

(3) オンラインゲーム

① オンラインゲームに係る消費者問題の現状

オンラインゲームに関する消費生活相談の件数は、平成 21 年度には 1,380 件だったが、ガチャ（ゲーム上で貴重なアイテム等を抽選によって購入する仕組み）に係る高額課金トラブルなどの影響により、平成 25 年度は 5,000 件を超えた。その後一旦減少したものの、最近では再び増加傾向にある。ゲーム利用者の年代別割合としては 20 歳未満の割合が年々増加しており、現在は当事者の半数以上が未成年者となっている。特に 20 歳未満の男性の相談が非常に多く、商品・サービス別相談件数では脱毛剤に次ぐ 2 番目の多さである⁴¹。小学生が 4 割、中学生が 4 割、高校生が 15%、残り数%が大学生や専門学校生という内訳になっており、低年齢化が進んでいる。こうした子供のオンラインゲームのトラブルが相談件数を押し上げていると考えられる。

相談内容としては課金、特に未成年者の課金に関する相談が多い。子供がオンラインゲームでアイテムやキャラクターを入手する目的で課金をしているケースが多く見られる。クレジット会社や携帯電話会社からの請求明細を見たり、自宅の現金がなくなっていることに気付いたり、子供部屋で使用済みプリペイド型電子マネーを見つけたりして初めて保護者が課金に気付くことが多い。業界団体に寄せられる相談でも、「親のクレジットカードを無断で使用する」、「フィッシング詐欺」などのクレジットカードの不正使用など名義冒用に関するものが全体の約 6 割に上っている。なお、高額課金問題については、未成年に限らず世代を問わず相談が寄せられており、全体の半数程度は成年層（20 歳代以上）が当事者であることに留意する必要がある。

このほか「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向的に下方修正したので、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を入手したりしなくなりました」という相談が寄せられている。

①-2 ゲーム依存症（ゲーム障害）について

ゲームに熱中し過ぎて利用時間を自分でコントロールできなくなり、日常生

⁴¹ 令和 2 年版消費者白書（p27）

活に支障が出てしまうゲーム依存症（ゲーム障害）は、2019年5月にWHO（世界保健機関）で「疾病及び関連保健問題の国際統計分類」に加わり、問題化すると家族関係などに著しい問題を引き起こすという指摘や、他の依存症同様に自己コントロール・モチベーションに関係する脳部位の障害についての指摘もある。ゲーム依存症についての正確な数値は不明だが、参考として厚生労働省の調査では「ネット依存」が疑われる人は中学・高校生で平成24年の約52万人から平成29年には約93万人に急増している。消費生活相談にも、「親のクレジットカードや現金を無断で使用して高額な課金を繰り返してゲーム依存症と診断された。クレジットカードや現金の管理を厳重にしていたのに、無断使用を繰り返されてしまう」といった高額課金に関連するトラブルによりゲーム依存症を心配する相談が当事者の家族から寄せられている。

ゲーム依存症対策に取り組むNPO法人アスク（以下「アスク」という。）が実施した当事者・家族へのヒアリング調査によると、ゲームへの「のめり込み」に陥る背景として①単純に楽しい、闘って敵を倒す快感、クリアしたときの達成感といった「快感」、②ゲームをすることによるストレス発散、嫌な現実を忘れられる、不安や心の痛みを麻痺できるといった「一時避難」、③チームの団結・責任感、話を聞いてくれる、助けてもらったなどゲームが「居場所」となること、④ゲーム内のランキング表示、やりこみによるレアアイテムの獲得、全国大会への出場といった「実績」、⑤ストーリーをクリアしてもまた新しいストーリーが登場、人気アニメとのコラボなどの定期的なイベント開催、アイテムを入手しやすくなるセールスプロモーションといった「エンドレス」という要因が挙げられている。その結果、何となくやめようと思ってもぼうっとやってしまう、せっかくランクが上がったのにゲームデータを消すのがもったいない、などの理由でゲームをやめづらくなっている。

