

## 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

近年、国民生活センターおよび全国の消費生活センターには、オンラインゲームに関する相談が多く寄せられている。オンラインゲームが抱えるさまざまな課題について、ゲーム業界等でも、議論や取り組みが開始されており<sup>1</sup>、今後、その効果が表れることを期待するところであるが、いまだ「親の知らない間に子どもが購入したオンラインゲームのアイテム代金がカード会社から請求された」等という相談<sup>2</sup>が多くみられる。

オンラインゲームは、大人も子どもも共に楽しめるものが多く、パソコンや携帯電話、スマートフォン、ゲーム機などさまざまな機器で気軽に利用できる。またゲームやアイテムの購入には、プリペイドカードやクレジットカード等、複数の決済方法が提供されており、特に最近では、支払い方法を事前に登録している別サイトの ID を使って、オンラインゲーム内の支払いができるようになる等、利便性が急速に高まっている。しかし、サービス形態の多様化、複雑化が進んだことで、トラブルが顕在化しにくく、いったんトラブルとなると解決が難しい。そのため、より一層、親等の大人が、機器の機能やオンラインゲームの仕組み、子どもの実態を理解した上で、利用させることが重要となっている。

そこで、トラブルの未然防止、拡大防止のため、業界にさらなる取り組みを求めるとともに、特に子どもに利用させるオンラインゲームの仕組みや利用実態を大人が理解すること、また利用方法等を事前に親子で話し合うよう呼びかける。

### 1. 相談件数の推移

PIO-NET<sup>3</sup>をみると、オンラインゲーム<sup>4</sup>に関する相談件数は、年々増加している。「無料のものが高額請求された」等という相談<sup>5</sup>が相次いだ2009年度の件数と比べても、2011年度にはその約2.4倍の相談が寄せられている。2012年度は、5月に消費者庁より「カード合わせ」に関する景品表示法（景品規制）上の考え方が公表されたことを受け、多くの相談が寄せられ、その後も一定のペースで相談が寄せられている。また、契約当事者が未成年者である相談件数は、2010年度で微減したものの、2011年度以降、増加している。

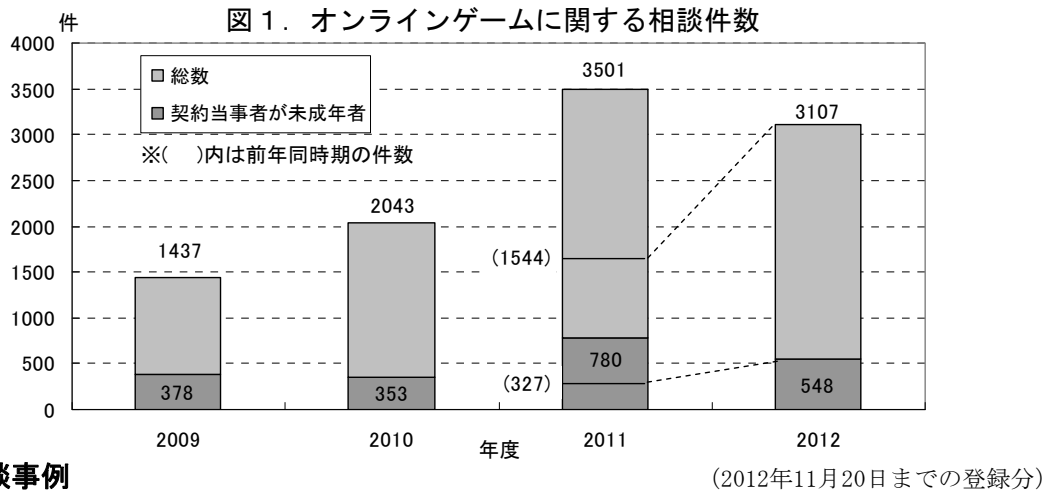
<sup>1</sup> 例えば、インターネット消費者取引連絡会（消費者庁；[http://www.caa.go.jp/adjustments/index\\_8.html#ml](http://www.caa.go.jp/adjustments/index_8.html#ml)）等において議論されている。

<sup>2</sup> 当センターでは、子どものトラブルを対象としたメールマガジン（「子どもサポート情報」）で、今、どんなトラブルが生じているかを配信している。例えば、第48号「いつの間に？子どもがカード決済でゲームアイテム購入！」等がある。加えて、当センターホームページに、イラストを入れたリーフレットも掲載している。（参照；[http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj\\_mglst.html](http://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mglst.html)）

