

検討の視点（案）

- オンラインゲームに関する消費生活相談については、（ギャンブル等依存症とは異なり）未成年者の高額課金や契約取消についての相談が多く、また成年者からの金銭関係の相談や未成年者のネット依存に関する相談は少ない（※消費生活相談の窓口には寄せられていない）ことを踏まえ、マニュアルの対象をある程度絞って検討すべきではないか。
- 未成年者の高額課金に関する相談について、（従来の法律相談窓口につなぐこととは別に）ゲーム依存に関係する専門の窓口につなぐべき相談とはどのようなものか。医療の専門家ではない消費生活相談員が判断する目安として具体的にどのようなものを考えればよいか。一律に金額で基準を定めることは困難か、仮にそうだとした場合、例えば以下の事項について現場の相談員が聞き取り（電話、対面）で判断することが可能か。
- ゲームをする頻度や時間を自分でコントロールできない
 - 日常生活の中でゲームを何より優先している
 - 仕事・学業・健康などに支障が出ているのにやめられない
 - この状態が一定期間（例えば12ヵ月以上）続いている。
- ※相談現場では、未成年者の契約取消に関し、（以前未成年者取消をしたが）2度目、3度目の取消は可能か、という相談も多い。
- ※上記事項の程度（程度が重いか軽度か）も考慮して判断する必要がある場合にはより詳細な目安が求められる。
- 相談者（契約当事者）に対して消費生活相談員が配慮すべきことは何か。
- ※ゲームがやめられない要素として、ゲームが居場所になる等の承認欲求が満たされるとの指摘があり、それを否定してはいけないのではないか。
- ※ギャンブルの場合のような「自分は役立たず」といった自己肯定感に関する事項や病気であることを認めたくない、自殺リスクといった事項への配慮は必要か。「本人を責めないようにする」ことは強調すべきか。
- ※未成年者の借金を保護者が肩代わりすることについて何らかの付言する必要があるか。
- ※保護者からの相談であっても「本人（契約当事者）からの相談ではない」等の形式的な理由のみで相談を断らないよう注意喚起すべきではないか。

○現場の消費生活相談員はゲーム関連の相談についてどのような知識を欲しているのか。(依存の具合が)軽度な者からの相談にも電話で対応できる程度の知識はマニュアルに掲載すべきか。例えばペアレンタルコントロール機能の活用や、親子でのゲームに関する取り決めを事前にしておく、といったソフトなアプローチをまずは相談者に提案するところまで対応すべきか。

○その他、ギャンブル等依存症マニュアルの内容をそのまま適用できない部分はどこか。例えばp 5以降のように、相談者本人が直接消費生活センターを訪問することは未成年者の保護者からの相談が多いゲーム関係の相談の場合には現実的ではないのではないか。法律相談につなげる場合には借金の総額等を確認すべき一方で、ゲーム依存が疑われる場合には確認することは必ずしも必要ないが、どのように対応すべきか。