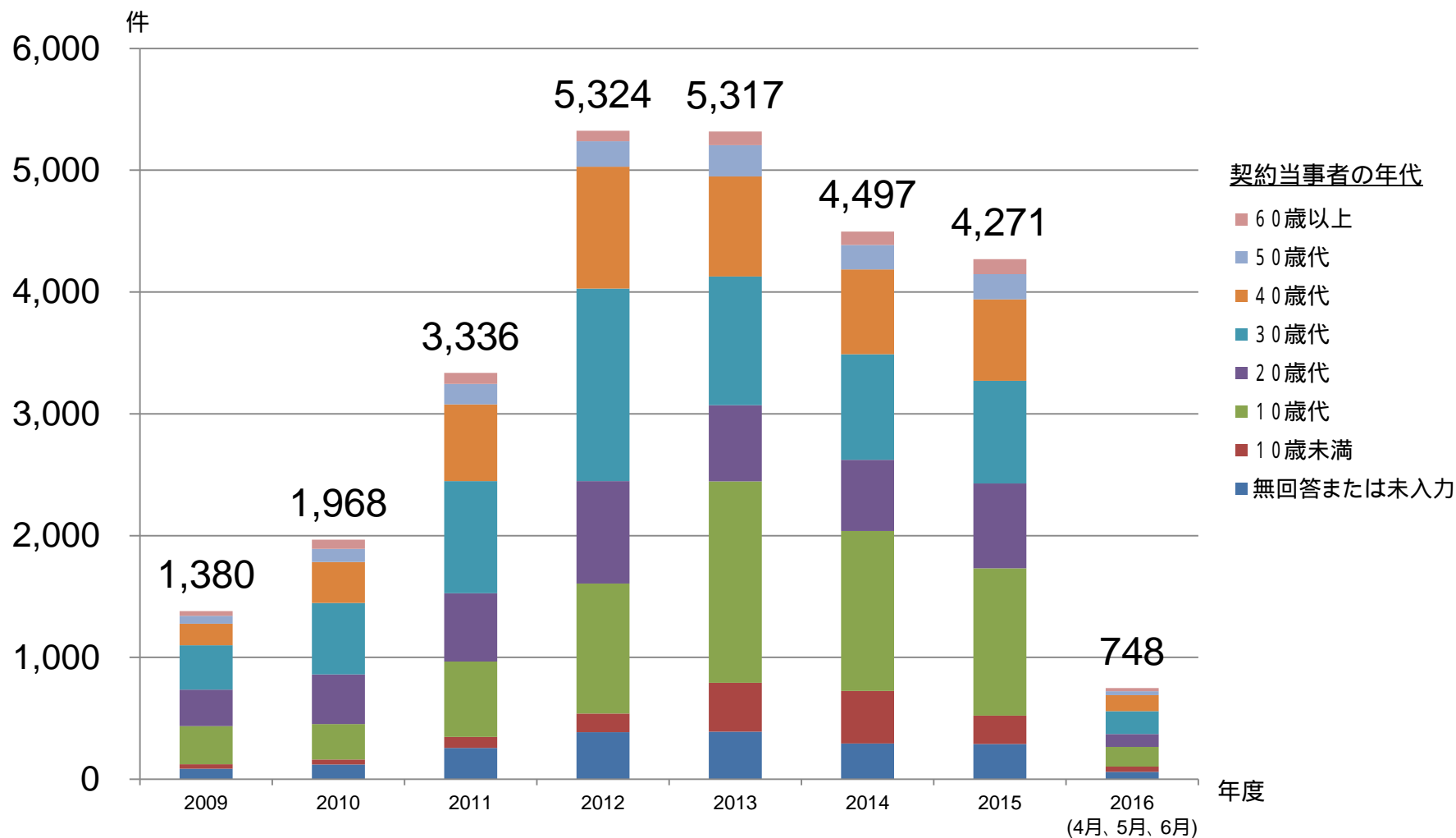


# オンラインゲームに関する 消費生活相談

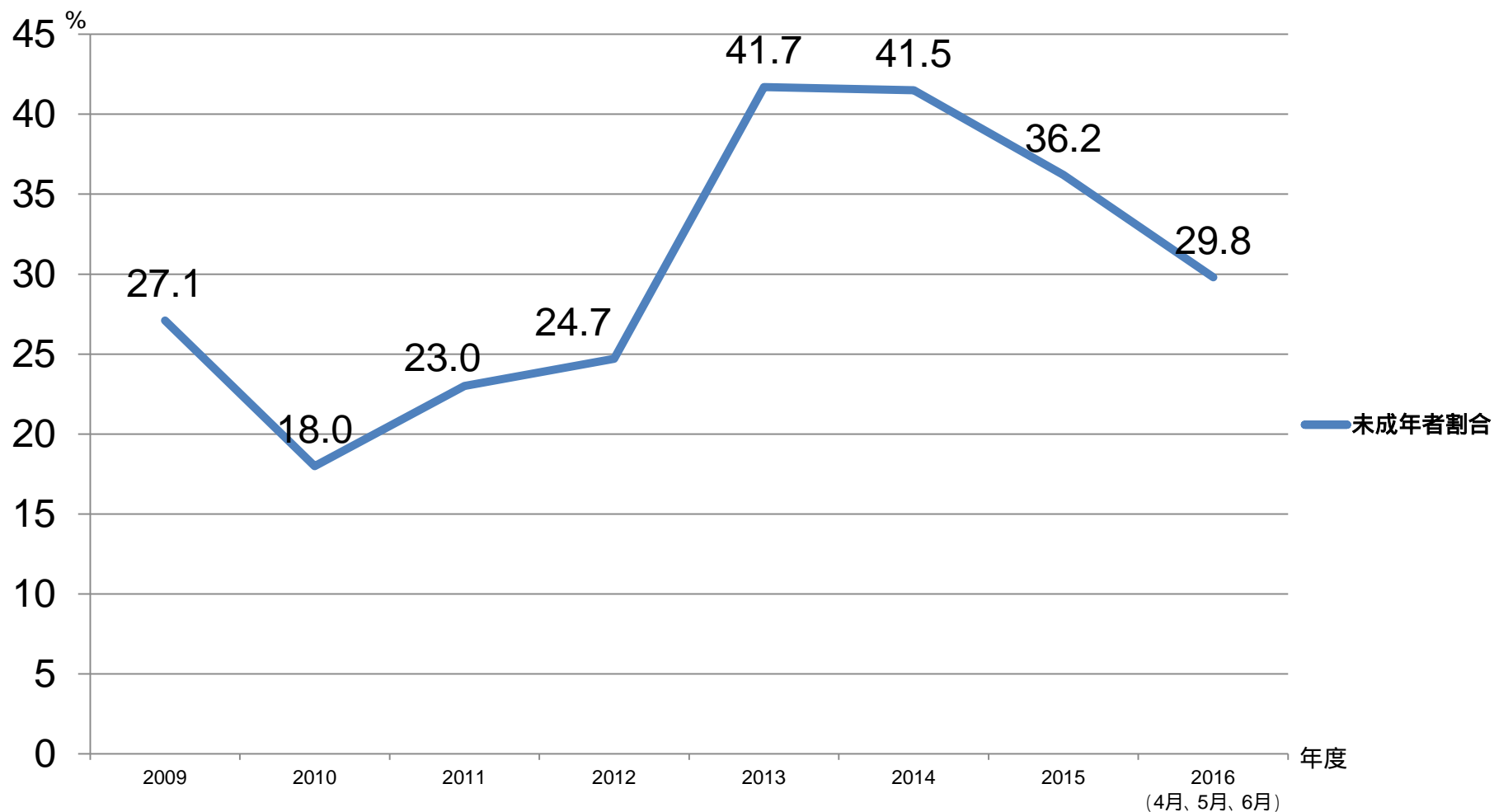
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

