

第3回  
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  
議事録

消費者庁新未来創造戦略本部

第3回 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

議事次第

日 時：令和3年6月18日（金）15:00～  
場 所：オンライン開催

1. 開 会

2. ヒアリング

- (1) 一般社団法人グレイス・ロード 生活支援員 坂本 拳氏
- (2) グリム氏 ムサシ氏親子

3. マニュアル作成に向けて

4. 意見交換

5. 閉 会

2021-6-18 第3回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

15時00分～

○事務局 定刻となりましたので、第3回「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」を開催いたします。

構成員の皆様には、御多忙のところ、本日、御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

本アドバイザー会議は、ウェブ会議システム（Webex）を用いまして、構成員の皆様、また東京の消費者庁会議室、徳島の新未来創造戦略本部をつないでおります。

傍聴者の皆様は、カメラ及びマイクがオフになっているか確認をお願いいたします。

本日は、ゲストスピーカーといたしまして、一般社団法人グレイス・ロード甲府令和サポートセンター生活支援員の坂本拳様と、グリム様、ムサシ様親子に御参画いただきます。なお、グリム様、ムサシ様はカメラオフでの御参画となります。御了承ください。

お二組とも、どうぞよろしくお願いいいたします。

それでは、これからのお進行は、松本座長にお願いいたします。

○松本座長 座長の松本でございます。本日もどうぞよろしくお願いいいたします。

まず、配付資料の確認を事務局からお願いいいたします。

○事務局 それでは、配付資料の確認をいたします。

議事次第の下に記載している配付資料の一覧と併せて御確認をお願いいたします。

資料1、坂本拳氏発表資料。

資料2、マニュアル骨子（案）。

資料3、消費生活相談窓口におけるオンラインゲームに関する相談対応フローチャート（案）。

資料4、参考資料の構成（案）。

なお、資料2から資料4までは非公開とさせていただきます。

以上でございます。お手元の資料に過不足等がございましたら、お知らせください。

○松本座長 ありがとうございました。

それでは、本日の議事を進めてまいりたいと思います。

まず、本日最初の議題は、前回に引き続きまして「オンラインゲームについて」でございます。

実際にゲーム障害を経験され、現在も自助グループで取り組んでおられるお二組からお話を伺うこととしまして、その後、意見交換を行いたいと思います。

最初に、一般社団法人グレイス・ロード甲府令和サポートセンター生活支援員の坂本拳様よりお話をお願ひいたします。

どうぞよろしくお願ひいたします。

○坂本氏 皆さん、初めまして。グレイス・ロードの坂本と申します。

まず一旦、画面の共有をさせていただきます。

共有できたでしょうか。

そうしたら、発表を始めていきたいと思います。

改めまして、一般社団法人グレイス・ロードの生活支援員をしております坂本拳と申します。

本日は、私自身の当事者の体験談と、ネット・ゲーム依存症専用相談ダイヤルの実際ということで、今、グレイス・ロードでやっている活動、取組について御説明したいと思います。

まず初めに、グレイス・ロードのホームページがありますので、御興味がある方はそちらを見ていただければグレイス・ロードの詳細が分かるかと思います。僕の説明だけでは足りないところがあると思います。

まず、自己紹介をしたいと思います。

グレイス・ロードのスタッフをしています。

千葉県出身で、小学生のときはテニスを、中高生のときは野球に熱中していて、本当にアクティブな男の子だったかなと思うのですけれども、18歳から看護学校に行って、その後は看護師として病院の手術室で勤務をしていました。資格等も、現在、看護師を持っているという状況なのですけれども、私自身、依存症当事者なのです。何かというと、ネットゲームとギャンブル依存症の当事者になります。

18歳までは、千葉県で生まれて育っていたのですけれども、18歳から京都のほうに行って、看護学校に行くのですけれども、二十歳ぐらいの頃から、クレジットカードを作れるようになって、そのときにちょうどパズルゲームにすごくはまっていたので、そこで最初は1,000円とか5,000円ぐらいを使ったのがきっかけだったのですけれども、自分自身が一番課金に悩まされたときというのは、看護学生のときの

実習がすごくつらくて、その実習だったり、あとは人間関係とか、彼女となかなかうまくいかないとか、自分が思っていたような現実とは全然違って、自分の理想とするものとは全然乖離があって、そういういたところですごく苦しんで、そこのはけ口というか逃げ口の一つとして、スマホでずっとゲームをしていたというところなのです。

課金でアイテムとかを集めたりするのも好きだったのですけれども、そもそもガチャと言われるものが本当に大好きで、後先考えずにずっとお金を使っていたという状況なのです。当時、20歳とか21歳ぐらいだったのですけれども、多いときで10万円ぐらい使ってしまう月もあって、21歳になって看護師として働き出すのですけれども、そのときには毎月20万、25万とかのクレジットカードでの請求が来るという状況で、18歳の頃からずっとギャンブルをやっていたので、そこで自分が思いついたのは、その借金が返せなくて、親もなかなか頼れない状況だから、取りあえずギャンブルをしてみるかというところで、ギャンブルで増やそうと思ったのですけれども、なかなかうまくいかなくて、逆にギャンブルのほうがひどくなっていくというところで、そこから約2年間、ギャンブルをして、借金をして、もちろんその中でゲームだったりネットにも依存するのですけれども、次は盗みが止まらなくなって、職場のロッカーから盗みをしたりとか、友達だったり親からも盗みをし出すのです。

結局のところ借金で債務整理とかもするのですけれども、それもうまくいかずに、最後は本当に競艇に自分の全財産を全てつぎ込んで、どうにもならなくなって、約3年半前、23歳のときにギャンブル依存症の回復施設につながりました。

なので、グレイス・ロードというのはギャンブル依存症の回復施設になります。山梨県にあるのですけれども、現在も50～60名ほどが集団生活をして、みんなでギャンブルがない生き方というか、ギャンブルを止めながら生活しているという状況なのです。

そこで止まったのはすごくよかったですけれども、24歳のとき、約1年半たったときにスマホが持てるようになったのですが、その当時はネットゲームに問題があるとは思っていなかったので、スマホを持っても大丈夫だろうぐらいの感覚だったのですけれども、結局スマホを持ってからゲームのアプリをすぐにダウンロードして、次は野球ゲームだったのですけれども、それがもう止まらなくなってしまって、朝晩間わざやり続ける状況で、その後、施設職員として働き始める研修みたいなものがあったのですけれども、本当に日中眠くなりながら、

寝不足になりながらずっとゲームをしていた状況で、当時の自分はゲームをし始めたら周りのこととかも気にならなかつたし、ゲーム以外はどうでもいいような気持ちにもなってしまった時期が本当にあって、自助グループに参加していたら、あるとき仲間がそろそろゲームをやめたらという話をしてくれて、そこからちょっとずつ自分自身と向き合うようになってきたというところで、そこから今、何とかゲーム、そしてギャンブルが止まった生き方をしているところなのです。

昨年の4月、25歳から施設の職員として働き始めて、そして現在に至るところではあるのですけれども、僕自身、ネットゲーム、そしてギャンブルの経験もしているというところで、同じ目線でといいますか、当事者として活動していきながら、当事者、そして家族に寄り添った支援ができたらなと思って、現在職員として働いています。

依存症に完治はなくて、結局のところ現在、回復途上の依存症当事者として活動しているところです。

昨年7月、ネット・ゲーム依存症専用相談ダイヤルとホームページをグレイス・ロード内に開設いたしました。ICD-11のほうでゲーム障害が疾病として認定されたり、施設の相談とかに、ネットゲームに問題があるのですけれどもということでグレイス・ロードに電話がかかってくるのですけれども、こちらとしてもなかなかつなげ先もなく、どうしたらいいのかと困っていたところで、昨年7月に専用ダイヤルとホームページを開設しました。

実際の活動内容としては3本柱でやっていまして、相談対応、入寮対応、予防・啓発活動ということで、相談対応に関しては基本的に無料相談でやらせていただいています。基本的にメールとか電話、山梨県内の方に限ってなのですけれども、来所してもらって相談に乗るというところです。

実際に成人を超えた方であれば、施設のほうに入寮することも可能で、現在、ネットゲーム依存症の当事者の方も入寮しているところです。ただ、ネットゲーム専用の施設ではないので、どうしてもギャンブル依存症の方だったり、ほかにもいろいろな依存症の方と生活することにはなるのですけれども、入寮対応もしています。

予防・啓発活動に関しては、昨年11月頃からいろいろ講演はしているのですけれども、最近であれば小学校の保護者の方向けに講演なども行うというところで、予防・啓発活動も行っています。

これはグレイス・ロードの一番の特徴かなと思うのですけれども、グレイス・ロードのスタッフは全員当事者になります。僕を含めて、

ほかのスタッフも全員当事者で、一番大事にしているのはピアサポートという部分です。当事者による当事者支援ということで、自分たちの先ほど話したような体験に基づいて、同じ仲間として相談相手になったりとか、社会復帰だったり地域での交流活動を支援して、スタンスとしては共に回復をしていくという関係かなと思っています。

本当にふだんのたわいもない話をしたり、ゲームでのとき苦しかったよねとか、親との関係にも問題があるよねとか、それだけではなくて、あのときはゲームがすごく楽しかったよねとか、ゲームの話もたくさんしますし、それ以外の話も一緒にしながら、同じ目線でやつていくというところかなと思うのですけれども、依存症真っただ中の当事者の方は、家族だったり身近な人の話をなかなか聞き入れられないというケースは本当に多くて、僕自身、当時ネットゲーム依存やギャンブル依存症と認めていたかといったら、なかなか認め切れていたので、当時、誰の話を聞きたかったかと思うと、自分と同じような経験をしてきた人から話を聞ければもうちょっと違っていたのかなと思うときもあるので、ピアサポートというのはすごく大事かなと思っています。

