

第 1 回

オンラインゲームに関する消費生活相談員向け マニュアル作成に係るアドバイザー会議 議事録

第1回 オンラインゲームに関する消費生活相談員向け
マニュアル作成に係るアドバイザー会議

議事次第

日 時：令和2年10月30日（金）16:00～

場 所：オンライン開催

1. 開 会
2. アドバイザー会議の開催について
3. ヒアリング
 - （1）藍里病院
 - （2）国民生活センター
4. 意見交換
5. 閉 会

○新垣課長補佐　ちょうど定刻になりましたので、これより第1回「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催いたします。

本来であれば、消費者庁政策課長の内藤がここの司会進行をする予定であったのですが、本日、国会対応がございまして、急遽、課長補佐の新垣が進行させていただきます。

構成員の皆様におかれましては、御多忙のところ、構成員の就任に御快諾くださいましたこととともに、本日、御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

本アドバイザー会議は、Webexを用いまして、構成員の皆様、また、東京の消費者庁会議室、そして、徳島の新未来創造戦略本部をつないでおります。

重ね重ねのお願いになりますけれども、傍聴者の方におかれましては、カメラとマイクがオフになっていることをお確かめいただきますよう、よろしくお願いいたします。

それでは、初めに、消費者庁長官の伊藤より御挨拶を申し上げます。

長官、よろしくお願いいたします。

○伊藤消費者庁長官　消費者庁長官の伊藤でございます。

構成員の皆様方、お忙しい中、お集まりいただき、本当にありがとうございます。

第1回のアドバイザー会議の開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

消費生活のデジタル化、特に今回の新型コロナウイルス感染症等々を背景にしまして、オンラインゲームに関する消費生活相談の件数というのは、年々増加傾向にあります。

トラブルの背景の一つとして、ゲーム依存の問題が指摘されておりました、消費生活相談の現場がゲーム依存について理解を深め、的確に対応することが求められております。

このような観点から、消費者庁では、ゲーム依存に関する相談が本人や家族から寄せられたときに、必要に応じて医療機関や自治体などの窓口につながるなどの消費生活相談員向けのマニュアルを作成して、相談員に配付することといたしました。

マニュアルを作成するに当たり、有識者の皆様から、御知見をお借りするために、本日、このように御参集をいただいたということでございます。

消費者庁では、既にギャンブル等依存症が疑われる方やその御家族からの御

相談への対応マニュアルを作成、公表した実績がございます。一方、オンラインゲームについては、未成年者によるトラブルが多いこと、また、トラブル内容も高額課金に関するものが多いことにどう対応していくかといった、ギャンブル等依存症とはやや異なるようなところもあろうかと思っております。

依存症そのものは、主に厚生労働省が取り組んでいる政策課題でございますので、ゲーム依存の問題そのものを消費生活相談で解決することはなかなか難しいと思っておりますが、オンラインゲームに関する消費生活相談が増えている実態に鑑みますと、これに的確に対応するということは、非常に大事だと思っております。このため、厚生労働省をはじめ関係省庁や関係機関とも連携しつつ、消費者庁としても取組を進めてまいりたいと考えております。

本日は、消費生活相談関係者、医療・保健関係者、民間団体等、様々な立場からゲーム依存などの問題に向き合っておられる皆様から、忌憚のない御意見をいただくということとしております。また、あわせまして、今後の取組推進に向けて、ぜひ御支援をくださいますよう、心からお願いを申し上げます。

第1回目に当たりまして、私からの挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○新垣課長補佐 長官、ありがとうございました。

続きまして、本日のアドバイザー会議の構成員の紹介に関してですけれども、こちらは資料1の開催要領の別紙に記載しております名簿をもちまして、御紹介に代えさせていただきますと思います。

なお、本日、村井構成員は、所用により御欠席との連絡をいただいております。

会議の座長につきましては、開催要領に従いまして、消費者庁長官の指名に基づき、松本恒雄構成員にお願いをすることとしております。

ここで、松本座長から御挨拶をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○松本座長 座長を指名されました松本でございます。

9月末までは国民生活センターの理事長でございましたが、10月から顧問になりました。

先ほど長官からのご挨拶にもありましたように、ギャンブル等依存症対策に関して、推進関係者会議が開催されていまして、そちらの構成員も務めておりました。

ギャンブルとゲームは似ているところもあれば、違うところもありますので、きちんと議論して、しかるべきマニュアル化を進めていただければと思います。

○新垣課長補佐 松本座長、どうもありがとうございました。

本日は、ゲストスピーカーといたしまして、徳島県板野郡上板町にございます藍里病院副院長、また、依存症研究所所長の吉田精次先生にも御参画をいただいております。よろしくお願いいたします。

それでは、これからの進行は、松本座長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○松本座長 ありがとうございます。

本日は、構成員の皆様から御挨拶をいただきたいところですが、時間の関係で、後ほど議事の中で御意見をいただくときに、簡単に自己紹介をいただければと思います。

配付資料の確認をお願いいたします。

事務局、どうぞ。

○新垣課長補佐 それでは、配付資料の確認をいたします。

議事次第の下に記載されている配付資料の一覧と併せて御確認をお願いいたします。

資料1といたしまして、アドバイザー会議の開催要領でございます。

資料2、消費者基本計画工程表という形で、表の形の2ページの資料がございます。御確認ください。

資料3といたしまして、消費者のデジタル化への対応に関する検討会報告書の抜粋をつけさせていただいております。39ページから始まる15ページぐらいの資料でございます。

資料4でございます。今後のスケジュール（案）について、一枚物の資料をつけさせていただいております。

資料5ということで、今後の検討の視点の案をつけさせていただいております。こちらは2ページの資料でございます。

資料6といたしまして、藍里病院の吉田副院長から発表資料をつけさせていただいております。パワポ2アップの9ページの資料になっております。

資料7といたしまして、国民生活センターの発表資料でございます。こちらでもパワーポイントの12ページの資料となっております。

最後に参考といたしまして、以前、消費者庁で作成をいたしました、ギャンブル等依存症が疑われる方やその御家族からの多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアルを、議論の御参考ということでつけさせていただいております。

以上でございます。

お手元の資料に過不足、問題等がございましたら、お知らせいただければと思っておりますが、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

資料の確認は以上でございます。

○松本座長 ありがとうございます。

それでは、議事を進めます。

最初に、会議の開催要領及び今後の検討スケジュール等につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○新垣課長補佐 承知いたしました。

それでは、資料1から順に御説明をいたします。

画面の共有をさせていただきます。少々お時間をいただければと思います。

今、資料1を映しております。

「1. 趣旨」と「2. 検討項目」につきましては、これから資料2以降でも御説明させていただきますので、簡単に御説明させていただきますと、長官からの御挨拶にもございましたように、オンラインゲームに関する消費生活相談は増加傾向にございます。それらの背景には、ゲーム依存が疑われるものも存在するということで、御指摘をいただいております。

消費者庁では、こういった御指摘を踏まえまして、医療機関や自治体などの適正な窓口につなぐための消費生活相談向けのマニュアルを作成することといたしまして、その作成に当たって、有識者の助言を仰ぐことがこの会議の趣旨でございます。

「2. 検討項目」といたしましても、そういったことを踏まえまして、ゲーム依存が疑われる方を専門機関へつなぐための目安はどのようなものか、あるいは実際にどのような応答をすべきか、さらには実際につなぐ先としての窓口リストの作成、その他、相談員が注意・配慮すべき事項を整理するという形で考えてございます。

「3. 委員等」につきましては、先ほどから御紹介させていただきましたとおり、別紙に書かせていただいておりますので、御紹介は省略させていただきます。

「4. 運営」でございますけれども、2点ほどあらかじめ申し上げておきたいことがございまして、(3)でございますが、会議は原則として公開で行う形にさせていただきたいと思っております。

(4) (5)に関しましては、会議の資料は公表します。また、会議の終了後には、議事概要を作成して、これを公表する形で考えております。

これが開催要領についてでございます。

続きまして、資料2でございます。

ここからマニュアル作成の背景事情等を御説明させていただきたいと思えます。

資料2は、消費者基本計画の工程表でございます。今年、夏の消費者政策会議で作成したものでございますけれども、その中では、今年、7月に報告書を公表いたしました消費者のデジタル化への対応に関する検討会の取りまとめを踏まえて、幾つか取り組むべき事項について、記載させていただいております。

その中の三つ目のポツがオンラインゲームに係る消費者問題への対応という形でさせていただきまして、読ませていただきますと、事業者団体と連携した消費者トラブルの解消を図るとともに、次の行でございますが、「ゲーム依存症に関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する」を消費者政策会議決定ということで、盛り込ませていただいたところでございます。

消費者のデジタル化への対応に関する検討会の報告書でどのようなことが書かれていたかということにつきまして、資料3を基に説明をさせていただきます。

資料3でございますが、最初のページには「① オンラインゲームに係る消費者問題の現状」ということで、この後、国民生活センターさんから御紹介があると思えますけれども、近年、増加傾向にあり、かつ20歳未満の男性が非常に多い。20歳未満の相談の内訳を見ると、小学生が4割、中学生が4割、高校が15%という形で、トラブルの低年齢化が進んでいるということが指摘されております。

