

報道発表資料

令和6年3月13日
独立行政法人国民生活センター

子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面に注意!!

子どもが無断でオンラインゲームに課金してしまったという保護者からの相談が多く寄せられています。契約当事者が小学生・中学生・高校生（以下「小中高生」という）のオンラインゲームに関する2022年度の相談件数は4,024件で、契約購入金額の平均は約33万円と高額です。

特に、スマートフォンやタブレット端末での小学生・中学生の無断課金に関する相談が目立ちます。そこで子どものオンラインゲーム無断課金が生じやすい場面と対策をまとめ、注意喚起します。

【子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面】



保護者のスマホを
保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡す

子どもに無料の範囲だと伝えているし、
短時間貸すだけだから大丈夫

ちょっと待って!! 保護者のアカウントに登録された決済方法（クレジットカード等）で、子どもでも簡単に課金できてしまいます!!

保護者の古いスマホを、自宅のWi-Fiにつなげて遊ばせるため、
保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡す

電話もメールも使えない古いスマホなら
課金できないから安心だよ

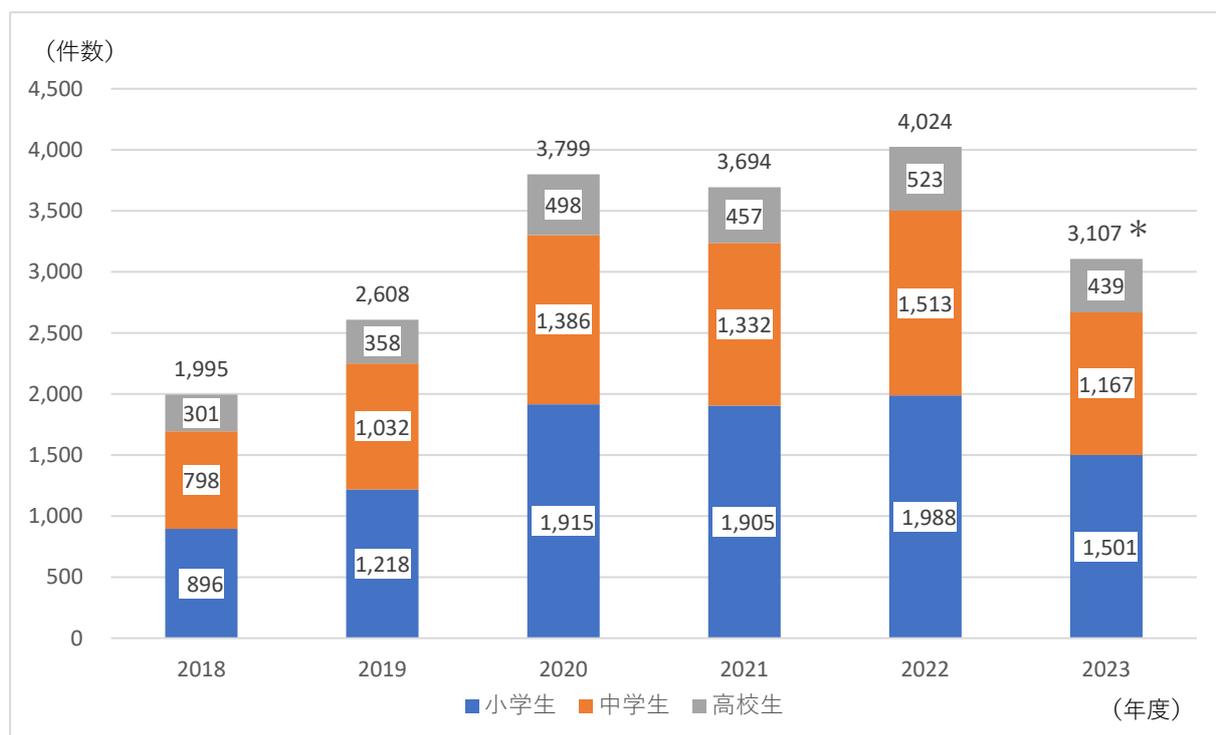
ちょっと待って!! 保護者の古いスマホを保護者のアカウントに
ログインした状態で渡すのは、保護者が今使っているスマホを渡すの
と同じで、子どもでも簡単に課金できてしまいます!!

