

特集  
3

# オンラインゲームにかかる 最近の相談の傾向

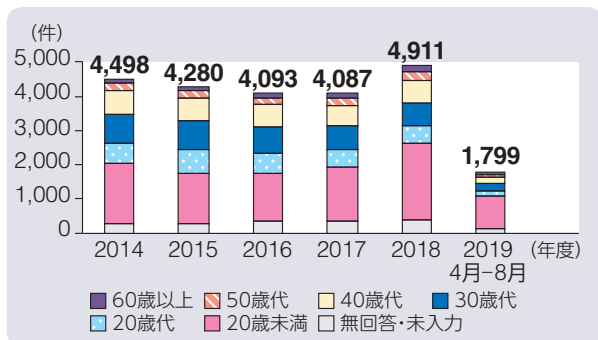
国民生活センター相談情報部

## 相談の傾向

### ①年度別相談件数等

PIO-NET<sup>\*1</sup>によると、オンラインゲームに関する相談は近年減少傾向にあったものの、2018年度は増加しています。契約当事者を年代別に見ると、特に未成年者(20歳未満)の相談が目立ちます(図1)<sup>\*2</sup>。未成年者の相談(2014～2019年度まで9,299件)の内訳は、小学生が3,317件(35.7%)、中学生が3,309件(35.6%)、高校生が1,274件(13.7%)となっています。

図1 年度別・契約当事者年代別相談件数



### ②契約購入金額

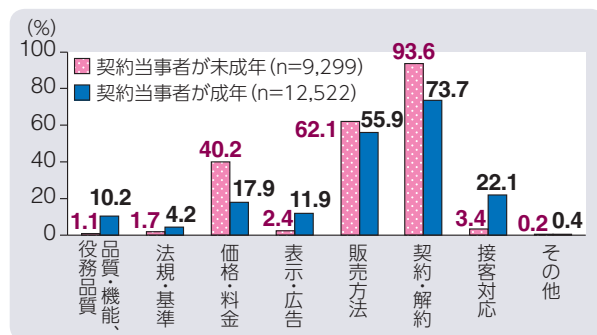
平均契約購入金額をみると、契約当事者が未成年者であっても、成年の場合と同程度か上回っており、2018年度は、契約当事者が未成年者の場合は約32万円、成年の場合は約26万円となっています。

### ③相談内容

相談の内容をみると、契約当事者が未成年者の場合、「子どもが内緒でオンラインゲームでの高額な課金をしていたので取り消したい」な

ど、「契約・解約」に関する保護者からの相談が最も多くなっています。一方、契約当事者が成年の場合、ゲーム内容そのものの「品質・機能、役務品質」や電子くじの確率表示等の「表示・広告」、「苦情に運営事業者が対応してくれない」といった「接客対応」に関する相談が目立ちます(図2)。

図2 相談内容(複数回答項目)  
(2014～2019年度までの受付分)



※年齢無回答・未入力を除く。

## 相談事例

### 事例1 息子がオンラインゲームで保護者のクレジットカードを使っていた。取り消したい。

クレジットカード(カード)の請求明細に覚えのない20万円もの高額な請求があり、中学生の息子がスマホのオンラインゲームでアイテムを購入していたことが分かった。息子はこれまでお小遣いの範囲内でプリペイド型電子マネーを購入し、支払っていたが、今回はその入金がうまくゲーム内に反映されなかったため、保護者のカードを使って購入したとのことであった。また、息子が利用していたゲームでは20歳未

\*1 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。

\*2 本稿のデータはいずれも2019年8月31日までの登録分。

満の利用者に対して2,500円の課金額制限が設けられていたが、息子は年齢を20歳以上と詐称して利用していたようだ。今では息子はとも反省しているので、何とか取り消してもらえないだろうか。

(相談者:40歳代 女性、契約当事者:10歳代 男性)

子どもがゲーム機やスマホ等でゲームを利用し、そのアイテムやキャラクター等を手に入れるため、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認識し課金に気づかないまま利用す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からカードを持ち出したケース、端末に登録済みのカード情報を使用したケース、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を使用したケース、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たケースがあります。

保護者がカードや携帯電話の請求明細を見たり、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を見つけたりして、高額な課金に初めて気づくケースが多くみられます。

低年齢の子どもはカードを利用しているもお金を支払っているという意識がない場合があります。保護者の財布等からカードを持ち出すことはお金を持ち出していることと同じで、そのカードを使うことはお金を支払うことと同じであると子どもに理解させましょう。また、スマホ等のカード情報の登録状況やキャリア決済の利用限度額等設定状況を確認し、パスワードや暗証番号の管理を徹底しましょう。事業者が設けているペアレンタルコントロール<sup>\*3</sup>やフィルタリング機能<sup>\*4</sup>を活用し、利用を制限する

ことも有効です。

**事例2** 高額な課金をして手に入れたアイテムの能力を運営事業者が下方修正した。納得いかない。

スマホのオンラインゲームでレアアイテムを入手するため、電子くじを何度も利用した。このアイテムは他のアイテムより能力が高くどうしても欲しかったので、約20万円を投じて入手した。ところが後日、運営事業者から「プログラムにバグがあったため修正した」とのメールが届き、入手したアイテムの能力が半減してしまった。納得できず、運営事業者へ苦情を伝えたところ、「本来の能力になっただけだ」との返信があった。アイテムの能力を信用して高額な課金をしたのだから、返金して欲しい。

(相談者・契約当事者:30歳代 男性)

ゲーム内の仕様変更等に納得がいかない消費者の相談がみられますが、ゲームの運用方針は原則として運営事業者の判断に委ねられ、個別の対応等を求めることは難しいのが現状です。他に「アカウントが突然停止された。納得いかない」などといった相談もみられますが、運営事業者は各社で設ける利用規約に基づいて対応を実施しているため、ゲーム開始時に同意した利用規約を確認しましょう。

電子くじ(いわゆる「ガチャ」)が実施されているゲームでは、「何度引いても欲しいアイテムが手に入らない」などといった相談もみられます。アイテムが入手できるまで電子くじを引き続けた結果、課金額が高額になったケースもみられます。電子くじに関しては、事業者団体が自主的な取り組みとしてガイドライン<sup>\*5</sup>等を策定しているので、運営事業者の運営方針を把握する際の参考になるでしょう。

\*3 子どもが安全にインターネットをえるよう、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)

\*4 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。

\*5 一般社団法人日本オンラインゲーム協会「ランダム型アイテム提供方式を利用したアイテム販売における表示および運営ガイドライン」(2016年4月1日) <https://japanonlinegame.org/wp-content/uploads/2017/06/JOGA20160401.pdf>  
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会「ネットワークゲームにおけるランダム型アイテム提供方式運営ガイドライン」(2016年4月27日) <https://www.cesa.or.jp/uploads/2016/release20160427.pdf>