本資料は2016年6月30日までのPIO - NET登録分  
消費生活センター等からの経由相談は含まない

# 年度別相談件数

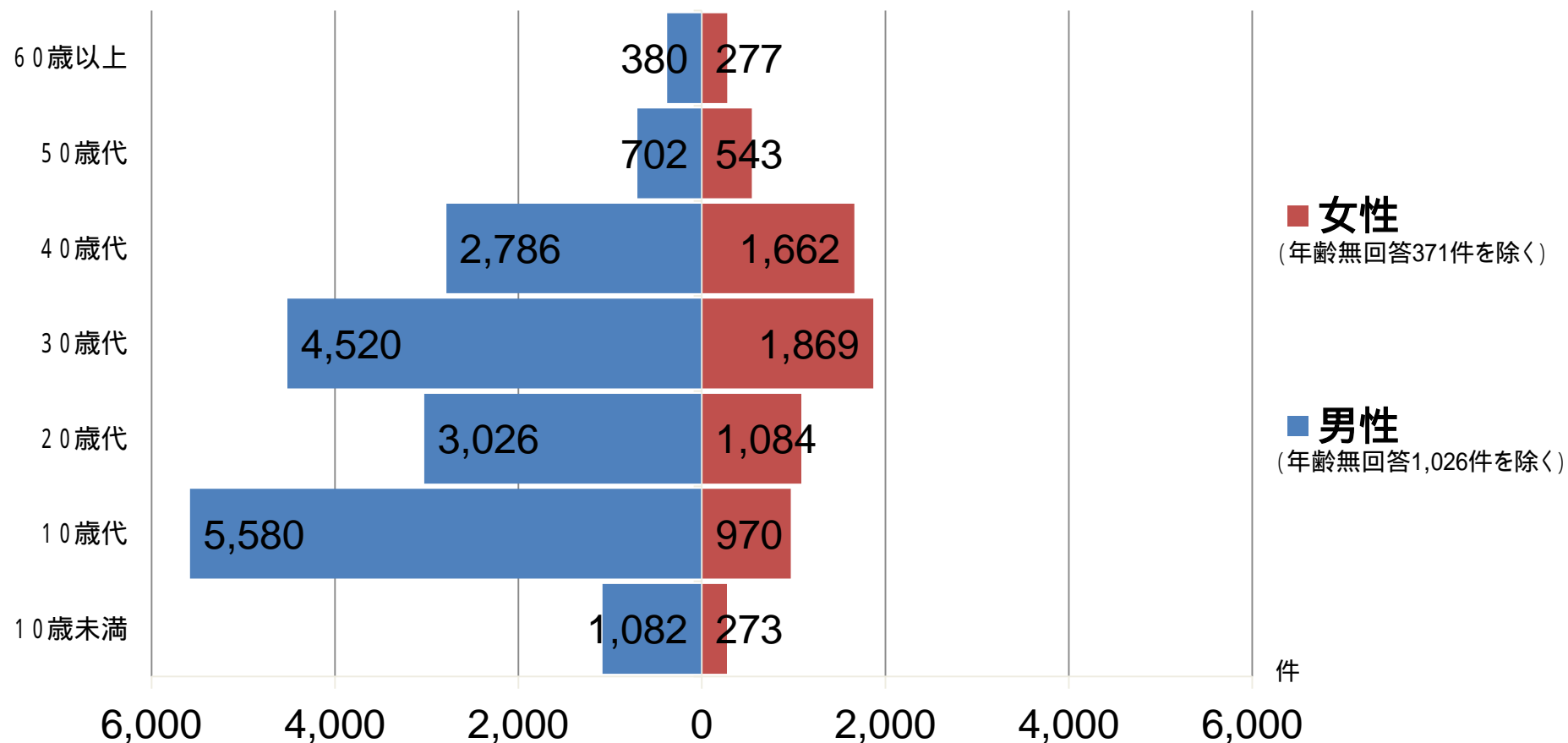


# 契約当事者の未成年者割合



2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
年齢無回答を除く

# 契約当事者の性別・年代別



2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
年齢無回答を除く

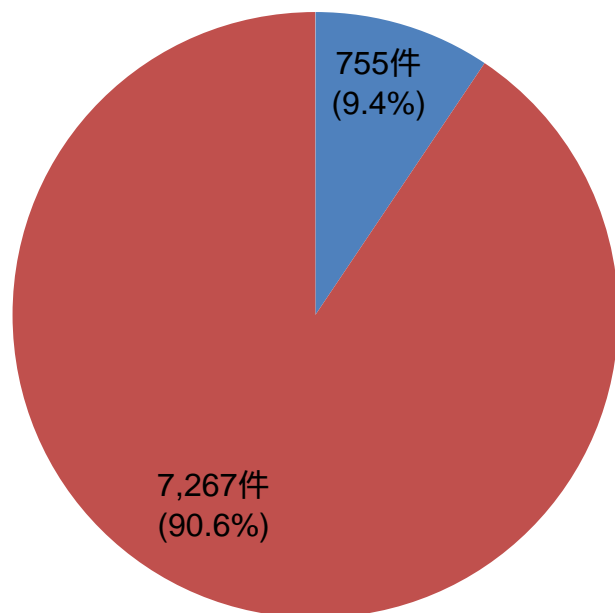
# 契約当事者が未成年の内訳

総件数			8,059	
	学生			7,320
		小学生	2,514	
		中学生	2,797	
		高校生	1,279	
		他の学生	271	
	無回答(未入力)	459		
その他			739	

