



独立行政法人

国民生活センター

第6回 消費者のデジタル化への対応に関する検討会

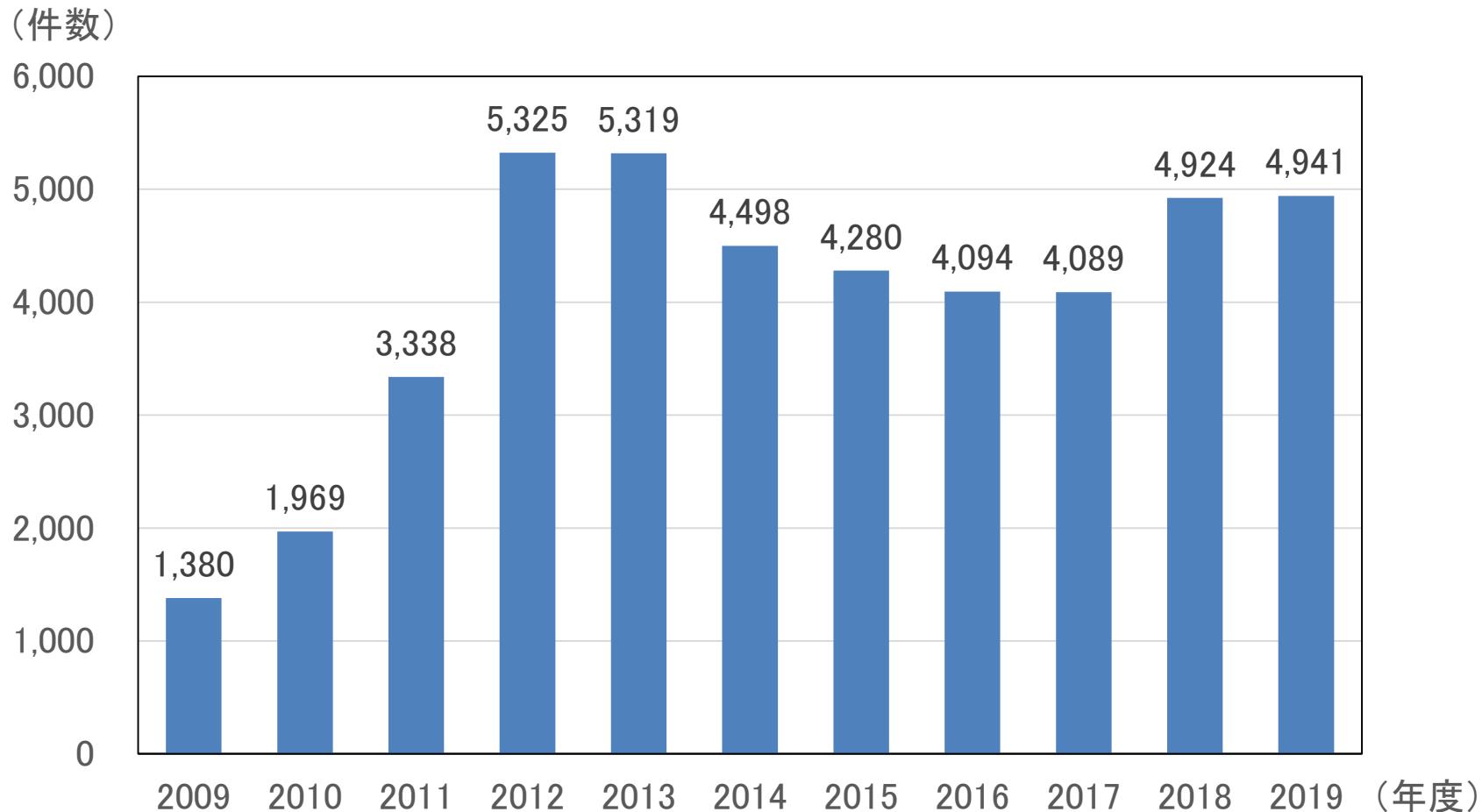
オンラインゲームに関する 消費生活相談の概要

令和2年5月18日

独立行政法人国民生活センター

1. オンラインゲームに関する相談の傾向

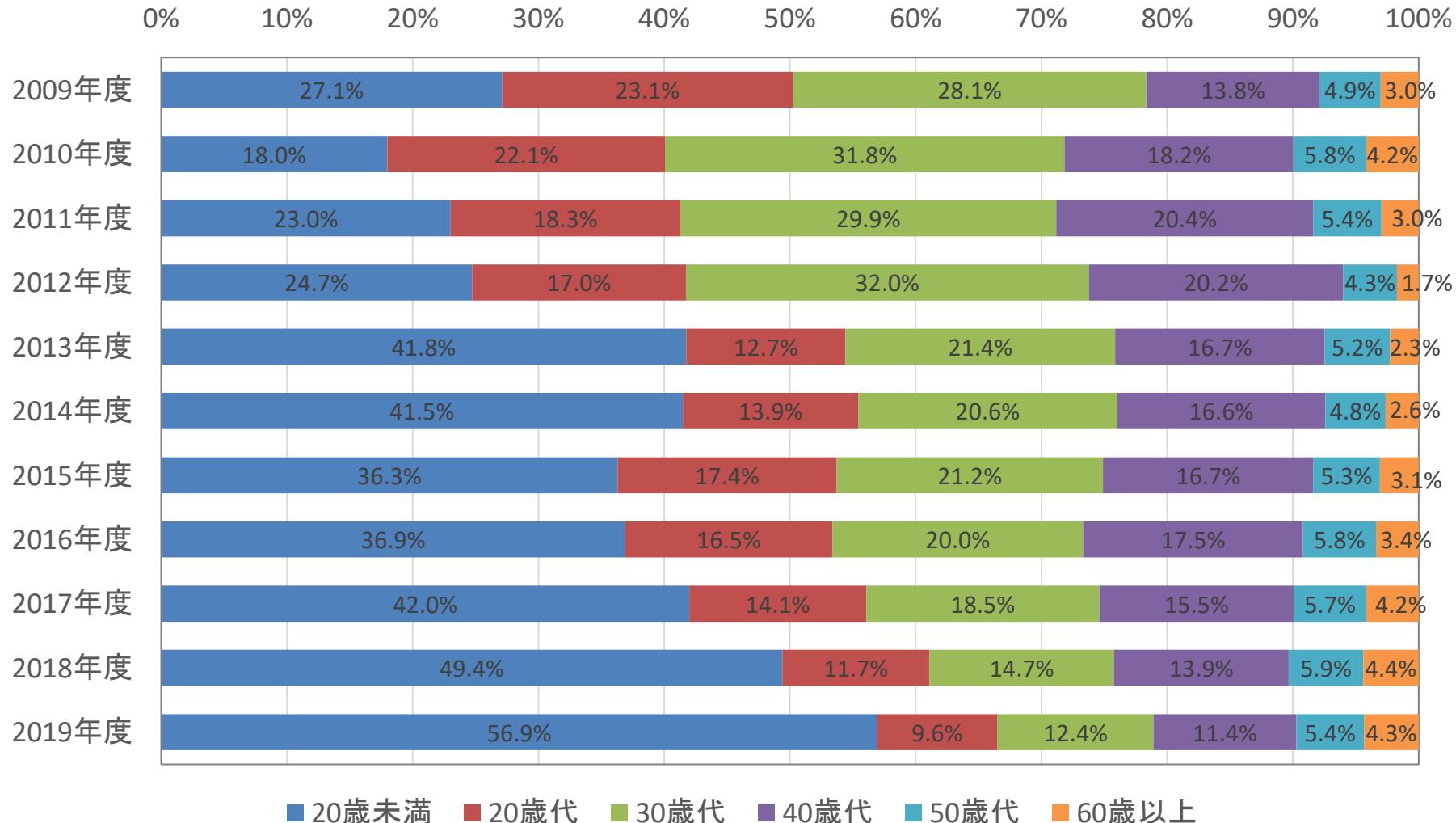
(1) 年度別相談件数



※本資料で使用する相談件数は、PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステムの通称であり、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース)によるものです(2020年3月末までのPIO-NET登録分)。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

