

報道発表資料

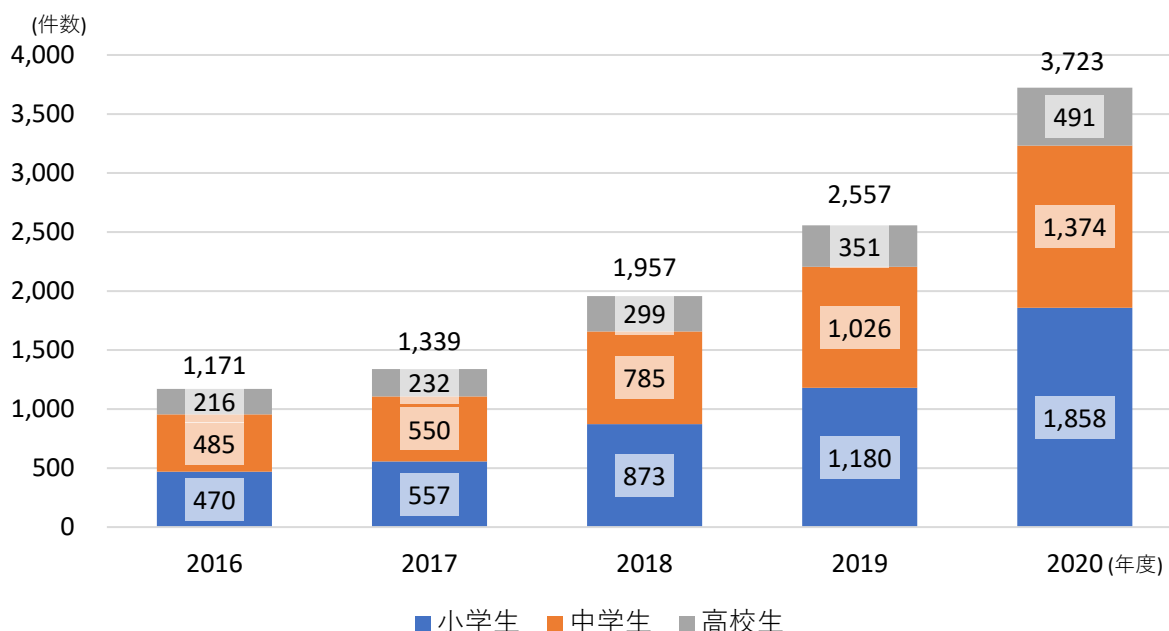
令和3年8月12日
独立行政法人国民生活センター

「スマホを渡したただけなのに…」 「家庭用ゲーム機でいつの間に…」
子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？

新型コロナウイルスの感染拡大の影響が長引き、依然として外出を控え、自宅で過ごす時間が長くなっています。PIO-NET¹をみると、「おうち時間」にスマートフォン・タブレット（以下、「スマートフォン端末」）や家庭用ゲーム機でオンラインゲームを利用して過ごす中で、子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが急増しています。

そこで、子どものオンラインゲームについての相談の概要についてまとめ、予期せぬ高額な課金を防ぐ方法について、保護者に向けた注意喚起を行います。

図1 オンラインゲームに関する相談のうち
契約当事者が小学生・中学生・高校生²の相談件数



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、2021年6月30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）。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。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】小学生の子どもが、友達に「キャリア決済³を使うとお金がかからない」と教えられ、スマホでオンラインゲームに高額課金していた

携帯電話の利用履歴を確認していたら、高額な料金が発生していることに気がついた。小学生の子どもが、家族のスマートフォンを使ってゲームアプリで遊んでおり、課金をしたようだ。課金については禁止していたが、一緒に遊んでいた友達から「キャリア決済を使うとお金がかからないでゲームができる」と教えてもらったようだ。アプリのプラットフォーム運営事業者と交渉したところ、取り消してもらえたものもあったが、まだ10万円ほどの請求が残っている。キャリア決済の際にパスワードの入力は必要ではなく、決済完了メールは届いていなかった。子ども自身はお金がかかっている認識はなかったという。

