



独立行政法人

国民生活センター

【資料7】

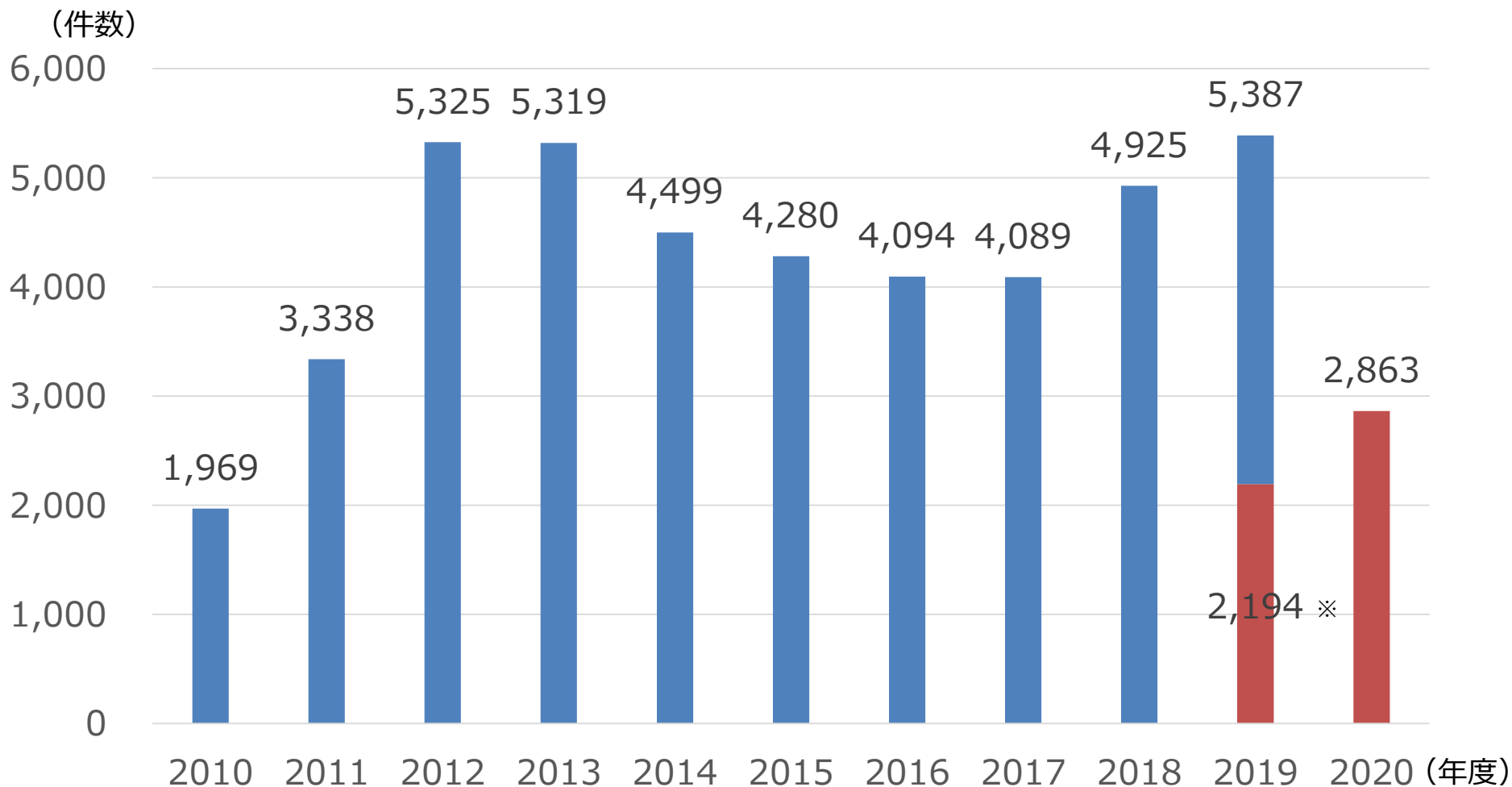
オンラインゲームに関する 消費生活相談の概要

令和2年10月30日

独立行政法人国民生活センター

1. オンラインゲームに関する相談の傾向

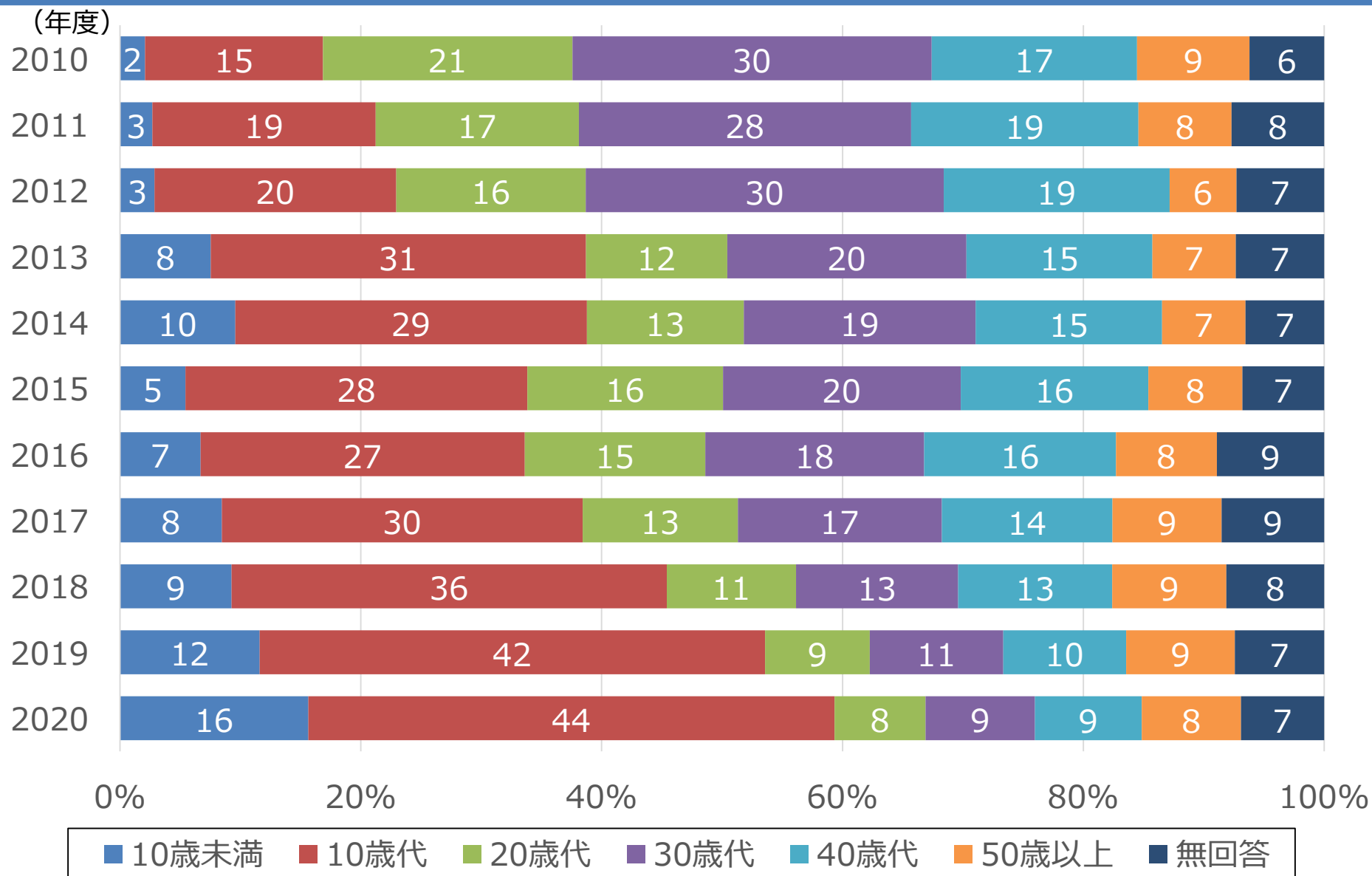
(1) 年度別相談件数



※2019年度同期件数（2019年9月30日までのPIO-NET登録分）は2,194件

(注) 本資料のデータは、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の通称であり、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）によるもの（2020年9月30日までのPIO-NET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。