相談の実際としては、相談というのは先ほども言ったように電話やメール、そして来所相談なのですが、基本的にまずはいろいろなお話を聞きながら現状を整理して、課題や問題点を明確化していくことがすごく大事かなと思います。

相談に乗る中でのポイントというか、僕自身が大事にしていることなのですが、まずゲームに関することです。どういうデバイスを使っているかや、どんな種類のゲームをやっているか、時間、課金額とかを聞くのですけれども、正直言ってゲームに関しては本当に最低限のことを聞ければオーケーかなぐらいに思っていまして、あまりゲームにフィーチャーし過ぎてしまうとゲームが悪いような気がしてしまって、責められているような気がしてしまった方もいるので、当事者であればゲームのことを根掘り葉掘り聞くこともあるのですけれども、ゲームだけが悪いわけではないよということを伝えたり、できるだけ視野を広く持つようにしています。

体や精神の状況、そして背景とか生活歴を聞くのですけれども、ゲームの部分から変えていこうということは、ゲーム時間を短くしたりとか、やめたりとかというのは本人もなかなかすぐにできないと思うので、体の不調の部分からアプローチしていくのがすごく大事かなと思っています。体が心配だから一緒に病院に行かないかみたいな形の

アプローチが当事者にはいいかなと思っていますし、背景や生活歴を聞いて、本人がどういった部分で生きづらいのかなというか、ゲームとかネットとかの問題というのは本当に表面に出てきた問題にすぎないので、その根本の部分を見ていくところです。

あとは、できていることをしっかりと見てあげるというのが大事かなと思っていますまして、家族も含めて悪い部分しか見られていない部分が多いので、できていることをしっかりと認めてあげるのが大事かなど。よく不登校だったり、学校にちょいちょい行けているという子供さんに、何であなたはそんなにできないのかとか、本当に世間一般の常識を当てはめてしまうような家族の対応があるのですけれども、学校に1日でも行けているならばすごいね、何とか行けているねというところで認めてあげればいいのかなと思いますし、学校に行けていなくても、家庭内でできていることが1つでもあればそれを褒めてあげるほうがいいのかなと思っています。その後に相談機関、医療機関、家族会、自助グループに紹介していくことになります。

1回の相談で終わってしまうケースがすごく多くて、僕たちも1回で終わってしまうともったいないなと思うので、1か月、3か月、6か月、9か月、12か月後に連絡を取って、経過を見させてもらいますということを一番最初の相談のときに言って、その後の経過を見していくということもしています。すごい人数になってくるとこちらも手に負えなくなってしまうのですけれども、ちょっと心配な方だけとか、ちょっと気になる方に連絡を取っていくという形を取っています。

僕たちは、家族には理解ある相談者、そして当事者には仲間をということを伝えています。

実際の相談の中身を見ていきますと、小中高生に関する相談がすごく増加しています。まだ1年にも満たないですし、分母としてもそんなに大きなものではないのですけれども、2割ぐらいが当事者、6割ぐらいが家族からの相談になっています。

右側で、半数は小中高生ということで、小学生が2名、中学生が18名、高校生が12名です。それが半分で、成人の方も半分ぐらいいるのですけれども、特に小中高生がすごく見られるかなと思います。

次に、すごく高額な課金の方が増加しているということで、今まで74名の方がグレイス・ロードに相談してくれたのですけれども、その中で17名の方、4分の1ぐらいの方が課金をしたことがありますと言ってくれたのですが、その中でも僕が驚いたのは、直近での話なので今までのトータルの話で言えばもっと多いのかもしれないのですけ

れども、100万円以上課金してきましたという方が5名いらっしゃいました。20代の方で100万円、真ん中の高校生の子の200万円というのは、お母さんから100万円、おばあちゃんから100万円をもらって課金したと言っていましたし、20代の方の400万円というのは、お父さんのクレジットカードを不正に使って、半年間で400万円を使った方なのですけれども、通知というか請求の書類が来ないなと思って蓋を開けたら400万円に膨れ上がっていたということなのです。社会人の方は、自分自身の退職金を500万円全て使ってしまったということなのですけれども、今、ギャンブル依存症よりも使ったのではないかというぐらい、ゲーム依存症も課金の方であればギャンブル依存と本当に変わりがないぐらいのお金の使い方があるのかなと思います。

次です。また少ないデータにはなるのですけれども、3人に1人は学校や仕事に行けていない方たちがいるかと思います。不登校の方が10名で、不登校傾向、1～2日学校に行けたり行けなかったりという方が3名、無職の方が6名、休職中の方が3名ということで、これも3分の1ぐらいの方がいらっしゃるのですけれども、ここでいつも御家族に言うのは、まず学校などに無理やり行かせたりするのは本当によくないですよという話はするのです。学校に無理やり行かせたりとか、無理やり家に帰らせて、それで亡くなってしまった方が相談者の中にも実際にいて、本当に亡くなられるケースもあるので、本当にそこは慎重に対応してくださいという話はいつもします。学校に行けていなくとも、家でゲームをしているほうが僕としてはましかなというか、いいのかなという気はします。それで無理やり行かされてしまって命の危険が及ぶよりは、まだ長い目で見ていきましょうというところかなと思うのですけれども、いつも皆さんに言うのは、本人を焦らせない、周りの人と比較しない、そして強制的に学校に行かせないというところを伝えています。なので、本人のペースに合わせて、一緒に歩んでいくというのがすごく大切なと思っています。

家族の対応の基本としては、これは対話でしかないのです。本当にこれ以外の方法があるのかなとは思うのですけれども、1つはまず頭ごなしの説教、そして強制、禁止は逆効果なので、基本的にゲームを取り上げるとかというのはしないでくださいとお伝えしています。あとは、ゲームをしている本人に対しては声かけ程度にしてくださいと。そこであまり注意をし過ぎてしまうと、本当に逆効果でしかないのです。そして、ゲームをしていない本人に対しては、先ほども言いましたけれども、しっかりとできていることをちゃんと認めてあげるという

ことです。

もう一つは、家族で話し合って、しっかりとルールづくりをしましようということを伝えているのですけれども、本当に重度になってしまふと、その段階ではなかなか効果がないかなと思うので、体感ですけれども、家族の話し合いというのは予防のところなので、まだゲームを始めていないというか、ゲームをやっていてもそんなに問題が出ていない方には有効かなと思います。あとは問題があつて自分自身で積極的に決めるルールとかに関してはいいと思うのですけれども、家族が一方的に押しつけてしまったりするルールは本当に意味がないかと思います。

僕たちの御相談の中でも、基本的にゲームの話題は一旦置いておいて、本人が今、どのようなところに困っているのかを聞いてあげたほうがいいのですよという話はしています。

最後に言つのが、変えられるのは本当に自分自身だけなので、家族も本人を変えようとするのではなくて、家族自身が変わってしまうほうが楽ですよということをお伝えします。そのためには家族会につながつたりとか、まず家族が癒やされて、何か安心できる場にいることのほうがすごく大事ですよということを伝えています。目標としては、ゲームとうまく付き合いながら日常生活ができたらしいのではないですかね、優先順位を今まで最優先だったのを2番ぐらいに落としていければいいのではないですかねという話はお伝えしています。

次は僕がいつも思うことなのですけれども、ネット依存とかゲーム障害というのは本当に氷山の一角にすぎないのかなと思っていまして、見えていない部分がすごく問題なのかなと思っています。ある先生が見せてくれた氷山モデルというものを僕がまねさせてもらったのですけれども、この根本にストレス、悩み、生きづらさが隠れているのかなと思うので、水面の上にある氷の部分がネット依存、ゲーム障害、はたまたギャンブルとかアルコールとか、いろいろな問題が表面に出てきていると思うのですけれども、そこをどれだけ切ったところで、また下から出てきてしましますよと。根本のストレスだったり悩み、生きづらさ、その隠れている部分に焦点を当てて、その部分を取り除くためにどうしたらいいのかというのを、小学生、中学生ぐらいだと、生きづらさは何なのかと言われてもなかなか難しいのですけれども、そうはいっても根本の部分を見ていくような家族の姿勢や支援者の姿勢が大事ですよということはお伝えしています。表面に出てきた問題だけを解決すればいいわけではないので、見方としては、

底の部分、下の部分を見ていったほうがいいのではないですか、表に出てきた問題だけにとらわれていては駄目なのではないですかということをお伝えしています。

相談先一覧です。御家族にも、本人にも、まずつながり先を増やしましょうという話をするのですけれども、全国から相談が来ますので、基本的には精神保健福祉センターとかにお電話していただいて、医療機関とかにつないでもらうほうがいいですよという話はするのですけれども、久里浜医療センターにインターネット依存・ゲーム障害治療リストというのもあるので、そちらを見ていただくとか、グレイス・ロードもそうですし、家族会、ネット・ゲーム依存家族の会というのが東京と新潟にありますので、そちらのほうにつながっていただく。あと、自助グループはここに聞き切れないぐらいほかにも何か所があるのですけれども、OLG-Aというのは「オルガ」と言うのですが、福岡、関西、山梨の3か所にあったりとか、ゲームをやめる会が東京にあるのですけれども、今、コロナ禍というのもあって、オンライングループがすごく活発になってきているのです。