40ページ以降でございますけれども、消費生活相談の中でも、クレジットカードの無断使用といった相談とか、あるいはゲーム依存に取り組むNPO法人アスクさんということで、今回、今成様にも御参画いただいておりますが、調査を踏まえると、日常生活に深刻な影響が出るまで、ゲームをやめられない実態があるというようなことが指摘されているところでございます。

このような状況に、単に手をこまねているわけではございませんで、実際にはゲーム業界でも対策を講じているところでございまして、41ページの上の段でございますが、例えばペアレンタル機能の利用の促進とか、あるいは業界での自主規制、ガイドラインの策定やレーティング制度の導入といったところ、あるいは教育機関、行政、消費者関連団体と連携した啓発活動に取り組んでいるところでございます。

41ページの下から「②-2 行政の取組」ということでございますけれども、

消費者庁においても、42ページになりますが、オンラインゲームにおける注意ポイントを公表したりとか、あるいは子供が無断でクレジットカードを持ち出して利用するトラブルの発生を踏まえて、注意喚起を行ったりというような取組をこれまでも続けております。

42ページの下から最後までが「③ オンラインゲームの向き合い方」ということで、この検討会での提言の内容がまとめられておるのですけれども、特にこのアドバイザー会議に関係するところといたしましては、45ページでございます。最初の段落でございますけれども、「オンラインゲームの普及によって消費生活トラブルが増加していることに一定の歯止めをかけ、消費者にリスクを知らせて相談対応などの支援を行うことが消費者政策として行政に求められている」という指摘がございます。

具体的には、最後の46ページでございますけれども、中ほどに消費生活相談の現場ではギャンブル依存症対策のような対応マニュアル等が整えられていないことから、医師やサポート団体に相談をつなげられるよう、対応マニュアルの整備等の対策が必要であるという御指摘をいただいております。これがアドバイザー会議を開催するに至った背景の説明でございます。

続きまして、資料4に従いまして、今後のスケジュールについて、御説明をさせていただきたいと思っております。

消費者庁といたしましては、来年度の令和3年度中、すなわち令和4年3月までにマニュアルを取りまとめようと思っております。そのため、今回、初回のアドバイザー会議を開催させていただきまして、随時、基本的には構成員の御意見を伺いながら、消費者庁でマニュアルの作成の作業を進めていきたいと思っておりますが、節目節目で必要に応じて会議を開催させていただき、皆様で御議論いただくことを想定しております。

そういった形で、令和2年度中には、一旦マニュアルの作成に当たっての論点整理をさせていただき、令和3年の夏頃には、マニュアルの素案を取りまとめて、令和3年度中の公表という形で考えております。

そうしましたら、本日、会議に御参画の皆様方に特に御検討いただきたいところといたしまして、論点整理をするに当たって、こういった視点、あるいはこういった論点が考えられるのかといったことを御検討いただきたいのですけれども、そこに当たって、事務方のほうでは、こういったところがまずは論点になるのか、あるいはこういったところの御知見をぜひお借りしたいところを何点か整理させていただきましたので、資料5に沿って御説明をさせていただきます。

一つ目の○でございますが、これは端的に言うと、マニュアルをどこまでの射程でつくるか、コンセプトをどうするのかというところでございます。

先ほども長官から、あるいは松本先生からも御指摘がありましたとおり、ギャンブル依存症とどこが同じで、どこが違うのかといったことを考えますと、ギャンブル等依存症の場合と違う点として、未成年の高額課金や契約取消しの相談が多いことが挙げられます。

また、未成年そのものからの金銭関係の相談とか、あるいはネット依存に関する相談は、課金につながらないので、消費生活相談としては多くない状況がございます。

そういった状況を踏まえると、今回、オンラインゲームに関する消費生活相談向けのマニュアルということになっておりますので、ある程度消費生活相談で寄せられているようなところにフォーカスをすべきではないかと考えておりますが、その辺りの方向性について、ぜひ御意見を伺いたいと考えております。

二つ目の○でございますが、これは簡単に言ってしまうと、ゲーム依存に関して、どういうメルクマールがあるのか、相談員さんがチェックすべきポイントはこういったところにあるのかというところでございます。

年間5,000件という形で結構な相談数が寄せられるわけですが、当然契約の取消しに関するような法律の相談の知識とか、あるいは窓口につなぐことは必要だと思うのですが、それに加えて、ゲーム依存に関する専門の窓口につなぐべき相談というものは、どのようなものがあるのか。それを消費生活相談員、これは医療の専門家、福祉の専門家ではございませんので、そういう相談員が判断する目安として分かりやすいメルクマールがどういうふうに設定できるのか。一律に金額を定めるのが一番シンプルだと思うのですが、恐らくそれだといろいろと問題があるのだろうと我々も考えておりますので、下にありますようなポイントをある程度例示して、これのうち、どういう基準に当てはまれば、医療機関等につなぐべきかということをお示しする形になるのかなと思っております。

ギャンブル等依存症では、例えばLOSTという頭文字を取った形で、四つのチェックポイントで当てはまるようであれば、ギャンブル等依存症の可能性があるという例を示しているところでございまして、そういった形で分かりやすく相談員さんにチェックポイントを示すことができると、一番よいと思っております。

三つ目の○でございますが、相談員さんが相談者に対応するに当たって、相談員側の言葉がけとか、あるいは声かけといったところで、応対で気を付けるべきポイントはどのようなところにあるのかということでございます。

ここもギャンブル等依存症の比較で申し上げますと、ゲームがやめられない要素として、ゲームが居場所になっているという指摘がございます。そことも関連するのですが、ギャンブルの場合は、自己肯定感が低い、あるいは

自殺のリスクといったところにも目を向けて、それを踏まえた対応ぶりが必要になってくると思うのですけれども、一方で、ゲーム依存に関しては、むしろゲームをすることによって、自分の居場所を感じているというような指摘もあるところ、そういったところをどのような形で相談員さんが気をつけるべきポイントとして、落とし込んでいくべきなのかといったところをお伺いしたいと思っております。

借金の問題につきましても、ギャンブル依存の関係では、借金を家族が肩代わりするということはすべきでないという形でマニュアルには位置づけられておりますが、未成年者が主なトラブルの当事者ということも踏まえると、そこについても一つの論点になってき得ると考えております。

消費生活相談の特有の問題といたしまして、本人からの相談ではないという形で断るというケースが、ほかの相談ではあると思っておるのですけれども、そういったところにもゲーム依存の問題が未成年者が非常に多いことを踏まえると、何らかの付言が必要だと考えております。

2 ページ目に行きまして、一つ目の○でございますが、これはマニュアルの中にどこまで関連する情報、あるいは必要な前提情報を盛り込むべきかという論点になろうかと思っております。

現場の消費生活相談員の方々が相談を受けるに当たって、どのような知識を欲しているのかといった点が論点だと思っております。また、例えば先ほども事業者等の取組の中でも若干紹介させていただいておりましたが、ペアレンタルコントロール機能の活用とか、親子でゲームに関する取決めを事前にしておくといった、これはどちらかというと、ゲーム依存ではないのだけれども、そういうトラブルを起こしてしまった方々に向けて、どういった助言をすべきか、あるいはそういったところまで踏み込んだ形でこのマニュアルをつくるべきかどうか、そもそもそういった提案をすべきかどうかということも含めて、御知見をお借りしたいと考えております。

最後の○はその他という形でございますが、ギャンブル依存症のマニュアルをそのまま適用できない部分が多々あるかと思いますので、そういったところの洗い出しが必要だと考えております。

例えば相談者の未成年者が当事者であるということが多いという特徴を踏まえたと、ギャンブル依存症のマニュアルにおいては、こういった対応の流れをしてくださいといった実際のやり取りに近い形のシミュレーションのような応答要領みたいなものが掲載されておるのですけれども、未成年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、そういった本人とのやり取りという形のシミュレーションは難しいのではないかと思います。そういった点について、どういったマニュアルの内容であれば、相談員さんにも分かりや

すい、使いやすい内容になるのかというところをぜひ御知見いただければと思っております。

借金の総額も、ギャンブル依存の場合には、非常に重要な情報になってくると思うのですが、そういったところもゲーム依存の場合には、どこまで確認すべきなのかといったところについても、御知見を伺えればと思っております。

以上、駆け足でございますが、事務局からの説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○松本座長 ありがとうございます。

ただいまの事務局からの御説明につきまして、構成員の皆様から御質問がございましたら、お願いします。御質問をされる方は、手を挙げたり、ミュートを解除してお話ししてください。