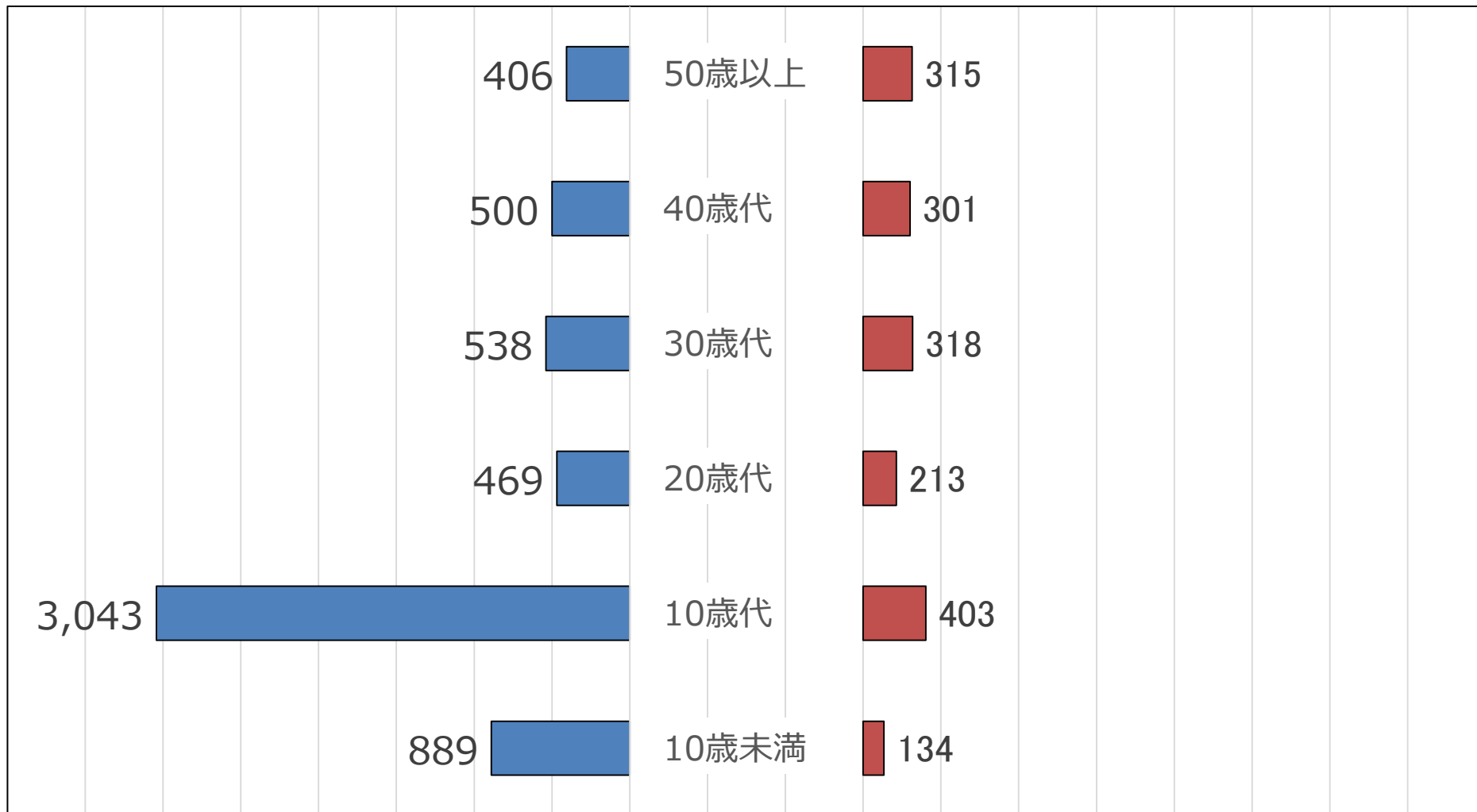
(2) 年度別にみる契約当事者の年代別割合



(注) 割合は、小数点第1位を四捨五入しているため、各年度の