<sup>3</sup> 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）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

<sup>4</sup> パソコンや携帯電話など、機器を問わず、インターネット回線を通じたゲーム全てを含む。

<sup>5</sup> 国民生活センターでは、2009年12月に『「無料」のものが高額請求、子どもに多いオンラインゲームのトラブル（インターネットをめぐる消費者トラブル#2）』を公表している。



## 2. 相談事例

### (1) 子どもが大人のクレジットカードを無断で利用したケース

#### 【事例 1】

中学 2 年生の息子が、夏休み期間、2 種類の携帯ゲーム機と携帯音楽プレーヤーを使い、ゲームやインターネットに没頭していた。後日、母親である私と夫のクレジットカード会社から合計約 14 万円の請求がきたので、息子に確認すると、「最初はお小遣いの範囲でプリペイドカードを購入して遊んでいたが、ゲーム内の有料アイテムなどが欲しくなって、親の財布からクレジットカードを勝手に出し、カード番号等を入力した」と語っている。家庭のインターネット環境は無線 LAN になっていたが、私はゲーム機が無線 LAN でインターネットにつながるとは知らず、子どもがオンラインで決済できると思っていなかったので大変ショックを受けている。親はアイテム等の購入を認めていない。契約を取り消すことはできないか。

(2012 年 10 月受付 契約当事者：中学生 男性 神奈川県)

#### 【事例 2】

クレジットカード会社から身に覚えのない請求があったため、確認するとオンラインゲームの利用料金であることが分かった。約 2 週間で合計約 4 万円の利用があるとのことだった。息子は、小学生で漢字がほとんど読めず、有料だという自覚はなかったと思うが、「ゲーム機でゲームをしていたら、お母さんの持っているカードの写真が出て来たので、お母さんの財布から黙って借りて、説明の通りに数字を入力した」と語っている。現在、息子を厳しく叱り、ゲーム機器を取り上げているが、このように子どもが勝手に高額決済できるオンラインゲームの仕組みがあるとは知らなかった。今回の決済について、親は認めていないので取り消したい。

(2012 年 8 月受付 契約当事者：小学生 男性 愛媛県)

#### 【事例 3】

クレジットカード会社から身に覚えのない 20 万円弱の高額な請求が届き驚いた。クレジットカード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料であった。ゲームに熱中している孫と同居しているので、問いただしたところ、私のクレジットカードで決済したと白状した。孫は、彼の友達が 3~4 人来ている時に、私の財布から勝手に抜き取り、皆と一緒に私のカード番号等を登録したと言う。孫の友達にも私のカード番号等を知られているので、クレジットカード会社に申し出て解約してもらった。支払いを免除してもらう方法はないだろうか。

(2012 年 9 月受付 契約当事者：中学生 男性 静岡県)

### (2) 子どもが大人の携帯電話・スマートフォンを利用したケース

#### 【事例 4】

父親である私がスマートフォンを購入する際、ゲーム配信サービスのサイトに登録した。その際、そのサイトの ID にクレジットカードも登録した。その後、時々、小学 1 年生の息子にスマー

トフォンを使わせていたところ、有料のゲームをダウンロードしたようで、約1万円の料金を請求された。息子に確認すると、ダウンロード時に暗証番号を入れる必要はなかったと言う。納得できないので、支払わなくてよいか。(2012年4月受付 契約当事者：小学生 男性 兵庫県)

#### 【事例5】

私のスマートフォンで、アプリを購入し、小学生の娘と一緒にオンラインゲームを利用していた。親である自分が、有料のアイテムを購入することが何回かあったため、娘もパスワードを知っていたようだ。ある日、1人で娘にゲームをさせていた時に「アイテムが増えたよ」と言ったので確認したところ、約9,000円のアイテムを2つも購入してしまったことが分かった。娘はパスワードを入力したと言っているが、有料だという意識はなかったようだ。返金してほしい。

(2012年9月受付 契約当事者：小学生 女性 東京都)