特にございませんようでしたら、後ほどの御意見の中に併せていただいても結構です。

それでは、進めてまいりたいと思います。

先ほどの事務局からの説明にもございましたが、ゲームの問題は、ちょっと前はガチャ、あるいは高額課金という、より消費者問題っぽいところが中心になっていたわけですが、その背景にある依存症の問題がクローズアップされてきて、そこに切り込まないと本当の解決ができないのではないかという認識が高まってきているところであります。

そこで、本日は、オンラインゲームに関する消費者問題につきまして、消費生活相談の現状と、ゲーム依存に関し、実際に診察・診断されておられる医療現場の専門家の方からお話を伺うこととし、その後、意見交換を行いたいと思います。

最初に、藍里病院の吉田副院長より、よろしくお願いいたします。

○吉田副院長 四国の徳島の藍里病院という精神科の病院で精神科医をしています、吉田といいます。

今日は、日頃、私が相談を受けているゲームの問題について、お話しさせていただきます。

ゲーム障害という名前でICD11に病気として認定したということが、2018年6月に発表になって、四つの診断基準で診断するという発表がありました。

ゲームの問題は、主にオンラインゲームなのですが、症状からいうと、依存症特有の症状がそろっています。渴望・とらわれ、コントロール障害、耐性、時間とか、強度を上げていかないと、満足できなくなるという現象、離脱

症状は、できなくなったときに身体的、精神的に反応が起こる。ゲームが最優先になる障害のためにいろんな問題が発生するにもかかわらず、ゲームをする行動を修正することができない。主にこれら六つの依存症特有の症状がゲーム障害にはあります。

私がゲームの問題の相談を受け始めてから今年までの数です。

2015年に最初の相談がありまして、2018年のWHOのゲーム障害の発表があつてから、2018年、2019年、2020年とだんだん増えてきています。ブルーのラインが10代の相談で、オレンジのラインが社会人の相談の数です。数的にだんだん増えてきています。

私の病院で依存症専門に仕事しているのは、私ともう一人の医者なのですが、けれども、主に私がアルコール依存症以外の依存症を専門的に診ていまして、大体年間で150件から200件ぐらいの新しい相談の件数があつて、その中のゲームの問題の相談の件数の割合が折れ線グラフになっていまして、年間の新患相談の中での割合が増えてきて、恐らく今年は3割を超えるのではないかと考えていて、非常に増えてきています。

これはいろんなところでも紹介されているのですが、ゲーム障害の脳の変化が注目されていて、前頭前野、理性脳、つまりブレーキをかける脳の機能が低下します。刺激に対する過剰な反応が起きる。ゲームの報酬に対する反応が低下する。勝ちに高反応で、負けに低反応は、ギャンブル依存症の脳の機能変化ともほぼ重なる変化だろうと思っています。

ハマっていく段階というのは、四つの段階があると思っています、最初は楽しむ段階です。興味本位で始める段階から、だんだん面白くなって熱中していくと、暇があればやるようになる。暇潰しの手段にもなるし、そこからさらに熱中していくと、ゲームが最優先になってきます。10代の子たちの場合であれば、学校とか、部活とか、友達とリアルで遊ぶということよりも一番優先になっていきます。最終的に現実逃避の段階です。熱中して最優先になると、必ずリアルな生活に問題が起きて、その問題に向き合うのがだんだんできなくなって、そこから目を背ける手段にもなっていくので、大体この四つの段階で依存度が上がっていくと思っています。

オンラインゲームになぜあのようにハマっていくのかということを考える上で、オンラインゲームそのものの巧妙な仕掛けを見ておかないといけないと思います。

一つはエンドレスです。終わりが無いシナリオです。昔の喫茶店のゲームであれば、タスクがクリアできれば終わってしまう、また最初からやり始めるみたいなゲームだったのですが、全く様相が違って、一つの課題をクリアすれば、次の課題が出てきて、ずっとエンドレスに続いていく、終わりが無いシナリオ

です。

ここで問題になっているのは課金です。ゲームを始めるときには課金は要らないけれども、途中から課金ができるようになっていくようなシステムなので、恐らく課金が一番大きな金銭的なトラブルの原因になると思います。

仮想現実の要素なのですけれども、最近のバーチャルな世界というのは、仮想という言葉をつけるにはふさわしくないぐらい、非常にリアルになってきています。でも、実は仮想なのですけれども、後でも言いますが、ボイスチャットができて、リアルタイムでしゃべりながら一緒にゲームができる環境そのものがリアルで、非常に臨場感にあふれたものがスクリーンから受けることができるという仕掛けになっています。

オンラインゲームだと、チームを組んでゲームをやるので、チームがそろそろ時間帯があって、社会人と10代が一緒のチームになれば、社会人の人が仕事から帰ってきて、食事が終わって、ゲームをやる時間に合わせてやることに大体になってしまうので、午後11時から午前2時がゴールデンタイムになったり、その時間にゲームを提供する側がゲームにアクセスするように、この時間を逃すと損するよといったものを設定することがあって、10代の子たちにとっては、非常に遅い時間帯がゴールデンタイムになります。一旦ゲームを始めてしまうと、自分の都合で抜けると、チームに迷惑がかかってしまうので、なかなか抜けられません。あるいはボイスチャットをしているときに、「もう遅いからゲームをやめなさい」ということを親に言われたりするときに、その声がボイスチャットを通じて、チームのみんなに広がってしまうので、そういうことで猛烈な反発を受けたり、非常にややこしい状況が生まれています。

恐らくゲームをやっている人たちの心理を考えると、ゲームにのめり込む背景には競争心であったり、自分の受ける評価であったり、チームにおける評価であったり、ゲームの中で自分が役割を達成する達成感であったり、ゲームの世界における帰属意識、チームに帰属している安心感ということがある。こういうものが極めて巧妙に刺激して、満足していくということがある。この辺が一番大きなゲームにハマっていく理由だと思います。

先ほども言いましたボイスチャットです。自分だけイヤホンをしてボイスチャットをしていると、だんだん興奮してきて、声が大きくなって、夜中の1時、2時にボイスチャットをやりながらゲームをしていると、隣で寝ている家族が寝られないみたいな、現実的な問題が起きてきます。オンラインゲーム特有の巧妙な仕掛けの中で、特に10代の人たちはゲームにハマっていると思います。

人間というのは、どうしても欲求を本能的に満たしたい生き物なので、特に下から三つ目の愛と所属の欲求、四つ目の承認欲求、一番上の自己実現欲求という高次の欲求がゲームの世界で非常に巧妙に満たしてくれるということです。

なので、先ほどの居場所とか、いろんな言葉が出てきましたけれども、こういう欲求をゲームの中で満たしてくれる、だからこそ、ゲームにのめり込んで熱中してしまうことが起きているのではないかと考えています。

特にゲームの課金の問題は非常に深刻で、私のところに相談に来られる方の大半は、ゲーム課金の問題を抱えているケースです。ゲーム課金を含めたゲーム障害に対する対応は、10代の子たちの対応と社会人は、少し違うというか、アプローチが違うのではないかと考えて、私は治療をしています。

まず10代の場合から御説明したいと思いますけれども、10代の場合の相談に訪れるのは親です。母親が多いですけれども、家族の相談が多いです。10代の子たちが直接自分から相談に来るというケースは、大学生はありますけれども、高校生までに関しても、まず来ない。私の場合だと100%来ないです。家族が来ます。むしろ、そう勧めています。

相談に来たときの治療目標に関していうと、「ネット環境をやめる、ゲームをできない環境をつくる」という治療目標にすると、まずうまくいきません。その治療目標にして、力づくでゲームできなくさせようとする、男の子の場合であると、暴力だったり、激しい問題がさらに起きてしまうので、これは現実的には節度を持ってコントロールしながら、ゲームをしていくという目標を立てるしかない。現実的な問題としても、こうせざるを得ないと思って治療していますし、これは可能です。

社会人の場合は、金銭的に破綻を来たしてしまうので、パンクしてしまうという意味では、ある意味「底つき」という現象が起きるのですけれども、10代の子の場合は、底つきという考えは必要ないと思っています。どの段階でも治療ができるし、回復に向かうのは可能だと思っています。

依存症治療という、どうも入院治療とか特殊な治療をイメージされるのですけれども、10代の子たちのゲームの問題は、入院とか、施設入所などは極めて例外的な選択だと私は考えています。むしろ家庭が治療の場で、家庭で努力をしながら、（家族のサポートは絶対的に必要なのですけれども）家族がサポートを受けながら、家族が本人と向き合ってやり取りすることが一番の治療だと思っています。そのための家族支援が重要になってきます。

10代の子たちの場合は、白いところ（水面上）が表面的に現れている問題で、ゲーム障害の様々な症状がみられます。ただこれは氷山の一角にすぎず、水面下に隠れているのは思春期の問題であったり、反抗期の問題であったり、家族の関係性の問題、10代特有の問題、非常に難しいこの年代特有の特徴が背景にあって、氷山の見えない部分の問題が表面上に現れたのがゲーム障害の問題なのではないかと捉えています。そういう視点でこの問題をとらえて対処しなければいけないと思っています。なので、ゲームによって引き起こされる問題だ