合計値が100にならない場合がある。

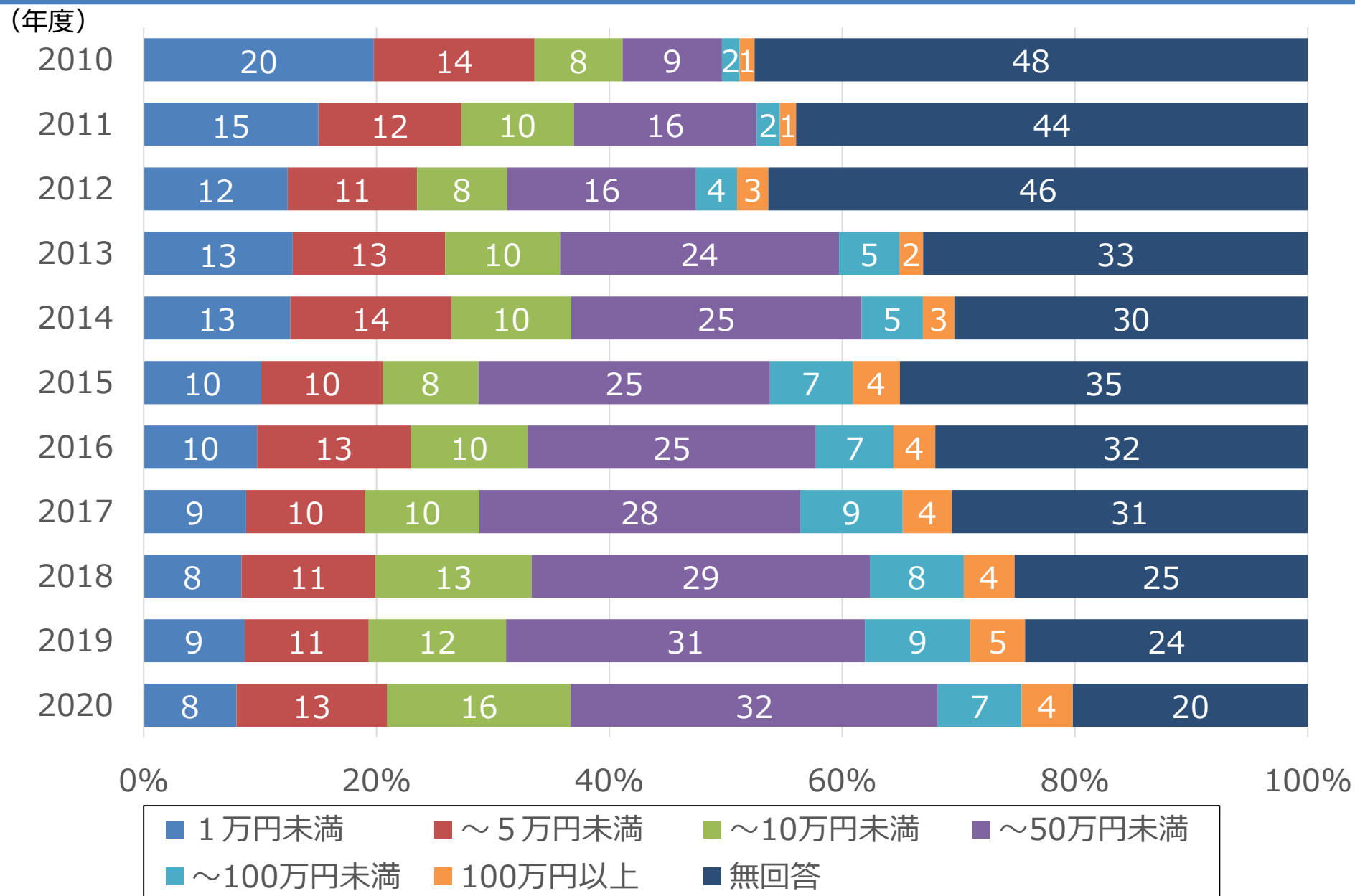
(3) 契約当事者の性別・年代別件数 (2019年度・2020年度)