子ども専用のスマホを契約し、
ペアレンタルコントロール機能を設定しないまま 子どもに渡す

子どものスマホには
クレジットカードを登録してないし
課金される心配はないよね

ちょっと待って!! 子どものアカウントを作成して
「ペアレンタルコントロール」機能で課金を承認制にしないと、
子どもでも簡単に課金できてしまいます!!

図1 PIO-NET¹にみる、オンラインゲームの相談のうち
契約当事者が小中高生²の相談件数



*2023年度の件数(3,107件)は2024年1月31日までの登録分。2022年度同期件数(2023年1月31日までの登録分)は、2,902件。

1. 相談事例 (()内は受付年月、契約当事者、相談者の属性)

【事例1】スマートフォンを小学生の娘に貸したところ、無断でゲーム課金してしまった

実家から自宅に車で帰った日の夜に、私のスマートフォンにアプリストア運営事業者からオンラインゲームへの課金を知らせるメールが複数件届いていることに気づいた。その日車で移動中、小学生の娘が私のスマートフォンでゲームをしていた。ときどき娘にねだられてゲーム課金したことはあったが、普段は無料で遊んでいると思っていた。私のアカウントにはクレジットカードを登録しているが、娘はパスワードを知らないはずだ。それなのにどうして課金できたのか娘に聞いたところ、「どうして課金できたのかは分からないけど、パスワードを変えることができた」と言い、課金したことを認めた。アプリストア運営事業者に返金申請したところ、数千円の返金しか認められなかった。保護者が許可していない課金なので、返金されていない約9万円も返金してほしい。

(2023年6月受付 10歳未満(小学生) 女性 ※相談者:50歳代 女性(母親))

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)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。相談件数は、2024年1月31日までの登録分。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)。2022年度以降の高校生には成人(18歳)が含まれる。なお、本資料において「契約当事者」とは、代金の請求を受けた者ではなく、オンラインゲームで課金を行った当事者を指す。

【事例2】「親の指紋認証を必須にしているから大丈夫」と思っていたら、小学生の息子が自分の指紋を登録してゲーム課金してしまった

昨日、小学生の息子が「先月、ゲームの課金をしてしまった」と言ってきたので、課金履歴やクレジットカードの明細を確認したところ、息子が言う通り約5万円課金されていた。使用していたのは私の古いスマートフォンで、Wi-Fiに繋がればゲームをしたり動画を見たりできるので、日頃から息子が使用していた。アカウントは私のもので、スマートフォンにはクレジットカードの情報も登録されていた。課金するには私の指紋認証が必要な設定にしていたが、息子は「友達から指紋認証の追加の方法を教えてもらい、自分の指紋を追加した」と言っている。アプリストア運営事業者からの課金を知らせるメールがきていたかは分からない。保護者が許可していない課金なので返金してほしい。

(2023年6月受付 10歳未満(小学生) 男性 ※相談者:40歳代 女性(母親))

【事例3】小学生の息子がお金がかかる認識のないままゲーム課金していた

夫は携帯電話料金をクレジットカードに紐づけて支払っている。今月の請求額が高額だったので不審に思い請求内容を調べると、オンラインゲームの課金代と分かった。夫はスマートフォンの機種変更をした際に古い端末を処分せず、その端末を小学生の息子に使わせていた。息子が自宅のWi-Fi環境で無料動画を見るために、端末の4桁の認証番号を息子に教えていたが、息子が課金するとは思わなかった。改めて古い端末を確認すると、夫のアカウントで2日間で合計約10万円のゲーム課金の履歴があり、課金を知らせるメールも届いていた。息子に話を聞くと、課金のボタンを押したことは認めたが、お金がかかるとは分からなかったと言っている。課金に必要なパスワードは分からなかったため、自分でパスワード変更の設定をしたようだ。保護者が承諾していない課金なので返金してほしい。

(2023年2月受付 10歳未満(小学生) 男性 ※相談者:40歳代 女性(母親))

【事例4】中学生の息子が、自身のスマホのキャリア決済でゲーム課金していた

中学生の息子は、私名義で契約し息子を利用者登録したスマートフォンを使用している。このスマートフォンの通信料は私のクレジットカードで支払っている。キャリア決済の料金を含めた通信料が高額になっていることが気になり内訳を調べると、この5か月間で約5万円がオンラインゲームのアプリで使われていたことが分かった。今は息子のスマートフォンにフィルタリングをかけ、キャリア決済の上限額を引き下げたが、そのように予防ができることを知らなかった。保護者が知らない未成年者の契約なので全額返金してほしい。

(2023年9月受付 10歳代(中学生) 男性 ※相談者:40歳代 女性(母親))

【事例5】中学生の息子が、自身のスマホに登録されたカード情報でゲーム課金していた

「クレジットカードの引き落としができなかった」とクレジットカード会社から連絡があり調べると、1年前から、中学生の息子が保護者に無断で総額約55万円をゲームに課金していたことが分かった。数年前にゲーム課金以外の目的で息子のスマートフォンにクレジットカード番号を入力したことがあった。私は忘れていたが、息子はこの時のことを覚えていてゲーム課金したようだ。息子は様々なゲームを利用しており、課金したゲームごとに課金金額を把握するのは難しい。

どうしたらよいか。

(2023年2月受付 10歳代(中学生) 男性 ※相談者:50歳代 女性(母親))

2. 子どもの無断課金が生じやすいケース

相談事例では、子どもの無断課金は主に下記の3つの場面で生じていました。

- ①保護者のスマートフォンやタブレット端末を、保護者のアカウント（Apple や Google のアカウント）にログインした状態で子どもに渡す
- ②保護者の古いスマートフォンやタブレット端末を、自宅のWi-Fiにつなげて遊ばせるため、保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡す
- ③子ども専用のスマートフォンやタブレット端末を契約し、「ペアレンタルコントロール」機能を設定しないまま、子どもに渡す

3. 子どもの無断課金が生じやすい理由

（1）保護者のアカウントにログインした状態で遊ばせると、子どもが保護者の決済を利用できてしまう

オンラインゲームの課金は、原則、スマートフォンのアカウント（Apple や Google のアカウント）に登録された決済方法で行われます。そのため、これらの管理が重要です。

上記2. の①、②では、保護者のアカウントにログインした状態のスマートフォンやタブレット端末を渡しています。保護者のアカウントには決済方法（クレジットカードやキャリア決済等）が登録されている場合が多く、ログインした状態では子どもが簡単にその決済方法を利用して課金できてしまいます（事例1～3）。

（2）保護者のアカウントでログインしている状態では、たとえ決済の都度、承認を得る設定にしていたとしても、子どもがその設定を変更できてしまう

アカウントに登録された決済方法でオンラインゲーム課金する際は、通常、決済時に承認（パスワード、指紋認証、顔認証）が必要となるよう設定ができます。しかし、アカウントにログインした状態では、子どもでも以下の決済時の承認設定の変更が簡単にできてしまいます。

- ・決済時の承認を行わずに決済できるように変更する
- ・指紋認証および顔認証に、子どもの分を追加登録する
- ・アカウントのパスワードを変更する

相談事例では、「パスワードを変えることができた」（事例1）、「友達から指紋認証追加の方法を教えてもらい、自分の指紋を追加した」（事例2）、「課金に必要なパスワードは分からなかったので、自分でパスワード変更の設定をした」（事例3）等が見られます。また、決済時の承認設定の変更方法を紹介するWEBサイトや動画等を見ることもあるようです。

(3) 子ども用に契約したスマホであっても、「ペアレンタルコントロール」機能を利用していなければ無断でキャリア決済が可能になる

上記2. ③のように、子ども用のスマートフォンを新たに契約する場合は、特にキャリア決済に注意が必要です。キャリア決済は、スマートフォンの通信契約をすると、自動的に利用できるようになります（子どもを利用者登録³した場合は子どもの年齢に応じた上限額となります）。そのため、子ども用のスマートフォンを利用させる際は、子どものアカウントを設定するだけでなく、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理する「ペアレンタルコントロール」機能を利用する必要があります。この機能を利用していない場合、子どもが自由にキャリア決済を利用して課金できてしまいます。

相談事例では、子ども用に契約した場合もキャリア決済が利用可能になることや上限額を引き下げられることを保護者が認識していない場合が見られます（事例4）。

(4) 保護者が決済完了メールを見落としていたため、課金に気づかなかった

保護者のアカウントで課金を行った場合はもちろん、子どものアカウントを「ペアレンタルコントロール」機能を利用して管理している場合にも保護者が設定したメールアドレス宛てに決済完了メールが届くように設定することができます。しかし、相談事例では、「メールを見落としていた」「普段使わないメールアドレスを登録してしまった」「子どもに使わせていた古い端末にメールが届いていた」（事例3）等、保護者がメールを見ていなかったために課金が高額になるまで気づかなかったというケースがみられます。また、「子どもがメールアプリのアイコンを消していたので課金通知に気づかなかった」等、課金していることを保護者に気づかれないように、子どもが隠すケースもみられます。