### (3) 利用方法等の話し合いや仕組みの理解が不十分なケース

#### 【事例6】

私がパソコンでオンラインゲームを利用していたところ、息子から「ゲームがしたい」とせがまれた。そこで、息子用に利用者登録をした。登録は息子の代わりに私が行い、利用者の年齢欄には何気なく私の年齢を記入してしまった。クレジットカードの登録も必要だったので、私のクレジットカード情報を入力した。その後の利用で、息子は数百円のアイテムを購入したことがあったので、今後は無料の範囲で遊ぶように約束させた。しかし、今月になり、クレジットカード会社からオンラインゲーム利用料金として20万円を超える請求がきた。息子に事情を確認したところ、「無料で遊んでいたつもりで、こんなにお金がかかるとは知らなかった」と言っている。取り消すことはできないか。

(2012年8月受付 契約当事者：小学生 男性 千葉県)

#### 【事例7】

数カ月前、中学生の息子が、自分でためたお小遣いでタブレット端末を購入した。その後、音楽をダウンロードしたいのでクレジットカードを利用させてほしいと頼んできたので、今回だけならいいと思い、カード番号等を口頭で伝え、数百円の代金を息子から受け取った。ところが、今月、クレジットカードの利用明細に使った覚えのない約10万円が記載されていた。慌ててクレジットカード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金で来月の引き落とし分も約9万円あることが分かった。息子に事情を聞くと、確かにオンラインゲーム内で通貨を得たが、実際にお金がかかるとは思わなかったと言う。高額なので困っている。

(2012年9月受付 契約当事者：中学生 男性 南関東)

### (4) 子どもが思わぬ決済方法を利用したケース

#### 【事例8】

サイトAの会員IDにクレジットカード情報を登録している。小学生の息子に、このサイトAのIDとパスワードを教え、サイトAの中にある無料ゲームを使わせていた。ところが、今月のカード利用明細に数10万円の料金が記載されていた。驚いてクレジットカード会社に問い合わせると、最近、子どもに利用させていたサイトAと別のオンラインゲーム会社Bが提携し、サイトAのIDがあれば提携先の有料ゲームができるようになり、知らない間に息子がそのゲームを利用していたことが分かった。サイトAのIDで入れば、購入ボタンをクリックするだけで有料アイテムが購入できたため、息子は8月から9月にかけて十分に理解しないままに有料アイテムを次々と購入していたようだ。息子にサイトAのIDとパスワードを教えていたといっても、有料ゲームの利用を許可していたわけではない。取り消したい。

(2012年9月受付 契約当事者：小学生 男性 大阪府)

### 3. 相談からみられる特徴

#### (1) 大人は子どもが利用する機器やオンラインゲームの仕組みを十分に理解していない

親などの大人は、子どもが利用しているゲーム機がインターネットにつながること(事例1)、一度クレジットカード情報を登録すると、その後もクレジット決済ができること(事例6、7)等を理解していない。また、登録時に無料で利用できるオンラインゲームであっても、ゲーム内で有料のアイテム等を販売している場合があることを認識できていないケース(事例1)もみられた。

#### (2) クレジットカードの仕組みや課金の意味を理解していなくても、子どもは、決済の手続きを簡単に行っている

子どもは、大人が思っている以上に、友達やインターネット等から多くの情報を収集している。また、オンラインゲームは親子で楽しめるものが多く、親子で一緒に遊んでいる場合には、子どもは大人の利用する姿をよくみている(事例5)。

そのため、決済の意味を十分に理解していなくても、クレジットカード情報の入力等、決済の手続きができてしまう。「アイテムが欲しい」等の思いから、大人のクレジットカードを無断で利用してしまうケース(事例1、2)、さらには自分だけでなく友達等と複数人で利用してしまった結果、高額な請求となるケースもみられた(事例3)。

#### (3) 決済手段が多様化しており、高額利用につながる危険性を大人が十分に把握していない

現在、さまざまなサイトの会員IDに支払い手段としてクレジットカードを登録している消費者が多い。最近、これらのサイトが、オンラインゲームサイト等の他サイトと提携することにより、会員サイト以外のサイトの支払い手段としても、会員IDが利用できる例がある。その結果、親にとっては全く関係ないと思っていたオンラインゲームで、子どもが勝手に親の会員IDを利用してアイテム等を購入してしまうというトラブルが生じている(事例8)。

#### (4) オンラインゲーム会社等は利用者の年齢を把握しにくい

未成年者が法定代理人(親権者または後見人)の同意を得ないで行った契約の申し込みは、電子契約の申し込みであっても、原則として取り消すことができる<sup>6</sup>と考えられる。そのため、事業者は、利用者が未成年者である場合には、法定代理人である親の同意を求めるが、インターネット上の契約は非対面の取引であるため、正確な確認は難しい。その結果、親等の同意を取ることを十分に理解しないまま、未成年者が親の同意を得たことにして、契約をしてしまうというトラブルが生じるが、取り消しをオンラインゲーム会社に申し出たとしても、即座に返金されるとは限らない。

最近では、未成年者の利用による高額請求のトラブルを防ぐため、携帯電話会社がキャリア課金<sup>7</sup>の上限金額を設けており、さらにオンラインゲーム会社においても利用金額の上限設定などの仕組みを提供する例が増えてきている。ただし、この仕組みを活用するためには、登録時に利用者の年齢を正確に入力することが必要である。しかし、消費者はそれほど深刻に考えず、大人の携帯電話やスマートフォン、ID等を子どもに利用させたり(事例4、5)、正確ではない年齢でサイトに登録してしまった結果(事例6)、この仕組みを十分に活用できずトラブルとなる場合もみられる。

<sup>6</sup> 民法第5条第1項の考え方。ただし、未成年者が法定代理人の同意を得て申込みを行った場合(民法第5条第1項)、未成年者が詐術による申込みを行った場合(民法第21条)等は、取り消しが認められない。

<sup>7</sup> 携帯電話会社が提携契約をしている事業者の有料コンテンツや有料アプリの料金を通信料とあわせて請求する方式を指すこととする。

#### 4. 消費者へのアドバイス

(1) 子どもにオンラインゲームを利用させる場合には、利用方法等を子どもと十分に話し合う  
普段から、家族でコミュニケーションを取るようにし、インターネットの使い方についてルールを決めておく。特に、子どもにオンラインゲームを利用させる場合には、仕組みや子どもの理解力にあわせ、十分に親子で話し合う。

(2) クレジットカードやその情報を登録しているサイト ID 等の管理には細心の注意を払う

クレジットカードの番号等は子どもに教えない。また、子どもから「登録に必要」「一度だけ」等と頼まれて、親がカード番号等を入力する場合には、その後の利用が可能になる自動登録になっていないかを確認する。子どもは、アイテムが欲しい等という気持ちから、親のクレジットカードを勝手に利用してしまうこともあるので、クレジットカードの管理には細心の注意を払う。さらに、他サイトの ID であっても、オンラインゲームの支払いに使える場合もあるので、クレジットカードを登録している ID の管理にも十分注意する。

(3) 大人の携帯電話やスマートフォン、大人が会員登録した ID を未成年者には利用させない

実際の利用者が未成年者であっても、大人の携帯電話やスマートフォン、大人が会員登録した ID でオンラインゲームを利用している場合、原則、上限金額などの設定がなかったり、設定金額が比較的高額であることから、請求額が高額になりやすい。さらには、事業者からは大人が利用しているとみなされ、解決が難しくなる。大人の携帯電話やスマートフォン ID を未成年者には利用させない。また、子どもにオンラインゲームを利用させる場合には、必ず子どもの年齢で登録した ID を利用させる。

(4) オンラインゲームを子どもに利用させる場合には、ゲームの内容や課金の仕組み、利用する機器の機能を十分に確認する

子どもにゲーム機等の端末を利用させる場合には、インターネットにつながるものかどうかを確認する。インターネットにつながる場合には、オンラインで決済が可能となるので注意が必要である。また、個々のゲームによって課金の仕組みや内容が異なるので、親は有料のサービスがどのように提供されているか等を確認する。

(5) トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センターに相談する

子どもがオンラインゲームを利用してトラブルが生じた場合には、支払いを求められる大人だけでなく、実際にオンラインゲームを利用した子どもからも、利用したゲームやその利用方法等について、聞き取る必要がある。相談後も、親子共に状況を細かく整理し、再発防止について話し合うこととなる。

#### 5. 業界への要望

子どもがオンラインゲームを利用し、大人に無断でアイテム等を購入してしまうというトラブルが多く寄せられていることから、同種トラブルの未然防止・拡大防止および、迅速なトラブル解決のため、引き続き、オンラインゲームの安全な利用環境の整備に取り組むとともに、子どもにオンラインゲームを利用させる大人の意識を高めるよう、より一層の啓発を望む。