特に依存症オンラインルーム「ルームNG」は僕自身も携わらせていただいているのです。本日もASK（アスク）の今成代表が参加されていると思うので、ASKのことを僕が語っても仕方がないかと思うのですが、ASK認定依存症予防教育アドバイザーが主催しているということなのですが、ネット・ゲーム依存症の当事者が集まるオンライングループになります。現在30名ぐらいいます。毎週水曜日の夜8時半から1～1時間半ぐらいのミーティングをしているのですけれども、ネット・ゲーム依存の当事者が集まってオンライングループという、本当に珍しい、全国でも今、先ほど挙げたFiSHというところだったり、オンラインでやるようなミーティングはそんなに多くはないのですけれども、全国どこにいてもつながれるという特徴もありますし、この場合はASK認定の依存症予防教育アドバイザーの方が主催しているということで、ゲームだったりネットのことだったりだけではなくて、本当に依存症のことについて詳しく勉強されているアドバイザーの方がいらっしゃるので、サポートだったりもすごく手厚くて、本当に当事者に寄り添った自助グループといいますか、支援をしている場所かなと思います。全国各地、どなたでもつながれますから、これを物すごく皆さんにお伝えしたいところではあるので、もしも当事者の方だったり、困っている家族の方だったりも、そこは今、検討しているところではあるのですけれども、興味がある方は一応参加できるこ

とにはなっていますので、基本的には当事者のグループですが、もしもそういった興味がある方は、一旦見に来ていただければなと思っております。

早口になりましたけれども、私の発表は以上となります。ありがとうございました。

○松本座長 ありがとうございました。

なお、坂本様はこの後も引き続き会議に御出席いただけるということですので、後ほどの質疑応答でも御対応いただけたと思います。

続きまして、グリム様、ムサシ様、どうぞ御発表をお願いいたします。

○ムサシ氏 こんにちは。僕はゲーム依存症の当事者のムサシと申します。

僕のゲーム依存症の始まりというか、ゲームにすごくはまっていってしまったのが、今、僕の年齢は18歳なのですけれども、2年前の16歳、高校1年生のときに、自分の志望校に合格したということで、そこで親からおめでとうということで、お祝いということでスマホを買ってもらった、それが最初の発端なのです。

友達にこのゲームが面白いよと言われたゲームを入れてしまって、それからそのゲームにすごくはまってしまって、平日でも1日10時間近くやってしまったりだとか、休日でも15時間とか、余裕でそのくらいやってしまって、夜、寝る時間も惜しんでゲームをやってしまって、宿題もできていないし、勉強も全くしていないまま学校に行って、学校の昼の授業の時間を自分の睡眠時間にしていたという感じで、全く宿題もやらないし、授業も聞かないし、何も頭に入ってこないというか、全然学習ができていなかったのです。

学校のテストもさんざんな結果で1学期が終わってしまって、半年が終わって、先生からも、周りからも、自分の成績がひど過ぎて、このままでは留年してしまうということになりました。ゲームが原因ではないかということで、自分の地元のクリニックに行ったら、もしかしたらゲームに依存しているのではないかとクリニックの先生からも言われました。

自分はそれからも全然やめられなかったので、家族、親、特に母親が県外の依存症を扱っている病院を探して、いろいろなところを探したのですけれども、アルコールとかギャンブルとかを扱っている病院はあっても、ゲーム依存症というか、そういうのを扱っている病院がほとんどなくて、それで探していたら、ある病院が見つかって、そこ

の病院に行くことになりました。

最初は入院する前に、そこの病院の自助グループに行ってみなさいと言われて、そこの自助グループに一旦行ってみたのですけれども、そこの自助グループはギャンブルとかアルコールとかいろいろな依存症の方がいらっしゃって、自分が最初に行ったときに、そこで皆さんのが自分の真実というか、普通だったら言えないような、ほかではしゃべらないようなことを全て言っている姿を見て自分は感動して、自分もそこで家族とか周りの人に言えなかつたことを全て打ち明けることができて、その自助グループというか、そのミーティング、依存症の当事者の方同士がそうやって話し合って全て打ち明けられる場所は自分にとってはすごく救いの場所だった。僕はゲームを本当に楽しんでやっていたのですけれども、勉強もやばいし、親からも周りからも駄目なやつだと思われているということで、本当にゲームをそろそろやめなければいけないとか、ゲームをやめて勉強しなければいけないと思っていたのですけれども、そのときにはもう遅くて、自分ではほとんどもうコントロールを失ってしまって、どうしようもなかつたという感じでした。

やっとそこの自助グループにつながって、自分の話を打ち明ける場所ができるて、聞いてくれる方がいらっしゃって、その場所が、自分にとってはすごく救われた場所だなと思って、そこの病院に2019年11月から2020年1月ぐらいまで3か月間入院して、その間、毎日病院の中のミーティングに通い続けるという感じの生活を送って、2020年、去年の1月に退院してから自分の地元に帰ってきて、アルコール依存症のミーティングとか、薬物依存症のミーティングとか、ギャンブル依存症のミーティングとか、地元のいろいろなミーティングに通い出して、とにかく退院してからしばらくの間は、とにかくいろいろなミーティング、いろいろな自助グループに通って、できるだけ多くのミーティングに通おうということで、自分が1年間やっていったという感じです。

現状を言いますと、自分は2019年11月に病院に入院したので、今のところ1年半はゲームをやめ続けることができているという感じです。最近のことで言いますと、1か月ほど前、たしか5月の上旬ぐらいだったと思うのですけれども、ユーチューブを見ていて、広告が入ってくるのですけれども、あるゲームの広告が入ってきて、自分はすごく車が好きなのですけれども、有名な車のドライバーというか車のレーサーの方が監修されているゲームの広告が入ってきて、その広告

を見たときに、このゲームは面白いなと思って、まだそのときはリリースされていないので、事前予約というボタンがあって、そのボタンをクリックして、事前予約のところにメールアドレスを打って事前予約をしたらいろいろなものがもらえるという特典がいっぱい出てきて、レアな車両とかももらえるのであれば今すぐに予約しなければと思って、メールアドレスをそこに打ち込もうとした瞬間に我に返って、やばい、今、自分はまたゲームに手を出そうとしてしまったという感じでした。

そのときに、1年以上やめてきた自分としては、ミーティングとかでも、ゲームは二度とやらないとか、ゲームは一切やらないとか、回復していないとは思っていても、心の中では回復できたのではないかと思ってしまったときもあったというか、変な自信がついてしまっていたこともあったと思うのですけれども、自分の趣味に合った好きな車が出てくるようなゲームの広告を見ただけでやってしまう。このゲームは面白いなと思って、前の僕がゲームにすごくはまっていたときの感情が、本当にそのときだけだったのですけれども、一瞬だけでもそうやって自分の以前の気持ちというか、ゲームをしていた頃の自分が出てきてしまったという感じです。

1年以上やめていても俺は全然まだまだなとそのときに思ってしまって、オンラインでゲーム依存症のいろいろな話というか、自分の体験談を偉そうに話しているのですけれども、1年半やめていても、何年もやめている方も、スリップされる方はいらっしゃるのですけれども、そうやってなってしまうということは、自分は1年半やめているから、もしかしたら大丈夫ではないかという気持ちも心のどこかにあったと思うのです。なので、自分も回復の途上にあるなというか、まだまだ道のりは長いなというか、そのように本当に思えた。

まだインストールはしていないというか、結局予約はしなかったので、スリップまでは行っていないのですけれども、スリップする直前まで行ってしまったので、自分はまだまだなと思ったので、取りあえず今は自分の地域にあるGAに行っているのですけれども、そこから離れてしまったら、そのミーティングに行かなくなったら、多分またゲームにはまり出してしまうというか、また前の自分に戻ってしまうと思うので、取りあえず仲間というか、依存症の方のミーティングの仲間の輪から外れないようにというか、GAに通い続けて、本当にいつになるか分からないですけれども、大人になって、将来的にゲーム依存症者だけのミーティングをつくったりとか、自分が当事者として、

自分と同じようなゲーム依存症で苦しんでいる人たちを助けるような活動もしていきたいなと思っているのです。

でも、まずは自分が回復し続けなければいけないので、取りあえず自分は死ぬまでというか、依存症のGAというかミーティングにはずっと通い続けるというか、生涯通い続ける覚悟はあるので、今は高校生活で勉強を頑張ると、依存症をやめ続けて、このようなオンラインで自分のゲーム依存症の体験談を話すような活動も一緒にやっていって、啓発活動もやっていって、自分のリアルでの勉強もしっかりやらなければいけないのですけれども、それに併せてゲーム依存症に対しての活動をこれからもやっていきたいなと思っているところあります。

僕からの話は以上です。ありがとうございました。

○グリム氏 私は、ムサシの母のグリムです。よろしくお願ひいたします。

少し私の経験を話させてもらいます。

今、ムサシから経緯というか流れはある程度あったので、親の立場から、それがどんなふうに見えていたかというのをお話しさせてもらえたたらと思います。

高校入学を機に子供にスマホを買い与えたとあったと思うのですけれども、そのときはゲーム依存というのを全然意識もしたことがなくて、高校生になつたら自分で勉強をちゃんとやって、ゲームの時間もコントロールできるだろうと、何の根拠もなかつたのですけれども、そのようなことを思いながら、規制というか、ゲームの時間をコントロールするようなことは何もかけずに与えたのが始まりでした。

私自身、常にスマホを手放せない息子になっていくのを見て、大丈夫かな、勉強はできているのかと聞いたりはしたのですけれども、勉強はしている、ちゃんと宿題はやっているということで、子供を信じていたというか、だまされていたというか、けれども入学して1か月半ぐらいに、担任の先生から授業中、寝てばかりで全然勉強をしていなですし、テストもこれでは心配ですというような電話がかかってきて、本当にそれを言われるまで何か問題があると思っていなかつたのです。

