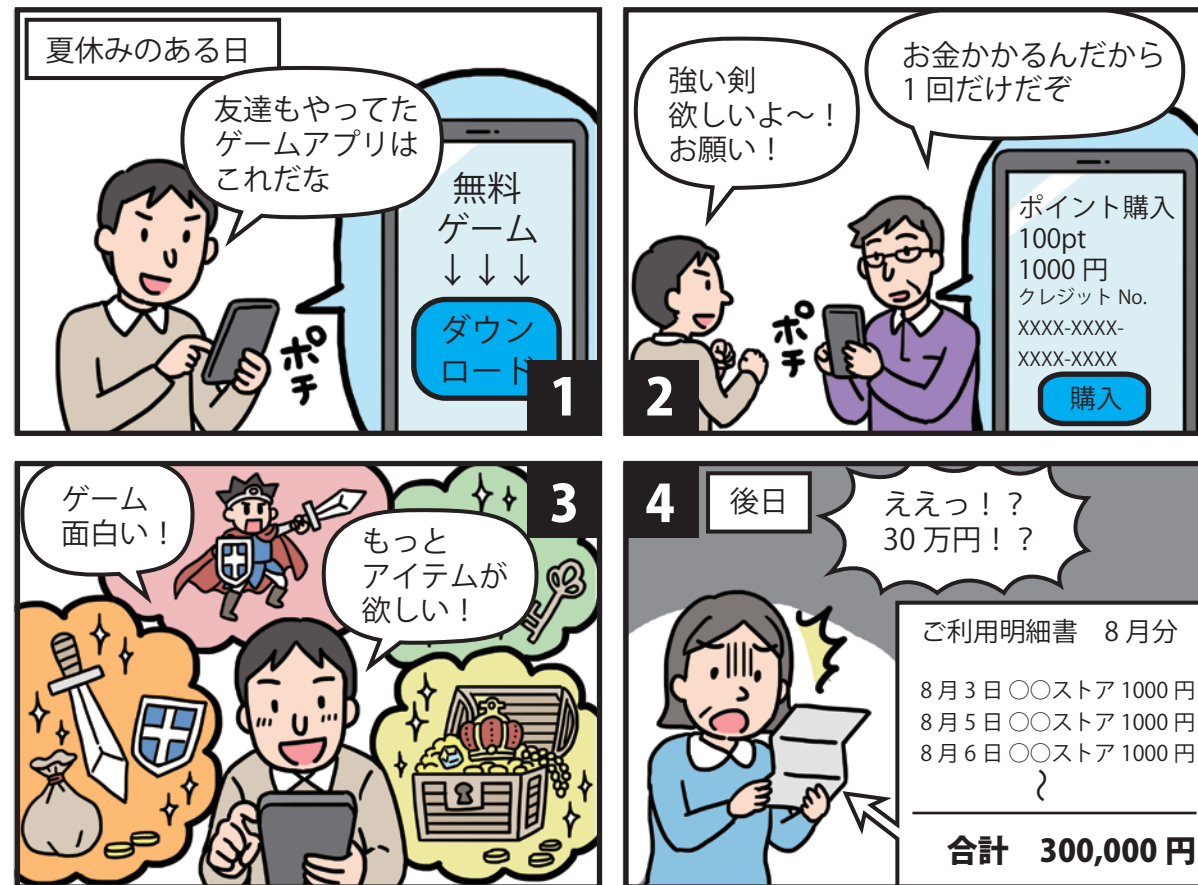


オンラインゲームで 高額を使っていたことに 気付いた、と相談されて



事例の概要

—特別支援学校教諭の気づき—

特別支援学校高等部のMさんは軽度の知的障がいがあります。夏休み後の保護者面談でのお母さんの話によると、Mさんは夏休み中、ずっとスマートフォンで対戦型のオンラインゲームをしていて、先日届いたクレジットカードの請求書には約30万円の請求があり、ゲームのアイテム購入代金だったことに気付いたそうです。

Mさんは無料のゲームで楽しんでいましたが、お父さんに頼んで一度だけの約束でアイテムを買ってもらったところ、楽しくなってその後も何度も購入してしまい高額の請求につながったようです。クレジットカード番号が登録されていたので、簡単に購入できたとのことでした。お母さんは、Mさんが高額になることを分からないまま簡単に購入できてしまったことから、支払うことに納得がいかないと困っていました。

気づきのポイントとトラブルの特徴

気づきのポイント

〈保護者からの相談に対する気づき〉

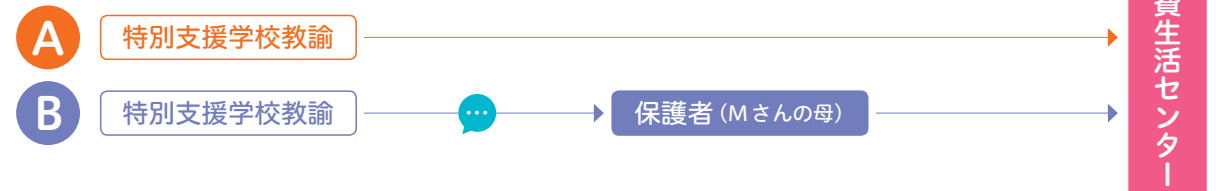
- ・長時間ゲームをして、やめるように言ってもなかなかやめられない。
- ・ゲームの上達が以前に比べてやけに早い。
- ・保護者の覚えのない高額なクレジットの請求があった。

トラブルの特徴

オンラインゲームのサービスを受けるのも通信販売の一つです。無料で遊べるゲームでも、アイテムなどが有料で提供されている場合があります。アイテムの代金を支払う際、一旦、クレジットカード払いやキャリア決済（スマートフォンの利用料金と合算して支払方法）を設定すると、次からは簡単に決済できてしまい、高額の請求につながる場合があります。仲間と一緒に戦うゲームでは、仲間との関係を重視してなかなかやめられないこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

請求の詳細を明らかにし、本人に高額な料金が発生していることに気付くよう促します。また、簡単に決済できる設定の変更をします。未成年者が親の同意なく購入したものであれば、未成年者取消しを検討します。

▶見守る方へアドバイス

オンラインゲームについては、見守る側の人、その仕組みについて知らない場合があります。発見が遅れることがあります。対戦型のゲームに熱中している場合、それについて話題にするなどして、関心を持ちましょう。ゲームの世界でアイテムを購入するには、現実の世界でお金がかかっていることを丁寧に説明します。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤン