 京阪横浜ビル10階	045-671-4455
川崎市	川崎市精神保健福祉センター	〒210-0024 川崎市複合福祉センター2階 川崎市総合リハビリテーション推進センター	044-223-6719
相模原市	相模原市精神保健福祉センター	〒252-5277 相模原市中央区富士見6-1-1 (ウェルネスさがみはら7F)	042-769-9818
新潟県	新潟県精神保健福祉センター	〒950-0994 新潟市中央区上所2丁目2-3 (新潟エニコンプラザホール館)	025-280-0111
新潟市	新潟市こころの健康センター	〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-57-1	025-232-5551
富山県	富山県心の健康センター	〒939-8222 富山市鶴川459番1	076-428-1511
石川県	石川県こころの健康センター	〒939-8222 金沢市鞍月2丁目6番地	076-238-5761
福井県	福井県総合福祉相談所	〒910-0026 福井市大手3丁福井市光場2丁目3-36 織協ビル2階	0776-24-5135
山梨県	山梨県立精神保健福祉センター	〒400-0005 甲府市北新1丁目2-12 山梨県福祉プラザ3階	055-254-8644
長野県	長野県精神保健福祉センター	〒381-8577 長野市下駒618-1	026-266-0280
岐阜県	岐阜県精神保健福祉センター	〒502-0854 岐阜市鶴山町2563-18 岐阜県障がい者総合相談センター内	058-231-9724
静岡県	静岡県精神保健福祉センター	〒422-8031 静岡市駿河区有明町2-20	054-286-9245
静岡市	静岡市こころの健康センター	〒420-0821 静岡市葵区袖木1014番地	054-262-3011
浜松市	浜松市精神保健福祉センター	〒430-0929 浜松市中区中央1-12-1 静岡県浜松総合庁舎 4階	053-457-2709
愛知県	愛知県精神保健福祉センター	〒460-0001 名古屋市中区三の丸3丁目2番1号 東大手庁舎 8階	052-962-5377
名古屋市	名古屋市精神保健福祉センター	〒453-0024 名古屋市中村区名塩町4丁目7番地の18 中村保健所等複合施設5階	052-483-2095
三重県	三重県こころの健康センター	〒514-8567 津市桜島3丁目44-34 三重県津疗会保健所等2階	059-223-5241
滋賀県	滋賀県立精神保健福祉センター	〒525-0072 草津市笠山8-4-25	077-567-5010
京都府	京都府精神保健福祉総合センター	〒612-8416 京都市伏見区竹田流池町120	075-641-1810
京都市	京都市こころの健康増進センター	〒604-8854 京都市中京区壬生仙念町30	075-314-0355
大阪府	大阪府こころの健康総合センター	〒558-0056 大阪市住吉区万代東3-1-46	06-6691-2811
大阪市	大阪市こころの健康センター	〒534-0027 大阪市都島区中野町5丁目15番21号 都島センタービル3F	06-6922-8520
堺市	堺市こころの健康センター	〒590-0808 堺市堺区恵丘丘中町4-3-1 健康福祉プラザ3階	072-245-9192
兵庫県	兵庫県精神保健福祉センター	〒651-0073 神戸市中央区浜脇海岸通1丁目3番2号	078-252-4980
神戸市	神戸市精神保健福祉センター	〒650-0016 神戸市中央区橋道3-4-1 神戸市立総合福祉センター3階	078-371-1900
奈良県	奈良県精神保健福祉センター	〒633-0062 桜井市粟殿1000番地	0744-47-2251
和歌山县	和歌山县精神保健福祉センター	〒640-8319 和歌山市手向2丁目2番2号 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛2F	073-435-5194
鳥取県	鳥取県立精神保健福祉センター	〒680-0901 鳥取市津江318番地1	0857-21-3031
島根県	島根県立心と体の相談センター	〒690-0011 松江市東津浦町1741番地3 いきいきプラザ島根2階	0852-32-5905
岡山県	岡山県精神保健福祉センター（メンタルセンター・岡山）	〒700-0985 岡山市北区厚生町3丁目3番1号	086-201-0850
岡山市	岡山市こころの健康センター	〒700-8546 岡山市北区鹿野町1丁目1番1号	086-803-1273
広島県	広島県立総合精神保健福祉センター	〒731-4311 安芸郡板町北新2丁目3-77	082-884-1051
広島市	広島市精神保健福祉センター	〒730-0043 広島市中区土見町11番27号	082-245-7746
山口県	山口県精神保健福祉センター	〒753-0814 山口市吉敷下4丁-17-1 山口県福祉総合相談支援センター内	083-902-2672
徳島県	徳島県精神保健福祉センター	〒770-0855 徳島市新蔵町3丁目80番地	088-625-0610
香川県	香川県精神保健福祉センター	〒760-0068 高松市松島町1-17-28 香川県高松合同庁舎4階	087-804-5565
愛媛県	愛媛県心と体の健康センター	〒790-0811 松山市本町7-2 愛媛県総合保健福祉センタービル3階	089-911-3880
高知県	高知県立精神保健福祉センター	〒780-0850 高知市丸ノ内2丁目4番1号 高知県保健衛生総合庁舎1階	088-821-4966
福岡県	福岡県精神保健福祉センター	〒816-0804 春日市原町3丁目1-7	092-582-7510
北九州市	北九州市立精神保健福祉センター	〒802-8560 北九州市小倉北区馬借1丁目7番1号	093-522-8729
福岡市	福岡市精神保健福祉センター	〒810-0073 福岡市中央区舞鶴2-5-1 あいれふ3階	092-737-8825
佐賀県	佐賀県精神保健福祉センター	〒845-0001 小城市小城町178-9	0952-73-5060
長崎県	長崎こども・女性・障害者支援センター	〒852-8114 長崎市橋口町10-22	095-846-5115
熊本県	熊本県精神保健福祉センター	〒862-0920 熊本市東区出3-1-120	096-386-1255
熊本市	熊本市こころの健康センター	〒862-0971 熊本市中央区天王5丁目1-1 ウエルパークまもと3階	096-366-1171
大分県	大分県こころからだの相談支援センター	〒870-1155 大分市大字芋泽平石908番地	097-541-5276
宮崎県	宮崎県精神保健福祉センター	〒880-0032 宮崎市霧島1丁目1-2 宮崎県総合保健センター4階	0985-27-5663
鹿児島県	鹿児島県精神保健福祉センター	〒890-0021 鹿児島市小野1丁目1番1号 ハートビア鹿児島2階	099-218-4755
沖縄県	沖縄県立総合精神保健福祉センター	〒901-1104 岩国郡南風原町宮平212-3	098-888-1443

