

平成 21 年 12 月 16 日

消 費 者 庁

## インターネットをめぐる消費者トラブルについて (#2 「無料オンラインゲーム」)

消費者庁では、インターネットをめぐる消費者トラブルを重点的に採り上げ、個別具体的なケースに即して継続的に分析し、随時、注意喚起等を行っていくこととしており、今回は、「ワンクリック請求」を採り上げたところです。

今回は、「無料オンラインゲーム」を採り上げ、注意喚起をいたします。

携帯電話やパソコンを利用して遊ぶオンラインゲームに関する相談は、各地の消費生活センター等に、2009 年度で 654 件の相談が寄せられています。

これらの相談のうち、約 4 割 (273 件) が無料を謳ったオンラインゲームに関する相談であり、その多くは、小学生などの利用によるものとなっています。

また、ワンクリック請求や、顔写真などの個人情報の取扱いに関する相談も見られるところです。

このため、消費者庁は、国民生活センターと連携して、「無料オンラインゲーム」を採り上げ、無料といっても利用料がかかる場合もあり、ゲームを与える親などが適切に管理をして子どもにゲームを利用させること等の注意喚起を行うことといたしました。(別紙参照)

また、東京都の消費生活総合センターにおいても、東京都に寄せられた相談をもとに、本日、同様の注意喚起が行われたところであり、消費者庁としては、これらの情報を各地の消費生活センターに対しても提供してまいります。

問い合わせ先

消費者庁政策調整課

企画官 山下、佐竹

電話 : 03-3507-9188

平成 21 年 12 月 16 日  
独立行政法人国民生活センター

## 「無料」のはずが高額請求、子どもに多いオンラインゲームのトラブル

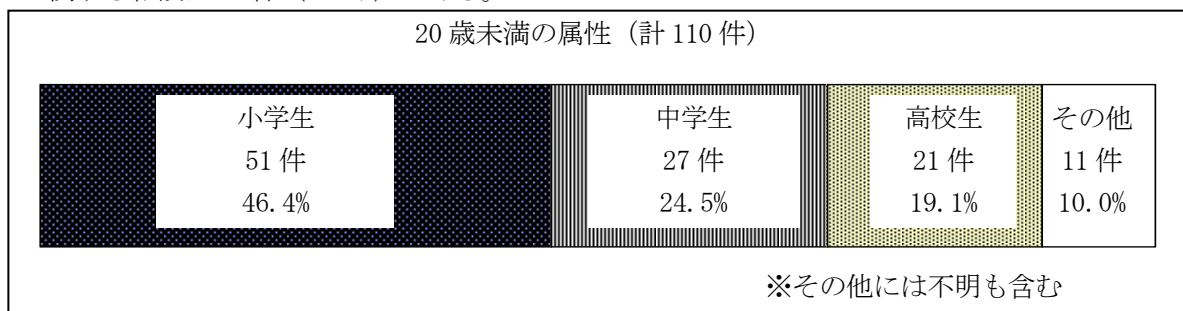
携帯電話やパソコンを利用して遊ぶオンラインゲームに関する相談は、全国の消費生活センター等に 2009 年度は、654 件寄せられている。

このうち約 4 割 (273 件) が、「無料」をうたったオンラインゲーム (無料オンラインゲーム) の相談である。相談事例をみると、「テレビ CM で『無料』と宣伝していたので、安心して子どもに使わせていたところ、高額な利用料を請求された」など、子どもの利用によるトラブルが目立つ。また、ワンクリック請求や個人情報に関するトラブルもみられるため、消費者に注意を呼びかける。

### 1. PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) にみる相談概要

無料オンラインゲーム (273 件) の相談の特徴は、以下のとおりである。(データは 2009 年 11 月末日までの登録分)

- ・契約当事者の年齢をみると、20 歳未満の相談は 110 件 (40.3%) であり、うち小学生が 51 件と半数近くを占める。また、中学生が 27 件、高校生が 21 件である。(下図参照)
- ・利用料等を既に支払ったという相談は 48 件あり、その平均金額は約 23 万円である。
- ・「テレビで『無料』と宣伝していたが利用料を請求された」など、「表示・広告」を問題としている相談は 43 件 (15.8%) である。
- ・「無料ゲームサイトにアクセスしたところ突然料金を請求された」など、ワンクリック請求に関する相談は 29 件 (10.6%) である。



### 2. 相談事例

#### (1) 無料と思ってゲームサイトを利用したところ高額な請求

**【事例 1】** 小学生の息子が無料ゲームをするために、私の携帯電話を貸して遊ばせた。テレビで「無料」と CM をしていたし、息子も友人から無料ゲームだと紹介されたと聞いたので、お金がかからないと安心して利用させていた。しかし実際には、アバター(\*1) のコンテンツ料として 1 回 5 千円かかり、2 ヶ月で約 6 万円もの請求書が届き驚いた。

