

報道発表資料

令和元年8月8日
独立行政法人国民生活センター

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

全国の消費生活センター等に寄せられる小学生、中学生、高校生の相談¹では、インターネットに関連する相談が多くみられ、2010年度以降全体に占める割合は7割を超えています（図1）。

相談事例をみると、「保護者に内緒でオンラインゲームでの高額な課金をしていた」「アダルトサイトで突然「登録完了」の画面が表示され支払ってしまった」などデジタルコンテンツに関するトラブルや、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したが定期購入が条件となっており支払えない」「インターネット通販やフリマサービスで商品を購入したが商品が届かない・偽物が届いた」などのトラブルがみられます。これらの相談のなかには、SNS上の広告やSNS上で知り合った相手がきっかけとなってトラブルになっているケースも増えています。

そこで、子どもがインターネットでのトラブルに遭わないよう、保護者と子どもに注意を呼び掛けます。

図1. PIO-NET²にみる契約当事者が小学生・中学生・高校生の相談のうち
電子商取引³に関する相談の年度別推移



¹ 本資料では、契約当事者年齢が6～18歳で、契約当事者職業詳細が小学生・中学生・高校生のいずれかである相談が対象（契約当事者職業詳細が無回答（未入力）等の相談は除く）。

² 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のこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2019年6月30日までの登録分。

³ インターネット等のネットワーク上で行う取引。

1. 小学生・中学生・高校生のインターネットトラブルの傾向

契約当事者が小学生、中学生、高校生の電子商取引に関する相談をみると、オンラインゲームやアダルト情報サイト、出会い系サイトといったデジタルコンテンツに関する相談と、インターネット通販やフリマサービス等での健康食品や化粧品、紳士・婦人洋服や靴・運動靴など商品に関する相談に分けられます（表1、表2）。また、契約当事者が小学生・中学生・高校生の電子商取引に関する相談において、SNSが関連する相談は近年増加傾向にあります（図2）。

（1）デジタルコンテンツに関する相談

デジタルコンテンツに関する相談をみると、「保護者に内緒で課金をしていた」などオンラインゲームに関する相談が上位（2016年度3位、2017年度2位、2018年度1位）となっています。小学生・中学生・高校生の男性や小学生・中学生の女性で相談が多くみられ、特に小学生・中学生の男性で増加しています。

「アダルトサイトにアクセスしてしまい料金を請求された」などアダルト情報サイトに関する相談は減少しているものの上位（2016年度1位、2017年度1位、2018年度2位）となっています。男性・女性問わず小学生・中学生・高校生で相談が多くみられます。

その他、「異性との出会い目的や報酬目的で利用したところ高額な利用料が発生した」など出会い系サイトに関する相談が、中学生・高校生の男性や高校生の女性でみられます。

（2）商品等に関する相談

商品に関する相談をみると、健康食品（2016年度4位、2017年度4位、2018年度3位）や化粧品（2016年度5位、2017年度5位、2018年度5位）では「1回だけのつもりで注文したところ、実際は定期購入が条件の契約だった」など定期購入のトラブルが目立ちます。中学生・高校生の男性や小学生・中学生・高校生の女性で相談が多くみられ、特に高校生の男性や中学生・高校生の女性で増加しています。

紳士・婦人洋服（2016年度7位、2017年度6位、2018年度6位）や靴・運動靴（2016年度9位、2017年度7位、2018年度8位）では「ブランドの服や靴を注文したところ届かない、偽物が届いた」など、詐欺・模倣品サイトのトラブルやフリマサービスによる個人間取引でのトラブルがみられ、高校生の男性・女性の相談が多くみられます。

表1. 契約当事者が小学生・中学生・高校生の電子商取引に関する相談における上位商品・役務等（単位：件）⁴

2016年度		2017年度		2018年度				
全体		全体		全体				
1	アダルト情報サイト	3,835	1	アダルト情報サイト	1,411	1	オンラインゲーム	1,713
2	デジタルコンテンツその他	1,061	2	オンラインゲーム	1,204	2	アダルト情報サイト	1,068
3	オンラインゲーム	1,050	3	デジタルコンテンツその他	837	3	健康食品	881
4	健康食品	577	4	健康食品	749	4	デジタルコンテンツその他	800
5	化粧品	311	5	化粧品	365	5	化粧品	657
6	飲料	114	6	紳士・婦人洋服	158	6	紳士・婦人洋服	187
7	紳士・婦人洋服	108	7	出会い系サイト	99	7	商品一般	146
8	出会い系サイト	96	7	靴・運動靴	99	8	靴・運動靴	145
9	靴・運動靴	95	9	商品一般	96	9	コンサート	128
10	コンサート	86	9	飲料	96	10	出会い系サイト	102