※詳細はお住まいの都道府県・指定都市のホームページを検索してください。

財務局等における相談窓口一覧

財務局名	連絡先	所在地	電話番号
北海道財務局	多重債務者相談窓口	〒060-8579 札幌市北区北8条西2丁目 札幌第1合同庁舎11階	011(807)5144 (直通)
東北財務局	多重債務相談窓口 (金融監督第三課)	〒980-8436 宮城県仙台市青葉区本町3-3-1 仙台合同庁舎B棟5階	022(266)5703 (直通) 022(263)1111 (内線3080)
	青森財務事務所	〒030-8577 青森市新町2-4-25 青森合同庁舎3階	017(774)6488 (直通)
	盛岡財務事務所	〒020-0023 盛岡市内丸7-25 盛岡合同庁舎4階	019(622)1637 (直通)
	秋田財務事務所	〒010-0951 秋田市山王7-1-4 秋田第二合同庁舎3階	018(862)4196 (直通)
	山形財務事務所	〒990-0041 山形市緑町2-15-3 1階	023(641)5201 (直通)
	福島財務事務所	〒960-8018 福島市松木町13-2 1階	024(533)0064 (直通)
	多重債務相談窓口	〒330-9716 さいたま市中央区新都心1番地1 さいたま新都心合同庁舎1号館17階	048(600)1113 (直通)
関東財務局	水戸財務事務所	〒310-8566 水戸市北見町1-4	029(221)3190 (直通)
	宇都宮財務事務所	〒320-8532 宇都宮市桜3-1-10	028(633)6294 (直通)
	前橋財務事務所	〒371-0026 前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎10階	027(221)4495 (直通)
	千葉財務事務所	〒260-8607 千葉市中央区椿森5-6-1	043(251)7830 (直通)
	東京財務事務所	〒113-8553 文京区湯島4-6-15 湯島地方合同庁舎	03(5842)7475 (直通)
	横浜財務事務所	〒231-8412 横浜市中区北仲通5-57 横浜第2合同庁舎12階	045(633)2335 (直通)
	新潟財務事務所	〒950-8623 新潟市中央区美咲町1-2-1 新潟美咲合同庁舎2号館9階	025(281)7508 (直通)
	甲府財務事務所	〒400-0031 甲府市丸の内1-1-18 甲府合同庁舎8階	055(253)2269 (直通)
	長野財務事務所	〒380-0846 長野市旭町1108 長野第2合同庁舎5階	026(234)2970 (直通)
北陸財務局	多重債務相談窓口	〒921-8508 石川県金沢市新神田4丁目3番10号 (金沢新神田合同庁舎5階)	076(292)7951 (直通)
東海財務局	多重債務相談窓口	〒460-8521 名古屋市中区三の丸三丁目3番1号	052(951)1764 (直通)
近畿財務局	多重債務相談窓口	〒540-8550 大阪市中央区大手前4丁目1-76 (大阪合同庁舎4号館)	06(6949)6523 (直通) 06(6949)6875 (直通)
中国財務局	多重債務相談窓口	〒730-8520 広島市中区上八丁堀6番30号 広島合同庁舎4号館12階	082(221)9206 (直通)
四国財務局	多重債務者相談窓口	〒760-8550 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎(南館)	087(811)7801 (直通)
九州財務局	多重債務相談窓口	〒860-8585 熊本市西区春日2丁目10番1号 (熊本地方合同庁舎)	096(351)0150 (直通)
	大分財務事務所	〒870-0016 大分市新川町2丁目1番36号 (大分合同庁舎内)	097(532)7188 (直通)
	宮崎財務事務所	〒880-0805 宮崎市橋道東3丁目1番22号 (宮崎合同庁舎内)	0985(42)7524 (直通)
	鹿児島財務事務所	〒892-0816 鹿児島市山下町13番21号 (鹿児島合同庁舎内)	099(227)5279 (直通)
福岡財務支局	多重債務相談窓口	〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2丁目11番1号 (福岡合同庁舎4階)	092(411)7291 (直通)
沖縄総合事務局	多重債務相談窓口	〒900-0006 那覇市おもろまち2丁目1番1号 那覇第2地方合同庁舎2号館	098(866)5070 (直通)