（2021年4月受付 10歳代（小学生） 男性 ※相談者：30歳代 男性（父親））

【事例2】小学生の子どもがオンラインゲームで150万円以上も課金していたが、決済完了メールが子どもに削除されていたため気がつかなかった

春の大型連休中に、小学生の息子2人が、家族共有で使用しているタブレットを使ってオンラインゲームで遊び、クレジットカードで150万円以上も課金をしていたことがわかった。4月末頃から子どもたちが課金のお願いをしなくなったので不思議に思っていたが、勝手に課金をしていたようだ。タブレット端末には、私がクレジットカードで決済するために、クレジットカード2枚の番号を登録していた。クレジットカード会社からの決済完了メールはタブレットに届いていたが、子どもたちが「ゴミ箱」のフォルダーに入れていたので全く気づかず、請求が来て初めて気がついた。

（2021年5月受付 10歳代（小学生） 男性 ※相談者：40歳代 男性（父親））

【事例3】小学生の子どもが、父親のアカウントを使って家庭用ゲーム機で遊び、アカウントに登録されていたクレジットカードを利用して課金していた

パソコンを見ていたところ、オンラインゲームの決済メールが届いていることに気がついた。小学生の息子が、家庭用ゲーム機のゲームのポイントを入手するために、クレジットカードで約7万円課金していたことがわかった。ゲーム機には父親のアカウントしかなく、父親のクレジットカードを登録していた。息子は、半年ほど前からいつも父親のアカウントを利用してゲームをしていた。動画サイトにゲームのポイントを入手する方法が紹介されているのを見て、その通りにやってみたという。息子は、課金されているとは知らなかったようだ。ゲーム機会社に返金を申し出たが、断られてしまった。返金してもらえないだろうか。

（2021年2月受付 10歳未満（小学生） 男性 ※相談者：40歳代 女性（母親））

³ キャリア決済とは、携帯電話会社のIDやパスワード等による認証で商品等を購入した代金を、携帯電話の利用料金等と合算して支払うことができる決済方法のこと。携帯電話会社によって名称は異なる。

【事例4】一度だけ課金するためにスマホにクレジットカードを登録したところ、小学生の子どもが30万円以上も課金してしまいました。年齢確認画面で「20歳以上」を選択していたようだ

祖父（相談者の父）が使っていた古いスマートフォンを小学生の息子に渡して、オンラインゲームをさせていた。息子が「アイテムが欲しい」と言うので、私がクレジットカード情報を登録し、一度だけ課金をしてアイテムを購入した。その後、クレジットカード会社から利用明細が届き、息子が1か月半で30万円以上もゲームで課金したことがわかった。息子に聞くと、ゲームアプリ内で課金をする際に年齢を選ぶ画面があり、「20歳以上」を選択したらアイテムがたくさん購入できたようだ。どうすればよいか。

（2020年10月受付 10歳代（小学生） 男性 ※相談者：40歳代 女性（母親））

2. 相談事例からみる特徴と問題点

（1）両親や祖父母など、保護者のスマートフォン端末を子どもに使わせている／保護者用アカウントでログインした家庭用ゲーム機を子どもに使わせている

トラブルのきっかけとして最も目立つのは、両親や祖父母など、保護者のアカウントが登録されたスマートフォン端末や保護者用のアカウントでログインした家庭用ゲーム機を、子どもに渡して使わせている点です（事例1～4）。

オンラインゲームで課金するときは、原則、プラットフォームのアカウントを通じて行われます。保護者のアカウントでログインしたスマートフォン端末や保護者用のアカウントでログインした家庭用ゲーム機で、子どもが課金した場合は、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ます。

未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、オンラインゲームの場合、子どもが課金したと証明することは難しく、取消しが認められず返金されないケースがあります。

（2）決済時のパスワードを設定していなかった、クレジットカードの管理が十分ではなかった

オンラインゲームでアイテムを購入する際には、原則、プラットフォームのアカウントのIDとパスワードが必要です。しかし、プラットフォームによっては、パスワードを入力せずに決済できるように設定を変更することもできます。また、スマートフォン端末でキャリア決済を利用して課金する場合も、原則キャリア決済のパスワードが必要ですが、同様にパスワードの入力を不要にすることも可能です。

スマートフォン端末での課金トラブルの事例では、「パスワードが必要な設定になっていなかった（事例1）」など、子どもでもタップするだけで簡単に課金ができるようになっていたというのがみられます。中には、「保護者が操作するところを見て、パスワードを覚えて課金した」、「保護者のクレジットカードを子どもが持ち出して課金した」などのケースもあります。