単位:件

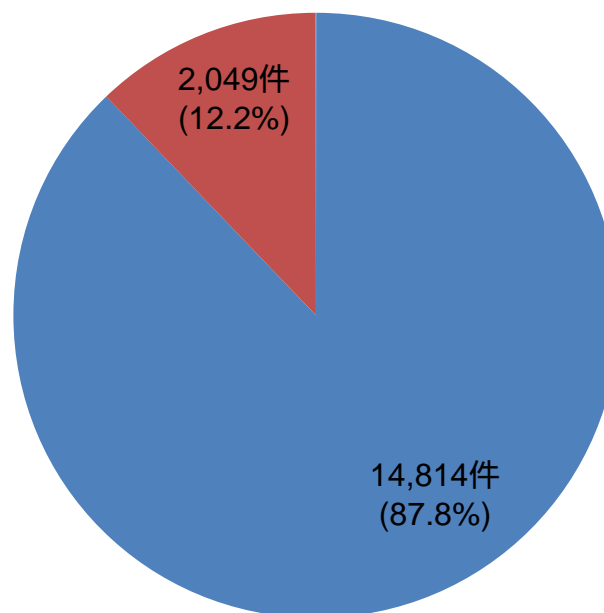
# 契約当事者と相談者の関係

## 未成年契約当事者



n=8,022  
その他37件を除く

## 成年契約当事者



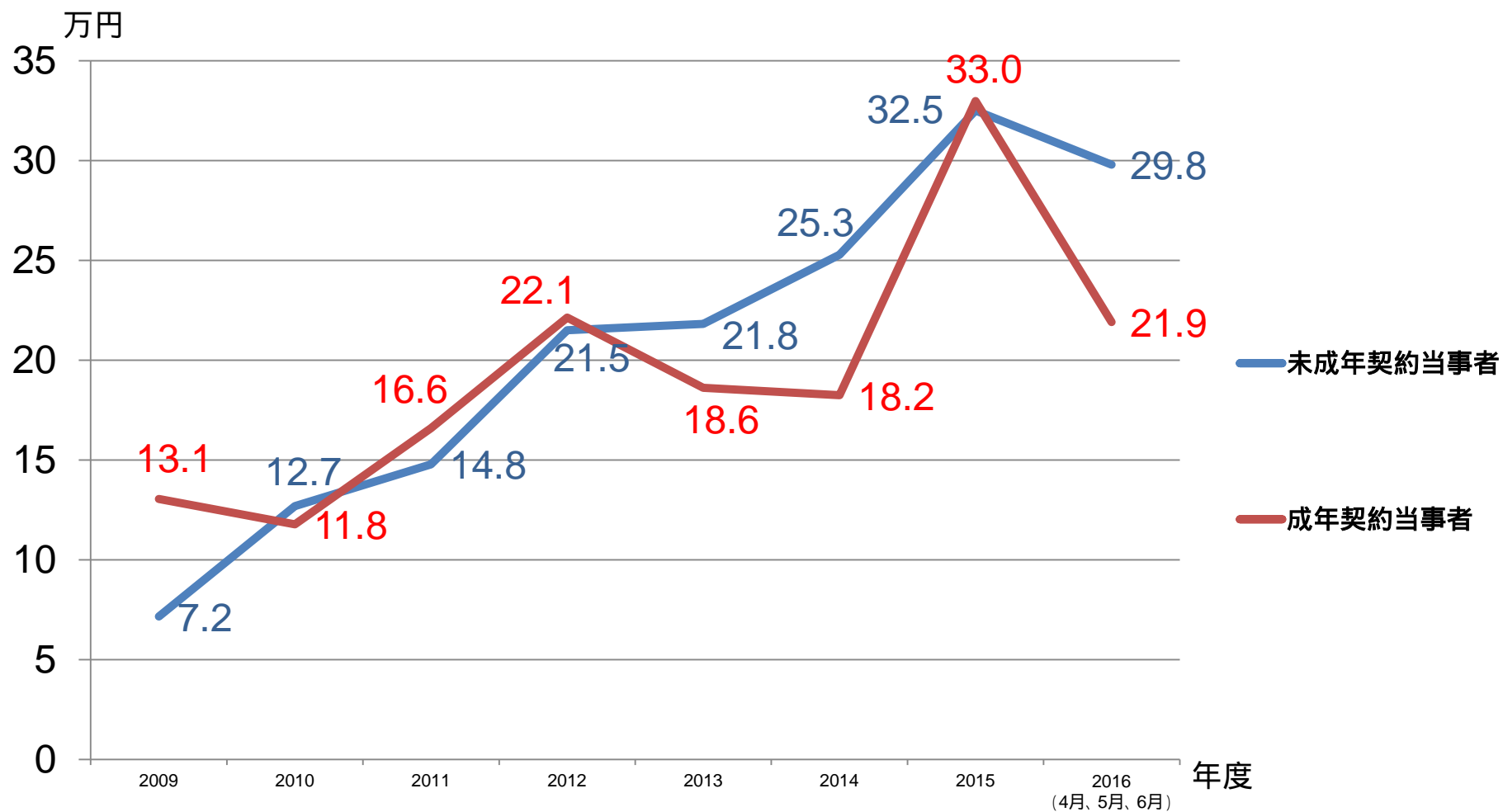
n=16,863  
その他33件を除く

- 契約当事者が相談者と同じ人
- 契約当事者が相談者と別の人

2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
(未成年契約当事者:8,059件、成年契約当事者:16,896件)