けを見て、そこを何とかしようと思うと、まずうまくいかないというのが、私が今までやってきて感じるところです。

従来行われてきた対処法というのは、これもよくあるのですが、まず本人を病院に連れてこようとするのですが、私は相談の連絡をしてきた家族に必ず言うことは、本人を無理に連れてくるな、あなたがまず来てくださいということで、まず家族だけに相談に来てもらいます。

家族に相談に来てもらって、これまでの経緯と現状をお話ししてもらいます。

家族が専門的な支援を受けて、本人と対応するというのを、この問題の対応のベースにするという家族支援をしています。

後でも言いますが、本人との親子関係がどの程度保たれていて、どの程度壊れているかによって、アドバイスの内容が随分変わってくるのですが、何から始めるかというのは、家族関係の状況によりますので、ケース・バイ・ケースでこれはマニュアル化できないと思います。

10代の場合は、本人が自分も相談に行っているいろいろな話を聞きたいと言ったときが受診のタイミングで、そのときに来てもらう。私の10代の子たちの治療に関していうと、ほとんど本人は私のところに登場せずに、家族支援によって、家族がおうちに帰って、本人とやり取りしながらやっているケースが大半です。

家族にやってもらいたいということで、家族の人に一番知ってほしいのは、家族関係が変わると必ず回復が始まるということを知ってもらいます。具体的に何からやってもらうかという、非常に深刻なケースの場合は、会話すら成り立たなくなっているケースが多いので、まずは挨拶です。相手が挨拶を返す、返さない関係なく、一方的におはよう、おやすみみたいな、そういう挨拶から始めて、気楽な会話ができるようになることが最初の課題です。

いきなりコアなゲームの問題とか、学校で起きている問題にいかずに、いろんな会話を増やすということがまず大事です。こういう会話が成り立って初めてゲームのこととか、学校に遅刻することとか、課金の問題などについての会話が成り立つので、まずこういうところからやり始めます。

家庭内暴力などの深刻な問題が起きるのは、無理やりゲームを取り上げようとするときに起きるので、無理やり取り上げようとしないよう助言します。まずはゲームについて、話し合えるようになるのが先決です。大抵のケースでは、子供たちがどんなゲームをしているのかとか、なぜそこまでゲームに熱中するのかとか、ゲームをやっていて何がそんなに面白いのかという会話すらありません。

ゲームについて話し合えるようになるまでいくと、キーワードは対話です。子供たちとやり取りをしながら、生活に破綻が来さないようなルールについて、子供を交えて、子供自身がこのルールでやろうというルールを決めて、

ルールが守れなかったときは、こういうペナルティーでやろうみたいに、ルールとペナルティーを決めていきます。何か問題が起きれば、対話で問題に対処する。こういう家族関係を構築していけば、ゲームの問題というのは、相当深刻な問題でなければ、解決すると私は思っています。

これは私が読んですごく参考になった本なのですが、ここの中に子供のために親が取るべき態度、望ましくない態度と望ましい態度というものがある、これは実によくできています。上から目線で強硬な態度だったり、すぐにキレたり、最後は感情的になって、うるさいと怒鳴って、こうしろみたいなことを言うのは非常によくない。要するに相手にどうしてそうなの？ということすら質問せずに、一方的に親（大人）の考えを押しつけるやり方では問題が解決しないのだということが書かれています。穏やかな態度で接して、子供のことを知ろうとする、そういう態度が望ましいです。これはどうしようかみたいな現実的態度がいいということが書かれていて、まず家族が相談に来たときには、これを参考にしてつくった望ましくない態度、望ましい態度一覧をつかって、お渡しして、参考にしてもらっています。

問題は、家族関係が崩壊して、親子の力関係がまるっきり逆転して、子供さんがその家庭を支配しているようなケースがあって、ここは相当に準備をしておかないと、うまくいきません。親側が子供にもの言えなくなっているケースがありますので、こういうケースは区別しておかないといけないと思っています。

なぜ親子の力関係が逆転しているかということ、最終的に親が子供の言うことに譲歩するということを繰り返して深刻化していくケースです。これもケース・バイ・ケースで、丁寧な家族支援で、これは本当に事細かく親御さんとやり取りして、対処していく必要があります。

不登校・ひきこもりがあって、親子関係が逆転していて、その家庭の力関係が全く逆転しているケースというのは、暴力で親を支配するというのも十分に起きていますので、こういうケースに関しては、もちろんゲームの問題ということもそうなのですが、その前に特殊な対応をしないといけません。斎藤環先生の『「ひきこもり」救出マニュアル』は非常によく書かれた本で、こういうものを家族の人に読んでもらって、参考にしてもらって、これは一筋縄ではいけないので、長期戦を覚悟しながらやらないといけないと思っています。

大人の場合は、間違いなく深刻な経済的な問題が起きます。借金だったり、横領などの問題が起きているケースが大半ですので、これはゲームをやらない、できない環境を作らないといけないと思います。大人のゲーム障害に関しては、ギャンブル依存症とほぼよく似た病理だと思います。治療、対処についてはギ

ャンブル依存症の治療法に準じています。

大人の場合はまず本人が受診しないといけません。家族と一緒に本人が受診をして、今、起きている問題を開示するところから治療が始まります。本人が、これは何とかしないといけないという気持ちになった時点で、ゲームできない環境を家族と協力しながらつくります。

具体的に重要なのは、現金、預金、借金の管理をどうするかということです。ゲームができない環境のポイントはお金とゲームなので、この二つをどうするかということが大事で、同時にゲーム以外のことをやってみることはお勧めするのですが、これはきちんとした環境が整備できなければ、焼け石に水なので、まず①②③が大事だと思っています。

私の経験したケースの中で最も深刻なケースは、40代のケースです。もともとオンラインゲームを始める前にFXなどで借金をつくって、横領の経験がある方で、その方が30代でオンラインゲームを始めて、あっという間にゲームにはまってしまって、課金も非常に高額の課金で、自分の給料では当然賄えなくて、横領をして相当な額を使って逮捕されたということです。このケースも相談に来られて、先ほど言った治療のやり方でやり始めて、もう数年たつのですが、ゲームから離脱して、今は借金を返している段階です。これはギャンブル依存症のやり方を参考にしたやり方でうまくいっているケースです。

御本人の方によく説明するのは、要するにゲーム障害というのは、脳の機能変化なので、理性とか、根性とか、意思で対処しようとしても、持続していけない、長期的にうまくいかないのだということです。まず大事なのは、ゲームできない環境です。その環境をつくったうえで、脳を回復させる治療を続ける。この順序を間違えないようにしようということを必ず説明するようにしています。

ここに家族の協力があって、家族は、ゲームで大変な問題を起こしたので、後悔とか、反省を強化させて、意思の力でゲームをしないようにしていこうというアプローチでは、長期的には本当にうまくいかないの、ここは対話と、ゲームができない環境の管理を厳しい面としてやっていくよう助言します。実際、言葉かけや対話に関して言えば、厳しくではなくて、冷静に励ましながらうまくいくようにサポートしていく。厳しい面とサポーター的な面を上手に使い分けるようにします。これは家族としては非常にハードルは高いのですが、効果があります。

本人がゲームをやめてなんとかしないといけないと考えるようになる以前に、家族が本人に課金させないように行う金銭管理というのは、うまくいかなないので、本人が何とかしようとなったときに本格的に始めるというのがポイントです。なので、ここにあるように、本人の治療が開始される前は、家族のお金を

ゲームに吸い取られないようにという管理です。本人の治療が始まってからは、治療的な金銭管理を始めます。このめり張りが大事だと思います。

本人の受診前の段階、先ほど尻拭いの話も出ていましたけれども、特に社会人の場合は、「借金の尻拭いを家族はしない。金銭問題が起きてきた場合は、金銭問題を何とかしようとする前に、まず家族が相談に来る」ということが大事だと思います。家庭内のお金を取られないようにして、借金のことではぐてずに、本人には「お金をこれ以上出せないけれども、問題解決するためには協力するから」という言葉を言い続ける、そういうことで関係をつなぎながら、とにかく家族がまず社会人の場合も相談に来るのがいいと思います。一致団結しながら当たるということをやっていくことがいいと思います。

まとめです。

10代の場合は家族がまず相談に来て、家族支援をすることがポイントだと思います。

対話が重要です。対話による環境整備をしていくことで、徐々に進んでいきます。

社会人の場合は、治療的な介入が必要で、ここに関して、金銭的な管理も含めたゲームをやめていく環境整備が必要だと思います。

以上です。ありがとうございます。

○松本座長 ありがとうございます。大変分かりやすい解説と問題指摘をしていただきました。

吉田副院長は、この後も引き続き会議に御出席いただけるということでございますので、後ほどの意見交換の際にも御参加いただければ幸いです。

続きまして、独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課の福井晶喜課長から、相談の状況について、御発表をお願いいたします。