家庭用ゲーム機では、保護者と子どものアカウントを分けて作成し、保護者用アカウントで子どものアカウントを管理、保護することを原則としていることがあります。しかし、トラブルの事例をみると、「子どもが保護者用アカウントで利用して課金してしまった」（事例3）、「子どもが保護者用アカウントのパスワードを知って、登録されていたクレジットカードを利用して課金してしまった」などのケースもあります。

(3) 決済完了メールを見落とししていたため、課金に気づかなかった

課金を行った場合、事前に登録したメールアドレス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。仮に保護者の許可なく子どもが課金してしまった場合でも、保護者が決済完了メールを見て早期に気がつけば、高額な課金を防ぐことができます。プラットフォームによっては、誤って購入したものについて、一定時間内に申し出をすれば返金されるケースもあります。

保護者のアカウントで課金を行った場合は、保護者自身が設定したメールアドレス宛てに通知が届きますが、「メールを見落とししていた」「普段使わないメールアドレスが登録されていた」等、メールを見ていなかったために高額な請求になってしまったというケースが複数みられます。また、「子ども自身が保護者に見つかる前にメールを削除していた（事例2）」など、課金していることが保護者に気づかれないように、子ども自身が隠してしまうこともあります。

(4) 子ども自身にお金を使っているという認識がない

『キャリア決済を使うとお金がかからないでゲームができる』と言われた」など、キャリア決済のことを正しく理解していないケース（事例1）や、子ども自身が課金したことを理解できていないケース（事例3）もみられます。

「子ども自身がお金のことを理解していないので、課金をするわけがない」等と思っけていても、パスワードが設定されていないような場合は、画面をタップするだけで簡単に課金を行うことができます。

3. 保護者へのアドバイス

(1) オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう

オンラインゲームの中には、アイテム等を手に入れるために課金が必要なゲームがあります。同じゲームと一緒に遊んでいる友達と比較して、自分も有料アイテムを手に入れたいという心理が働くことがあるようです。また、保護者に気づかれないように課金する方法を、web サイトや動画などを見て自分で調べることもあるようです。

オンラインゲームでアイテムを購入する際のルールについて、家族でよく話し合しましょう。また、子どもが無断で現金やクレジットカードを持ち出すことがないように、見つかりにくい場所に保管するなど、適切に管理しましょう。

(2) 保護者のアカウントで子どもに利用させず、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう

オンラインゲームで課金するためには、プラットフォームのアカウントや、各種の決済手段の利用が不可欠です。子どもが保護者の許可なく課金してしまうことがないように、保護者のアカウントで子どもに利用させることは避けましょう。

また、子どものゲーム利用を管理、保護するための仕組みとして、プラットフォームごとに「ペアレンタルコントロール」という機能が備わっています。「ペアレンタルコントロール」を利用することで、子どものアカウントでの課金を制限することができます。

(3) スマートフォン端末では、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう

もし、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合には、予期しない子どもの課金を防ぐために、プラットフォームとキャリア決済のアカウントを確認し、決済時にパスワードが必要になっているか確認しましょう。また、万が一、子どもが誤って課金してしまっても、保護者がすぐに気づくことができれば、高額な被害を防ぐことができます。課金時に決済完了メールが届くように設定し、登録されているメールアドレスが、普段使用しているアドレスになっているか確認しましょう。キャリア決済の場合は、高額な請求にならないように、上限額を設定することも一法です。

(4) 未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまった場合は未成年者契約の取消しが可能な場合があります

未成年者が保護者の承諾なく契約を結んだ場合、原則として、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができます。しかし、オンラインゲームでは、保護者のアカウントで子どもが課金している場合や、ゲーム内で年齢確認画面があるにもかかわらず成人であると偽って課金している場合には、プラットフォームやゲームの提供会社が子どもによる課金と判断できないため、取消しや返金が認められないケースがあります。

(5) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに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。

4. 要望

未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまう消費者トラブルを防止するため、(1) プラットフォーム運営事業者、(2) オンラインゲームの事業者団体に対し、以下の要望を行います。