実際にゲームをやめたり減らしたきっかけについては、①借金、クレジットカードの不正利用がばれた、ネットの回線代が払えなくなった、②学校で赤点等の落第点を取った、不登校に陥ったり留年や退学をした、③仕事中にゲームをやっているのを上司に見られて叱責された、仕事を休んで解雇された、④頭ごなしに叱られて喧嘩をした、家から追い出された、暴言・暴力に発展した、⑤強烈な肩こり・頭痛・嘔吐、イライラ・キレやすくなる、やらないと体が震えるような感覚を自覚した、などの回答があり、日常生活に深刻な影響が出るまでゲームをやめられない実態があるとされている。

② 業界の取組

こうした状況に対してゲーム業界でも対策を講じており、特に未成年者への

取組について、使い過ぎ防止、年齢に適したソフト選択、ネットトラブル防止、及び有料コンテンツの利用に関するトラブル防止を重点課題とし、具体的対策として①ペアレンタルコントロール機能の利用促進、②自主規制（業界ガイドライン、レーティング制度）、③教育機関、行政、消費者関連団体等と連携した啓発活動に取り組んでいる。

ペアレンタルコントロール機能にはプレイ時間の制限、購入・課金の制限、ネットへの接続や他者との通信制限、年齢によるゲーム利用制限といった機能が備わっており、ゲーム利用環境がスマートフォンにも広がっていることから家庭用ゲーム機だけではなく iOS 端末や Android 端末でもペアレンタルコントロール機能が利用できるようになっている。スマートフォンではアプリごとの管理やフィルタリングの設定も可能となっている。

年齢別レーティング制度については、家庭用ゲーム機では五つの年齢設定をし、特に 18 歳未満の子供に対しては販売を禁止する区分を設けて店頭で証明書などによる年齢確認を行うよう販売店への指導を行っている。レーティングの認知度については微増傾向にあるものの、より詳細な 18 才未満の年齢区分があるレーティング制度を 18 歳未満の子供がいる保護者の 7 割強が知らず、知っている者でも詳細を理解していないことが多い。

消費者への啓発活動としては、ゲーム機の取扱説明書にペアレンタルコントロール機能等の説明や設定方法を記載するほか、テレビ CM やチラシ配布などの取組を行っている。業界団体としても関連 4 団体合同の普及啓発サイトの公開、保護者向けの注意喚起や高額課金防止のための特設サイトの開設、ゲーム見本市会場や e スポーツ会場でのペアレンタルコントロール機能の啓発活動、行政主催イベントでの告知活動等も行っている。

ゲーム業界団体ではこうした取組に加え、消費生活センターや独立行政法人国民生活センター等とのホットラインを通じて消費者からの相談に直接対応する仕組みを設けてトラブルの解決に努めているほか、新たな問題が発生した場合には消費生活相談員向けの研修会の開催によるレーティング制度の認知拡大やガイドラインなどの自主規制ルールの見直しを行っている。

②-2 行政の取組

平成 28 年 9 月に消費者委員会は「スマホゲームに関する消費者問題についての意見」を公表しており、消費者が安心して利用できる適正な環境のために注視すべき具体的観点として、「ゲーム中のアイテム等の出現率やアイテム等を取得

するまでの推定金額については、利用者に適切に情報提供されることが望ましい」、「事業者が合理的な理由なく恣意的に出現率を変え、利用者がそのことを認識できないことは消費者保護の観点から問題になり得る」等の指摘をするとともに、「スマホゲームについては、事業者団体によるガイドラインの策定や啓発活動など消費者保護のための自主的な取組が見られ、各事業者等においてガイドラインを尊重し、その内容を遵守することが望まれる」としている。