年齢無回答を除く

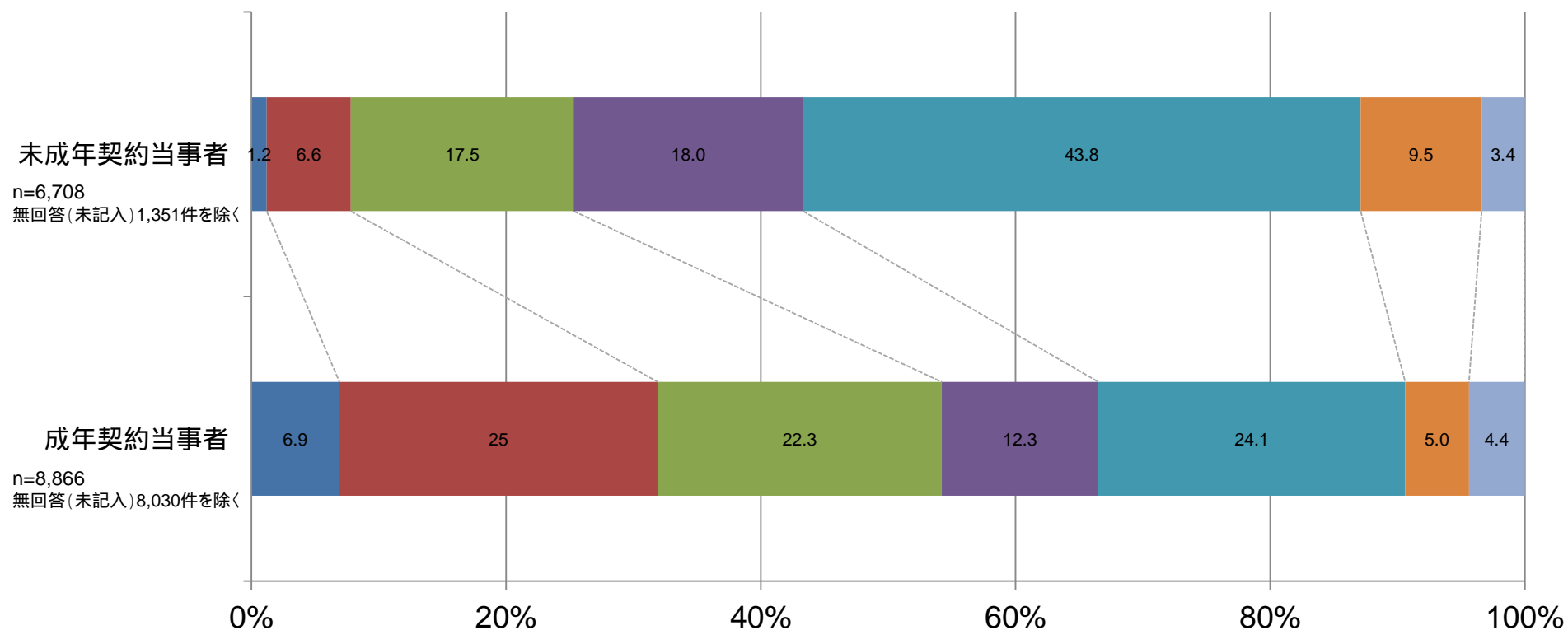
# 平均契約購入金額



2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
年齢無回答を除く

# 契約購入金額

■ ~ 1000円未満 ■ ~ 1万円未満 ■ ~ 5万円未満 ■ ~ 10万円未満 ■ ~ 50万円未満 ■ ~ 100万円未満 ■ 100万円以上



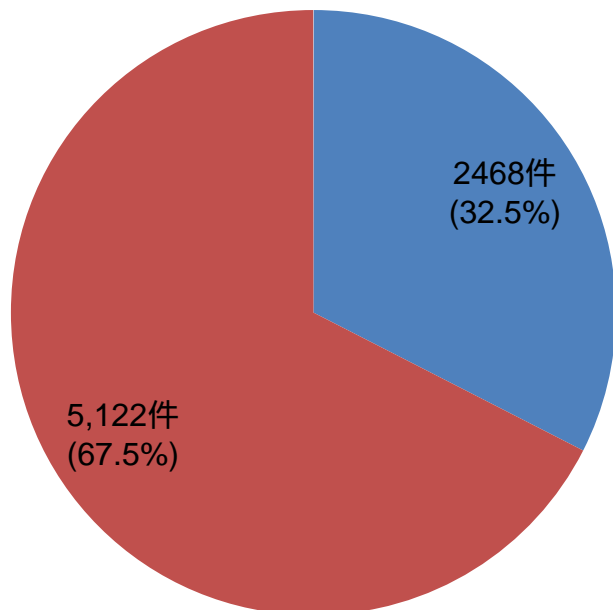
2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
(未成年契約当事者:8,059件、成年契約当事者:16,896件)