(相談受付年月：2009 年 9 月、相談者：愛媛県、30 歳代、女性)

\*1:アバターとは、自分の分身として画面上に登場するキャラクターのことで、髪型や服装、装飾品、背景などのアイテムを選んで、オリジナルのキャラクターを作成できるようになっている場合もある。

**【事例 2】**テレビで無料と CM をしているゲームサイトに小学校低学年の娘も興味を示したので、無料なら遊ばせてもいいだろうと思い、母親である私の携帯電話で私の名前で娘のために登録をした。娘は 10 日ほど遊び、1 つ 5,000 円のアイテムを多数購入していた。娘は本当のお金が必要だとは思わず、アイテムも無料だと思って遊んでいた。しかし、後日携帯電話会社から約 10 万円もの請求書が届いた。

(相談受付年月：2009 年 9 月、相談者：東京都、30 歳代、女性)

**【事例 3】**小学生の息子には、携帯電話の使用は家族へのメールと電話のみに制限するようにしていたが、テレビで無料という CM を見て、息子が無料でゲームができると思い込み、勝手にサイトにアクセスしたようだ。後日 2 ヶ月合わせて 9 万円という高額なパケット通信費の請求書が届き驚いた。

(相談受付年月：2009 年 7 月、相談者：長崎県、40 歳代、女性)

**【事例 4】**無料で遊べるというゲームの CM をテレビで見ても孫が遊びたいと言うので、無料ならかまわないかと思い自分の携帯電話を使わせた。しかし、後日、携帯電話会社から利用料金が 3 万円と高額な知らせがきた。パケット定額制には加入していない。通信費がかかるなら無料を強調するような CM はしないでほしい。

(相談受付年月：2009 年 9 月、相談者：静岡県、60 歳代、男性)

## (2) 無料ゲームサイトにアクセスしたところ、突然高額な請求

**【事例 5】**中学生の息子が携帯電話のコミュニティサイトで知り合った人から無料のゲームサイトを紹介され登録したが、その日のうちに解約したところ、そのサイトから約 8 万円を今日中に支払えとのメールがきた。最近、息子があまり元気がないので声をかけたところ、その事実が発覚した。(相談受付年月：2009 年 4 月、相談者：大阪府、40 歳代、女性)

**【事例 6】**コミュニティサイトで知り合った人から「新規会員は無料」というゲームサイトを紹介された。そのサイトに登録したところ突然、年会費 3 万円とゲームのポイント料金 5,250 円を請求され、振り込んでしまった。しかし、不審に思ったので退会を申し出たところ、今度は退会手続きに 35,250 円が必要と言われたので振り込んだ。その後も退会したはずのサイトから「サイトがリニューアルした」というメールが届いたので問い合わせたところ、さらに退会費用が必要と言われた。

(相談受付年月：2009 年 9 月、相談者：群馬県、30 歳代、男性)

## (3) 個人情報の取り扱いに不安

**【事例 7】**携帯電話の無料オンラインゲームサイトで知り合った人と親しくなり、メールのやり取りをするようになった。先日、お互いの顔写真を送り合おうと誘われ、相手の顔写真を受け取ったあと、2 日前に自分の顔写真を送信したが、送信後から全く連絡がとれなくなってしまった。相手の顔写真も本物かわからないし、最初からこちらの情報をだまし取るつもりだったかもしれない。顔写真が悪用されないか心配である。

(相談受付年月：2009 年 8 月、相談者：山形県、20 歳代、女性)

**【事例 8】**高校生の娘が無料オンラインゲームで知り合った人からいろいろ勧誘されている。ゲームで使えるアイテムを無料でもらったりしているので断りにくいようだが、心配である。(相談受付年月：2009 年 7 月、相談者：和歌山県、40 歳代、女性)

### 3. 相談からみる問題点

#### (1) 無料とうたっていても、すべてを無料で利用できるわけではない

オンラインゲームのなかには、アバターやゲームに用いるアイテム等を次々に買い足していくことが可能なものもあり、この拡張性がゲームの進行をおもしろくしている一方、多くの場合、拡張するためには追加的に費用を支払うことが必要という特徴がある。

実際のところ、「無料」をうたったオンラインゲームであっても、有料のアイテム等を購入しなければゲームの進行が難しくなっており、すべてが無料で利用できるわけではない。

しかし、テレビや雑誌、インターネット上の広告等では「無料」ばかりが強調され、有料コンテンツが含まれていることを、消費者が十分に認識できるように表示されていない。小学生をはじめとする子どもは、「無料」とうたっていると、すべての利用が「無料」であると思いがちである。さらに、小学校低学年等の場合、ゲーム内の通貨と現実のお金の区別がついていないような例も見受けられる。