いざテストを受けてみると本当にさんざんな結果で、何とか勉強させなければ、上を見上げさせなければと。そこから働きかけていったのですけれども、何とか子供のゲームをやめさせなければこの子の人生は大変なことになるという気持ちで、何とかやめさせなければと、

今振り返るとその気持ちばかりだったのです。何でこの子はゲームばかりやるのだろうというのを思いやる気持ちが全然なかったなと本当に思います。ゲームをやめなさい、やめられない。取り上げようしたりとか、そんなことをやる中で、学校は留年が決まり、本当にこのままでは駄目になってしまうということで、私が子供の承諾なしにスマホの回線を切ったのです。携帯会社にうそについて、なくしたのを止めてくださいと。そのときに息子がすごく怒って、部屋から飛び出してきて、暴力を振るわれるのかと思ったら、そのときに本人が包丁を持ち出してきて、私ではなくて自分に向けて、もう俺はスマホを取り上げられたら死んでしまうみたいな、そのようなことを言われて、そのときに初めて、私にはどうしようもないと。何か苦しかったのだと。

私は楽しくてゲームをやっていると思っていたのです。ただ楽しくてゲームをして、それで学校でやっていかれないようになってしまったのだろうと。ゲームさえやめさせればこの子は元に戻るとか、何とかこの子の人生がいい方向に変わっていくと思い込んでいたのですけれども、そうではないのだと。そのときに本当に私はすごく衝撃を受けて、私にはもうどうしようもないのだと思って、心療内科にはかかっていたのですけれども、そのきっかけで専門の病院を探し出しました。

県内にはなくて、県外の幾つの病院を当たっても、どの病院も予約でいっぱい、電話さえつながらないという中で、県外で1つ受け入れてくださるところ、親御さんがまず相談に来てくださいと言ってくださる病院があり、両親で、夫と共にそちらに行かせてもらいました。そのときに、子供さんだけではなくて家族の方、親御さんが病気みたいなものなのですよと言われて、私は子供を何とか変えれば、ゲームをやめさせればこの状況は何とかなると思っていたのですけれども、自分たちが何か悪いのかと。そのときは、もちろんすぐにはその話を受け入れられなかつたのですけれども、今の状態は自分にはどうしようもないということは分かっていたので、今の話だけでは分からぬと思うので、自助グループのほうに行ってみてくださいとその方に言われて、一度行ってみようとそのときに思えたのです。もうどうしようもなかつたので、私にできることは何もないと思っている状態だったので、自助グループのほうへ行かせてもらいました。

先ほどの坂本さんの話を聞いていたら耳が痛いことだったのですけれども、その中で家族の対応をいろいろ学ぶ中で、私は子供をどうにか自分の都合のいいように、自分の理想の息子ではないですけれど

も、元に戻そう、やめさせて何とかしようという、そればかり考えていました。彼の気持ちを全然聞いていなくて、何でそれだけゲームにのめり込まなければいけないのかとか、彼の苦しい気持ちとかを全然聞かず、私は愛情のつもりで子供を何とかしてやらなければという気持ちでいたのですけれども、全然違う方向に熱心にやるばかりで、本人との距離は広がり、本当につらい時期でもあったのですけれども、自助グループで、私の対応も違うのだなど。息子をどうにかするのではなくて、自分ならば変えられるというのを教えてもらって、今、少しづつ学ばせてもらっています。

親として、分かっていてもなかなか変えられない部分はあるのですけれども、入院して、退院しての経過の中で、子供と話ができるようになったり、少しづつ関係は変わってきたのかなと今は思っています。本当に苦しい経験ではあったのですけれども、このゲーム依存がきっかけで、息子の本音、苦しさにも向き合えたし、自分自身のいろいろな問題を気づけたところもあります。けれども、坂本さんが啓発活動をして、親の対応について話されているというのを聞かせてもらうと、私も子供にスマホを渡す前にその話を聞いておきたかったなと思いましたし、知識がもうちょっとあれば、あんなに苦しい思いを子供にさせずに済んだのかなと、今は本当にそれを悔っています。

今は本人が自助グループに通うのを一生懸命支援していこうと。先ほど彼も力説していたように、ゲーム依存症でなくなるということはないので、回復し続けるしかないということで、彼が苦しいときとかにゲーム以外の健康的なもので何か頼れるところ、今は自助グループがそれだと思うのですけれども、そのようなところにつながっていくように親として支えていけたらと思いますし、子供のことだけではなくて、自分自身も親としてだけではなくて、人間として回復する。親も、人に対して依存している共依存というものもあるかなと思うので、それから少しでも回復していくように、私もこれからも自助グループの活動をやっていきたいと思っています。

ありがとうございました。

○松本座長 ありがとうございました。

当事者ならではの非常に貴重な経験をお話しいただきました、我々の議論にも大変参考になると思います。

それでは、ただいまのお二組の御発表につきまして、どうぞ御質問、御意見等がございましたらお願いいいたします。発言される場合は、カメラをオンにして手を挙げていただくか、あるいは直接マイクをオン

にして、発言をしたいですということをお伝えいただければと思います。

なお、村井委員が途中退席されるというお話を聞いておりますので、まず村井委員のほうから何か御質問、御意見がございましたら、どうぞお出しください。

○村井構成員 村井です。

すみません、先にしていただきまして、ありがとうございます。

貴重なお話をありがとうございました。たくさんのことを感じさせていただきました。特に氷山の下に隠れているところがすごくたくさんあるということで、私は診療のほうで関わらせていただくことがあるのですけれども、そういう意味で、まさに本当にそうだなということを感じました。

質問なのですけれども、課金のところのお話があったと思うのですが、高額のところで、こんなに行くのだなと思ったのですが、あの辺りについて実際の御相談全体の内容で言うとどんなものなのかなと思いました。

○坂本氏 御質問ありがとうございます。

あそこまでの課金の方は本当に御相談の中の1割ぐらいだとは思うのですけれども、あそこまで高額になる方というのは体感としましてかなり珍しいです。課金の方だけではなくて、長時間ゲームをやっているとか、そもそも課金をあまりしませんという方もいっぱいいるので、さっきも4分の1ぐらいの方が課金するとお伝えしたと思うので、なのであそこまで高額になってしまうというのはかなり珍しいほうではあります。

○村井構成員 非常に長時間ということで、生活をむしばんでいくというところが大きな問題かなと私は思っていたのですけれども、それも個人差があるという理解でよろしいですか。

○坂本氏 そうです。やはりガチャというのはゲームとギャンブルの融合というように言われていると思うので、実際に入寮されている方が課金でかなり使ってしまった方でして、実際に本人の性質を見ていると、施設の入寮中にも結構ギャンブルをしたりとか、今、問題が出ていて、性質としてはギャンブル依存症の要素が強いかなと思います。

○村井構成員 課金される方はギャンブルと親和性があって、そうではなくて、また別の長時間型の方がいらっしゃるというイメージでしょうか。

○坂本氏 僕のイメージとしてはそうですね。

○村井構成員 ありがとうございます。

私のほうは以上です。ありがとうございます。

○松本座長 どうぞほかの委員の方からも御意見、御質問をお出しください。

○増田構成員 増田です。

お話を伺って本当に胸が痛くなったというか、消費生活相談では今日のお話のようなところまでは伺うことがほとんどありませんが、お母様の対応は普通の親の対応だったと思います。特に何が悪かったということではなくて、みんな同じような形でスマートフォンを与えていたという状況だと思いますので、どこかで紙一重のところがあるのかなと思いながら伺いました。御本人の体験も伺って、こういうお話を伺うこと自体が相談現場ではすごく役に立つなと思いました。

私は相談員をやっているときに伺いたかったなど。今はちょっと現役を離れているのですけれども、現役の方にぜひ聞いてもらいたいお話だなと思いました。感想みたいなお話を申し訳ありませんけれども、相談員としてはそう思いました。ありがとうございます。

○松本座長 ほかにございませんか。

先に樋口進委員、それから樋口容子委員、どうぞ。

○樋口進構成員 私は日々患者さんをたくさん診療させていただいているだけでも、今のように完全にやめました、1年半やめましたというケースは非常にまれな方だと思います。そう簡単にはやめられないのです。なので、このような方が典型的な回復のパターンというわけではないということはぜひ御理解いただきたいということと、もう一つ、逆に言いますと、先ほどお話しいただいたグリムさんですか。よく頑張ったと。治療者から見ると一生懸命よく頑張っていますね。これからもぜひ頑張ってくださいと申し上げたいと思います。

以上です。

○グリム氏 ありがとうございます。

○松本座長 それでは、樋口容子委員、お願ひいたします。

○樋口容子構成員 映像が途切れがちで、すみません。

どうもありがとうございました。先ほど増田委員がおっしゃったように、相談現場ではここまでのお話はなかなか伺えないので、私は現役の相談員ですので、本当に胸が詰まりました。お母様の立場で相談を聞くことが多いので、どうして、お子さんたちが、そんなにのめり込んでしまうのかと、なかなか理解ができなかったのですが、最初の

坂本さんのお話、それからムサシさんのお話を聞いて、そんなに生半可なことではないのだなということが、すごくよく分かりました。

私たちの相談現場に来るのは、どちらかというと逆に高額の課金を小学生、中学生がしてしまって、親御さんのクレジットカードを使い込んで、親御さんが慌てふためいて来られるという感じが多くて、まだ依存とまでは行かないパターンがほとんどだと思うのです。その場合、親御さんは、自分のクレジットカードを勝手に使われたことにすごく焦ってしまって、息子を叱ったりしているわけです。こちらとしても、「お母さん、ちゃんとペアレンタル・コントロールしてくださいよ」というところまでしかなかなか言うことができないので、ここでさっき坂本さんがおっしゃったように、しっかり親子の会話なり、お母さんのほうも、お父さんもそうですけれども、親御さんに対するの何らかカウンセリングとか御相談もきちんと受けて、依存まで行かないような形で引き止めてさしあげられたらしいのではないかと思いました。