○福井課長 国民生活センターの福井です。よろしくお願いいたします。

資料7を御覧ください。

今回、オンラインゲームに関する消費生活相談の概要について、まとめています。

スライドの7までは、オンラインゲームの全般的な消費生活相談の状況について、お話しします。

スライドの8から、ゲーム依存に関連する相談について、御説明したいと思います。

1枚おめくりください。全国の国民生活センターに寄せられるオンラインゲームに関する相談の傾向をまとめております。

2012年度とか、2013年度に相談が増えているのは、ガチャの問題がございました。そこから一旦減ったのですが、2017年度から相談が徐々に増えてきています。2019年度は5,387件の相談が寄せられていまして、今年度は9月末時点で2,800件超、昨年度が2,200件ぐらいでしたので、増加傾向にあります。

次のスライドです。これは各年度で契約している人の年代の割合を見たものです。

これを見ていただくと分かるように、2015年度、2016年度辺りから実際に青い部分とか、10歳代、20歳未満の相談の割合がどんどん増えてきているという状況がございます。

内容としましては、今までお話があったような子供がオンラインゲームで課金をしてしまったので、取り消したいとか、支払いたくないとか、支払えないという相談が多く見られます。

もう少し細かく見たものは、契約者の性別・年代別について、詳しく見たものがこちらの図です。

こちらで多いのは、10歳代の男の子です。小学生の高学年、中学生、高校生の男の子のゲームのトラブルの相談が多く寄せられています。

次のスライドです。これは契約購入金額です。どれくらいのお金を使ってしまったかというところを見たものです。

多いゾーンが紫のところですよ。10万円以上50万円未満のところが多くなっています。

気になっているのは、青とオレンジの部分ですが、50万円以上も徐々に増えてきていて、一定数の数が見られます。

今のところを年代別で見たものがこちらになります。

見ていただくと、10歳未満とか、10歳代のところで、10万円から50万円のところのゾーンが大きくなっています。また、50万円から100万円というところも多くなっていまして、比較的若い子で高額な課金のトラブルとなっていることが分かります。

オンラインゲームに関する一般的な相談の内容をまとめております。

多いのは、今、御説明したような未成年者の課金です。課金のときですが、お父さん、お母さんの財布から黙ってクレジットカードを持ち出してしまったりとか、あるいはスマホなどに登録されているクレジットカード情報が使われてしまったり、または親が暗証番号を設定していても、それをどうにかしてキャリア決済を使うとか、おうちにあるお金を持ち出して、コンビニなどでプリペイド型電子マネーを購入してゲームに使うということも見られます。

クレジットカードを隠したり、暗証番号を知られないように親がしていても、それをどうにかお子さんが確認をして使ってしまうというケースも見られます。

クレジットカード会社からの明細を見たり、あるいは自宅のお金がないとか、子供の部屋にプリペイド型電子マネーのカードがたくさんあることを見つけて、親は初めて課金に気づくというケースがあります。

最近、コロナ禍の影響では、休校によりお子さんが家にいて、ゲームをしていたとか、お父さん、お母さんが家を留守にしている間に、子供にスマホを渡して、ゲームをさせていたところ、課金をしていたというような相談も見られます。

そのほかは、ガチャのトラブルになります。

スライドの8からですが、ここからはゲーム依存の関連の相談について、御説明します。

今回、何をもってゲーム依存とするのかという基準がよく分からなくて、金額なのかとか、時間なのかというところも難しかったので、今回、消費者の方、相談者の方が自分自身でゲーム依存ではないかとか、ゲーム依存だという申出をされているケースについて、分析をしています。

まず、相談を見てみると、小学生の高学年のお子さん、中学生、高校生の親からの相談は非常に多く見られました。ただ、一方で、本人とか、大学生の家族の親、配偶者、妻の場合が多かったです。あとは、小中高生の学校関係者などの相談も少し見られました。

まとめたものですが、（1）生活への影響ですけれども、学業とか、仕事への影響が出ているケースがあります。

一つ目は、1日にゲームをする時間がどんどん増えて、自制が効かないとか、深夜までゲームをして、朝、起きることができなくて、学校に遅刻するようになった。三つ目は、学校に登校しなくなるとか、不登校になるということです。

一つ目から四つ目は、小中高生ですけれども、次の五つ目の、就職活動もせずというのは、大学生のケースです。

残りの二つは社会人で、ゲーム依存症で昼夜逆転のひきこもり生活をしているとか、仕事を続けることができなくなったという相談も見られました。

生活費への影響ですけれども、大人のケースです。先ほどの先生のお話のケースはお子さんの場合ですが、大人の場合でよく見られますけれども、1年前から課金しており、生活費の工面も困難とか、ゲームの課金をクレジットカードでして、今のところ何とか返済しているけれども、生活に影響があるとか、収入がそのままゲームに充てられているというケースも見られました。

本人の状況ですけれども、先ほどありました居場所になっっているというケースだと思うのですが、子供が学校に同行せず、現実世界では人と接することに大きなストレスを感じて、ゲームの中の世界に依存しているというケースです。

次からは大人の場合ですけれども、仕事のストレスとか、家庭内のストレス

でゲームの課金を繰り返しているとか、その結果、ストレスでゲーム中の記憶が定かではなくて、幾ら課金したのか、総額が分からないというケースもありました。

躁鬱病とか、鬱病、ギャンブル依存症で課金をしているようなケースもありました。

アルコール依存で、この方は、ゲームをすると見境がつかなくなってしまうというケースも見られました。

親がアルコール依存で、子供がそのことについてつらくて、ゲームでたくさん課金をしてしまうというケースもありました。

家族との関係ですけれども、家族が説得を試みているというケースも見られます。

一つ目のところですが、そもそもゲームをやめるようにということも言えずにいたケースもあります。

注意してもゲームをやめてくれないとか、これは奥さんからの相談などですが、控えめにするようお願いしても、聞き入れてもらえないとか、やめてほしいと言っても、やめられないと言うばかりという相談も見られました。

次は家族間のコミュニケーションですが、親から子供に話を聞いても、何も話さないのか、事情が分からないとか、話そうとすると、お互い感情的になってしまうとか、子供に対して、話し合うことが難しいという状況とか、あるいはゲーム機を隠してしまって、見せてくれないのか、ゲームの課金の状況もよく分からないということ、また、本人に聞いても課金はしていないというケースとか、本人が認めれば、未成年者取消しも可能と事業者は言っているのに、本人が認めない、子供が認めないというケースもありました。

次は、大人のケースですが、家族から反対はされていたのですが、家族に見つからないようにゲームをしていたという相談もありました。

次は、先ほどあったような家族との関係ですが、一つ目は、学校関係者の方からの相談だったのですが、親の仕事が忙しくて、子供のことに関心がないようだという相談とか、本人なのですが、自分の両親は、自分のことに無頓着なのだという相談も見られました。

家族への暴力などですが、ゲームをさせないと暴れて手がつけられないとか、取り上げてしまうと、発狂したようになるとか、ゲームをさせないと、そのストレスからか、暴力を振るうとか、課金をするための電子マネーを買ってくるように言われ、断ると暴力を振るわれるので、買わないといけないのではないかと迷っているというケースもありました。

ゲームをできないようにした場合は、暴れてしまうのではないかとということが不安とか、あるいはその場合の行動が予測不可能だから困っているという相

談も見られました。

以上が親の方からの相談についてです。

最後は、大人のケースですけれども、同居している大人の家族がゲームで高額な利用をしていて、その周りの高齢の御両親とか、家族の精神的な負担が大きいという相談も見られます。

支払いについてですけれども、これは大人のケースです。

一つ目は、ゲーム課金を繰り返していたら、クレジットカードの支払いができなくなってしまったとか、支払いをせずにいて、督促状が届いたのだけれども、お金の工面が困難とか、課金をするために友人やバイト先からお金を借りたり、また、ヤミ金からお金を借りているというケースもありました。また、その結果、課金額をそもそも正確に把握することができなくなってしまったものもあります。

ゲームだけではなくて、出会い系サイトとか、通販での買物などで多重債務になっているというケースも見られます。

次は、先ほど先生からお話がありましたけれども、本人に代わって家族が返済をしているケースもあります。上の三つは大人のケースですけれども、本人の収入では支払いができないので、代わりに返済したとか、本人に支払う様子が全くないので、放置しておけなくなってしまうと、代わりに支払ったとか、その結果ですけれども、これまで代わりに支払ってきたのですが、これ以上支払えないという相談も見られます。

最後は子供のケースで、子供のゲーム課金を親が返済してきたのだけれども、その返金に自転車操業的にお金をやりくりしていたら、多重債務に陥ってしまったという相談も見られます。

最後のスライドです。どうすればいいのだろうということで、相談者の方の御相談ですけれども、子供や自分がゲーム依存症になっているのではないかと心配とか、今度は課金しないと約束をしたのだけれども、何度注意しても同じことを何度も繰り返しているとか、一度は厳しく叱ったので、二度としないと思っていたのだけれども、また使ったということで、ゲームの依存症なのではないかという相談が見られます。