(1) プラットフォーム運営事業者への要望

① スマートフォン端末のプラットフォーム

- ・ 保護者が自身のアカウントでログインしたスマートフォン端末を子どもに貸し与えて利用させた場合、子どもが保護者の許可なくとも課金できてしまうことなど、アカウント管理の重要性を引き続き利用者に周知すること。
- ・ 子どもがスマートフォン端末でオンラインゲームを利用する際は、子どもが自分専用の端末を持っている場合には、保護者のアカウントとは別に子どものアカウントを作成し、保護者が子どものアカウントを管理、保護できるペアレンタルコントロール機能の利用について引き続き周知をすること。

②家庭用ゲーム機のプラットフォーム

- ・ 家庭用ゲーム機で利用するゲームの中には課金して利用するものがあること、子どもが保護者の許可なく課金してしまうトラブルが発生していること、当該家庭用ゲーム機で課金する際の決済の仕組みや予期せぬ課金を防ぐための管理方法など、家庭用ゲーム機を子どもが利用する際の注意点を利用者に周知すること。
- ・ 子どもが家庭用ゲーム機を利用した際の予期せぬ課金を防ぐためには、保護者がアカウント作成、設定を行い、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるペアレンタルコントロール機能の利用について一層の周知をすること。


(2) オンラインゲームの事業者団体への要望

- ・ 子どもがオンラインゲームを利用する際、家庭内でルールを作って、保護者の管理、保護のもとで利用するように、会員のゲーム提供会社から利用者により一層の周知をするよう働きかけること。
- ・ 子どもが保護者の許可なく課金してしまうことを防止するため、利用者にペアレンタルコントロールの必要性について、会員のゲーム提供会社から利用者により一層の周知をするよう働きかけること。
- ・ 各オンラインゲームにおいて、スマートフォン端末等の画面上で、利用者の年齢確認を適切に行うこと、保護者の許可なく子どもが意図しない課金をしないような仕組みを設けるよう会員のゲーム提供会社に働きかけること。
- ・ 保護者の許可なく未成年者が課金した場合に、民法の未成年者取消権の適用により、取消しによる返金に対応するように、会員のゲーム提供会社に周知すること。

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。



- | | |
|----------------|----------------------|
| ・ 消費者庁 | (法人番号 5000012010024) |
| ・ 内閣府消費者委員会事務局 | (法人番号 2000012010019) |
| ・ 総務省 | (法人番号 2000012020001) |
| ・ 経済産業省 | (法人番号 4000012090001) |



国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



【参考資料 1】

プラットフォーム運営事業者における 子どものオンラインゲーム利用に関する取り組み

未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまう消費者トラブルを防止するために、保護者は未成年者の利用を管理、保護する具体的な設定方法を知っておきましょう。

①スマートフォン端末でゲームを利用する場合は、スマートフォン端末のプラットフォーム運営事業者の各社サイト等を参考にしてください。

②家庭用ゲーム機でゲームを利用する場合は、家庭用ゲーム機のプラットフォーム運営事業者の各社サイト等を参考にしてください。

※本資料に掲載していないプラットフォームでも、子どものオンラインゲーム利用に関する取り組みを行っています。プラットフォーム運営事業者の各社サイト等を参考にしてください。

①スマートフォン端末のプラットフォーム

【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>

【Apple (iOS/iPad 端末)】

- ・ ファミリー共有
<https://support.apple.com/ja-jp/HT201088>
- ・ お子様の iPhone、iPad、iPod touch でペアレンタルコントロールを使う
<https://support.apple.com/ja-jp/HT201304>
- ・ お子様用の Apple ID を作成する
<https://support.apple.com/ja-jp/HT201084>
- ・ App Store の保護者向けガイド
<https://apps.apple.com/jp/story/id1436087967>
- ・ 「承認と購入のリクエスト」でお子様の買い物を承認制にする
<https://support.apple.com/ja-jp/HT201089>
- ・ スクリーンタイムの設定方法 (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入門編（動画）

https://www.youtube.com/watch?v=unYq_1CdXqk

②家庭用ゲーム機のプラットフォーム

【株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメント】

- ・ PlayStation®Safety（保護者の方へ/18歳未満の方へ）

<https://www.playstation.com/ja-jp/support/safety/>

- ・ PlayStation®Networkのルール（17才までの児童・学生の皆さまへ）

<https://www.playstation.com/ja-jp/legal/psn-rules/>

【任天堂株式会社】

- ・ 任天堂から保護者のみなさまへ

<https://www.nintendo.co.jp/parents/index.html>

- ・ Nintendo みまもり Switch 紹介映像（YouTube内）

<https://www.youtube.com/watch?v=AVS9Dqgpo3g>



- ・ Nintendo Switch をみまもろう（マンガ）

<https://www.nintendo.co.jp/support/switch/parents/manga/index.html>

【参考資料2】

事業者団体における子どものオンラインゲーム利用に関する取り組み

未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまう消費者トラブルを防止するために、オンラインゲームの事業者団体の各団体のページを参考にしてください。