年齢無回答を除く



# 支払方法

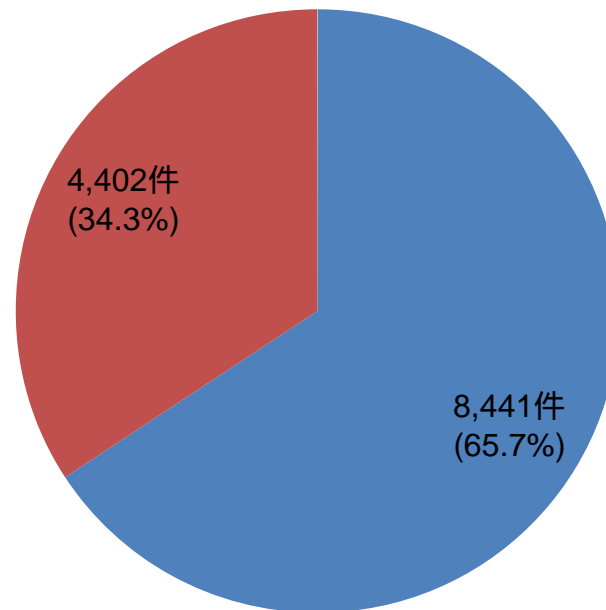
## 未成年契約当事者



n=7,590

不明・無関係466件、その他3件を除く

## 成年契約当事者



n=12,843

不明・無関係4,038件、その他15件を除く

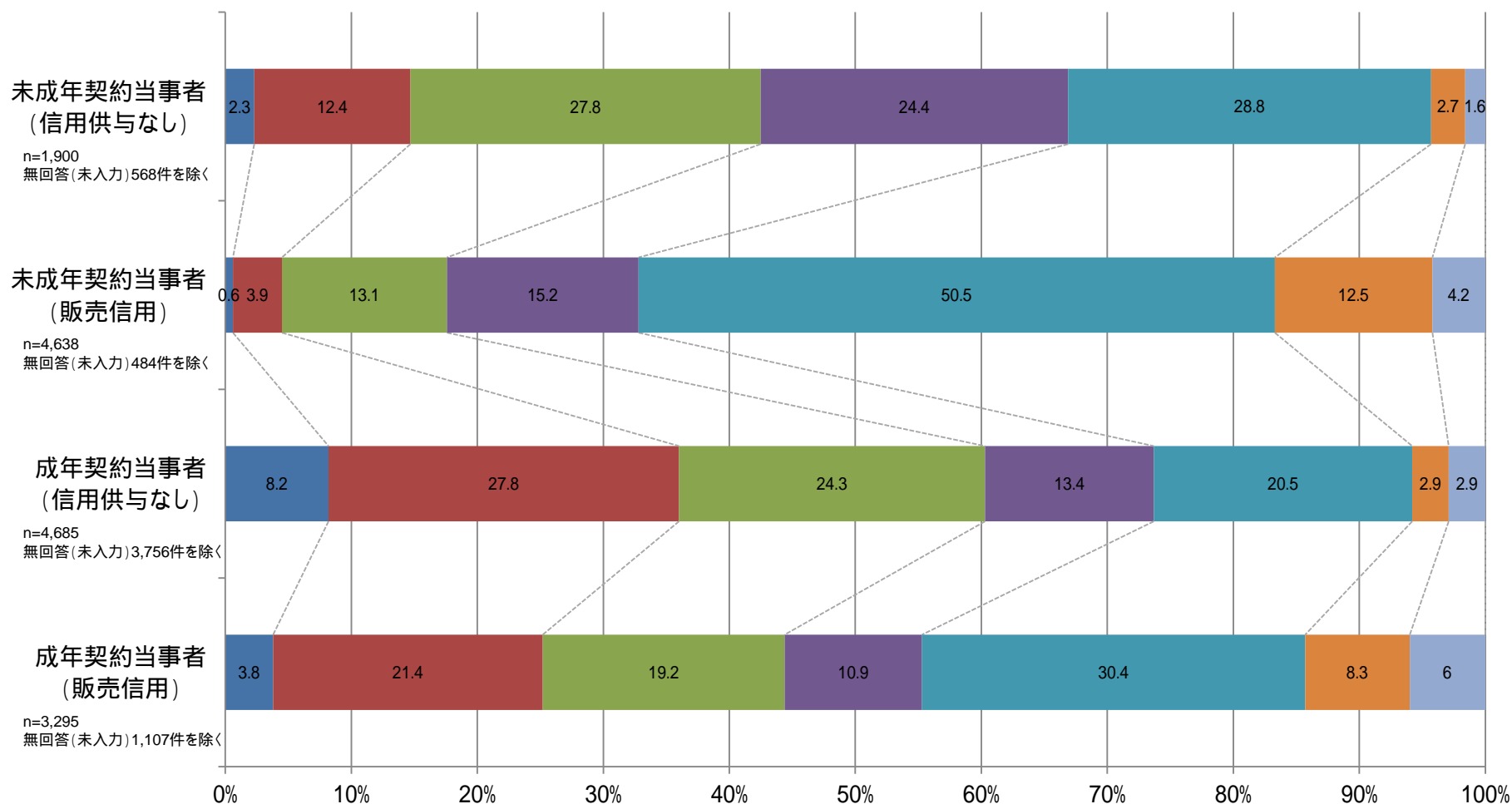
- 信用供与なし
- 販売信用