また未成年者における高額課金問題については、①一般的に年齢が低年齢であればゲームへの没入感が高いこと、②未成年者は成年者と比し判断能力が十分であるとはいえないこと、③未成年者のうち中学生以下の者が自由に使える金額は主に小遣い程度であることなどの特徴があるとして、未成年者を高額課金の被害から保護することが必要であり、高額課金に係る相談件数の増減、高額課金となっている要因、その背景（親族名義のクレジットカードを利用する）等について注視していくとしている。

消費者庁ではオンラインゲームにおける注意ポイントを公表しており、

- ①生年月日等の利用者情報を正しく登録すること②パスワード等の登録情報を厳重に管理し、むやみに他人に教えないこと
- ③保護者が無料と有料の境目を十分見極め、有料サービスの利用時には、課金状況を随時確認すること④保護者として、課金状況を自分の目で定期的に確認すること
- ⑤少しでも不審なことがあれば、遠慮せずにゲーム事業者や各地の消費生活センターに相談すること

を呼び掛けている。あわせて、子供が無断でクレジットカードを持ち出して利用するトラブルが発生していることに対し、

- ・保護者がクレジットカードの管理を的確に行うこと、ペアレンタルコントロールを活用すること
- ・子供にはお金を使っている実感がなかったという相談もあるので、親子でゲームの遊び方についてよく話し合いルールを決めること

を呼び掛けている。

③ オンラインゲームへの向き合い方

オンラインゲームに係る消費者問題を議論する前提として、様々な指摘を幅広く考慮に入れた上で、長所、短所の両側面から検討することが重要である。ゲームの長所としては、活発なコミュニケーションを可能にする手段であること、また、ゲーミフィケーションといった運動、学習、及び医療の観点での活用、プログラミング教育をより楽しく分かりやすくするといった有用性が指摘される。

特に直近では新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛環境下でのストレスの軽減策としての活用に期待が寄せられていることを指摘しておきたい。eスポーツの登場のように、ゲームの業態や取り巻く環境は今後も変わっていくと見込まれる。教育効果などの検証も民間で進めていくことになっており、そうした取組に消費者庁が関与することも一案である。

一方、消費者被害防止の観点では、オンラインゲームでの高額課金は依然として大きな問題であり、ゲーム会社により課金上限額が高額である、年齢による課金上限額の設定が適切でない、1か月間の累計利用額が利用者から分かりづらいなどの指摘がある。またプレイヤーが継続して楽しむために定期的なイベントを実施するゲームなどは、結果として高額課金をもたらす側面もある。

また、中学生の2割以上が平日1日当たり3時間以上電子ゲームをしているとの調査結果が示されており⁴²、ゲームやネット利用の時間の長さが睡眠不足につながり、学校生活に支障をもたらしている。学校現場では授業に集中できない児童・生徒が少なくないことに手を焼いており、せめて平日深夜の利用を制限すべきという声が寄せられている。

現在、1日当たりのゲームの利用可能時間数や利用できる時間帯を制限する手段として、ペアレンタルコントロール機能を利用することが求められている。現在保護者への働きかけや専門家を招いた出前授業が実施されているが、ゲームをする18歳未満の子供がいる層でペアレンタルコントロール機能を利用している保護者は全体の3分の1弱にとどまっている。利用していない理由として「自己管理で十分」又は「機能がよく分からない」との回答が「子どもがいない」という回答を除くと最も多い。ペアレンタルコントロール機能を使ってもらうために業界団体の取組を家庭に向けていかに周知していくかが大事である。

一方、ペアレンタルコントロールだけに頼るには限界がある。保護者が子供のスマホを管理するのは現実には難しく、多様なゲームの機能を理解するのは一般の保護者には難しいため、よく分からないままに放置している保護者は相当数存在すると思われる。より幅広い層の保護者の立場に立ち、ペアレンタルコントロールのみに頼らずゲーム利用を適切な範囲に留めるための業界の取組が望まれる。