また、危機感が全く感じられないので、不安だという相談もありました。

そのときの相談に来られた時点での対処法として、子供に対して限度を決めてゲームをさせていたとか、自宅のインターネットを利用できないように設定したり、ペアレンタルコントロールなどの対策を取っていたというケースもあります。

子どもがスマホなどのパスワードを解除してしまって、ゲームの課金をしてしまったのだけれども、親は一応はパスワードの設定はしていたというものも

あります。

中には注意してもやめないのか、スマホとか、ゲーム機を水没させて、使用できないようにしたという相談もあります。

その中には、クレジットカードとか、お金の利用をできなくするという方法はないのかという相談とか、あとは、未成年者取消しが子供に知られてしまうと、何度も子供がそうだと分かって、ゲームで使ってしまうのではないかと思っていて、子供に言いたくないという相談も見られました。

最後になりますけれども、相談先とか、専門機関を知りたいとか、自分はゲームをやめたいのだけれども、自分のコントロールができないとか、今の状況を脱したいという相談も見られました。

通院やカウンセリングは費用がかかるから受けていないとか、カウンセリングに行きたいのだけれども、遠いから行けないとか、実際にゲーム依存の治療に通っているのだけれども、なかなか抜け出せないという相談が見られました。

私からは以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

それでは、これまでの事務局からの説明や吉田副院長、福井課長の御発表を踏まえまして、構成員の皆様から御意見を伺いたいと思います。

意見交換の進め方ですが、最初に五十音順で出席の構成員からの御意見、御質問を伺います。一巡した後は自由討議となりますが、その際、発言を求める方は、カメラに映るように手を挙げていただくか、あるいはミュートを解除して、発言をしたい意思を表明していただきたいと思います。

それでは、今成構成員からよろしくお願いいたします。

○今成構成員 アスクの今成と申します。

自己紹介ということですので、アスクは、1983年にできた団体で、アルコール依存症、また、アルコール関連問題に中心的に取り組んできた歴史があります。ただ、最近、様々な依存症ということに範囲を広げておりまして、その中にオンラインゲームが入っています。

アスクにとっても、ゲーム依存とか、ゲームに関連する様々な問題についてきちんと取り組み始めたのは、実は今年のことです。関心はずっと持っていて、相談電話をやっている中で、その中に紛れ込んでくることはあったのですけれども、どう扱っていいのか、すごく難しく、そして、対象者が今までの依存症と全く違って、本当に若いということがあって、どうしたらいいのかと思っております。

私自身もアルコール依存症の家族ですけれど、アスクの場合、依存症の当事

者とか、家族の人たちが回復していく中で、どんな問題にぶつかったかとか、どんなことで回復ができたとか、そういうことを当事者や家族の視点でずっと考えて来ていますので、ゲームの場合、当事者に直につながれない問題があって、取り組みが難しかったのです。

最近、ゲーム依存から回復している人たちとかなりつながってきています。20代の方たち、あと、10代の高校生もいます。親もいます。私たちが得意なジャンルである「当事者と家族」とのつながりができてきたことで、私たちも取り組めるのではないかなってなってきました。前回、当事者・家族のヒアリングをまとめたものを消費者庁の会議にお邪魔して、お話しをしたいきさつがあり、今回、ここで構成員になっているということだと思います。

吉田先生がお話しされていた10代と成人を完全に分けるという考え方は、私もそれはそうせざるを得ないのではないかと思います。難しいのは、消費者庁に入る相談が10代に関するものが非常に多いということ。そして、子供のゲームの問題の中で、課金がどこまで大きな問題なのかは、全体像としては分からないのですが、消費者庁に持ち込まれるものは、課金に関係したものが非常に多いということがあります。ゲームにはまり込んでしまっている10代の子たちの中には、何らかの問題があって不登校の状態になり、時間を持て余して、ゲームにいくしかない子どもたちもいるわけです。非常にいろんな要素が絡んでいるために、10代は難しいと思います。

親に対するサポートがすごく必要だと思います。そのサポートができるところがあるだろうかということが、かなり悩みの種です。今日、白川先生が見えていますが、精神保健福祉センターに投げるしかないのですが、どこまでできるのかということも、後ほど伺いできたらいいと思います。

もう一つ、ゲーム自体が親にとって分からないのだと思います。ゲームをやってきた世代の親であったとしても、前のゲームと今のゲームとでは違ってしまいますし、私の世代だとゲーム自体が分からないみたいなことになって、息子たちに教えてもらう感じです。親が分からないというのがすごく大きな問題で、親のサポートのときに、知識を親に与えることも必要なのではないかと思います。

取り留めないですけども、取りあえず以上です。

○松本座長 続きまして、白川構成員、お願いいたします。

○白川構成員 私からお話をさせていただきます。

全国精神保健福祉センター長会から出させていただいています。

精神保健福祉センターになりますけれども、今成構成員からも話がありまし

たが、やはり依存症関連の相談先ということで、今回、構成員の中に入らせていただいていると思っています。

アルコール、薬物、ギャンブルのところまでは、私どもの今までの範疇ということでの対応になってきているのですけれども、事ゲーム依存ということについては、十二分に対応し切れているかどうかというのは、それぞれのセンターの技量もありますし、そういう面では現時点で均一の対応が十分にできているとは言い難いかもしれません。

そういう点で、今、樋口先生を中心に、ゲーム障害の相談対応マニュアルをつくっておりますので、そちらを普及する形で、今後の対応の均質化を図っていきたいと思っています。現状としては、地域の医療機関を紹介するとか、対面相談をしながら、その人に合ったでき得る対応を提示している状況だと考えています。

私も吉田先生がおっしゃっている10代と成人の部分での対応の仕方については、違うものをつくっていかないといけないと思っています。

あと、精神保健福祉センターによっては、成人の部分だけに関わっているところもあるのです。私どものところ（横浜市）は、青少年までのところに関しては、青少年センター、恐らく東京もそうだと思うのですが、その辺りが関わっているので、その辺りとの連携もきちんとしていかないと、相談を受ける先として対応しにくいものが出てくるかもしれません。

以上でございます。

○松本座長　ありがとうございました。

樋口進構成員、お願いいたします。

○樋口進構成員　久里浜医療センターの樋口と申します。

我々は、2011年に恐らく日本で一番最初にインターネットの依存の専門医療を始めて、今までに2,500例ぐらいの患者さんたちを診療してきていると思います。WHOのゲーム障害の定義をつくるときにも、深く関わってきました。作成のプロセスやどのような考え方でつくられてきたかということについても、よく存じ上げているつもりです。

先ほど吉田先生が患者さんたちの年齢と性の分布を示されていましたが、基本的に我々のところもほとんど同じような感じです。70%が未成年者、中高生が半分ぐらい、最近は小学生の方々が増えてきて苦慮しています。

治療のやり方はいろいろとあると思っていて、我々の医療機関は、基本的に御本人がお見えになる。たとえ小学生であっても、中学生でもそうしております。予約された方の85%は御本人が登場いたしますので、そういう形の治療

をしています。

ただ、相談に関しては、大人と未成年者は異なるべきだろう。未成年者のターゲットは家族に当てるべきで、成人の場合にはターゲットは御本人に当てるべきだろうと思います。

質問なのですけれども、オンラインのゲームだけで、オフラインのゲームが入っていないのはなぜなのだろうかと思います。我々の医療機関では、メインの依存がオフラインのゲームの方々もいらっしゃって、オフラインでゲームをするために、結構なお金を使ったりしている方々もいらっしゃいます。オフラインのゲームに関する相談はないのかどうかという疑問もあります。

それから、治療施設の話が出ていましたけれども、白川先生たちをお願いして、2年に1回ずつ、全国のインターネット依存とゲーム依存の治療に対応してくださっている施設の実態を調査していますが、2020年9月の時点の最新版だと、全国で89しかないです。なので、仮に相談でどこかの治療センターをとっても、大都市には集積しているけれども、地方に行くと厳しい状況にあって、その辺り、どこに紹介先を持っていくのかということもすごく大事だという感じがいたしました。

それから、ギャンブルと対比してお話しされていますけれども、私はギャンブル依存もゲーム依存も両方とも診ていますが、ゲームの場合は未成年の方が非常に多いことと、ギャンブルやアルコール依存などに比べると、ほかに心の合併症を持っているケースが圧倒的に多いのが特徴です。発達障害系の問題を持った子供たちが多いのですけれども、そういう状況がある場合、相談したときに、単にゲームだけにとどまらず、先ほど吉田先生の話にもありましたが、生活そのものに対する対応をしていかないと難しい部分もあって、そういうこともどこまでマニュアルの中に盛り込んでいけるのかについても検討が必要であると感じました。