2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
(未成年契約当事者:8,059件、成年契約当事者:16,896件)

年齢無回答を除く

# 支払方法別にみる契約購入金額

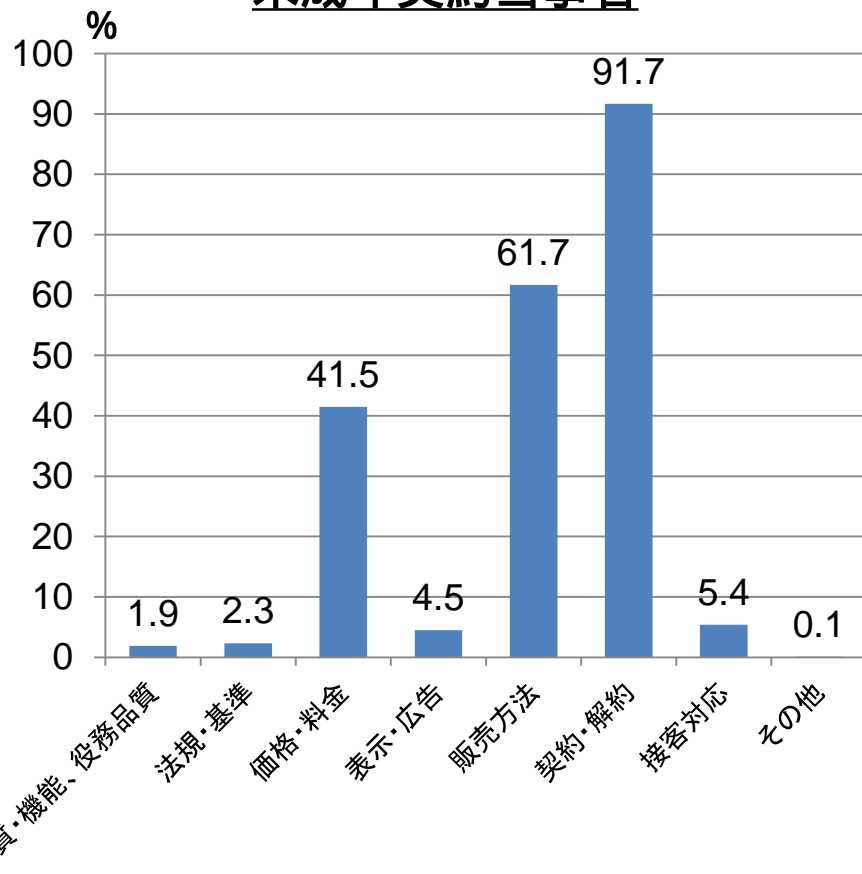
■ ~ 1000円未満 ■ ~ 1万円未満 ■ ~ 5万円未満 ■ ~ 10万円未満 ■ ~ 50万円未満 ■ ~ 100万円未満 ■ 100万円以上