⁴ 表中の「デジタルコンテンツその他」「商品一般」では、「身に覚えのないサイト利用料未納を知らせるSMS（ショートメッセージサービス）が届いた」「登録したサイトを解約したいがうまくできない」「インターネット通販事業者から身に覚えのない荷物が届いた」等の相談がみられる。

その他、コンサート（2016年度10位、2018年度9位）では「公式チケット販売サイトと間違えてチケット転売仲介サイトからコンサートチケットを購入してしまった」などの相談が目立ち、中学生・高校生の女性で多くみられます。

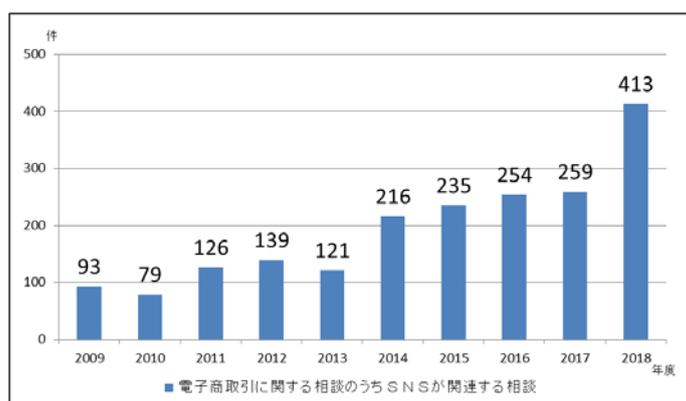
表2. 電子商取引に関する相談における契約当事者の小学生・中学生・高校生別、性別の上位商品・役務等（単位：件）

		2016年度		2017年度		2018年度		
小学生	男性	全体	972	全体	676	全体	907	
		1 アダルト情報サイト	506	1 オンラインゲーム	402	1 オンラインゲーム	663	
		2 オンラインゲーム	344	2 アダルト情報サイト	176	2 アダルト情報サイト	168	
		3 デジタルコンテンツその他	72	3 デジタルコンテンツその他	55	3 デジタルコンテンツその他	38	
		4 電子ゲーム・ソフト	16	4 電子ゲーム・ソフト	16	4 電子ゲーム・ソフト	13	
		他の役務サービス	3					
	5 商品一般	3	5 商品一般	5	5 商品一般	5		
	興信所	3						
	女性	全体	334	全体	208	全体	230	
		1 アダルト情報サイト	182	1 オンラインゲーム	79	1 オンラインゲーム	100	
		2 オンラインゲーム	71	2 アダルト情報サイト	65	2 アダルト情報サイト	50	
		3 デジタルコンテンツその他	49	3 デジタルコンテンツその他	29	3 デジタルコンテンツその他	35	
		4 健康食品	14	4 健康食品	15	4 健康食品	22	
		5 化粧品	3	5 商品一般	4	5 商品一般	5	
	中学生	男性	全体	2,086	全体	1,275	全体	1,367
1 アダルト情報サイト			1,251	1 アダルト情報サイト	465	1 オンラインゲーム	617	
2 オンラインゲーム			394	2 オンラインゲーム	429	2 アダルト情報サイト	380	
3 デジタルコンテンツその他			220	3 デジタルコンテンツその他	172	3 デジタルコンテンツその他	151	
4 出会い系サイト			19	4 健康食品	22	4 化粧品	41	
5 商品一般			17	5 商品一般	18	5 商品一般	25	
				電子ゲーム・ソフト	18			
女性		全体	917	全体	711	全体	815	
		1 アダルト情報サイト	415	1 アダルト情報サイト	160	1 健康食品	271	
		2 デジタルコンテンツその他	146	2 健康食品	154	2 化粧品	121	
		3 健康食品	105	3 デジタルコンテンツその他	132	3 アダルト情報サイト	117	
		4 化粧品	53	4 オンラインゲーム	62	4 デジタルコンテンツその他	106	
		5 オンラインゲーム	35	5 化粧品	55	5 オンラインゲーム	52	
高校生		男性	全体	1,981	全体	1,387	全体	1,585
			1 アダルト情報サイト	972	1 アダルト情報サイト	373	1 化粧品	237
	2 デジタルコンテンツその他		259	2 デジタルコンテンツその他	201	2 アダルト情報サイト	223	
	3 オンラインゲーム		161	3 オンラインゲーム	175	3 オンラインゲーム	219	
	4 化粧品		77	4 化粧品	110	4 デジタルコンテンツその他	216	
	5 健康食品	53	5 紳士・婦人洋服	68	5 靴・運動靴	105		
	女性	全体	1,809	全体	1,620	全体	1,680	
		1 アダルト情報サイト	460	1 健康食品	520	1 健康食品	491	
		2 健康食品	389	2 デジタルコンテンツその他	238	2 化粧品	250	
		3 デジタルコンテンツその他	290	3 化粧品	175	3 デジタルコンテンツその他	244	
4 化粧品		159	4 アダルト情報サイト	155	4 アダルト情報サイト	119		
5 飲料	82	5 紳士・婦人洋服	75	5 紳士・婦人洋服	83			