■ 男 (5,845件) ■ 女 (1,684件)



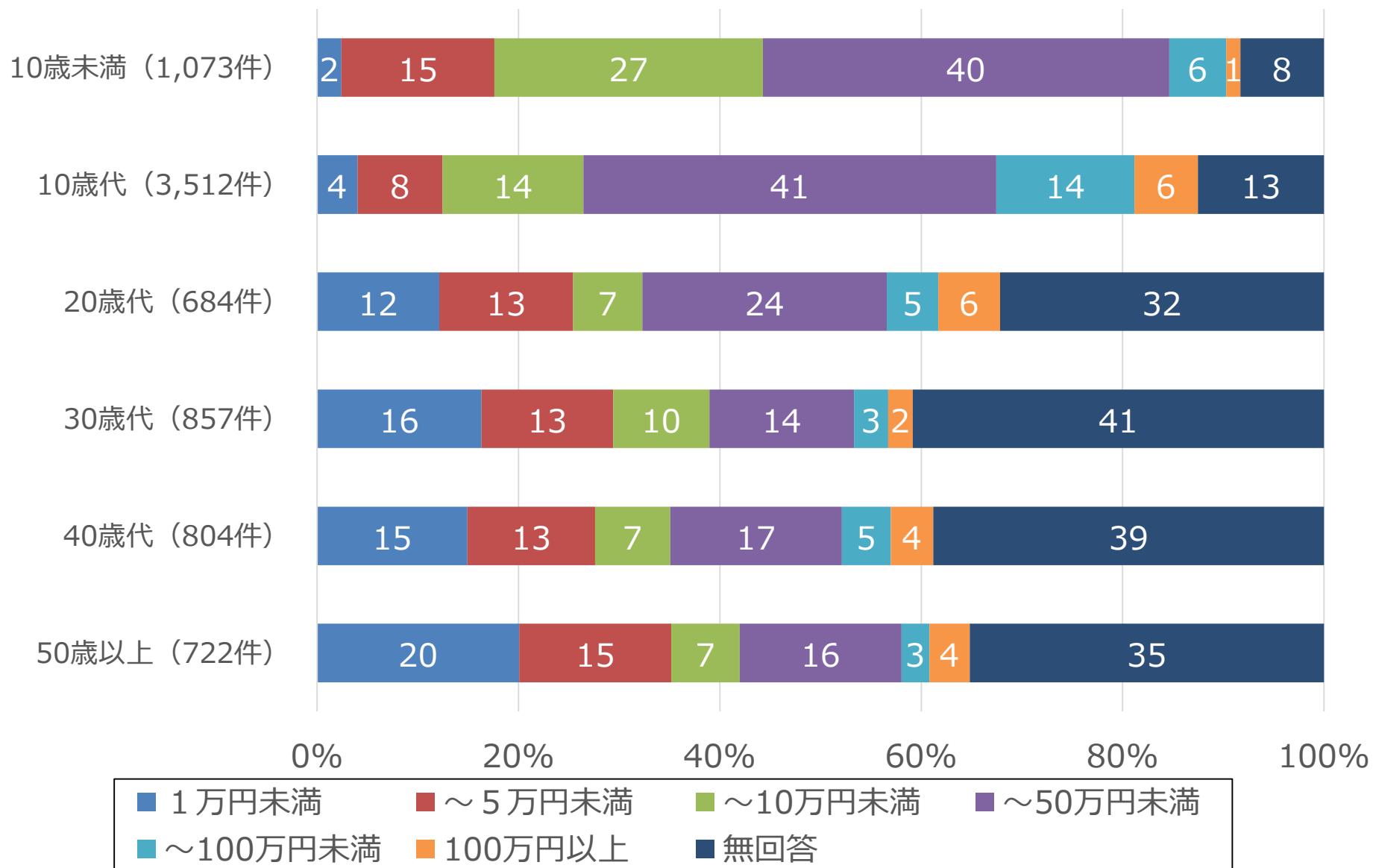
(注) 契約当事者の性別・年齢について不明・無回答等を除く。

(4) 年度別にみる契約購入金額の割合



(注) 割合は、小数点第1位を四捨五入しているため、各年度の合計値が100にならない場合がある。

(5) 契約当事者の年代別にみる契約購入金額の割合 (2019・2020年度)



(注1) 契約当事者の年齢について無回答を除く。

(注2) 割合は、小数点第1位を四捨五入しているため、各年度の合計値が100にならない場合がある

2. オンラインゲームに関する相談の概要

未成年者の課金

- 子どもが、ゲーム機やスマートフォン、タブレット端末等でオンラインゲームを利用し、ゲーム内のアイテムやキャラクターなどを手に入れる目的で課金
 - 保護者の財布等からクレジットカードを持ち出す
 - 端末に登録されているクレジットカード情報が使用される
 - 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が使用される
 - 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する
- 保護者は、クレジットカード会社や携帯電話会社からの請求明細を見たり、自宅の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が見つかったりして、子どもがオンラインゲームで高額な課金をしていることに初めて気づくケースが多い