最後にペアレンタルコントロールの話が出ていましたけれども、これは依存のレベルがどうなのかということに多分に影響してしまっていて、我々の医療機関に来るような重症なケースは、ペアレンタルコントロールはほとんど役に立ちません。ペアレンタルコントロールを仮にやっても、本人たちが外してしまうし、外したことで、また親との間で大トラブルになったり、親にせがんでペアレンタルコントロールを外せ、外さなかったら、暴言、暴力になるとか、そういうこともあります。なので、もしペアレンタルコントロールを一つの落としどころにするのであれば、依存のレベルがどの程度なのかということも考慮にいとれないと、うまくいかないのではないかと感じました。

ほかにもいろいろとあるのですけれども、今日は初めてなので、このぐらいにさせていただきます。どうもありがとうございました。失礼します。

○松本座長 ありがとうございます。

オフラインゲームの扱いにつきましては、発言が一巡した後で、事務局なり、福井課長から御報告いただきたいと思います。

続きまして、樋口容子構成員、お願いいたします。

○樋口容子構成員 皆さん、こんにちは。

同じ樋口という名前ですが、私は公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、通称NACSの理事で、西日本支部の支部長をしております。そして、一昨年、昨年と、本部の相談室長とADR委員長をしております。

私どもの会では、週末の土日に駆け込み寺的な形で、あっせんなどにはできないのですが、全国の相談センターが休日のときに相談を受けております。その中の深刻なものに関しては、継続相談、ADRをしております。昨年、一昨年とADRはさせていただきました。

私自身も関西の相談センターの相談員をしております。今日も早引けして帰ってきたところです。

増田さんもいらっしゃるのですが、うちのほうでは、1,000件ぐらい、ウィークエンドテレフォンで相談を受ける中で、オンラインゲームの相談は30件ぐらいなのですけれども、やはり深刻な例が多くて、土曜日、日曜日に相談を受けた場合は、すぐに消費生活センターに行ってください、あっせんを受けてくださいとしか、私どもも答えられない状況で、逆に私がセンターで相談員をしておりますと、今、皆様方もおっしゃっていたのですが、やはり親の対応に問題があるのではないかという例が多いように思っています。

最近、特に若い世代、幼稚園児、小学生、中学生の親は、30代、40代ということで、非常にゲームにもたけておりまして、若い人たちがやるゲームをそのままタイムリーにやっている方も多くいらっしゃるのです。

ひどい例として、未成年契約で解約をしてもらった場合、機器をゲーム運営事業者に送って、そこから完全に購入した内容を消去されることになります。その手続に2か月から3か月かかりますということを言われて、親がそんなにパソコンを持っていてももらったら、こちらが困るという相談を受けました。親自体が依存ではないのですが、ゲームにどっぷりはまっている。どうも話を聞いていると、そういう親の子供たちがかなり多いと感じます。

先々週、国民生活センターの研修を受けてまいりまして、キャッシュレス決済でした。先ほど樋口先生は、ペアレンタルコントロールは効かないとおっしゃったのですが、かなりの業者がペアレンタルコントロールであるとか、そういう未成年管理のできるものを徹底してシステム化しております。そういう

ことを保護者が徹底していない場合は、未成年といっても、解約はどんどん厳しい方向になっていくということも言われております。私たち相談員は、一方ではこういうゲーム依存の問題もありつつ、業者はそういうことを言っているという状況があり、どのようにあっせんしたらいいのか、非常に悩みの多いところではあります。

それから、一つ申し上げたいのは、一過性のことで終わってしまうと、結局、何回も繰り返す子は繰り返す。それが依存の入り口だと思うので、一過性だけの相談ではなく、どこかに引き継いでいくという今回の考え方は、とてもありがたいと思いました。

ばらばらと申し上げましたが、今、思いついたことを申し上げます。よろしく願いいたします。

○松本座長 ありがとうございます。

最後に、増田構成員、お願いいたします。

○増田構成員 全国消費生活相談員協会の理事長をしております、増田でございます。

私自身もかつてはオンラインゲーム専門に、受ける立場のときもありました。最近では未成年者の契約がほとんどであって、プラットフォームの解決に依存することが多いわけですが、ただ、2回目、3回目になると、取消しができない状況もあります。

成人の場合は、ゲーム内の表示とか、システムとか、そういうところに原因があるわけなのですが、その内容を相談員は確認ができないので、相談者の主張の真偽が分からない。交渉相手がゲーム会社なのか、プラットフォームなのか悩むとか、相談者の主張がすごく激しいとか、そういうことから、消費生活相談の分野の中でも非常に高度な技術と知識が必要な分野の相談だと理解しております。

また、ゲーム依存症を疑うような相談についてですけれども、これは成人と未成年者では異なります。成人の場合は、欲しいアイテムが出ないとか、アカウント没収とか、キャンペーンの不適用、ゲーム終了の告知が遅いとか、違反した覚えがないのに強制退会になったとか、そんなことで、既にゲーム会社とさんざんやり合った挙句に、消費生活センターに相談が寄せられて、ゲーム会社を指導しろという傾向があります。そのような相談を受けている中で、その方の背景にあるものが、ひきこもりであったり、人間関係であったり、障害であったり、仕事や学校に行けなくて自己実現のためにゲームをしている、ということが推測されるようなことを感じます。

一方、未成年者の場合は、未成年者自身と話すことができないことが多いものですから、そこら辺は分かりにくく、保護者の方にいかに情報提供したり、保護者から聞き取ったりするかというところは、相談技術が必要なところだと思います。中には、保護者自身が嫌がったり、保護者と同伴だと子供が真実を話してくれないことも多くありますし、絶対に自分ではないと言い続けて解決ができないことが度々あります。やはり未成年者から聞き取りをしたり、未成年者に直接何かをするということが大変に難しいので、保護者の対応をどうするか、どういう情報提供をするかというところが非常に重要だと思います。ペアレンタルコントロールであるとか、親子でゲームに関する取決めをするということは、第一段階としては必要だと思いますけれども、それを超えてしまっている場合、医療機関などにつなげなくてはいけないので、つなげ方が消費生活相談員としては非常に悩むところだと思います。

そういう意味で、一つ、これはつなげるべきだという目安となるものが必要だと思うのですが、目安が消費生活相談員個人の判断ではなくて、医学的に根拠のあるものを目安としていただくと、医学的にこういうことが目安とされていますと相談員が言えますので、助言しやすいと同時に、理解をしてもらいやすいのではないかと考えています。

消費生活相談員が相談者あるいは未成年者、成人、それぞれに対して配慮すべきことというのは、今後、具体的な内容の中でお話をしていきたいと思います。ギャンブル依存症の対応と非常にかぶるところがありますので、違いがあるとは言えるものの、そのところはかなり同一のところがあるのではないかと感じているところです。

取りあえず以上でございます。よろしくお願いいたします。

○松本座長　ありがとうございました。

それでは、先ほど言いましたように、オフラインゲームの扱いをどうするかにつきまして、事務局あるいは国民生活センターから、お話をいただいてよろしいですか。

○内藤課長　事務局でございます。

オフラインゲームを必ずしも排除するわけではございませんけれども、私が仄聞している限りでは、事消費生活相談の現場においては、いわゆるオンラインゲームでの高額課金の問題が多く寄せられていると伺っておりますので、どちらかという、オンラインゲームを対象としての対応を考えると思っておりますが、国民生活センター様、あるいは樋口容子構成員、増田構成員で、その辺、ちょっと違うのではないかとということがあれば、御指摘いただければと

思います。

○松本座長 福井課長、お願いします。

○福井課長 消費生活センターに寄せられているゲームの相談は、オンラインゲームと、もう一つはゲームソフトとか、ゲームの端末などの機器ですけれども、ゲームのソフトとか、ゲームの機器の相談というのは、年間1,000件ぐらいございますが、ほとんどが偽サイトで買ってしまったとか、注文したのに商品が届かないという相談で、中にはゲームをやり過ぎて、依存になっているという相談はありますが、数は少ないです。また、特に課金ですとか、そういう問題にはなっていないようでした。

あと、オフラインゲームの定義ですけれども、例えばオンラインでアプリをダウンロードして、オンラインでつながずに、そのアプリをタブレット上でやるケースもあると思うのですが、そうした場合、あまり課金の問題にならないので、契約的なトラブルではなく、消費生活センターには相談が来ないのではないかと思ったところです。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

今、福井課長がおっしゃったように、お金の問題につながらないと、消費生活センターに相談は来ないということがあります。それから、オフラインのゲーム、あるいはオンラインであっても、ゲームではなくて、SNSなどにはまったり、ネット依存と言われている問題などもあります。依存ということで、いろいろと問題があるのでしょうかけれども、消費生活センターに相談が来るタイプのものではないというところが大きいと思います。

それでは、一巡いたしましたので、さらに御意見がある方は御発言ください。白川構成員、どうぞ。

○白川構成員 樋口進構成員からもあったのですけれども、合併症といいますか、ベースにある精神疾患の問題が大きく影響しているところもあるので、その辺りは対応の仕方で多少違いが出てくるかもしれませんので、マニュアルでは検討を加えなければいけない点と思っています。