映像がストップしているのですけれども、聞こえますでしょうか。  
○松本座長 十分聞こえております。

○樋口容子構成員 ありがとうございます。

私は本当にそう思いました。ありがとうございました。貴重な機会をいただきました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。

ほかに御意見、御質問はございませんか。

○樋口進構成員 もう一回お話ししてよろしいでしょうか。

○松本座長 どうぞ。

○樋口進構成員 久里浜の樋口でございます。

課金の話が出てきましたけれども、我々のところにお見えになっている多数の患者さんたちの症状を調べてみると、課金が多いイコール依存というわけではないということなのです。依存のレベルはそう大きくなくても、課金の問題が非常に大きくてお見えになる方が実はいらっしゃって、私が申し上げているのはゲームに対する依存度という意味なのですけれども、どうも課金が多いのはゲームの依存度なのか、ガチャはギャンブル性がありますからギャンブル性のほうに依存しているのか、あるいは大人の場合にはゲーム時間が短いので、短いゲーム時間をより効率的に使うために課金を多量にする方もいらっしゃるわけです。なので、今後相談を受けるときに、その辺りは整理し

ておいたほうがいいかなと。課金が多いイコール依存というわけではないということです。もちろん一緒になっている方もいらっしゃいますけれども、その辺りの整理が少し必要かなと思いました。

ありがとうございました。

○松本座長 今後の議論にとって、今、樋口進委員が指摘された点は重要だと思います。

ほかにございませんか。

今成委員、どうぞ。

○今成構成員 今回、私から当事者、家族の話をぜひ皆さんに聞いていただきたいと提案をして、このような機会をつくっていただきました。ありがとうございました。

私は今までアルコールをはじめとした様々な依存症に関わってきてているのですけれども、そのベースは当事者、家族なのです。当事者・家族が一体何がどう困り、回復のプロセスで何を得たのかというところが全ての根幹なのではないかと思っています。

ところが、ゲームですごく難しかったのは、年齢が小さいのです。若過ぎてしまって、自分を語ることができないので、どうしても分からぬし、どう活動していいかも分からぬ。ASKは何年かずっとそういう時期を過ごしたのですけれども、ここ2年ぐらいの間に坂本さんとかムサシさん親子とか、ほかにも自分をちゃんと語ってくださる仲間がゲームのジャンルでも出てきて、これは活動していくというように現在はなっているという感じです。今後、消費生活相談員の方たちに何か研修とかイベントみたいなことがあるようでしたら、ぜひ呼んでいただいて、体験談を聞いていただきたいと思っています。

坂本さんに質問なのですが、例えば消費生活相談員の人たちが、このような相談先がありますよと言って、グレイス・ロードの電話番号を教えたとして、全国から相談が来たりしたら対応できますか。今、回す先を精神保健福祉センターしか考えていなかつたのですけれども、その一つに入りますか。大丈夫ですか。

○坂本氏 可能です。最近も全国の精神保健福祉センターから紹介を受けましたということでグレイス・ロードに電話をされる方が昨日も1件、今月は2件ぐらいあったのです。なので、そういった形でグレイス・ロードを伝えていただいてももちろん可能です。

○今成構成員 では、センターに行った電話がまたグレイス・ロードに回ったりしているということですね。

○坂本氏 そうです。そういう感じです。精保センターに行って、そ

れがうちに来ますね。

○今成構成員 そういうことなので、一つ考慮していただいてもいいかもしれません。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

今のやり取りの部分は、マニュアルをつくるときにも少し参考にしていただければと思います。

ほかにございませんか。

どうぞ。

○今成構成員 追加です。

坂本さんにもう一つですけれども、依存症予防教育アドバイザーがやっているオンラインルームのほうなのですが、例えば消費生活相談員の方たちで見学というか傍聴で入りたいという希望があった場合は、メールアドレスに申し込んでいただければいいのですね。

○坂本氏 そうです。ASKのホームページに飛べばあると思うのですけれども、そのメールアドレスに、こういう者で傍聴したいですということを伝えていただければ、今も何人かの方が、そういう形で全国から傍聴されている方もいますので、御興味がある方はメールアドレスから相談していただければと思います。

○松本座長 ありがとうございます。

後半の議論になりますけれども、今の点も、様々な問合せ先や研修先の一つとして資料に列举していただいて、関係者が学ぶ場にしていただければと思います。

ほかにございませんか。

樋口容子委員、どうぞ。

○樋口容子構成員 坂本さんに質問なのですけれども、今、今成さんがおっしゃったことと同じなのですが、例えば、全国的にグレイス・ロードさんのお名前を上げたりしたら、すごい人が相談をしてくる可能性もあったりするかもしれないのですけれども、それは対応が可能ですか。

もう一点、未成年の課金に関しては、1回目であれば、ほとんど今は、消費生活センターではどんなに高額であっても取り戻すことは可能になっていて、2回目以降とか成年の方の多重債務になってしまっている部分に関しては対応が難しいのですけれども、精神的な問題だけではなくて、課金をどうにかする、取り戻すとか、そこはかなり難しい。あっせんはできないとは思うのですが、何らか対応をされたり

とかはするのでしょうか。

言い方が悪くてすみません。

○坂本氏 いえ、御質問ありがとうございます。

1点目に関しては僕も読めないところはあるので、基本的には今、僕自身が一人で対応しているので、携帯を1つ置いてあって、それが鳴ったら取るという形なので、もしも僕がいなかつたら別のスタッフが取るという形にはなっているのですが、どれぐらい鳴るかは分からないですけれども、もしかしたら厳しいものはあるかもしれません。

2点目に関しては、こちらとしても、先ほどおっしゃったように1回は返金可能というのは皆さんにお伝えしていますので、サポートセンターのほうに問い合わせるなり、そこに関しては消費生活センターを紹介して、そちらにかけていただければ対応が分かるかもしれませんとお伝えはしますね。

○樋口容子構成員 ありがとうございます。

それ以上になってくると、そちらでも課金に関しては難しいですね。

○坂本氏 そうですね。経験談だけでは難しい部分がありますね。

○樋口容子構成員 そうですね。ありがとうございました。

消費者金融の件についても、お願ひします。

○坂本氏 中には消費者金融といったところから借りてやる方も時々いますけれども、そんなに多くはないです。今まであっても本当に1～2人とかです。そういう方は債務整理をしたりとか、個人再生をしたりとか、お金の整理系に関しては、僕たちはギャンブルの施設なので物すごく詳しいので、そこら辺は何とかなるのです。

○樋口容子構成員 ありがとうございました。

○松本座長 白川委員、どうぞ。

○白川構成員 白川です。

今成さんのほうが、相談先の想定として精保センターだけという話をされていたのですけれども、若年者、小中高ぐらいに関しては子ども・若者総合相談センターというものが全国に90か所ぐらいあるので、そちらも一つの相談先となり得ると思います。今、そちらも入れておいていただくという話にはなっていますので、子ども・若者総合相談センター等ということで、子供については振り先を考えていきたいと思っています。

○松本座長 増田委員、どうぞ。

○増田構成員 増田です。

課金の相談でも、消費生活センターの相談員が解決できることもありますので、それはセンターでやるということをしなくてはいけないので、それを安易に振ってしまうということは絶対に避ける。その線引きと、課金の問題とともに精神的な問題を抱えているような場合は、その両方の解決のために努力していかなければいけないと思うので、その辺の線引きや整理をマニュアルのほうにしていただく必要があるのかなと思います。そうしないと、坂本さんのところに安易に連絡してしまうことがあると大変お困りだと思いますし、センターの役目としてはどうかとも思いますので、後半の話になるかと思いますけれども、必要だと思いました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。今の点は後半にきちんと議論したいと思います。

そろそろ前半の予定時刻になりましたので、質疑応答を終了したいと思います。ゲストスピーカーの皆様におかれましては、本日は大変お忙しい中、誠に貴重な御意見をお出しいただきまして、ありがとうございました。

それでは、議事を進めてまいります。

次の議題は「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に向けて」でございます。

事務局から説明をしていただいた後、意見交換を行いたいと思います。

最初に事務局より、資料説明をお願いいたします。

○内藤課長 東京の消費者庁でございます。

音声は大丈夫でしょうか。

○松本座長 大丈夫です。

○内藤課長 ありがとうございます。

それでは、資料2から資料4に基づいて御説明を申し上げます。

一般傍聴の方は資料なしで大変恐縮でございますけれども、よろしければそのままお聞きいただければと思います。

最初に資料2を御用意いただければと思います。

前回の会議は目次案をお示しさせていただきました。それを肉づけしたものになりまして、できればこの方向でボリュームを増やして、マニュアルに仕上げていければと考えております。

順に御説明申し上げます。

「1. はじめに」では、マニュアル作成の目的を明らかにしていき

たいと考えております。具体的には、最近消費生活相談の現場で件数が増加しておりますゲームに関し、相談内容に真摯に対応するとともに、その背景にある問題の解決に向けた対応が求められているということでございます。

2. が現状分析になっております。最近の相談の傾向でございますけれども、ポイントとしては4点、未成年のケースが多い、契約当事者でない方からの相談が多い、高額課金に関するトラブルが多い、そしてトラブルを繰り返している例もあり、その背景にはゲーム障害の可能性も考慮する必要があるということでございます。