- 「休校により子供の在宅時間が増え、家でゲームをしていた」「仕事で家を留守にするため、休校で家にいる子どもにスマホを渡してゲームをさせていた」など、新型コロナウイルス感染拡大の影響と思われるケースも

その他

- 「高額課金して有料ガチャを何度も引いたが、表示されていた確率ではレアアイテムが入手できなかった」「同じアイテムばかり出て欲しいアイテムが入手できなかった」など
- 「運営事業者がキャラクターの能力やアイテムのレベルを一方的に下方修正したため、さらに課金してキャラクターの能力を上げたり、レベルが高いアイテムを入手しなくなかった」など

3. 「ゲーム依存」関連の相談の概要

※小学生（高学年）・中学生・高校生の家族（親）からの相談が多いが、本人、大学生の家族（親）、配偶者、学校関係者などからの相談もみられる

（1）生活への影響

● 学業・仕事への影響

- 1日にゲームをする時間がどんどん増えて、自制が効かなくなってる
- 深夜までゲームをしており、朝起きることができず、学校に遅刻するようになった
- ゲームを始めてしまうと学校に登校しなくなる
- 数ヶ月前から不登校になり、ゲーム依存症のような状態
- 就職活動もせずに、ゲームばかりしている
- ゲーム依存症で、昼夜逆転の引きこもり生活をしている
- ゲーム依存で仕事を続けることができなくなった

● 生活費への影響

- 1年前からゲームで課金しており、生活費の工面も困難
- ゲームの課金などをクレジットカードでし、今のところ何とか返済しているが、生活に影響がある
- 収入がそのままゲーム課金に充てられている