(5) 子ども自身にお金を使っているという認識がない場合がある

「お金がかかるとは分からなかった」（事例3）、「ゲーム内のコインを使っただけで本物のお金を使っていたとは思わなかった」等、子どもが課金したことを理解していないケースもみられます。

4. 保護者へのアドバイス

(1) 保護者のスマホで遊ばせる場合は、保護者のアカウントは必ずログオフしましょう

保護者のスマートフォンやタブレット端末を、保護者のアカウント（Apple や Google のアカウント）にログインした状態で子どもに渡すことは、保護者の財布を子どもに渡すことと同じくらいあぶないことです。

スマートフォンのオンラインゲームでの課金は、通常、アカウントを通じて行われます。保護者のスマートフォンやタブレット端末で遊ばせる場合は、保護者のこれらのアカウントをログオフしてから、子どもに渡すようにしましょう。お子さんが普段同居していない祖父母や親戚のスマートフォンやタブレット端末を借りる際も同様です。

³ 保護者名義で契約し子どもが利用する場合は、子どもを利用者として登録する必要があります。フィルタリングサービス等年齢に応じたサービスが提供されます。

(2) 保護者の古いスマホや子ども専用のスマホで遊ばせる場合は、子ども専用のアカウントを作成し、「ペアレンタルコントロール」機能を利用して保護者が管理しましょう

保護者の古いスマートフォンや子ども専用のスマートフォンやタブレット端末で遊ばせる場合は、アプリのダウンロードや課金を保護者が管理できるように、子ども専用のアカウントを作成しましょう。さらに、「ペアレンタルコントロール」機能（Apple：ファミリー共有、Google：ファミリーリンク）を利用してきましょう。この機能でアプリのダウンロードや課金を承認制に設定することができます。

なお、子どもが13歳未満の場合はアカウントを単独で作成できません。その場合は、まず「ペアレンタルコントロール」機能（Apple：ファミリー共有、Google：ファミリーリンク）を利用して、保護者のアカウントを通じて子どものアカウントを作成する必要があります。

(3) 決済時の承認（パスワード、指紋認証、顔認証など）を設定しましょう

アカウント決済とキャリア決済のそれぞれに、決済時の承認を設定しましょう。パスワードは、お子さんに伝えないようにするとともに、お子さんが類推できないような文字列で設定しましょう。

(4) クレジットカード、キャリア決済を適切に管理しましょう

①クレジットカード

子どもが保護者に無断でクレジットカードを使用した場合、保護者はクレジットカードの管理責任を問われます。クレジットカードの保管場所に注意し、子どもの手の届かないところで管理しましょう。また、子どもが利用するスマートフォンやタブレット端末にクレジットカード情報を入力した場合は忘れずに削除しましょう。

②キャリア決済

キャリア決済の上限額は変更が可能ですので、必要性に応じ上限額を低くしましょう。使用しない場合は利用停止も可能です。子ども専用のスマートフォンを契約する際には特に注意が必要です。

(5) 日頃から決済完了メールや明細を確認しましょう

①アプリストア運営事業者の決済完了メール

子どもが保護者に無断で課金してしまった場合でも、保護者が決済完了メールをすぐに見て気がつけば、高額な課金を防ぐことができます。決済完了メールの宛先は普段使用しているメールアドレスを登録し、メールをこまめに確認するようにしましょう。

②クレジットカードや携帯電話料金の明細

クレジットカードの明細や、キャリア決済の料金が合算される携帯電話料金の明細をこまめに確認しましょう。なお、クレジットカード会社によっては、カードで決済された際に通知が来るように設定できる場合がありますので、活用しましょう。

(6) 子どもと一緒に対策しましょう

保護者の対策とともに、子どもと一緒に対策を行うことも重要です。子ども自身が考えて適切にゲームと付き合えるように下記の3点について子どもと一緒に取り組みましょう。

- ・子どもが遊ぶゲームの課金の仕組みを一緒に確認し、無料で遊べる範囲を理解する
- ・オンラインゲーム課金についてルールを決める
- ・お金の価値や使い方について話し合う