3. 以下で、具体的に相談が寄せられたときの対応について記したいと思っております。

3. がその留意点ですけれども、最初に「①相談への対応の流れ」でございますが、未成年の保護者の方など、契約の当事者以外の相談においても、まず事情を伺うということ。

先ほども少し議論がございましたけれども、相談の主目的として、高額課金に関する相談については、消費生活相談の現場で適切に対応するということでございます。当事者が未成年の場合には、まず、未成年者取消しが可能かどうかを検討いたします。過去に取り消した経験があり、その際に反省文のような念書を出している場合、あるいは金額がお小遣いの範囲のような場合は、業者との調整が困難な場合がございます。そういうことに留意する必要があるということ。

それから、未成年の方から直接相談があった場合で、かつ親御さんや保護者に話をしてほしくないというような場合もあろうかと思っておりまして、その場合には、相談終了ということではなくて、例えば24時間子供SOSダイヤルやチャイルドラインといったところを案内することにしてはどうかと思っております。

当事者が成年の場合、計画的な支払いの目算があるかどうか。目処が立たない場合には、債務整理の手続を案内するという形で、高額課金の問題に対応することにしてはどうかと思っております。その上で、ゲームの利用状況の聞き取りを行う中で、ゲームの使用を減らそうとするがなかなかやめられないといった状況が確認できる場合には、専門の相談機関につなぐために状況等を確認するしております。

続きまして、1ページの一番最後の「②消費者トラブルを解決するための聞き取りのポイント」でございますけれども、契約関係、金額・支払い方法に加えまして、未成年の場合は特にお金を使っているという認識があるかどうか、それから決済手段が適切に管理されているか

といったことを確認する必要があるとしております。

次のページにお進みいただければと思います。③は背景問題の解決に向けた、どちらかというと相談員さんの心構えという意味で書いておりますけれども、まず当事者の方の不安を取り除くために、相談内容が外部に漏れないことを説明するということ。それから、ゲームを一切禁止する、あるいはゲームを取り上げたりするのは逆効果であることを相談員が知っておくこと。ゲーム障害に関する正しい知識を持ち、その背景にある不安や孤独など、相談者あるいは契約当事者の方の気持ちに寄り添うこと。

さらに、家族や周囲から当事者への支援の必要性とともに、御家族への支援も重要であるということの両方を相談員が認識して相談に応じること。

それから、既にゲームに関して相談をしている、あるいは相談の予約を別機関にされているかどうか確認の上、もあるようであれば、そちらを優先していただくということ。相談先がない場合には、専門の相談窓口があることを伝えること。

それから、当事者が未成年の場合には、最初は保護者だけでも相談ができるなどを伝えるという点。

以上を心構えとして記載してはどうかと考えております。

つなぎ先となる専門の相談機関との関係でございますが、まず、相談先との連携体制の確保が必要でございます。地域ごとに連絡先を整備します。それから、消費生活センターの方から相談をつなぐ場合があることを、専門機関のほうには予め連絡をさせていただくということ。加えて、つなぐ際にどのようなやり取りをするのか。例えば個人情報の提供をどのように行うのか、といったことをあらかじめ確認しておくことを記載してはどうかと考えております。

この辺りの具体的な業務フロー等々については、資料3で御説明したいと思います。資料3、フローチャートを御用意ください。こちらも前回いただいた御意見を踏まえまして、見直しを行っております。

最初に成年か未成年かで分ける形にしておりまして、1ページ目が未成年の場合でございます。STEP0のところを御覧いただければと思いますけれども、1.は「消費者トラブルを解決するための聞き取り」でございます。2.が「ゲームの利用状況の聞き取り」でございますけれども、この1、2を同時に聞き取るということにしております。

「1.消費者トラブルを解決するための聞き取り」につきましては、先ほど申し上げましたように契約関係、利用金額といったことに加え

て、いわゆるトラブルに遭ったのが今回初めてか、現在話し合いをしている事業者等があるかといったことを聞き取ることにしております。

利用状況の聞き取りにつきましては、3点記載しております。ゲームの使用を減らそうとするがやめられない状態であるか。ゲームの使用の結果として、日常生活に支障を来す状態が続いているか。オンラインゲームの使用について、どこかに相談したことはあるか。こうしたことを確認することにしております。

日常生活に支障を来す状態の例を3点ほど挙げておりますけれども、いずれにしましても、一番下に※印を打っておりますように、この部分については分かりやすいように相談者との具体的な会話のやり取りをモデル化し、対応イメージを作成して、マニュアル本体に5.として記載したいと考えております。

STEP0を行いました次、STEP1が消費生活トラブル、消費生活相談としての解決を目指すための対応でございます。

未成年につきましては、まず未成年取消しが可能かで分けており、取消可能な場合は左側になります。相談員は、相談者に対して契約に至った経緯を詳細に聞き取り、取消通知の作成を助言した上で、ゲーム会社またはゲームを提供しているプラットフォーム事業者と交渉いたします。

その右側でございますが、取消ができない場合もあろうかと思います。できない場合には、その旨及びその理由、過去に取り消した経緯があったり、金額が些少な場合等を説明することにしております。

その上でSTEP2に進む訳でございますけれども、利用状況の聞き取りから、専門家のアドバイスが必要だと考えられる場合には、左側に進みます。これは先ほど白川委員からも御指摘がございましたけれども、前回の御議論の中で、精神保健福祉センターへ案内するという御意見を複数いただきました。

一方で、子供が抱えている背景事情や親子関係など当事者の抱えている事情はかなり幅広いと考えております。

そういう幅広い問題についてたらい回しが起きないようにするために、先ほども御紹介いただきましたけれども、子ども・若者総合相談センターが全国の都道府県や主要な市町村に設置されております。どちらを主にするのかはまた御議論いただければと思いますけれども、よろず相談窓口になっている子ども・若者総合相談センターにつなぐこともあるうかと思っております。

ただ事務局のリサーチが間に合っておらず恐縮なのですが、子ど

も・若者総合相談センターで全て対応できるのかは確認中でございます。確認した上で委員の皆様に改めて御報告をさせていただきたいと思っております。

次にアドバイスが必要ではない場合は右側に進みますけれども、そうした場合であっても、困ったときにはいつでも相談できるということを伝えた上で、参考までに相談窓口の情報を提供するとともに、家族でどのような利用ルールが必要かを話し合っていただく。あるいは、ペアレンタル・コントロール機能を有効に使うということを勧めるという形にしております。

以上が未成年の場合でございます。

続きまして、3ページが成年の場合でございます。こちらは未成年と違いまして、STEP0の前にもう一つ、①課金に関するトラブルかどうか、②同じ内容の相談を繰り返し行っているかを確認してはどうかと思っております。

①に該当しないような相談は、例えばプレーヤー同士のトラブルあるいはゲーム運営会社に対するクレームのような相談が多いということとして、これらについては個別の事情に応じて対応することになろうかと思います。

一方で、②のように相談が繰り返されているような場合には、ゲーム障害の可能性があるのではないかという御指摘もいただいておりますので、②に当たるような場合についてもSTEP0に進むということをございます。

以降の現状確認につきましては未成年と同じ内容になってございますので、説明は省略させていただきまして、最後のページにお進みいただければと思います。

4ページでございます。聞き取りを行った上で、成年の場合はSTEP1で、まず多重債務の問題として対応が可能かを確認したいと思っております。対応可能な場合には、まず、多重債務問題は必ず解決するということを伝えた上で、債権整理の方法やメリット・デメリット、各種の相談窓口を紹介するということでございます。

多重債務の問題として対応できない場合は右側に進みますが、他の方法で解決が図れないかを確認しまして、解決が困難な場合にはその旨、それからその理由を説明するということでございます。

こうしたことを行った上でSTEP2に進みまして、専門家のアドバイスが必要かを検討するということでございます。この対応につきましては、基本的には未成年の場合と同様でございます。

最後に、資料4をお開きいただければと思います。こちらはマニュアルの最後に、消費生活相談員の勉強のための参考資料をつけたいと思っておりまして、その構成を考えたものでございます。

最初に、ゲーム障害とはどういうことなのかという資料をつけたいと思っております。ページの前半はWHOが作成したICD-11の話、下半分はアメリカの精神医学会で作成されたDSM-5の考え方を紹介しております。

次のページへお進みいただければと思います。DSM-5の基準を基に作成されたIGDT-10でゲームの依存度を測定できると言われております、ここでは千葉市のURLを紹介しておりますが、幾つかの自治体で利用されているようですので、こちらも紹介してはどうかと考えております。

続きまして「2. ゲーム障害の背景・要因」といたしまして、前回お話をいただきました八木先生の著書、ASK様の資料などを分かりやすく紹介したいと思っております。

4ページにお進みいただきまして、「3. ゲーム障害による影響」において、どのような影響・問題が生じているのかを紹介させていただきたいと思っております。

赤字にしてございますが、今後この辺りを詳細に追記したいと考えておりますけれども、ゲーム障害への基本的な対応方策、あるいはペアレンタル・コントロールや家庭内のルールづくりについて、そして、ゲーム業界の取組としてJOGAという業界団体様でガイドをつくっておられます。こうしたものも参考できるのではないか。それから、ゲーム関連の用語集なども整備をしたいと思っております。

最後に、依存症全般についても相談員さんには知っておいていただきたく、この辺りも出典を明らかにして紹介をさせていただきたいと考えております。

資料説明としては以上でございまして、委員の皆様がお気づきの点など、御意見、コメントをいただければと思います。

私からは以上でございます。

○松本座長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの事務局からの説明につきまして、意見交換を行いたいと思います。事務局から説明された案につきまして、追加すべき事項や修正すべき事項などがございましたら、御自由に御発言ください。