今後は保護者に対し、子供の利用状況・プレイ内容に関する理解度を高めること、子供が守れるような親子のコミュニケーションを踏まえた各家庭の状況に合わせたルール作り、保護者の理解・認知がしやすい機能の紹介に重点的に取り

⁴² 国立教育政策研究所「平成29年度 全国学力・学習状況調査報告書（質問紙調査）」
https://www.nier.go.jp/17chousakekkahoukoku/report/data/17qn_04.pdf

組む必要がある。同時に子供に対し、親の承認なくカードを利用することは違法だということを小学生から教える必要がある。

このほか、ゲームのプレイ環境がゲーム専用機からスマートフォンに移行し、ゲームプラットフォームが国内企業から海外企業に移っており、国内ゲーム事業者の取組を進めても海外ゲーム事業者が取り組まなければ状況は変わらないため、海外ゲーム事業者にどのようにルールを浸透させるかが課題である。例えば不正利用された日からカード会社への届出が60日を経過してしまうとカード会社の補償が適用されなくなる場合（60日ルール）での海外企業との交渉が実質的に困難であることが指摘されている。海外事業者に対する消費者保護法制の厳正な適用を関係行政機関等と連携して進めるべきである。

また、未成年者取消権は法律上広く適用されるはずが、実際には子供がペアレンタルコントロール機能を解除したことを理由に取消を拒否したり、業者側が非任意性を認めない（子供が任意に処分できる小遣い等であると主張する）事例も存在している。そこで裁判になじまない比較的小額のトラブルに有効なADRの導入をゲーム業界でも検討すべきである。

なお、海外ゲーム事業者のゲームアプリで表示されるリワード広告（広告を見るとゲームのポイントが貯まる仕組みの広告）について、そこに出てくる内容がゲームとは全く無関係であり、広告・表示規制上問題となる可能性があるとの指摘があった。

こうしたことを踏まえ、ゲーム業界においてはガイドラインの見直しなど自主的な取組を更に進めるとともに、ゲームを楽しむ際に当事者（成年者及び未成年者）やその家族は、課金トラブルを防止するために以下を心掛けるべきである。

- ①ゲームの中には、課金しないと円滑にゲームが進められないよう設定されているものがあることを理解し、無料サービスと有料サービスの境目を十分見極め、有料サービスの利用時には、課金状況を随時確認すること。
- ②子供がゲームをプレイしている実態を保護者が正確に把握すること。子供が遊んでいるゲームがオンラインゲームなのか、課金ができるものなのか、他のプレイヤーとのコミュニケーションがとれるのかといったことを知らないトラブル発生時の速やかな対応が困難になる。
- ③ゲームの端末やパスワードの管理を的確に行うこと。年齢を保護者のものに設定したゲーム機を渡すとペアレンタルコントロールは機能せず、カード情報が登録されたままの端末を子供に渡すことで高額な課金ができるしまう。
- ④ペアレンタルコントロール機能を利用する際には解除防止措置を講じること。深夜にプレイできないよう設定しても、子供が端末の内蔵時刻を海外の昼間に変更すれば（日本の）深夜時間帯でも利用できてしまうこと等が指摘されており、保護者と子供双方の端末に、設定変更パスワードが必要となるよう措

置する必要がある。

次に、オンラインゲームについては高額課金の問題に加え、ゲーム依存症に関連する相談にも対応すべきである。一般的に依存症には消費者問題の側面を持っており、商品・技術・流通の革新等による産業構造の変化を契機として物質依存（アルコール、タバコ等）や行為依存（パチンコ、ギャンブル等）が進行することが指摘されている。デジタル化によるオンラインゲームの普及によって消費生活トラブルが増加していることに一定の歯止めをかけ、消費者にリスクを知らせて相談対応などの支援を行うことが消費者政策として行政に求められている。

アスクでは当事者の心掛けとして以下を呼び掛けている。

- ①自分で時間を決めてゲームをすること。次の日に影響が出ない時間、日常生活が崩れないゲームとの付き合い方が大事である。
- ②外に出てリアル・現実での日常の良さを知り、現実のつながりや居場所を持つこと。
- ③ゲーム以外のストレス発散方法を持つこと。ストレスのはけ口にゲームを使うと、ゲームでストレスを発散するつもりが逆にストレスをためるという悪循環に陥ってしまう。
- ④自分の状態を冷静に知ること。スクリーニングテストやセルフチェックによってゲーム依存の可能性を確認することが望ましい。
- ⑤悩みを一人で抱えず相談すること。悩みを一人で抱えてゲームに没頭したまま相談先が分からず重症化することもあるので、相談先を増やし情報を流す必要がある。

同時に当事者の家族の対応としては以下を指摘している。

- ①頭ごなしの説教、強制・禁止は逆効果である。本人の感覚やゲームを否定しないことが大事で、叱ることや結論ありきの話し方は反発を招く。回線を切ったりスマホを取り上げたりすることは効果がない。
- ②本人の話をよく聴くことが大事である。ゲームの話をする中で、今どんな状況なのか、どういうゲームが流行っているのか、どういう友達と遊んでいるのかなど、当事者が好きなことや大切にしていることが分かる。何気ない会話が大事であり、普段から会話を重ねることによって当事者が困っていることを理解しサポートする。
- ③ゲームをする時間の制限は本人に決めさせる。本人が主体的に考えたことを家族はサポートし、守れなかった場合には本人と次の方策について話し合うことで信頼関係を構築する。
- ④ゲームの世界だけではなく「リアル」を楽しめるよう、家族としてサポート

することが必要である。興味があることを一緒にしたり、買物や旅行に誘ったりして一緒に外出するよう心掛ける。

- ⑤家族で問題を抱えこまず、相談に行くことが大事である。保護者がなんとかしようと焦るほど、悪循環に陥りやすい。精神保健福祉センターや専門医療、家族会や家族の自助グループにつながるものが助けになる。ゲームの自助グループはまだ少ないので、ギャマノンなどギャンブル家族の自助グループを探すとよい。ネット・ゲーム依存の家族会も少しずつ発足している。

消費生活相談の現場ではゲーム依存に関連する消費者相談についての根本的な解決は困難である。新型コロナの影響で在宅時間が増えており、ゲーム依存に関する相談も増える可能性がある一方、消費生活相談の現場ではギャンブル依存症対策のような対応マニュアル等が整えられていないことから、消費生活相談の現場が上記のような指摘を踏まえて適切に対応し、医師やサポート団体に相談をつなげられるよう、ゲーム依存が疑われる相談への対応マニュアルの整備等の対策が必要である。

またアスクのヒアリング結果でも、ゲーム依存当事者たちが、ゲーム依存への予防策について以下が必要と回答している。

- ①身体への影響や年齢に適したゲームの選択など、ゲーム依存のリスクについて子供たちに教育すること。
- ②ゲームをすることが全て悪いと決めつけるのではなく、ゲームから学べることもたくさんあるという側面を周知すること。
- ③終わりがないゲームはのめり込みの歯止めがかけにくいことや、ガチャの課金については射幸性があることを認識すること。

消費者に対して上記内容を含む普及啓発の強化が必要である。

こうしたことを踏まえ、ゲーム業界、ゲーム依存症対策に関わる団体、学校関係者及び行政が連携し、オンラインゲームに関する高額課金問題やペアレンタルコントロールの普及啓発、ゲーム依存症への向き合い方やコミュニティでの受け皿づくりの必要性等について広く情報発信するために、消費者向けの啓発資料の作成やイベント開催等の取組を実施すべきである。また、青少年の実態を示す客観的なエビデンスや諸外国の対応状況を踏まえながら、ギャンブル依存症に対する取組等を参考に、対策の在り方を引き続き検討していくことが重要である。