【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）】

- ・ 保護者の皆様へ

<https://www.cesa.or.jp/efforts/howto.html>

【一般社団法人 日本オンラインゲーム協会（JOGA）】

- ・ オンラインゲームとは

https://japanonlinegame.org/campaign_onlinegameguide/about.html

- ・ 生活の中のオンラインゲーム ～健康的なプレイライフ～

https://japanonlinegame.org/campaign_onlinegameguide/life.html

- ・ 安全に楽しむために ～決済・セキュリティ・犯罪予防～

https://japanonlinegame.org/campaign_onlinegameguide/safety.html

【ゲーム関連4団体合同】（CESA・JOGA・MCF・日本eスポーツ連合）

- ・ ゲームを安心・安全に楽しむために ゲーム関連4団体合同でのとりくみについて

<https://www.cesa.or.jp/anshinanzen/>

- ・ ゲームの約束（YouTube 内）

<https://youtu.be/a1EBcQsTFaM>



ペアレンタルコントロールを覚えてね!

**ゲームの やくそく
かぞくのあいだに。**

一緒に決めよう! ゲームを楽しむ時のお約束。

【参考資料3】

携帯電話事業者のキャリア決済の利用限度額の設定方法と 子どものスマートフォン利用に関する取り組み

【NTT ドコモ】

- ・ お子さまの携帯電話でのコンテンツ購入などにおけるご利用限度額に関するご注意事項
<https://www.nttdocomo.co.jp/service/spmode/function/payment/notice/?d=2&p=3,6>
- ・ よくあるご質問-d 払いアプリ
https://nttdocomo-ssw.com/keitai_payment/faq/

【KDDI (au)】

- ・ ご利用制限 | よくあるご質問
<https://id.auone.jp/payment/pc/help/limit/index.html>
- ・ メール配信先を追加・変更したい | メール配信の確認/設定変更
<https://id.auone.jp/payment/pc/help/mail/3.html>
- ・ よくあるご質問 | au かんたん決済
<https://id.auone.jp/payment/pc/help/index.html>

【SoftBank】

- ・ コンテンツを購入できないように制限（ロック）する方法はありますか？ [ソフトバンクまとめて支払い]
<https://www.softbank.jp/support/faq/view/10622>
- ・ [ソフトバンクまとめて支払い] ご利用可能額を設定できますか？
<https://www.softbank.jp/support/faq/view/10623>
- ・ 家族で話そう！お子さまの携帯電話利用のルール
<https://www.softbank.jp/mobile/support/3g/protect/kids/rule/>
- ・ 親子でつくるスマホルールリスト
（ソフトバンク） <https://u.softbank.jp/3xcRaCJ>
（ワイモバイル） <https://ymobile.jp/s/sR55q>

【楽天モバイル】

- ・ 楽天モバイルキャリア決済 ご利用情報の変更・利用履歴の確認方法
<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/payment/google/setting/index.html>
- ・ はじめてのスマホを安心・安全に使おう 子どもスマホ利用あんしんガイド
<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/kidsjunior/>