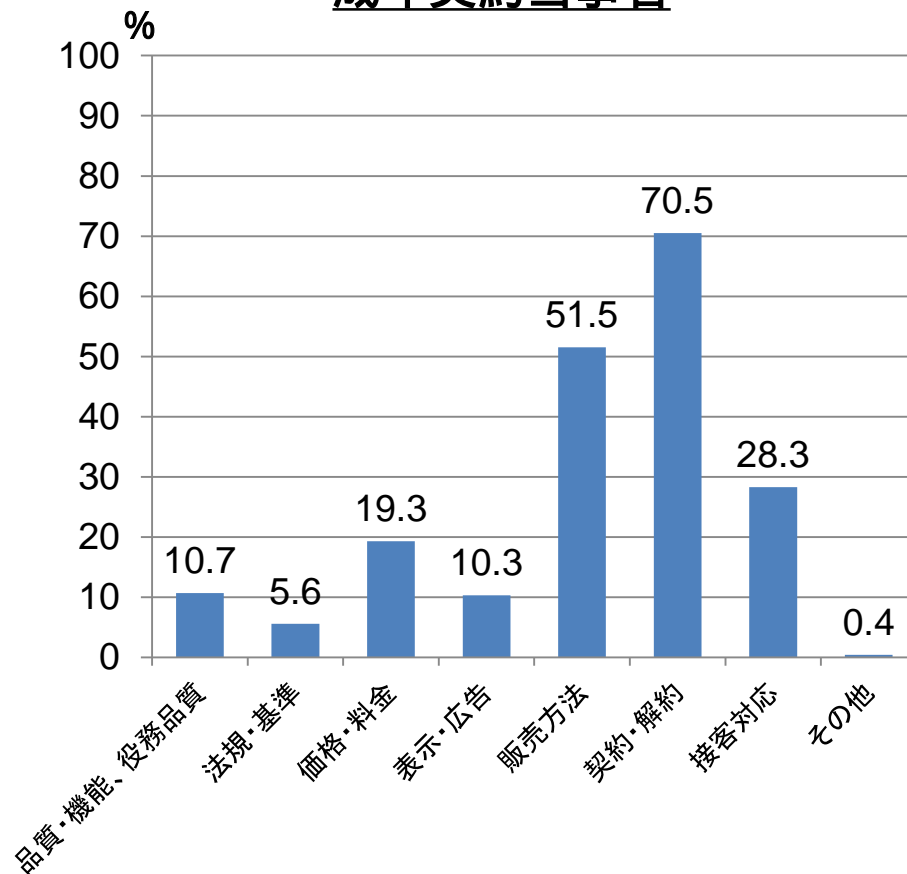
2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
年齢無回答を除く

# 相談内容 (複数回答項目)

## 未成年契約当事者



## 成年契約当事者



2009年度から2016年度までの相談(2016年6月30日までのPIO - NET登録分)が対象  
年齢無回答を除く

## 相談事例(未成年契約当事者)

**クレジットカードの利用明細にゲーム内課金20,000円の請求があった。息子が操作をした可能性はあるが支払えない**

2月の利用明細を確認したところ、約9,000円が2件、約2,000円が1件の合計約20,000円の請求があった。引落し先からゲーム内課金のようながまったく覚えがない。しかし息子が私のスマートフォンを使用しゲームをすることはあった。スマートフォンにクレジットカード情報を入れていることが不安になりクレジットカード会社に問い合わせたところ、3月中旬までに40件のゲーム課金があり、合計約370,000円になることがわかった。子供の管理は親の責任だとわかっているが、高額で支払うことができない。

(契約当事者:10歳未満、男性、南関東、2016年3月受付)

(相談者:40歳代、契約当事者の保護者)

## 相談事例(未成年契約当事者)

**小学生の甥が、私があげたタブレット端末からオンラインゲームのアイテムを私のクレジットカードで買ってしまった。対処法を知りたい**

以前私が使っていたタブレット端末を甥にあげた。この甥の兄から「タブレット端末にオンラインゲームのレアアイテムが多数入っている。おかしいから調べた方がいい」と連絡があった。クレジットカードの明細を調べたところ、8月～9月にアプリを購入するプラットフォームで計約7万円分、クレジットカードでゲームのアイテムを購入したことになっていた。甥はアイテムを購入したことを認めて母である私の姉と共に謝罪に来た。母親にひどく叱られてしょんぼりし泣いていたので詳しいことは聞いていない。忘れていたが、クレジットカードは私が昔登録したのだと思う。支払わなければならないか。

(契約当事者:10歳代、男性、南関東、2015年10月受付)

(相談者:40歳代、契約当事者の叔母)

## 相談事例 (成年契約当事者)

**課金制のスマートフォンゲームで、期間限定キャラクターを高額で手に入れた翌日に恒常化すると発表された。納得いかない**

5種類ほどある期間限定キャラクターが3月上旬以降、順次1体ずつ追加され始めた。5月中旬に私が欲しいキャラクターが発表され、期間は5月末までだったため迷ったが買うことにし、5月下旬に約70,000円で手に入れた。しかし、翌日にそのキャラクターが7月から恒常的に出るキャラクターになるとの発表があった。それがわかっていれば約70,000円も使わなかったはずだ。販売会社に最後の限定期間に入った人に救済措置はないのかと問い合わせたが、「補てん、返金は致しかねます。」との返信だった。突然恒常化するのは詐欺ではないか。

(30歳代、女性、東北南部、2016年5月受付)

## 相談事例 (成年契約当事者)

**オンラインゲームの電子くじで欲しいキャラクターを入手したが能力に不具合があり返金される。ゲーム内通貨ではなく現金で返金してほしい**

4月下旬にスマートフォンのオンラインゲームの電子くじに新しいキャラクターが追加された。そのキャラクターは5月初めまでの期間限定で、今後の再登場は未定だったので入手したいと考えた。確率も発表されておらず確実にそのキャラクターが当たるわけではなかったが、数日の間に電子くじを一定金額分利用すれば、得たアイテムと欲しいキャラクターとの交換が可能なので、電子くじを約10万円分利用し、欲しいキャラクターを入手した。ところがその後、運営会社から「想定しない挙動を確認した。不具合の修正及びバランス調整のメンテナンスを行う」と発表され、一方的に能力を下げられた。電子くじにかけた費用はゲーム内通貨で返金されるとのことだが、現金で返金してほしい。運営会社にメールで申し出たが「個別の対応はしない。これ以上の対応はできない」と返信があった。