機能「ペアレンタルコントロール機能の有効活用」

By Game/software/PC - Parental control

Time Control



プレイ時間の制限

お子さまの1日のプレイ時間や時間帯を設定したり、ゲーム機の起動を制限することができます。

Payment Control



購入・課金の管理

お子さまがオンラインでコンテンツを購入したり、課金する場合の金額の上限を設定することができます。

Access Control



ネットワーク機能の制限

お子さまが有害なサイトにアクセスしたり、怪しい人とやり取りしたりできないよう、コミュニケーション機能を制限することができます。

Rating



レーティングの管理

お子さまの年齢に応じて、CEROがレーティング審査した高い年齢層向けのゲームは遊べないように設定することができます。

ポイント

主な制限項目

・使用時間

深夜や長時間の利用を管理

・課金制限

課金サービスの利用を管理

・ネットワーク接続

インターネット・SNSの利用を管理

・年齢制限

年齢に沿った適正なゲームの利用を管理

各機能の整理

※ペアレンタルコントロール
子ども側

※サポートツール
保護者側

ゲーム専用機
※PSにも同様機能あり

自身の端末の使用を管理する機能(ペアレンタルコントロール)



Nintendo みまもり Switch
(子どもアカウント)

スマートフォン



Digital Wellbeing



スクリーンタイム



ファミリー リンク



スクリーンタイム
ファミリー共有

他律から

利用時のポイント

他律期（幼少期の活用）

自己コントロールが未熟な時期は、本体の制限ペアレンタルコントロールとともに、保護者側（利用状況の確認や遠隔操作）を有効活用をする。

- ⇒親子双方の端末を使用
- ⇒自動ブレーキのような用法へ

自律期（ありたき姿へ）

自身の利用状況を把握するツールや生活環境に合わせた使用方法に設定し自己管理する機能として活用。

- ⇒自身の端末で管理
- ⇒目覚まし時計のような活用へ

自律へ

参考動画①「啓発動画『ゲームのやくそく』」



親子のコミュニケーションでつくる家庭内ルールの重要性を訴求

<https://youtu.be/a1EBcQsTFaM>



監修：兵庫県立大学 准教授 竹内和雄氏
：ネット教育アナリスト 尾花紀子氏
：エンジェルズアイズ代表 遠藤美季氏
キャンペーン開始：2020年5月21日
<https://www.cesa.or.jp/uploads/2020/info20200521.pdf>



(ポイント)
親子間のコミュニケーションで、子どもが納得して実践できるルールを決め、ペアレンタルコントロール等の設定をしていただく事を目的として、親子一緒にご覧いただける内容に