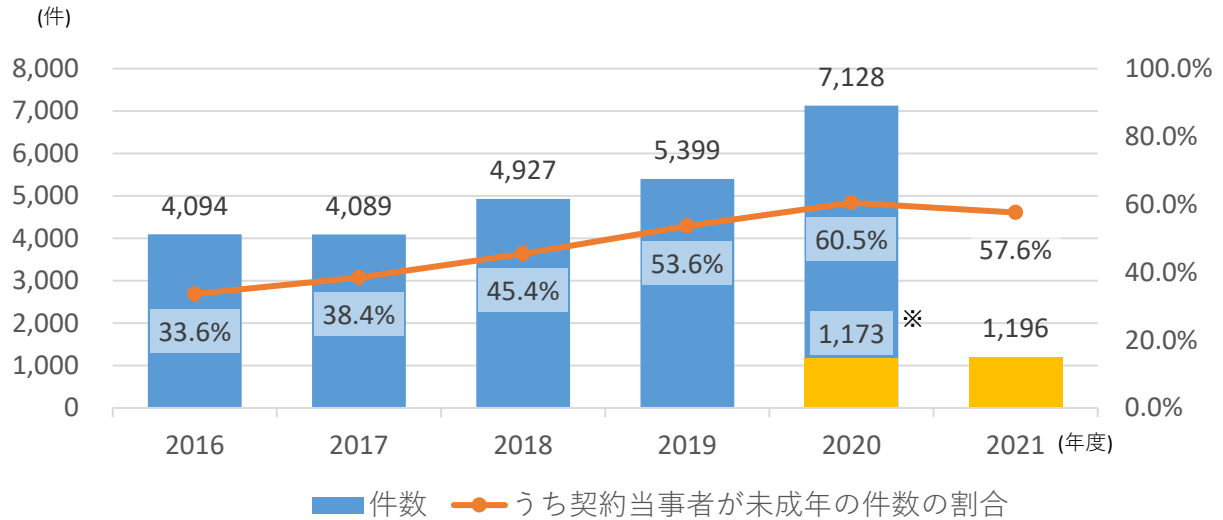
【参考資料4】

PIO-NET にみるオンラインゲームの相談の傾向

(2016年4月1日以降受付、2021年6月30日までの登録分 26,833 件について分析)

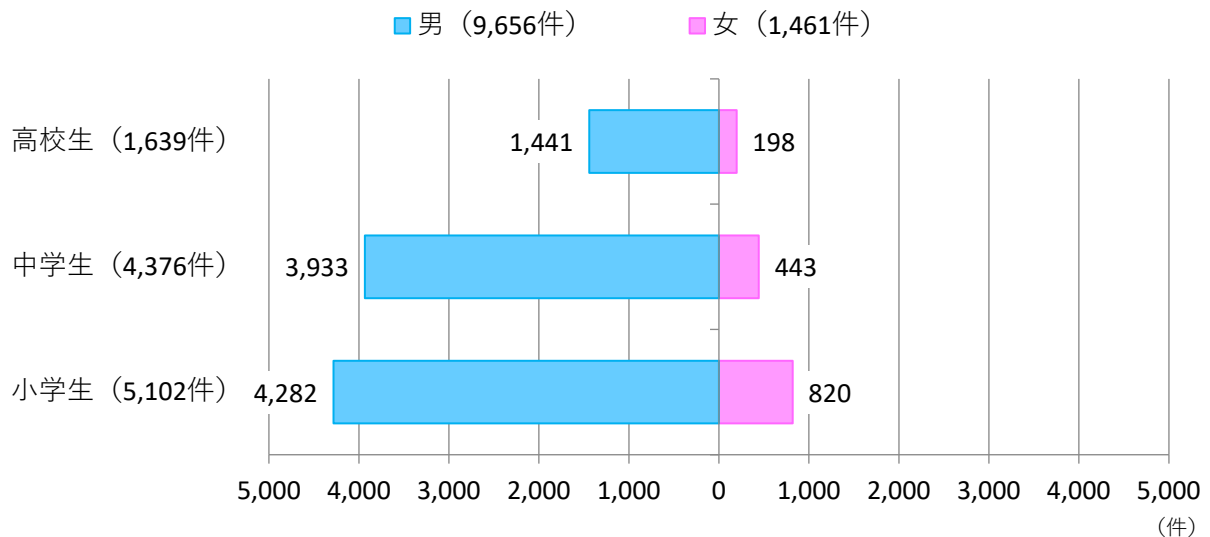
(1) 全年齢の年度別相談件数と、うち契約当事者が未成年の件数の割合

※2020年度同期件数(2020年6月30日までのPIO-NET登録分)は1,173件



(2) 契約当事者が小学生・中学生・高校生の相談件数

①男女別件数 (n=11,117 ※性別不明等 236 件を除く)



②既支払額 (n=3,009 ※既支払額が0円及び無回答を除く)