なお、本日はオブザーバーの厚生労働省より発言を求められており

ますので、まずは厚労省から御発言をいただき、その後、五十音順で委員の皆様から御意見、御質問を伺いたいと思います。

まず、厚生労働省からよろしくお願ひ申し上げます。

○厚生労働省 厚生労働省精神・障害保健課依存症対策推進室の松井でございます。

本日は発言の機会をいただきまして、ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。

我々はマニュアル等を拝見させていただきまして、先ほども白川先生から少しありましたけれども、現在の案では、精神的に問題がありそうな場合、未成年者であれば子ども・若者総合相談センターへ御相談いただくことになりますが、成人や未成年者でも子ども・若者総合センターへの流れに乗らない場合、基本的に精神保健福祉センターに御相談いただくという流れになっています。

現在の相談件数を考えてみると、確かにものすごく多くの相談が寄せられているというほどではないけれど、今後、ICD-11でGaming Disorderが精神疾患となった場合、相談件数が増えることも予想され、全てが精神保健福祉センターへという流れとなると、全てを受け入れ切れるのかという懸念もあるのではないかと、精神保健福祉センターを所管する厚生労働省としては考えています。

相談件数のみで考えると全てを受け入れても可能ではないかという意見もあるかもしれません、特に未成年者の場合、精保センターでは普段から相談を受けていなくて不慣れであるということもありますので、全てを精神保健福祉センターで受けるということはちょっと難しいのかもしれないということは考えているところです。

もう一点、資料4でICD-11が2022年1月から運用予定と記載されているのですけれども、これは少し間違いで、WHOで2022年1月に発効されることになっていて、日本での適用の時期は現時点では未定となっています。WHOの発効から5年以内の猶予を持って、その期間のうちに運用を開始するということになりますので、その点、御留意いただければと思います。よろしくお願ひいたします。

○松本座長 ありがとうございました。

後半の部分につきましては、資料作成のときに十分御留意いただきたいと思います。

それでは、ここから五十音順で構成員各位から御意見を伺いたいと思います。まず、一通り御発言をいただいた後、自由討議にいたしますので、そのときは先ほどと同じように手を挙げるなり、直接お話し

いただくなりしていただければと思います。

まず1巡目でございますが、今成委員からどうぞよろしくお願いいいたします。

○今成構成員 見させていただいて、フローチャートとかが大分整理が進んだなという感じを思っておりました。

確認なのですけれども、ここで言っている未成年というのは18歳で考えていますか、20歳未満でしょうか。

○松本座長 どうぞ事務局から御発言ください。

○内藤課長 事務局でございます。

成年年齢が18歳になるのが2022年4月1日からですので、このマニュアルを発行する時期が例えば4月1日からになるのであれば、未成年は18歳ということになってくるかと存じます。

○今成構成員 未成年を高校生までとするのか、大学の1～2年生とかの辺りまで含めるのかで大分感覚が違うなと思ったので、確認させていただきました。

例えば大学の1～2年生となると、子ども・若者総合相談センターという感じではないですよね。

○内藤課長 御質問ありがとうございます。

子ども・若者総合相談センターでございますけれども、若者の定義は恐らく自治体によって若干違ってきますが、30代までを対象としているところもございますので、その意味で、当事者が成年の場合もある程度対応はしていただけるようございますが、この辺りの詳細も今後しっかりと調査を進めたいと思っております。

○今成構成員 ありがとうございました。

例えば引き籠もついていてゲームをしているとか、背景にある問題としては様々なケースがあると思うのです。発達障害があるかもしれませんし、そうではなく、いじめとかほかのストレスかもしれませんし、その辺りのところまで含めて、依存症も分かっていて聞いてくれる場所かということをぜひ御確認ください。もしそういうところであれば、私たちも大いに使いたいと思います。

あと、逆に私が樋口先生にお聞きしたいのですけれども、はまりやすいゲームということでASKのほうで挙げているパターンが、もう3年ぐらい前に挙げたものなのですけれども、最近のゲームの傾向でもっと違うものが出てきているとかはないでしょうか。大丈夫でしょうか。

○松本座長 樋口委員、どうぞ。

○樋口進構成員 ありがとうございます。

資料が分からないので、どのようなゲームがということなのですけれども。

○今成構成員 ゲーム内にコミュニティーがあるというのと、コレクション要素があるというのと。

○樋口進構成員 これは先ほど書いてあったものですね。

○今成構成員 そうです。対戦モードとチームプレーがなかなか抜けにくくて、やめにくくてはまりやすいというようにこちらで書いていますが、それ以外に。

○樋口進構成員 カバーしていると思います。

見ていて、論文がいっぱい出ているのですけれども、論文の言っていることが各国で結構違っていたりするのです。ジャンルで言うとどこの国の論文でも多いのはMMORPGとかMOBAとかRTSといった類いのもの、いわゆる対戦型のものが非常に多いということです。

あと、今のような患者さんを拝見していて、ゲームはいいけれども、ゲームの中のコミュニティーから抜けられないという方々、これがゲームから離れられない大きな理由の一つになっていたりするのです。その話は今、今成先生がおっしゃっていましたね。だから、基本的には今おっしゃった内容で変わっていないと私は思います。

○今成構成員 ありがとうございました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。

続きまして、白川委員、お願いいいたします。

○白川構成員 白川です。

まず、フローチャートについてなのですけれども、いずれもマル・バツというような書き方をしているところがあるのですが、マルのほうがよくて、バツのほうが悪いという印象を与えるので、取ってしまったほうがいいのかなと思います。それがまず1点です。

2点目は、2ページ目の下のところ、私どもに関係するところですけれども、精神保健福祉士のアドバイスという形になっているのですが、対応するのは精神保健福祉士だけではないので、精神保健福祉のアドバイスが必要というような形で「土」を取っていただいたほうが現実的なことだと思います。

あと、隣に子ども・若者総合相談センターという形で書いていますけれども、それ以外のところもあると思うので、「等」ぐらい入れておくと、いろいろな形でその地域でこっちのほうがいいなと思うもの

に案内しやすいのではないかと思います。

本来であればこれ以外のところも挙げたいところなのですけれども、調べてみるとその自治体によって青少年の相談先の形がかなり違っていたりということがあるので、なかなか統一的なものが出せなくて、取りあえずここで全国にありそうな形のもので挙げてしまったという形になりますので、もし全国の状況が調べられるのであれば、調べた形のものをつければもっと相談員は対応しやすくなるかとは思っています。子どものところのほうは私自身が調べ切れなかつたので、可能であれば本当はそれも入れたほうがいいかもしないと思っています。

それと、資料4になりますけれども、ゲーム障害の括弧の中になりますが、症状が重い場合は1年以内でも該当というのを付け加えてもらっているので、曾良先生の資料プラスアルファのことがありますから、資料に追記とかと書いておいたほうがいいかもしないなと思いました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。

続きまして、樋口進委員、お願ひいたします。

○樋口進構成員 非常に難しいところなのですけれども、フローチャートの「ゲームの利用状況の聞き取り」というところなのですが、大変難しいところだと思うのです。私たちが患者さんを拝見していたり実態調査を行うと、問題があつても、ゲームに関する問題の認識が子供たちの場合には非常に低いのです。そうすると、子供たちに話を聞いて、君、問題はあるのかみたいな話をしても、依存の場合は否認といって自分の問題を隠す傾向があるのだけれども、それはもちろんあるのですが、そういうことではなくて、問題を認識していないということもかなりあるのです。なので、この辺りの書きぶりがどうなのかなと。ゲームの依存とかゲームの過剰使用について、ふだん話したことがない相談員の方がお話しして、そういう問題があるかと聞いて、ないと言ったらそれで終わってしまったりする可能性があるのではないかということがあるのです。

それから、聞き取りのポイントなのですが、よく考えていただいているのだと思うのだけれども、恐らくこれはICD-11のゲーム障害の項目を持ってきていると思うのですが、本来はオンラインゲームを減らそうとするが減らせない状態がコントロールの障害、これが1つです。下の他の趣味や活動よりもオンラインゲームを優先させるというの

が1つ。その下の問題が起きているけれども継続するという、この3つが依存の項目になっているのです。

一番下の個人や家族、社会というのが機能的な障害といって、これが一つの項目になっているのです。なので、もちろんこういう書き方もあるのでしょうかけれども、それをICD-11のゲーム障害の定義を基につくっていくとすると、構成がちょっと違っているかなという感じはします。

うちの病院に来ているたくさんの患者さんたちに関するデータを解析すると、3項目、つまりコントロールの障害と、オンラインゲームを最優先させるということと、問題があるけれども継続するという3つの項目の中で最も適合する率が低いのは、2番目のオンラインゲームを優先させるというのが一番低いのです。ということは、言ってみれば依存のコアな質問なのではないかと思うわけです。なので、ひょっとしたらオンラインゲームの使用を減らそうとするが減らせない、オンラインゲームが日常生活で最も優先されるという項目と、その下に日常生活に支障を来すということ、それから使用についてどこかに相談したことがあるという4つを聞き取りのポイントにして、日常生活に支障を来す状態というのは、もっと具体的にどんな症状を来すのか。例えば朝起きられないとか、学業成績が下がったとか、そのようなものがここにあったほうが分かりやすいのかなと思いました。

それから、成人の場合と未成年者の場合、相談してくる人に違いがあるのかどうかということもあるのですけれども、お父さん、お母さんたちが相談してくる場合には、一般的に本人の状況をやや過剰に言ってくることがあったりするのです。なので、その辺りの配慮もあつたほうがいいのかなと。具体的にどのような文言にするかというのはまた別なのですから、それを考えていただいたほうがいいかなと思いました。