(7) 民法では、未成年者が保護者の同意なく契約した場合は取り消すことができます

未成年者が保護者の同意なく契約をした場合、民法上はその契約を取り消すことができます。ただし、子どもが保護者に無断で、保護者のアカウントでログインしたスマートフォンやタブレット端末で課金した場合は、アカウントの所有者である保護者が決済を行ったとみなされる場合もあります。

(8) トラブルが生じた場合は、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区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. 関係団体等への要望

オンラインゲームの関係団体等に対して、子どものオンラインゲームの無断課金を防ぐための取り組みについて、以下のとおり要望します。

(1) オンラインゲーム事業者団体

- ・子どものオンラインゲームの無断課金を防ぐための周知活動を引き続き積極的に行うこと
- ・協会会員（オンラインゲーム提供事業者）による、子どもの無断課金を防ぐための取組みを積極的に支援・促進すること

(要望先) 一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会（CESA）

一般社団法人日本オンラインゲーム協会（JOGA）

(2) アプリストア運営事業者

- ・「ペアレンタルコントロール」機能の利用推奨を含め、子どものオンラインゲームの無断課金を防ぐための周知活動等の取組みを引き続き積極的に行うこと
- ・子どもの無断課金が生じた際に公正かつ適切な解決が図られるよう、相談受付方法の周知を含む相談受付体制の充実やオンラインゲーム提供事業者との適切な連携等を行うこと

(要望先) Apple Japan, Inc.

グーグル合同会社

6. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号 2000012010019)
- ・総務省 (法人番号 2000012020001)
- ・経済産業省 (法人番号 4000012090001)
- ・こども家庭庁 (法人番号 7000012010039)
- ・文部科学省 (法人番号 7000012060001)



自己解決をサポートする
消費者トラブル
FAQ

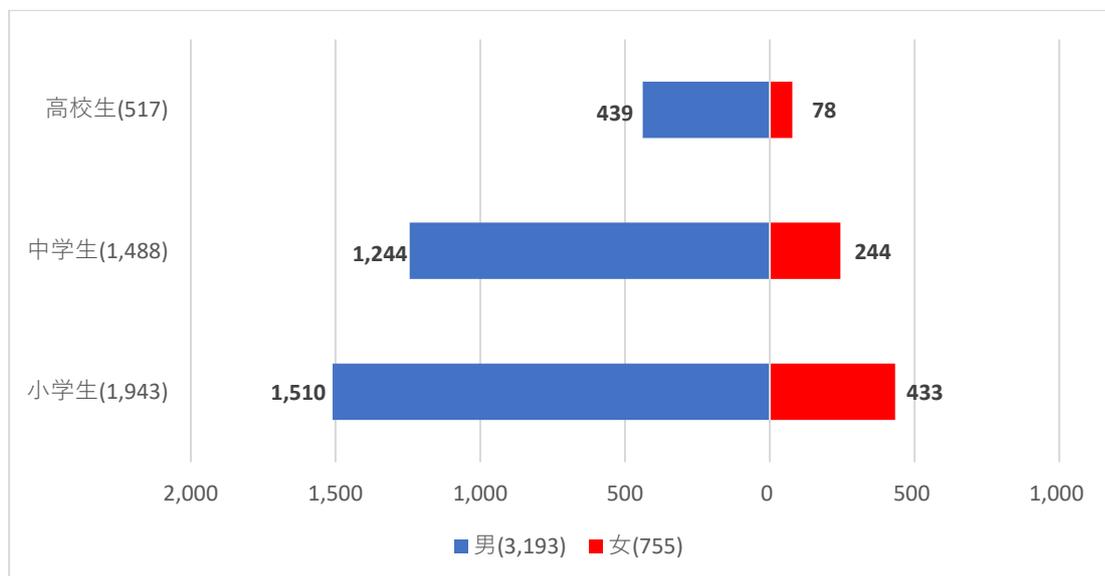
国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>