(20歳代、男性、近畿、2016年4月受付)

# 消費者に向けた注意喚起

## 報道発表

- Ⓟ 「増え続ける子どものオンラインゲームのトラブル – 家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ –」  
(2013年12月12日)
- Ⓟ 「大人の知らない間に子どもが利用！ オンラインゲームのトラブルにご注意を」  
(2012年12月20日)
- Ⓟ 「「無料」のはずが高額請求、子どもに多いオンラインゲームのトラブル」  
(2009年12月16日)



# 消費者に向けた注意喚起

## メールマガジン

- ▶ 昔使っていたスマートフォンで幼稚園児がオンラインゲームのアイテム購入  
(2015年1月13日)
- ▶ クレジットカードの管理は大丈夫？ オンラインゲームの決済トラブル  
(2014年1月16日)
- ▶ 孫がカード番号を入力！ オンラインゲームの高額請求  
(2013年1月16日)
- ▶ 携帯ゲーム機もインターネットにつながるんです！  
(2012年2月28日)
- ▶ いつの間に？ 子どもがカード決済でゲームアイテム購入！  
(2011年11月22日)
- ▶ 「無料」のはずが高額請求！ オンラインゲームでトラブル  
(2010年1月15日)

# 消費者に向けた注意喚起

## メールマガジン

子どもの権利を守るための権利を知らせる  
**子どもサポート機関** 第83号  
 2015.1.13

### 昔使っていたスマホで幼稚園児が オンラインゲームのアイテム購入

#### 事例

クレジットカードの利用明細に、覚えのない8万円の請求があった。調べてみると、自分が以前使用していたスマートフォンを使って、幼稚園に通う娘がオンラインゲームで遊び、ゲーム内のアイテムを購入していたことが分かった。自宅のWi-Fi経由でインターネット回線につながり、登録してあったクレジットカード番号だけで決済できたようだ。

(6歳女児)の父親からの相談



#### ひとことアドバイス

- スマートフォン(以下スマホ)は、通信契約を解約した後も、自宅や飲食店のWi-Fi(無線LAN)環境などを経由してインターネットにつながる場合があります。
- 使っていないスマホでも、インターネットにつながる状態にクレジットカード決済できることがあります。子どもが予測できないパスワードを設定するなど、対策を講

- 子どもによるオンラインゲームのトラブルは低年齢化しています。子どもは親の想像以上に簡単にスマホを操作できるものです。親子で使い方のルールを話し合ひましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談ください。



子どもの権利を守るための権利を知らせる  
**子どもサポート機関** 第71号  
 2014.1.16

### クレジットカードの管理は大丈夫？ オンラインゲームの決済トラブル

#### 事例

小学生の娘に親のスマートフォンを渡し、オンラインゲームで遊ばせていた。一度クレジットカードでアイテムを購入し、その後も1回100円程度なら良いと思い、その都度親がパスワードを入れて購入させていた。しかし、後日カード会社からの請求額が8万円になっていて驚いた。どうも一度パスワードを入れたと、その後何分間かはパスワードなしで何度もアイテム購入ができたようだ。具体的な状況については、娘もよく覚えておらず、はっきりしたことは分からない。どう対応したらいいか。

(当事者：7歳 女児)



#### ひとことアドバイス

- オンラインゲームに関する相談が増えています。中でも16歳未満のトラブルの相談が増えており、低年齢化が見られます。
- 事例のようにスマートフォンに一度入力したクレジットカード番号が一定期間有効なままになっていて、子どもが有料アイテムを購入できてしまうケースのほか、子どもが大人のクレジットカードを勝手に持ち出し、番号を入力するケースなど、クレジットカード決済に関する相談が多く見られます。

- 大人はスマートフォンやゲーム機等について理解するとともに、ゲームの料金体系、決済方法等についても確認し、ゲームの遊び方やルールについて子どもとよく話し合ひましょう。
- クレジットカードの管理には十分注意をし、子どもにクレジットカードの仕組み等を教えることも大切です。
- 困ったときは、親子でお住まいの自治体の消費生活センター等に相談ください。



# 消費者に向けた注意喚起

## 関係団体との連携

2014年5月20日から5月30日にかけて、未成年のオンラインゲームに関するトラブルの啓発のため、日本オンラインゲーム協会、日本クレジット協会と共同啓発キャンペーンを実施。

国民生活センターでは、特設ページとクリアファイルやリーフレット等を作成し、関係各所やイベント等で配布。

**クレジットカード**  
**大人にだまってさわらない!**  
~みんなで防ごう、オンラインゲームのトラブル~

このアイテムほしい!  
買っちゃおうっど

クレジットカード番号  
入力してっど。  
アイテムゲット!

1234-1234...

勝手に  
カード  
使ったでしょ!

ごめんなさい

半日後、  
ぜい求書が届け...

ゲームをするのに、親にナイショで使っちゃったクレジットカード。  
あとからビックリのお金の請求!!  
カードはお金と知りましょう! 教えましょう!