理解促進②「各企業による啓発」

「ゲームのやくそく」動画の普及啓発活動※一部抜粋

コーエーテクモゲームズ



ディー・エヌ・エー



コナミデジタルエンタテインメント



グリー



スクウェア・エニックス



バンダイナムコエンターテインメント





参考動画②「任天堂 みまもりSwitch」

保護者目線で機能をわかりやすく紹介

<https://www.youtube.com/watch?v=AVS9Dqgpo3g>

ゲームを遊びすぎていないかな？

どんなゲームで遊んでいるのかな？

お子さまのプレイ時間を見まもる。

お子さまと約束したゲームの時間を見直しておけば、すぐに夢中になって約束の時間で遊んでしまっても、アラームでお子さまにお知らせします。

保護者の方はお子さまが約束を守ってプレイしているか「Nintendo みまもり Switch」で確認することができます。「ソフトを中断する」をONにすれば、約束の時間になるとゲームプレイを止めることができます。

お子さまのプレイ状況をみまもる。

どんなゲームをどれくらい遊んだかひと目でわかるレポート機能も。

日々のプレイ状況を確認できるほか、月に1回、その月のプレイ状況をまとめたレポートも発行可能でお届けします。

お子さまがいまどんなゲームに興味があるのかを知ることができます。

ゲームでのトラブル、大丈夫かな？

お子さまの行動に応じて簡単に機能を制限できます。また、各項目を自由に設定することも可能です。

制限できる機能

年齢に合わないゲーム GEBOの年齢制限にあわせて遊べるゲームを設定できます。

遊びなくなる

メッセージや画像の交換など、ユーザー同士が自由にコミュニケーションできる機能を制限します。

ほかの人との自由なコミュニケーション

コミュニケーションを「Nintendo みまもり Switch」では、スマートフォンの操作を制限することはできません。ボイスチャットなど、「Nintendo Switch Online」アプリの機能を制限したい場合は、お使いのスマートフォンの設定をご確認ください。

画面写真のSNS投稿を制限する

「Nintendo Switch」で撮影した画面写真をSNSに投稿することを制限します。



参考リンク：資料参照先情報②

詳細はリンクをごらんください。

- 4団体合同検討会 啓発サイト

<https://www.cesa.or.jp/anshinanzen/>

- 特定非営利活動法人コンピュータエンターテインメントトレーディング機構

<https://www.cero.gr.jp/>

- 啓発動画「ゲームのやくそく」

<https://youtu.be/a1EBcQsTFaM>

- 「任天堂 みまもりSwitch」紹介動画

<https://www.youtube.com/watch?v=AVS9Dqgpo3g>

- 関係省庁との取組

<https://www.shohisyahigai-boushi.caa.go.jp/>

https://www.mext.go.jp/a_menu/seisyounen/keitai/netanzen/1331311.htm

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/seishonen.html

https://www8.cao.go.jp/youth/kankyou/internet_use/r02/leaf/pdf/leaf-1.pdf

「オンラインゲームに関する消費生活相談員向け
マニュアル作成に係るアドバイザーミーティング」

1. 構成員

今成 知美 特定非営利活動法人 A S K 代表

白川 教人 全国精神保健福祉センター長会 常任理事

樋口 進 独立行政法人国立病院機構久里浜医療センター 名誉院長・顧問

樋口 容子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・
相談員協会 代表理事・副会長・西日本支部支部長

増田 悅子 公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長

◎松本 恒雄 一橋大学 名誉教授
独立行政法人国民生活センター 顧問
明治学院大学 客員教授

村井 俊哉 京都大学大学院医学研究科脳病態生理学講座・精神医学 教授

(◎座長、敬称略、五十音順。肩書は令和4年6月23日現在)

(オブザーバー)

独立行政法人国民生活センター

厚生労働省

経済産業省

2. 審議経過

- 第1回（令和2年10月30日）
 - ①アドバイザー会議の開催について
 - ②ヒアリング（藍里病院、独立行政法人国民生活センター）
 - ③意見交換
- 第2回（令和3年4月12日）
 - ①ヒアリング
(精神保健福祉士・社会福祉士 八木眞佐彥氏、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会)
 - ②オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル目次案等について
- 第3回（令和3年6月18日）
 - ①ヒアリング
(一般社団法人グレイス・ロード 生活支援員 坂本拳氏、グリム氏ムサシ氏親子)
 - ②マニュアル作成に向けて
 - ③意見交換
- 第4回（令和4年6月23日）
 - ①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（案）について