(3) SNSが関連する相談

相談事例をみると、「SNS上の広告をタップするとアダルトサイトに繋がった」「SNS上の広告を見てブランドの靴を注文したが偽物だった」などSNS上の広告をきっかけとしたトラブル、「SNS上で知り合った相手に出会い系サイトへ誘導された」などSNS上で知り合った相手をきっかけとしたトラブル、「SNS上で個人からコンサートチケットを購入したが届かない」などSNS上での個人間取引に関するトラブルがみられ、高校生の男性・女性の相談が多くみられます。

図2. 契約当事者が小学生・中学生・高校生の電子商取引に関する相談のうち、SNSが関連する相談



2. 小学生・中学生・高校生の主なインターネットトラブルの特徴と相談事例

※事例中のカッコ内は受付年月、契約当事者・相談者の属性

小学生・中学生・高校生で多くみられるトラブルには(1)オンラインゲーム、(2)アダルトサイト、(3)出会い系サイト、(4)健康食品等の定期購入、(5)商品が届かない・偽物が届く通販サイト、(6)その他(個人間取引等)に関するトラブルがあり、それぞれの特徴と相談事例は以下の通りです。

なお、アダルトサイト、出会い系サイト、健康食品等の定期購入、商品が届かない・偽物が届く通販サイト、個人間取引に関するトラブルは大人と同様の特徴がみられます。

(1) 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

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、子どもが保護者に内緒で課金をしているケースや、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ます。

具体的には、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があります。なかには、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もみられます。

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ます。

【事例1】子どもが無断でクレジットカードを使ってオンラインゲームで課金をしていた

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 小学生 男性 ※相談者：30歳代 母親)

(2) アダルトサイトで突然「登録完了」の画面が表示され高額な請求をされた

子どもが「無料 アダルト」等のキーワードで検索したり、他のサイトを見ていたところ、アダルトサイトにつながり、突然「有料登録が完了した」などの画面が表示され高額な料金を請求されるケースが目立ちます。

不安になった子どもが自分で解決しようと思い、「誤操作の方はこちら」などと表示された電話番号やメールアドレスに連絡してしまうと、業者から氏名や住所、保護者の職業等個人情報を聞き出されたり、「支払わなければ自宅に行く」など金銭を支払うよう強く求められます。

支払方法としては、プリペイド型電子マネーを購入しその番号を業者へ伝える方法が多くみられます。子どもが業者の請求に応じてしまった結果、「個人情報削除のために必要」など更なる請求を受けるケースもみられます。

【事例2】子どもが誤ってアダルトサイトにアクセスし、請求された費用を支払ってしまった

中学生の娘がスマートフォンで芸能情報を閲覧中に「もっと見る」というボタンをタップしたところ、アダルトサイトにつながった。娘は驚いてサイトを閉じようと画面のどこかをタップすると登録完了になったようだ。誤操作の人向けの案内からメールを送ったが、「退会には40万円が必要」と返信が来た。娘は支払えないと思い、メールに記載の電話番号に連絡をした。相手からは氏名や住所を聞かれた。「2万円なら支払える」と伝えたところ、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入してその番号を伝えるよう指示され、指示通り電話で番号を伝えてしまった。支払った2万円については仕方がないが、個人情報が悪用されないか心配だ。

(2019年3月受付 中学生 女性 ※相談者：40歳代 父親)

(3) 出会い目的やお金目的で利用した出会い系サイトで高額な請求をされた

子どもが異性と出会いたいと思い、出会い系サイトやマッチングアプリを利用するケースのほか、「お金を譲ります」等のメールや、アルバイトを検索した際に見つけた「相談相手になるだけで高収入が得られる」といった案内等をきっかけに、お金を得たいと思い、出会い系サイトに登録するケースがみられます。相手とのやり取りやお金を得る手続きのためにポイントを購入させられたが、出会いもなく、お金も得られず、高額な請求をされたといった相談がみられます。