【参考資料 1】小中高生のオンラインゲームに関する相談の傾向

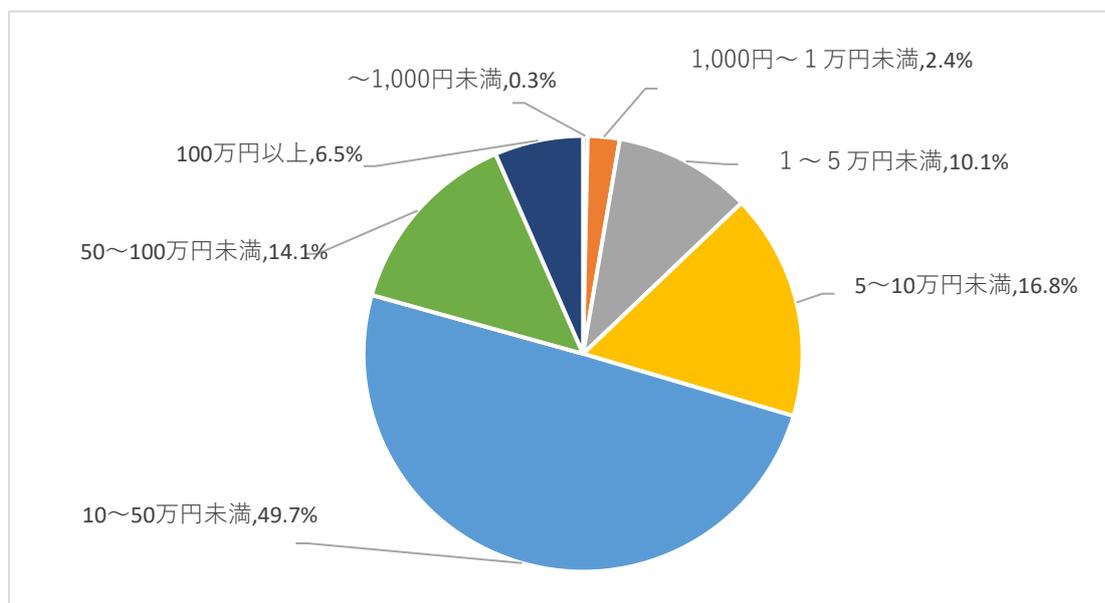
- ・約 8 割が男性の相談で、特に小学生・中学生が多くなっています（図 2）。
- ・契約購入金額 10～50 万円未満の相談が約半数を占めます（図 3）。平均は約 33 万円です。

図 2 契約当事者が小中高生のオンラインゲームに関する相談 男女別件数（2022 年度）



※ n=3, 948（性別不明等 76 件を除く）

図 3 契約当事者が小中高生のオンラインゲームに関する相談 契約購入金額（2022 年度）



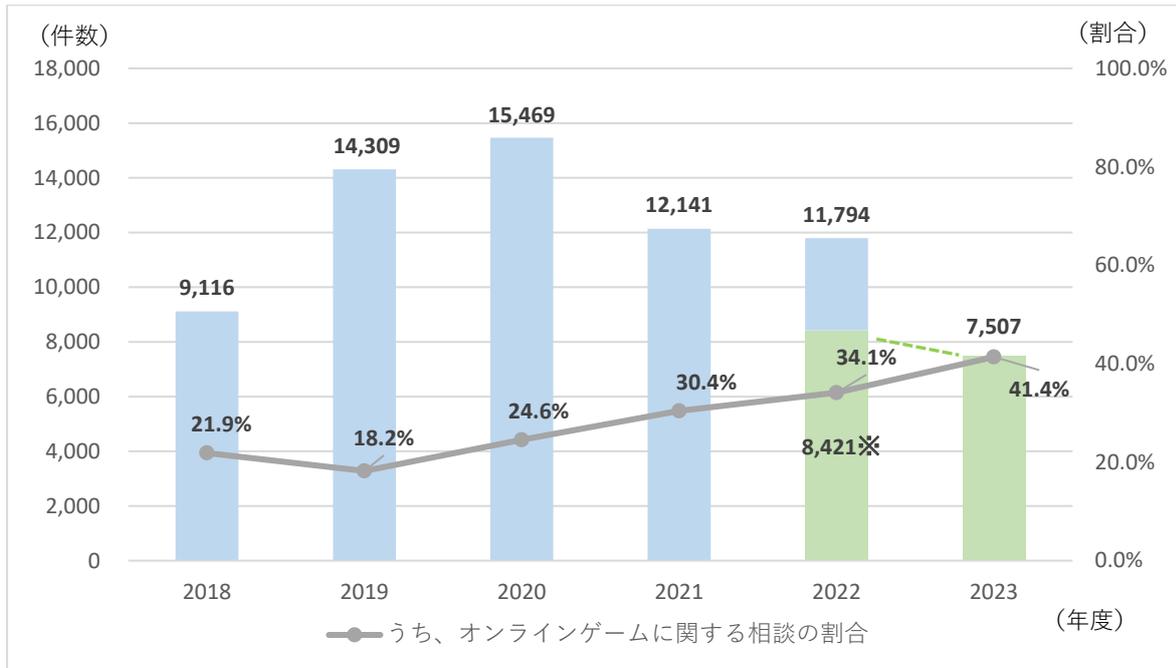
※ n=3, 617（無回答を除く）。

※割合は小数点以下第 2 位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が 100%にならない場合がある。