もう一点、少しマニアックな話なのですけれども、資料4にあるIGDT-10というハンガリーのグループの方々がつくったスクリーニングテストは、我々が彼らから版権というか翻訳権をもらって、それで翻訳したものなのですけれども、このカットオフが妥当ではないのではないかと我々は思っていまして、今、より妥当なカットオフのデータを論文にまとめて投稿して、やり取りをしているところなのです。原報をそのまま使うと非常に拾いづらくなってしまうということがあって、スクリーニングとして拾っていくためには、もう少しカットオフを変えていかないといけないのかなということがあるので、もし

これをお使いになるのであれば、もう少し時間をいただいて、その妥当性を検証したものを使っていただいたほうがいいのかなと思いました。

以上です。ありがとうございました。

○松本座長 ありがとうございました。

続きまして、樋口容子委員、お願ひいたします。

○樋口容子構成員 最初の段階から申し上げていたことなのですが、やはり相談の現場では、例えば未成年の人であれば1回目の解約はスムーズにできますが、それ以上になってきて、例えば精神的な問題があるということにまで踏み込んで根掘り葉掘り聞いていくのは非常に厳しいものがあると思っています。ですから、よほど御両親やお子さんに対して信頼感を得て、そこまでの話が聞き取れれば、もちろん精神保健福祉士のところであるとかにつなげていくことは最終的にできるとは思うのですが、そこはなかなか厳しいのではないかというのが実際思っているところです。

成年の場合には今度、多重債務を含めた問題です。相談の現場でも多重債務の問題は取り上げますからできなくはないのですが、それに関しても、当初確認で頂いたマニュアル案には、相談員がかなり聞き取って、多重債務の問題を浮き彫りにするようなことまでしなくてはならないということだったのですが、そこまで聞き取るのも現場ではなかなか厳しいのではないかと思っています。ですから、こちら辺りも、信頼関係とかができるないとなかなかできないのではないかでしょうか。先ほど白川先生がおっしゃっていたように、必要、不要でマル・バツといって、フローチャートで進めていくと、これを必ずやらなければいけないようなことになりますので、できれば、途中の段階で、「信頼関係が十分に築けたときに」とかという文言も入れていただくと、違ってくるかもしれません。とにかく、現場の相談員に確認すると、そこまで相談員が対応するのはなかなか難しいのではないかということは言われています。このマニュアルを頂くと、これをしなくてはいけないのではないかといって、慣れない相談員がその辺りを聞いたら、逆に触れられたくないというような地雷を踏んでしまうかなと。先ほど増田さんがおっしゃっていたように、線引きみたいなところをしっかり書いていただく必要もあるのではないかというのが、一点思うところです。

もう一点は、先ほどもムサシさんがおっしゃっていたのですけれども、せっかく1年以上やめていたのに、スマホなどでポップアップ広

告が出てきて、自分の好きな種類のゲームが出てきたら、ついうっかり入りそうになったと。私たち相談員がいつも懸念しているのは、この広告表示の問題なのです。前も申し上げたと思うのですけれども、テレビのすごく頻繁なゲームの広告や表示、スマホなどでSNSなどを通じて出てくるポップアップの広告表示が適正かどうかということの判断をしていただく必要があるのではないかと思います。

というのも、私は特定適格消費者団体のKC'sの理事をしておりまして、10年程前に、とある業者のゲームで、無料無料と宣伝していて、実はガチャまで入っていくと、全く無料ではなくて高額課金になってしまふというトラブルが多く発生し、広告表示が適切ではないのではないかということの話しをしました。そして、業者は、その広告表示を取りやめたということがございました。ですので、今、広告表示に関しても非常に緩くなってきてる感じがしていますし、コロナ禍の中で皆さん在宅をされていて、テレビ視聴やスマホをいじっている時間が多いと、子供たちはこういう広告表示に、どんどん洗脳というのはおかしいけれども、侵されていきがちですので、そういう広告表示に関してのところも少し記載していただいて、適格消費者団体につなげるというようなフローチャートの部分もあったらいいのではないか、企業に対しても警告的なことがあるべきではないかと思いました。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。

続きまして、増田委員、お願ひいたします。

○増田構成員 ありがとうございます。

私からは3点お伝えしたいと思います。

まず、相談骨子、マニュアル骨子の3番の※印で、未成年者から直接相談があつて保護者に話をしてほしくないといった場合に子供SOSダイヤル、チャイルドラインを案内するとなつてはいるのですけれども、未成年者の年齢であつたり状況にもよるかと思いますが、せっかく電話をくれた人、まず第1段階をハードル突破して電話してくるというのはすごく大変なことなので、そこでまずは関係を深めて対応していくということが必要ではないか。案内したからといって、すぐにその子が電話をかけるかというのは非常に難しいと思いますので、そのところは少し加筆をしていただく必要があるかなと思います。

2点目に、まず成年の場合、多重債務は多重債務の整理をすれば解決できるのですけれども、どなつたりクレーマーみたいになってゲー

ム会社とずっともめていたり、プレーヤー同士の関係だったり、アカウントを削除された理由を教えるとか、センターで対応が困難なケースはたくさんあります。実は相談員側にそういうものに対するアレルギーがある、オンラインゲームの相談に対して非常に恐怖感があるようなことがあります。けれども、アカウントを削除されたとか、ガチャの確率がどうだとか、そういうことへの答え方はもう決まっていますので、ゲーム会社の考え方とかを記して、そういうものに対してはこういう回答になるとかということを資料として入れていただくと、その辺の恐怖感とかアレルギーがまずなくなりますので、そこをフォローしていただくことが必要ではないかと思います。

そういうことを主張し続ける方というのは、何割かの方が依存になっている方だと思うので、その方たちに対して御紹介をするというところまで行き着くのがすごく大変なのです。ですので、私もかなり経験がありますけれども、毎日電話がかかってきて、何週間かかってやっと紹介できるみたいな感じのことがありますので、そこら辺をどこまでできるのか、相談員個人によって差が出てくることもありますけれども、今、世界的にこういう状況になっているということと、相談員が様々な相談を受けなくてはならなくなっている時代であるということで、間口を広くしなくてはいけないという入り口の考え方を相談員に理解してもらって、しっかり受け止めなくともらわなくてはいけないというところがすごく重要なと。覚悟を持って対応しなくてはいけないと考えています。

あと、ゲーム会社に対して協力を求めることがすごく重要だと思いますので、例えば2回目以降は一切駄目という対応はいかがなものかとずっと考えておりましますし、ゲーム会社に全く責任がないかというと全然そんなことはないので、樋口容子委員がおっしゃったように広告の問題もありますし、それから、2回目のトラブルが発生すること自体は、精神的に依存しているという病気のせいだということがあれば対応すべきだと思います。そういうところのゲーム会社との協力体制を求めるということを、これから相談現場もしくは国を含めて言っていく必要があるかなと思っています。

以上です。

○松本座長 ありがとうございました。

ほかに御意見はございませんでしょうか。

私のほうからも少し発言させていただきます。

最初に今成委員が、事務局案の未成年というのは何歳ですかという

御質問をされました。未成年か成年かでチャートを分けている理由は、未成年の場合は民法上、契約の取消しが割とスムーズにいくというところがある。その年齢が来年4月から2歳引き下げられるというところが重要だということであって、依存症という部分に関しては18も19も20もほとんど変わらないので、そちらへの対応としては区別する必要はあまりないのではないかと思います。けれども、相談員でも、未成年ということだけで契約トラブル、多重債務トラブルはある程度解決できることから、一応振り分けているというところがあるのではないかと思います。

2つ目ですが、本日の前半部分の議論の中で、ゲーム依存とギャンブル依存がつながっているというところがかなりはっきり出てきたわけですけれども、他方、後半部分の議論の中でも、ゲーム依存の中身の一つとして、ゲームの中のグループといいましょうか、ゲームの中のコミュニティーから離れられないという依存の話が出たと思うのです。ここは、ゲームだけではなくて、SNSから離れられないというような、いわゆるネット依存というものとつながっているのではないかと思います。課金の問題とはあまり関係しないとは思うのですが、ゲーム依存の両側にギャンブル依存とネット依存があって、そういうものをみんな考慮しながら対応しなければならないところがあるのではないかという印象を受けました。

そろそろ予定の時刻に近づいてまいりましたが、さらに追加発言がございましたら、お願いいいたします。

今成委員、どうぞ。

○今成構成員 先ほど増田委員と樋口容子委員から、CMのことやゲーム会社が2回目以降対応しない辺りのお話があって、私は本当にそう思います。例えば未成年が18になると、対応する範囲がより一層狭まってしまうわけです。消費者庁がやっている非常に大きなメリットとして、業界との間に入って話し合いができることがあると思います。ガチャはギャンブル性が非常に高いということもあり、ゲームが非常に魅力的につくられていることもありますので、企業との話し合いが今後とても必要ではないかと思います。その辺をぜひよろしくお願いいいたします。

○松本座長 ありがとうございます。

ほかにございませんようでしたら、本日の議論はこの辺りで終わらせていただきたいと思います。もし追加で御意見がございます場合には、来週中を目途に事務局まで御連絡をお願いしたいと思います。

事務局におかれましては、委員からの御意見を踏まえて、マニュアル作成に向けてさらに作業を進めていっていただきたいと思います。

それでは最後に、次回の日程等につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○事務局 本日は活発な御議論をいただき、どうもありがとうございました。

次回日程については、改めて御連絡させていただきます。

○松本座長 ありがとうございます。

それでは、以上で本日の検討会を閉会いたします。

本日は活発に御議論いただきまして、誠にありがとうございました。これで失礼いたします。