以上でございます。

○松本座長 ほかにございませんか。樋口容子構成員、どうぞ。

○樋口容子構成員 先ほど申し上げたように、親御さんが、オンラインゲームだけではなくて、ネットのスマホとか、タブレット端末にどっぷり浸る生活をしているので、例えば買物でも、御飯を食べているときでも、スマホやタブレットを幼児のときから与えて、ゲームだけではないのですが、そういうことを赤ちゃんのときからずっとさせている。電車を見てもほとんどの親がそうなのですけれども、赤ちゃん、子供のときからずっとタブレットをそういう形で使わせているということ自体、オンラインゲームにどっぷりはまるもともとの行動的な体質があると思うのです。お聞きしたいのは、精神的な発達段階で、0歳、1歳、2歳ぐらいで、そういうものを長時間使い続けさせられる子供の脳というのは、どうなっていくのかということです。その辺りも、ゲーム依存になる根源にあるのではないかと思います、母親の妊娠中からの教育が非常に重要ではないかという、遡ってそういうことが言われているのですけれども、その辺はいかがでしょうか。今日の先生のお話からはどうでしょうか。

○松本座長 どなたか御意見はございますか。

吉田副院長、お願いいたします。

○吉田副院長 御指摘のとおりです。徳島県では県の教育委員会が中心になって、子供たちのスマホの取扱いをどうしようか、県としてどう考えたらいいかみたいな方針をつくるための協議会ができていまして、そこに小児科の先生も見えているのですけれども、小児科の先生がまさに同じことをおっしゃっていました。小児科に子供さんを連れてくる若いママさんが子供にスマホを見せて、それに子守をさせている。そういうことが当たり前になっていて、ゲームの問題のバックボーンというか、背景にはそういう問題があるので、ゲームの問題とか、スマホの問題というのは、10代の子の問題ではなくて、大人の問題だと思っています。スマホの扱い方とか、インターネットを介したツールの扱い方を大人がまず考えて修正していかないと、子供に注意しなさいと言ってもそれは本末転倒だろうと思っています。

樋口進先生はお詳しいと思うのですけれども、小さい頃にスマホで子守をされている子たちの発達の遅れというのは、明らかなデータが出ています。遅れます。なので、アメリカもそうだし、日本もそうですけれども、小児科学会などから、特に幼児、乳幼児に関しては、テレビも含めた画面を1時間以上見せてはいけないという、はっきりした提言があるのです。アメリカなどでは、14歳までスマホを持つのはやめようみたいな運動がすごく盛り上がっていて、特に乳幼児から12歳ぐらいまでの年代に、どの程度インターネットなどの画面に曝露させるかというのは、随分前からテーマになっていて、具体的に何時間ま

でにしようみたいな提言は出ています。そういう大きな問題があると、私も思っています。

○松本座長 樋口進構成員、どうぞ。

○樋口進構成員 我々は幾つかの実態調査で、特に去年の1月から3月にかけて、全国の10歳から29歳までの方々、9,000人に対する実態調査を行って、そのときに、何歳からゲームを始めたかということと、今のゲーム時間との関係を調べました。これは振り返りの研究なので、エビデンスとしてはあまり高くないかもしれませんが、10歳～15歳の対象者の場合、6歳以前から始めていた方々は、それより後から始めた方に比べると、現在のゲーム時間が長いことがわかりました。

依存の話をする、どの依存に関しても、例えばアルコールならアルコールの消費の開始年齢とその後の依存のリスクの関係とか、恐らくギャンブルもそうだと思いますけれども、開始の年齢が早いというのは、後のリスクを上げる明確な危険要因になっていると思います。

ただ、もうちょっと前、例えば0歳とか、1歳の方々のスマホとか、インターネットに対する曝露と後の依存のリスクに関しての研究は、私が知る限り、意外にないのです。しかし、推測の域をでませんが、同じ関係が見られるのだろうと思われま。

それから、先ほど吉田先生がおっしゃっていた、スクリーンタイムの基準ですけれども、これはアメリカの小児科学会でも言っていますが、WHOがその話を去年の4月頃に出しています。ただ、スクリーンタイムについては、WHOはゲームの依存などを念頭に置いたものではなくて、単にスクリーンタイムが長いと、子供たちの色々な面の発達に影響があるという話だったと思います。

以上です。

○松本座長 よろしいでしょうか。今成構成員、どうぞ。

○今成構成員 この問題は幅広く取り組まなければどうにもならないし、しかも、現在進行形で変わっていく要素もあって、本当に難しいと思っているのですけれども、今日のお話を総合してみると、予防教育は絶対に必要なのです。それは子供に対しても必要だし、親に対しても、親になる人たちに対しても必要になってくると思います。それがまだ何もないという問題があると思います。便利なものがネット上にどんどん増えて、あっという間に生活の中で欠かせない状態になってしまう。これからの社会、ある意味、それと付き合っていかな

ければしょうがない。予防教育は、絶対に必要だと思います。

あと、成人の問題に関しては、ギャンブルに近い考え方で大丈夫なのではないかと思っています。ギャンブルに関しては、社会資源が全国的に増えてきましたし、ギャンブルの自助グループには、実際、ゲームの課金の人たちが既にかなりいますから、対応も可能だと思います。

そうなると、問題は10代の子たちをどうするかということです。そこが消費者庁への相談でも非常に多いということなので、そこについてどうしていくかということ、今後、話し合っていく必要があると思います。10代については、絶対的に社会資源がないです。例えば精神保健福祉センターにしても、依存症の相談ということで、今までやってきていると思いますが、問題が起きていても、それは発達障害ベースのものかもしれないし、いじめが背景にあるかもしれないし、学校からドロップアウトしているかもしれないし、依存だけではなく、様々なもの、ごちゃ混ぜのいろいろなものに対して、親の相談を受ける。依存というものも頭に置きながら、そうではないものも含めて、相談を受ける場所が必要なのではないか。そこがあれば、消費者相談からそこへ振ればいいのですけれども、今、それを受けられるところが一体どこにあるのだろうかというのが、一番の悩みの種だと、お話を伺いながら、私の中でまとめていました。

○松本座長 増田構成員、どうぞ。

○増田構成員 増田です。

消費生活相談員の立場からすると、金銭的な被害回復とともに、そういう依存の問題を把握するという二つの使命があると思うのですけれども、どちらも相談員が苦手とするところだと思います。被害回復するためには、ゲームの内容が分からないと、共感を得られずに、詳しいことを聞き取れない問題もありますし、依存の問題になりますと、漠然とした知識しかない、連携先が明確ではないということが現状ありますので、両方の知識が必要だと思います。

今までの先生方のお話を伺ってしまして、相談者に心を開いてもらって聞き取りをするには、相談者の背景を理解したり、あるいは細かく分からなくても、依存症について理解していないと聞き取りができないことがあると思います。予防教育も含め、依存の状況も含め、相談員が言葉に出さなくても、頭や心で理解していないと聞き取りはできないと思います。そういうことを含めたマニュアルをつくっていただきたいと思います。

以上です。

○松本座長 ありがとうございます。

そろそろ予定の時間も迫ってまいりましたので、皆様からの御発言はこの程度にいたしまして、さらに追加発言等がございますようでしたら、後にメール等で事務局にお寄せいただきたいと思います。

皆様の御意見をお聞きしておりまして、マニュアルづくりという点で、二つの共通理解ができたのではないかと考えています。

一つ目は、未成年と大人は区別をして一緒にすべきではないということです。未成年の場合は、子どもだけの問題ではなくて、親の問題である面も大きいから、子供の治療だけではなく、親子関係の在り方、あるいは親の在り方についても直していかなければならない面が多いので、そのことにまで踏み込んだマニュアルにする必要があるのではないかと考えています。

もう一つは、予防との関係でありまして、問題が発生した後の相談に対して、どう対処するかというマニュアルなのですが、このマニュアルをつくる上で、恐らく予防のためにどうすればいいのだろうかということも意識せざるを得ないだろうと思います。相談員は消費者教育の面も配慮しなければいけないので、相談マニュアルを読めば、予防教育のためにどういう点を意識して親からの相談に対応すべきか、その参考にもなるような内容をマニュアルの中に入れるのがよいと思います。

各構成員の皆様、吉田副院長におかれましては、本日は熱心な御議論をいただきまして、誠にありがとうございました。

それでは、次回の日程等につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

○新垣課長補佐 皆様、本日はありがとうございました。

次回の日程ですけれども、先ほどのスケジュールの説明でもございましたとおり、今後まずは消費者庁で論点整理を進めさせていただきながら、皆様方にも個別にメールで御相談させていただくこともあろうかと存じます。論点整理の進捗を踏まえて、次回の開催日程についても調整をさせていただきたいと思っています。また、開催日時が決まりましたら、改めて御連絡をさせていただきたいと思っています。

本日は、どうもありがとうございました。

○松本座長 以上で本日の会議を閉会いたします。本日は、皆さん、どうもありがとうございました。