【参考資料2】小中高生の相談全体におけるオンラインゲームに関する相談の傾向

- ・2022年度の契約当事者が小中高生の全相談件数（11,794件）のうち、約3割がオンラインゲームに関する相談です（図4）。
- ・小中高生のいずれも、オンラインゲームに関する相談が上位を占めており、特に小学生の相談では各年度（2021年度～2023年度）とも7割以上を占めます（図5）。

図4 契約当事者が小中高生の全相談件数と、そのうちオンラインゲームに関する相談の割合



※2023年度の件数(7,507件)は2024年1月31日までの登録分。2022年度同期件数（2023年1月31日までの登録分）は、8,421件。

図5 契約当事者が小中高生の商品・役務別件数（上位5位）⁴

<小学生>

順位	2021年度 (2,657)		2022年度 (2,647)		2023年度 (1,877)	
1	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,905 (71.7%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,988 (75.1%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,501 (80.0%)
2	アダルト情報	126 (4.7%)	アダルト情報	95 (3.6%)	他の娯楽等情報配信サービス	41 (2.2%)
3	他の健康食品	101 (3.8%)	他の健康食品	70 (2.6%)	アダルト情報	40 (2.1%)
4	脱毛剤	63 (2.4%)	商品一般	50 (1.9%)	教養・娯楽サービスその他	36 (1.9%)
5	商品一般	38 (1.4%)	脱毛剤/ 他の娯楽等情報配信サービス	31 (1.2%)	商品一般	25 (1.3%)

⁴ 2023年度に商品別分類を変更したことなどにより、2022年度以前と2023年度での時系列の比較はできない。

<中学生>

順位	2021年度 (4,284)		2022年度 (3,948)		2023年度 (2,436)	
1	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,332 (31.1%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,513 (38.3%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	1,167 (47.9%)
2	脱毛剤	532 (12.4%)	他の健康食品	364 (9.2%)	他の健康食品	132 (5.4%)
3	他の健康食品	506 (11.8%)	脱毛剤	276 (7.0%)	商品一般	116 (4.8%)
4	アダルト情報	302 (7.0%)	アダルト情報	246 (6.2%)	アダルト情報	112 (4.6%)
5	化粧品その他	171 (4.0%)	商品一般	112 (2.8%)	教養・娯楽サービスその他	51 (2.1%)