【事例3】 出会い系サイトで異性と知り合ったが出会えず騙された

出会い系サイトで女性と知り合い、ポイントを購入してやり取りを続け、実際に会うことになった。しかし、ポイントを消費させられるだけで、実際に会うことができなかった。インターネットで調べると、その女性はサクラで有名だと分かった。合計約 32,000 円のポイントを購入したが、騙されたと思うので返金してほしい。

(2019年3月受付 高校生 男性)

【事例4】 相談相手になれば高額収入を得られる出会い系サイトに登録したが騙された

スマートフォンでアルバイトを検索中に「メール相談にのれば高額収入が得られる」と書かれたサイトを見つけ年齢を偽り登録した。登録は無料と書かれていた。登録後サイト内で男性とやり取りを始めたが、相談が長引き、メールを続けるにはポイント購入が必要になった。仕方なくサイトから教えられたサイト運営事業者の銀行口座に約 40,000 円を振り込んだ。しかし、アルバイト料は入らなかった。サイト運営事業者の電話番号や住所は不明だ。自分の電話番号や名前を知られていることが不安だ。返金してほしい。

(2019年2月受付 高校生 女性)

(4) 1回だけのつもりで健康食品等を注文したところ定期購入が条件だった

子どもが定価数千円等の商品（男性は筋肉増強効果をうたうサプリメントや脱毛剤、女性はダイエット効果をうたうサプリメントや化粧品等）について、「実質無料」や数百円との広告をみて、小遣いで支払えると思い1回だけのつもりで注文したところ、2回目の商品が届き、そこで初めて定期購入が条件となっていたことに気づくケースが多くみられます。2回目以降の価格は高額（数千円等）である場合が多く、解約を申し出ても「定期購入契約なので条件の回数分は購入するように」等と断られるケースや、1回目の商品を定価で購入するよう求められるケース等、中高生には高額な金額を請求される場合もあります。

事業者のなかには「いつでも解約可能」としている場合もみられますが、解約方法が電話連絡に限定されている場合、事業者への電話が混み合っておりつながらず解約手続きができず、2回目の商品が届いてしまい料金も請求されるケースがみられます。

【事例5】1回限りのつもりで化粧品を注文したが、定期購入が条件だった

「化粧品を約500円で購入できる」とSNS上の広告を見て、注文した。商品が届き、代金はコンビニで支払った。後日、同じ商品が届き、約4,000円の請求があった。1回限りだと思って購入したので驚いて業者に電話をしたところ、「4回の定期購入になっている。解約できない」と言われた。解約したいがどうすればよいか。

(2019年3月受付 高校生 女性)

(5) 通販サイトで商品を注文したら商品が届かない・偽物が届いた

子どもがインターネット上のサイトで商品(通常よりも安い価格で販売されているブランドの服や靴等)を注文したところ、商品が届かないケースや届いた商品が偽物だったケースがみられます。注文後すぐに代金を銀行口座に振り込んだにも関わらず商品が届かないケースや、販売事業者の連絡先がサイト内にそもそも記載されていなかったり記載されていても連絡がとれないケースもみられます。

【事例6】SNSの広告を見てジャケットを注文したが偽物だった

SNS上の広告をみて安かったのでジャケットを注文した。到着した商品を確認すると、タグが正規品と異なっており、縫製も粗かった。事業者に電話で申し出しようとしたが、つながらない。インターネットで調べると「偽物を扱っている」という記載があった。どうしたらよいか。

(2019年3月受付 高校生 男性)

(6) その他(個人間取引等)

子どもがフリマサービス上やSNS上で個人間取引をした結果、「商品が届かない」「偽物が届いた」といったケースがみられます。こうした個人間取引で当事者間で解決を図ろうとしても「商品が届かない」「確かに送った」など双方の主張が食い違い、解決ができないケースがみられます。

また、最近では、相談件数は多くはないものの、ライブ配信サービスなど新しいサービスでのトラブルもみられます。

【事例7】フリマアプリで化粧品を購入したが、商品が届かない

フリマアプリで化粧品を購入し、代金はコンビニで支払った。しかし、商品が届かないため、フリマアプリ運営事業者に問い合わせたところ、「当人同士で話し合うように」と回答があった。出品者に問い合わせると「既に発送している」と返事がきた。宅配業者に連絡し調査してもらったが商品は見つからなかった。その後、出品者に連絡しても返事がない。どうすればよいか。

(2019年1月受付 高校生 女性)

【事例8】ライブ配信サービスで高額な課金をしていた

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。

(2019年3月受付 小学生 女性 ※相談者：50歳代 父親)

3. 子どものインターネットトラブルを防ぐためのアドバイス

(1) インターネット利用にあたってのルールを話し合しましょう

子どもが保護者に内緒でインターネット上のサイトやコンテンツを利用しトラブルになっているケースがみられます。子どものインターネット利用について、日頃から家族で利用にあたってのルールを話し合っておきましょう。また、インターネット上で知り合った相手とのやり取りがトラブルにつながり得ることを子どもに認識させましょう。

(2) 子どものインターネット利用を把握し、クレジットカード等はしっかり管理しましょう

子どものオンラインゲームやアダルトサイトに関する相談が多くみられています。子どもによる保護者の意図しないインターネット利用を防ぐためには、事業者が設けているペアレンタルコントロール⁵やフィルタリング機能⁶を活用し、必要な範囲で子どもの利用に制限をかけることが有効です。

オンラインゲームでの課金トラブルのように、子どもはクレジットカードを利用していてもお金を支払っているという意識がない場合がみられます。クレジットカードを保護者の財布等から持ち出すことはお金を持ち出していることと同じであること、クレジットカードを使用することはお金を支払っていることと同じであることを子どもに理解させましょう。また、保護者はスマートフォン、タブレット端末、ゲーム機におけるクレジットカード情報の登録状況や利用限度額等キャリア決済の設定状況を確認するとともに、クレジットカードやキャリア決済の暗証番号の管理を徹底しましょう。

(3) 料金や契約内容・解約条件等を確認しましょう

サイトやSNSで「無料」「価格が安い」などの広告をみて、子どもが無料・低額と思って注文したところ、実際は有料・高額であったというトラブルや、子どもが本物だと思い注文したサイトが実際は詐欺・模倣品を扱うサイトだったため商品が届かなかったり偽物が届いたりするトラブルがみられます。子どもがインターネット上でサービスを利用したり商品を購入したりする前には、保護者も子どもと一緒にサービスやサイトに不審な点等がないか、料金や契約内容・解約条件等はどうか等を確認しましょう。

⁵ 子どもが安全にインターネットを使えるよう、WEB閲覧、アプリのダウンロード、サービス利用などについて、デジタル機器の設定を行うことにより、保護者が安全な環境を整えること。(安心ネットづくり促進協議会ホームページより)

⁶ インターネット上のウェブページ等のうち青少年にとって有害なものを一定の基準で評価判別し、選択的に排除等する機能。

(4) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

子どもがトラブルに遭った場合は、ひとりで解決しようとせず家族に相談するよう事前に伝えておきましょう。不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

(5) 子どもへのアドバイス

- ・インターネットは家族で決めたルールを守って使しましょう。
- ・クレジットカードを使うことはお金を支払うことといっしょです。クレジットカードを勝手に使ってはけません。
- ・トラブルにあったときは、ひとりでなやまず家族に相談しましょう。

4. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁消費者教育推進課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・内閣府青少年環境整備担当 (法人番号 2000012010019)
- ・経済産業省商務情報政策局情報経済課 (法人番号 4000012090001)
- ・文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課 (法人番号 7000012060001)
- ・総務省総合通信基盤局消費者行政第一課青少年担当 (法人番号 2000012020001)

【参考】 商品・役務等別にみた平均契約購入金額

表3. 契約当事者が小学生・中学生・高校生の電子商取引に関する相談における上位商品・役務等別平均契約購入金額の推移

2016年度		2017年度		2018年度	
	平均金額(円)		平均金額(円)		平均金額(円)
アダルト情報サイト	204,372	アダルト情報サイト	275,044	オンラインゲーム	313,541
デジタルコンテンツその他	172,341	オンラインゲーム	361,024	アダルト情報サイト	287,279
オンラインゲーム	312,352	デジタルコンテンツその他	202,414	健康食品	15,025
健康食品	14,733	健康食品	13,795	デジタルコンテンツその他	187,914
化粧品	13,848	化粧品	11,419	化粧品	14,176
飲料	11,244	紳士・婦人洋服	20,802	紳士・婦人洋服	27,942
紳士・婦人洋服	97,242	出会い系サイト	147,516	商品一般	136,508
出会い系サイト	220,442	靴・運動靴	23,396	靴・運動靴	15,913
靴・運動靴	15,635	商品一般	179,245	コンサート	62,523
コンサート	38,234	飲料	12,035	出会い系サイト	122,022