## 6. 相談件数の内訳（2012年度）

### （1）契約当事者の年齢

30歳代の割合が32.5%と最も多いが、20歳未満の未成年者が17.6%となっている（図2）。この割合は、消費生活相談全体（図3）における20歳未満の割合（3.0%）と比較し、非常に高い割合と言える。また、未成年のうち、中学生以下が半数を占めるといった特徴もみられた。

図2. オンラインゲームの相談における  
契約当事者の年代別割合

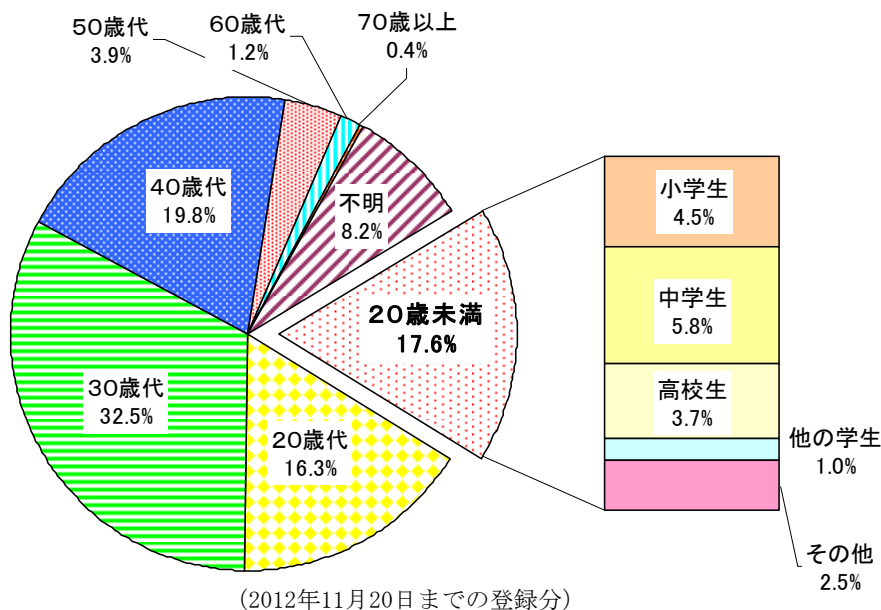
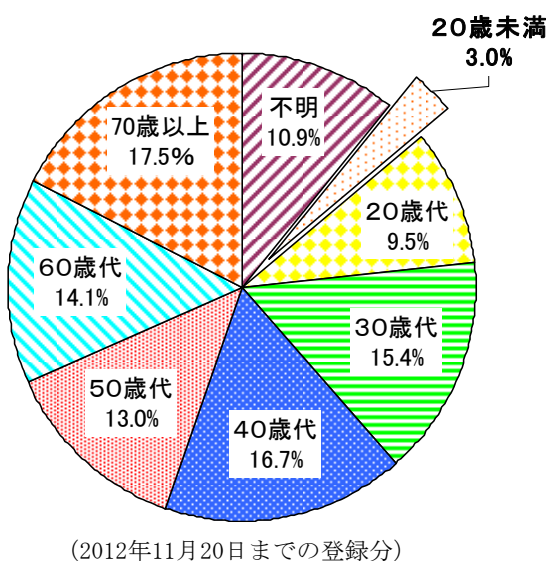


図3. 消費生活相談全体における  
契約当事者の年代別割合



## (2) 契約購入金額

寄せられた相談について、契約購入金額の平均を年齢別にみると、20歳以上の成年で約25万円、20歳未満の未成年で約22万円であり、大きな差はみられなかった。さらに未成年者を細かく分析すると、小学生で平均約16万円、中学生と高校生は約24万円であった。なお、ここでいう契約購入金額とは、契約当事者が契約した期間全体を通じてトラブルになったという申し出金額の合計であり、オンラインゲームの利用期間はさまざまである。

## 7. 要望・情報提供先

### (1) 要望先

一般社団法人ソーシャルゲーム協会  
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会  
一般社団法人日本オンラインゲーム協会  
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

### (2) 情報提供先

消費者庁 消費者政策課  
消費者委員会事務局  
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課  
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課  
スポーツ・青少年局 参事官（青少年健全育成担当）  
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課