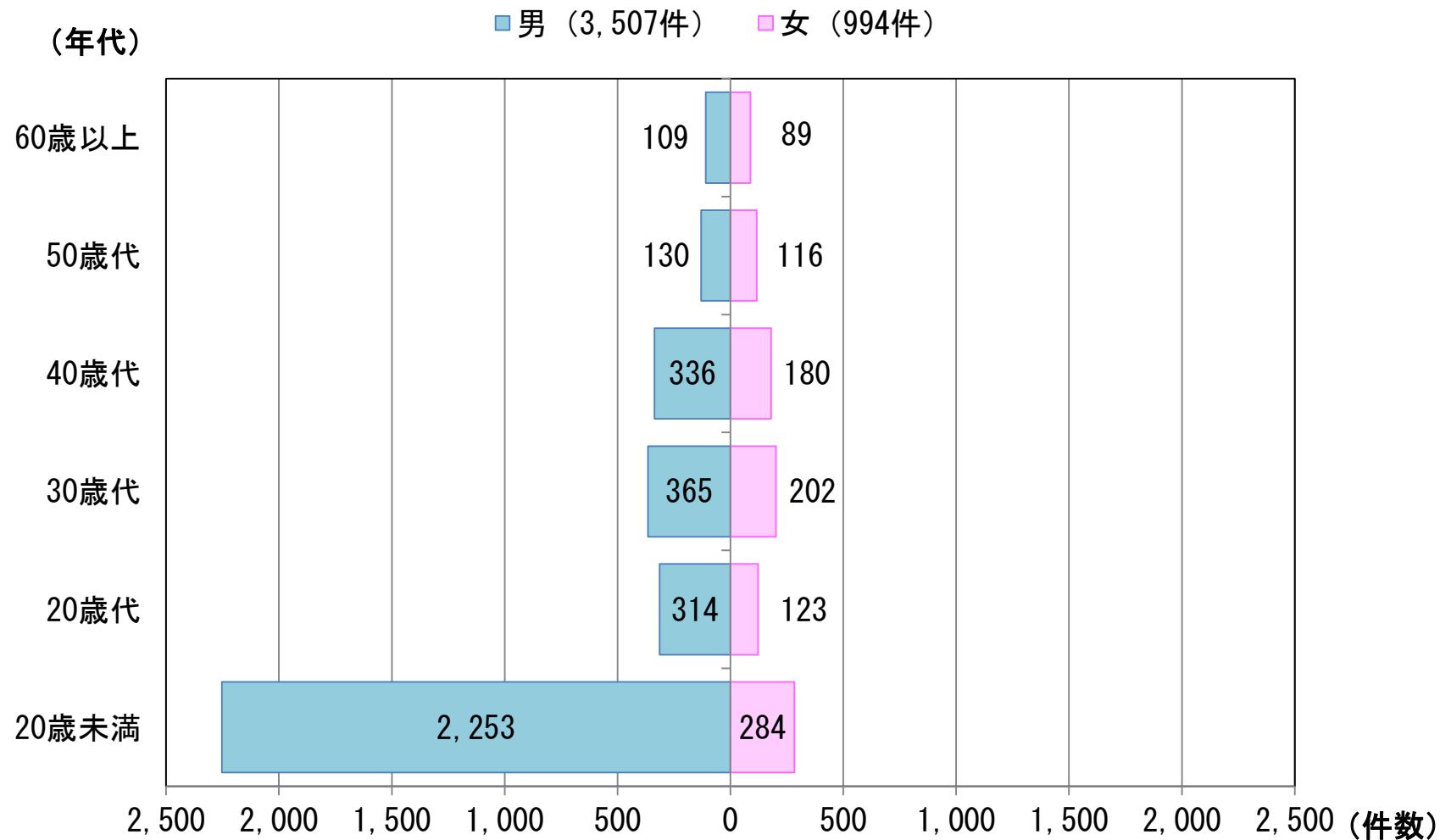
(2) 契約当事者の年代別割合

※不明・無回答を除く



※割合は、小数点第2位を四捨五入しているため、各年度の合計値が100にならない場合がある。

(3) 契約当事者の性別・年代別件数(2019年度) ※不明・無回答等を除く



2. オンラインゲームに関する相談の概要

相談の概要(未成年者の課金)

- 子どもがゲーム機やスマートフォン、タブレット端末等でオンラインゲームを利用し、ゲーム内のアイテムやキャラクターなどを手に入れる目的で、子どもが課金をしているケースがみられる。
- 保護者も子どもも無料と思っており課金に気づかないまま利用しているケースがみられる。
- 保護者はクレジットカード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たことに気づいたり、使用済みのプリペイド型電子マネーが見つかったりして、子どもがオンラインゲームで高額な課金をしていることに初めて気づくケースが多くみられる。

【事例】保護者の知らない間にオンラインゲームで高額課金をしていた

クレジットカード会社からのメールを見て、ゲーム会社での利用が約5万円あることが分かった。小学生の息子に確認すると、私の財布から黙って持ち出したクレジットカードを使用してオンラインゲームで課金をしアイテムを購入したことを認めた。私は許可していないので、取り消したい。

〔2019年5月受付 契約当事者：小学生 男性
※相談者：30歳代 母親〕

未成年者の課金の方法

- 子どもが保護者の財布等からクレジットカードを持ち出しているケース
- 既に端末に登録されているクレジットカード情報が使用されているケース
- 保護者が設定した暗証番号を子どもが知ってキャリア決済が使用されているケース
- 子どもが自宅の現金を保護者に無断で持ち出しプリペイド型電子マネーを購入しているケース
- 子どもが持ち出したクレジットカードを友人に貸して利用させているケース

相談の概要(その他)

- 「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」「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」などの相談が寄せられている。
- 「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、さら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なければならなくなつた」などの相談が寄せられている。
- 「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」などの相談が家族などから寄せられている。

3. 関連する注意喚起・啓発資料

(1) 注意喚起資料等

- オンラインゲーム、アダルトサイト、健康食品・化粧品の定期購入、SNSきっかけのトラブルも 家族で防ごう！子どものネットトラブル（2019年8月8日公表）

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190808_1.pdf

- オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいレアアイテムが出ない

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2018_09.html

(2) 啓発資料

● こどもサポート情報

「子どもがオンラインゲームで無断決済！ 家庭内でルール作りを！」

(2019年8月6日公表)

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mail_mag/kmj-support146.html