



第42回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ: キャリア決済)

国民生活センター 報告資料

令和3年9月28日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

<キャリア決済に関連した主な相談>

- ① 子どもがオンラインゲーム等で高額なキャリア決済をしてしまった
- ② 偽S M S等をきっかけにキャリア決済を不正利用されてしまった
- ③ その他、キャリア決済を利用したサブスクリプションの解約に関する相談などがみられる

①子どもがオンラインゲーム等で高額なキャリア決済をしてしまった

【事例 1】

携帯電話の利用履歴を確認していたら、高額な料金が発生していることに気がついた。小学生の子どもが、家族のスマートフォンを使ってゲームアプリで遊んでおり、課金をしたようだ。課金については禁止していたが、一緒に遊んでいた友達から「キャリア決済を使うとお金がかからないでゲームができる」と教えてもらったようだ。アプリのプラットフォーム運営事業者と交渉したところ、取り消してもらえたものもあったが、まだ10万円ほどの請求が残っている。キャリア決済の際にパスワードの入力は必要ではなく、決済完了メールは届いていなかった。子ども自身はお金がかかっている認識はなかったという。

(契約当事者：10歳代、男性、小学生)

出典：国民生活センター報道発表資料「『スマホを渡しただけなのに…』『家庭用ゲーム機でいつの間に…』子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？」（令和3年8月12日）

【事例2】

小学生の娘にスマートフォンを買い与えていた。ライブ配信サービスで少額のプリペイド型電子マネーでポイントを購入していることは把握していた。ある日、携帯電話会社からの請求が高額で驚いた。娘のスマートフォンを確認すると、ライブ配信サービスで約6万円の課金をしていることが分かった。娘に聞くと、「キャリア決済されているとは全く気づいていなかった。プリペイド型電子マネーの金額は超えているのに何故課金できるのだろうと不思議に思っていた」とのことだった。請求を取り消してほしい。

(契約当事者：女性、小学生)

出典：国民生活センター報道発表資料「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」（令和元年8月8日）

②偽SMS等をきっかけにキャリア決済を不正利用されてしまった

【事例3】

数か月前にスマートフォンに宅配便の不在連絡のようなSMSが届いたので、記載されていたURLにアクセスした。その時に何を入力したのか明確には覚えていないが、氏名などの個人情報を入力して返信してしまったかもしれない。その後、約11万円がキャリア決済されていて、電子マネーが購入されていることが分かった。

(契約当事者：40歳代、男性)

出典：国民生活センター報道発表資料「宅配便業者を装った『不在通知』の偽SMSに注意しましょう－URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない！－」（令和2年11月26日）

【事例4】

自分が契約している携帯電話会社名で「電話代が高額になっています」とのSMSが届いた。確認しようとSMS内のURLにアクセスし、携帯電話会社の自分のID、パスワード、暗証番号を入力した。その後に携帯電話会社から2段階認証の確認メールが届き、認証した。その1時間後から、通販サイトで決済されたというメールが携帯電話会社から次々に届き、キャリア決済で約9万円が不正利用されたことがわかった。

(契約当事者：30歳代、女性)

出典：国民生活センター報道発表資料「携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！-あなたのキャリア決済が狙われています-」（令和元年9月5日）

③キャリア決済を利用したサブスクリプションの解約に関する相談

【事例5】

ポイントサイトに登録したあと、ポイントをもらうために初月無料となっている音楽サイト等の3つの指定サイトに会員登録した。数日後に全て解約したが、翌月3つのサイトから合計約1,700円の月会費がキャリア決済で請求されていることがわかった。そこで再度サイトから解約手続を行ったが、その後さらに2か月間請求された。サイトから解約手順の画像をメールで送るよう言われて送ったが、解約できているかわからない。解約して、3か月分の料金を返金してほしい。

(契約当事者：40歳代、男性)

① キャリア決済によるオンラインゲーム等の高額課金

- 保護者のアカウントでログインしたスマートフォン端末で子どもが課金してしまうケースが目立っており、未成年者としての利用限度額が適用されず、高額な課金となってしまうケースがみられる。
- スマートフォン端末でキャリア決済を利用して課金する場合、原則キャリア決済のパスワードが必要だが、パスワードの入力を不要にすることも可能となっている。
- このため、「パスワードが必要な設定になっていたなかった」など、子どもでもタップするだけで簡単に課金ができるようになっていたというものがみられる。
- また、「キャリア決済を使うとお金がかからないでゲームができる」などと言われて課金するなど、キャリア決済のことを正しく理解しないまま利用してしまうケースがみられる。
- キャリア決済による高額課金のトラブルでは、オンラインゲームのほかライブ配信サービスなどのケースもある。

② 偽S M S等をきっかけにしたキャリア決済の不正利用

- 宅配便業者を装った「不在通知」の偽S M Sに関する相談が増加しており、S M Sに記載されている偽サイト（フィッシングサイト）のU R Lにアクセスし、入力したI D・パスワード等がキャリア決済で不正利用されるケースがみられる。
- また、携帯電話会社をかたる偽S M Sをきっかけにキャリア決済が不正利用されるケースもみられる。
- 上記のほか、偽S M S等のきっかけがないケースでも、身に覚えのないキャリア決済の請求に納得できないといった相談が寄せられている。

③ キャリア決済を利用したサブスクリプションの解約に関する相談

- スマートフォンのアプリやサイトで提供されているサブスクリプションを利用する際に、支払方法をキャリア決済とするケースがある。
- キャリア決済を利用したサブスクリプションの相談では、解約したつもりだったのに解約できておらず請求が続いている、無料期間内に解約したはずなのに継続課金が続いているといったケースのほか、キャリア決済で利用したアプリなどの解約方法がわからないなどのケースがみられる。

- オンラインゲーム等の高額課金のトラブルで返金対応された場合でも、翌月以降の通信事業者の月額通信料金等との相殺とされるケースがあり、返金額が高額な場合に返金処理が長期におよぶことがある。
- キャリア決済の請求内容に納得がいかない場合や、請求の保留を希望している場合でも、月額通信料金等との分離請求がされず一括で支払わなければならない。
- キャリア決済の不正利用であっても、プラットフォーム事業者等、通信事業者以外のIDで認証された決済の場合など、通信事業者の補償が適用されないケースがある。

国民生活センターによる注意喚起

- 「スマホを渡しただけなのに…」「家庭用ゲーム機でいつの間に…」子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？（令和3年8月12日）http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210812_2.pdf
- 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（令和元年8月8日）http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190905_1.pdf
- 宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょう－URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない！－（令和2年11月26日）http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20201126_2.pdf
- 携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！-あなたのキャリア決済が狙われています-（令和元年9月5日）
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190808_1.pdf