(2) 本人の状況など

- 学校に登校せず、精神的にも不安定で、現実世界で人と接することに大きなストレスを感じ、ゲームの中の世界に依存している
- 仕事のストレスから課金ゲームに依存している
- 家庭内のストレスで精神不安定になり、ゲーム課金を繰り返している
- ストレスでゲーム中も記憶が定かでなく、いくら課金したか総額も分からない
- 躁うつ病を患っており、病気の影響で記憶がないのだが、ゲームで課金してしまった
- うつ病やギャンブル依存症で、ゲーム課金のため、家族のクレジットカードを無断で使った
- アルコールに依存するようになり、その時にゲームをすると見境がつかなくなり、通常の状態に戻った時に高額な利用をしているということに気づく
- 親がアルコール依存で、子どもは精神的に辛く利用してしまった

(3) 家族との関係

- 家族の説得
 - ゲームを止めるよう話すこともできずにいた
 - 注意しても、ゲームを止めない
 - 課金を控えめにするようお願いするが、聞き入れてもらえない
 - 課金をやめて欲しいと伝えても、ゲームはやめられないというばかり

● 家族間のコミュニケーション

- 本人に聞いても話さないなので、事情が分からない
- 話をしようとしても感情的になり、話し合いにならない
- 話し合うことが難しい状態
- スマートフォン・ゲーム機を隠して見せてくれない
- 本人に聞いたが、（課金を）していないと言う
- 本人が認めるなら未成年者取消しも可能と事業者は言ってくれているが、本人が認めない
- 家族から反対されており、家族に見つからないようにゲームをしていた
- 親は仕事が忙しく、あまり子どものことに関心がないようだ
- 両親は自分（子ども）の状況に無頓着

● 家族への暴力等

- ゲームをさせないと暴れて手が付けられない／ゲームを取り上げると発狂したようになる
- ゲームができないストレスからか、暴力をふるうようになった
- 課金するための電子マネーを買ってくるよう脅される。断ると暴言を吐き、暴力をふるう。買わないと暴力を振るわれるので迷っている
- ゲームをできないようにした場合、暴れるのではないかと不安
- ゲームを取り上げた場合の行動が予測不可能であるため、対応に困っている
- 家族がゲームで高額な利用をしており、周りの精神的負担も大きくなっている

(4) 支払い

● 支払いが困難

- ゲーム課金を繰り返していたら、今月分のクレジットカードの支払いができない
- 支払いをしていなかったところ、弁護士事務所から督促状が届いたが、お金を工面することが困難
- ゲームに課金するため、友人やバイト先等からお金を借りることを繰り返していた
- ゲーム課金の返済のため、ヤミ金融業者からお金を借りた
- 課金額を正確に把握することができない
- ゲームの課金や出会い系サイトでお金を使いすぎて、困っている
- 通販による購入のほか、ゲームの課金で借金が数百万円になる

● 本人に代わって家族が返済

- 本人の収入では支払いができないため、代わりに返済した
- 本人に支払う様子がなく、放置しておけなくなり、支払った
- これまで代わりに支払ってきたが、これ以上の支払いは厳しい
- ゲーム課金を返済しているが、自転車操業を繰り返し、多重債務に陥った

(5) 対処法など

● 家族の不安・心配

- ゲーム依存症になっているのではないかと心配
- 今後は課金しないと、約束したものの不安
- 何度注意しても同じことを何度も繰り返している
- 一度は厳しく叱ったので、二度としないとと思っていた
- 危機感が感じられない

● 対処法

- 限度を決めてゲームをさせていた
- 自宅のインターネットを利用できないように設定していた
- 端末（ゲーム機・スマートフォン等）のパスワードを解除し、ゲームの課金をした
- 注意しても辞めないなので端末を水没させて使用不能にした
- クレジットカードの利用ができなくなる方法はないか
- 未成年者取消しができると知られると、再度使用されると困るので子供に言いたくない
- 相談機関、専門機関を知りたい
- ゲームを止めたいが、自分をコントロールすることができない
- ゲームに依存している今の状況を脱したい
- 通院やカウンセリングは費用が掛かるので受けていない
- 遠方のため、カウンセリングに行くことができない
- 現在、ゲーム依存の治療に通っているが、なかなか抜け出せない