親等保護者についても「無料と思い、安心してた」など誤解をしていたり、無料でゲームができるという子どもの思い込みを鵜呑みにしたまま利用させていることもある。また、子どもに携帯電話等を与えてオンラインゲームで遊ばせている時には、保護者の目が届きにくく、知らないうちに子どもが有料アイテム等で遊んでいる場合もあるため、「無料のはずが、高額な利用料金を請求されてしまった」といったトラブルになっている。

#### (2) ワンクリックしたとたん、高額請求をされる（ワンクリック請求のトラブル）

インターネットの広告で「無料」とあるのでアクセスしたり、サイトで知り合った人から教えられたアドレスにアクセスしたとたん、突然「登録完了」などと画面に表示され、年会費等を請求されるケースがある。請求されたことであわてて業者に連絡して、名前や住所、メールアドレス等の個人情報を教えてしまうと、執ように請求されたり、また、いったん支払ってしまうと、今度は別の業者から請求をされるといった二次被害もみられる。

#### (3) 個人情報を教えると思わぬトラブルに巻き込まれることも

子どもが携帯電話等でゲームをしている場合、親等保護者の目が届きにくいと、保護者の知らないうちに子どもが見知らぬ相手に個人情報を教えるといったことがトラブルの原因の一つとなっている。

ゲーム内の SNS(\*2)や同じゲームをした等のことで知り合った人から「友達になろう」「ゲームで利用できるポイントをあげる」などと誘われ、メールや掲示板、チャット等で個人情報（名前や住所、年齢、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、口座番号等）を教えたという事例もある。しかし、教えてしまった後に相手と連絡が取れなくなったり、登録した覚えがないにもかかわらず、ゲームサイトからの請求メールや出会い系サイトからの勧誘メールが執ように届くこともある。

\*2: SNS とは「ソーシャルネットワーキングサービス」の略で、友人・知人に対して情報の発信や共有の機会を増やすことでコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、出身地、居住地、出身校、勤務先あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供する、会員制サービスのこと。

#### 4. 消費者へのアドバイス

##### (1) 「無料」とうたっていても利用料や通信費がかかることがあるので注意する

無料とうたっているオンラインゲームでも、ゲームやアバターで使うアイテムが有料である場合も多く、また、利用に際しては通信費がかかるので注意すること。

特に、子どもが利用した際のトラブルが多いので、親等保護者が子どもにオンラインゲームを利用させるときには必ず利用規約等に目を通し、有料コンテンツが含まれることがないのか、どのような場合に料金が発生するのか等を確認し、子どもにもきちんと伝えること。さらに、子どもに携帯電話を与えてゲーム等に使用せるときは、保護者が使ってみるなどして、子どもがその内容を理解しているかどうかを確認し、その管理を適正に行うこと。

##### (2) サイトにアクセスしただけで利用料金を請求されても言われるままに支払わない

サイト等で知り合った人から「無料でオンラインゲームを利用できる」などと教えられても安易にアクセスしないこと。また、アクセスしたとたん、画面上に「登録になりました」「入会ありがとうございます」などと表示され、利用料金の請求を受けても、あわてて業者に連絡しないこと。また、執ように請求されても、言われるままに支払わないこと。

##### (3) 不用意に個人情報を教えない

ゲームサイトで知り合った人から住所や電話番号等個人情報を教えてほしい、顔写真を送ってほしいというようなメールが届いても不用意に個人情報を伝えないこと。

##### (4) 最寄りの消費生活センターに相談する

こうしたトラブルにあった場合は、すぐに最寄りの消費生活センターに相談すること。

#### 5. 業界団体への要望

全国の消費生活センター等には、携帯電話等で利用する「無料」をうたったオンラインゲームに関する相談が多数寄せられている。この背景としては、広告等で「無料」ばかりが強調され、オンラインゲームの利用に際して利用料や通信料などがかかることを、消費者が十分に認識できる表示・広告等がされていないことがあげられる。

こうしたトラブルを防止するために、事業者の提供するオンラインゲームが、消費者に利用料や通信料などを課金する仕組みである場合には、その旨を消費者が事前に十分認識できる表示・広告等を行うよう、業界団体に対して要望を行う。

**【要 望 先】** 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

**【情報提供先】** 消費者庁消費者情報課地方協力室  
経済産業省商務情報政策局情報経済課  
総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課  
社団法人コンピュータエンターテインメント協会  
社団法人電気通信事業者協会  
社団法人日本広告審査機構

(本件連絡先) 独立行政法人 国民生活センター情報部 (担当: 猪又) 電話 03-3443-1793

\* : 東京都消費生活総合センターによる無料オンラインゲームのトラブルについての公表資料もご参照ください。