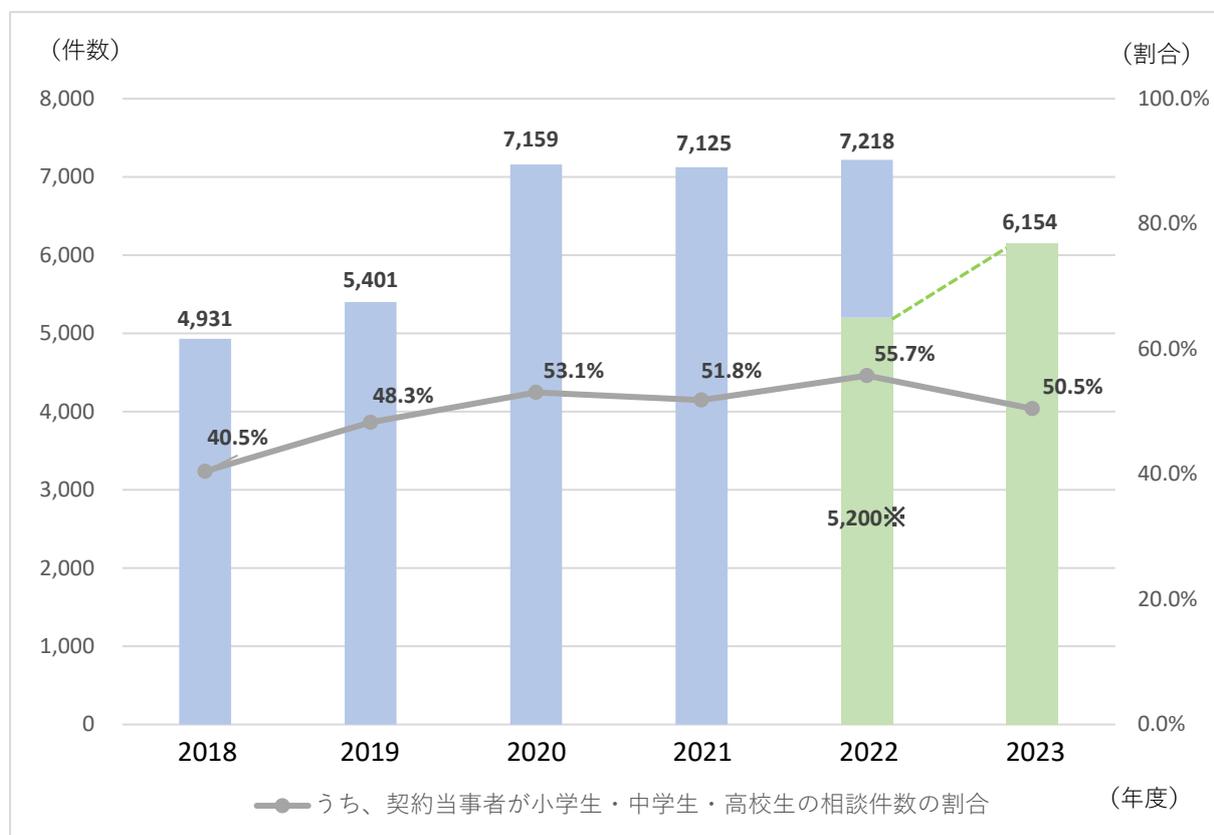
<高校生>

順位	2021年度 (5,200)		2022年度 (5,199)		2023年度 (3,194)	
1	脱毛剤	619 (11.9%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	523 (10.1%)	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	439 (13.7%)
2	他の健康食品	571 (11.0%)	他の健康食品	485 (9.3%)	商品一般	205 (6.4%)
3	インターネットゲーム (オンラインゲーム)	457 (8.8%)	脱毛剤	402 (7.7%)	他の健康食品	179 (5.6%)
4	商品一般	341 (6.6%)	商品一般	339 (6.5%)	アダルト情報	102 (3.2%)
5	アダルト情報	231 (4.4%)	アダルト情報	177 (3.4%)	乳液	82 (2.6%)

【参考資料3】オンラインゲームに関する相談全体における小中高生の相談の傾向

- ・2022年度のオンラインゲームに関する全相談件数（7,218件）のうち、契約当事者が小中高生の相談が半数以上を占めます（図6）。

図6 オンラインゲームに関する全相談件数と、そのうち契約当事者が小中高生の相談の割合



※2023年度の件数(6,154件)は2024年1月31日までの登録分。2022年度同期件数（2023年1月31日までの登録分）は、5,200件。

【参考資料4】Apple、google の「ペアレンタルコントロール」機能に関する情報

● Apple (iPhone/iPad 端末)

- ・ファミリー

(保護者向け情報のまとめページ「ペアレンタルコントロール」「承認と購入のリクエスト」等)

<https://www.apple.com/jp/families/>

- ・お子様用の Apple ID を作成する

<https://support.apple.com/ja-jp/HT201084>

- ・App Store や iTunes での購入時のパスワード認証を必須にする

<https://support.apple.com/ja-jp/HT204030#:~:text=%E3%83%9B%E3%83%BC%E3%83%A0%E7%94%BB%E9%9D%A2%E3%81%8B%E3%82%89>

- ・スクリーンタイムの入門編 (動画)

https://www.youtube.com/watch?v=unYq_1CdXqk&t=44s

- ・iPhone、iPad、iPod touch のスクリーンタイムの設定方法- Apple サポート (保護者向け・動画)

<https://www.youtube.com/watch?v=6KbTX102vU4&feature=youtu.be>

- ・スクリーンタイムの休止時間の使い方 - Apple サポート (動画)

<https://www.youtube.com/watch?v=0sCZeF05wcI>

● Google (Android 端末)

- ・ファミリーリンク 家族の健全なデジタルライフをサポート

<https://families.google.com/intl/ja/familylink/>

- ・ファミリー リンクを使用してお子様の Google アカウントを管理する

<https://support.google.com/families/answer/7103262?hl=ja>