

消費者のデジタル化への対応に関する検討会（第6回）

令和2年5月18日（月）

(内藤課長)

第 6 回消費者のデジタル化への対応に関する検討会を開催させていただきたく存じます。委員の皆様には、ご多忙のところご出席を賜りまして誠にありがとうございます。

本日は、丹羽委員から欠席とのご連絡をいただいております。なお、本日は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言を受けまして Web 会議方式にて開催をさせていただきます。また、会議の様様については、YouTube にてライブ配信を行います。

本日の質疑応答の進め方についてご説明申し上げます。本日の議題は二つございます。最初に議題 1 について発表者の方にまとめてご発表いただき、その後、一括して質疑応答を行います。続きまして議題 2 について事務局説明の後、自由討議を行いたいと存じます。

質疑応答、自由討議のやり方です。最初に、恐縮ですが五十音順、川添委員から順にご出席の委員からのご質問、ご意見を伺います。委員のご質問、ご意見が一巡した後については、自由にご発言をお願いします。

本日は、一つ目の議題、「オンラインゲームについて」に関して、ゲストスピーカーの方々にご参画をいただいております。発表いただく順にご紹介を申し上げます。まず、ゲーム関連業界として、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会事務局長の山地 康之様、そして、同協会主幹の横戸健介様です。続きまして、ゲーム依存症対策に取り組まれている団体の方から、特定非営利活動法人アスク代表の今成知美様、同じくアスク認定依存症予防教育アドバイザーの佐伯徹様です。皆様、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それではここからの進行については、山本座長にお願いいたします。

(山本座長)

皆さん、よろしくお願いします。本日もこのような形になりましたが、どうか活発なご議論、よろしくお願いいたします。

それでは、まず配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

(内藤課長)

事務局でございます。お手元の議事次第の下半分に記載のとおりでして、資料 1 が国民生活センターからの発表資料。資料 2 がコンピュータエンターテインメント協会様の

発表資料。資料 3 が特定非営利活動法人アスク様の発表資料。資料 4 が取りまとめに向けた論点整理案という事務局資料です。以上が本日の資料でございます。

(山本座長)

それでは議事を進めてまいりたいと思います。

まず、最初の議題、オンラインゲームについてです。委員の皆さん、ご承知のとおり、現在のゲームに関するトラブルは、デジタル化に伴って顕在化してきた問題ですが、以前はゲーム内のアイテム出現率についての表示の問題や高額課金の問題などが取り上げられていました。しかし、最近はその背景にあるゲームへののめり込みやゲーム依存と言われるような問題も注目されつつあると思います。本日は、オンラインゲームに関する問題を消費者問題として捉え、これに関係する相談の現状やゲーム業界の取組、そしてネットゲーム依存への消費者側からの取組の内容についてヒアリングを実施し、その後、質疑応答を行いたいと思います。

ヒアリングの順番ですが、最初にオブザーバー参加の国民生活センター、続いて、有識者ヒアリングとしてコンピュータエンターテインメント協会、それから、特定非営利活動法人アスクの順でまとめてご発表いただき、その後質疑応答を行いたいと思います。

それでは最初に独立行政法人国民生活センター相談情報部相談 2 課の福井晶喜課長からご報告をお願いいたします。

(福井オブザーバー)

国民生活センターの福井です。

では、説明をさせていただきます。資料1です。

オンラインゲームに関する相談の傾向を説明させていただきます。2 ページに、年度別の相談件数を記載しております。2009 年度は 1380 件でしたが、それが年々増加して、お話もあったようなガチャのトラブルなども増えまして、2012 年度、2013 年度は 5000 件を超えました。その後だんだん減少してきまして、2016 年度、2017 年度は 4000 件を少し超えるぐらいの数字になったのですが、その後 2018 年度に一旦増加して、また 2019 年度も 4900 件と、だいたい 5000 件近くの相談が寄せられています。これは後ほど触れますが、子どものオンラインゲームのトラブルが相談件数を押し上げております。

続いて 3 ページをご覧ください。契約当事者、これはゲームの利用者についての年代別割合を掲載しております。左の多いところが 20 歳未満となっております。当初 2009 年度ぐらいだと 4 分の 1 程度でしたがそれが年々増加しており、今は半数以上が 20 歳未満の未成年者からの相談となっております。一方で、20 歳代の赤い部分、30 歳代の緑色の部分は、以前は多かったのですが、これは年々全体に占める割合は減少してきております。

その次が、さらに性別と年代別で 2019 年度の相談について分析したものです。これは見ていただくとよく分かるように、20 歳未満の男性の相談が非常に多くなっています。これをもう少し詳しく見ると、このうち小学生が 4 割、中学生も 4 割、高校生がだいたい 15%、そのほかは大学生や専門学校生という数字になっています。

続いてスライドの 5 ページです。相談の概要をまとめていますが、ここはトラブルの多い未成年者の課金について掲載しています。内容としては、子どもがゲーム機やスマートフォン、タブレット端末等、いろいろな端末がございますが、それでオンラインゲームを利用して、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をしているケースが多く見られます。保護者も子どもも無料と思ってゲームを利用して、課金に気付かないまま利用しているケースも見られます。

保護者は、クレジット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ていることに気付いたり、あるいは、おうちの中で、例えば子ども部屋で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親が気付くといったケースが多く見られます。

次のスライドで事例を一つ紹介しています。スライド 6 です。これは小学生の男の子が利用して 30 歳代のお母さんからのご相談でした。内容は、クレジットカード会社からのメールを見て、ゲーム会社での利用が約 5 万円あることが分かりました。小学生の息子に確認すると、お母さんの財布から黙って持ち出したクレジットカードを使用してオンラインゲームで課金をし、アイテムを購入していたことが分かりました。許可していませんので、取り消したい、というようなご相談です。

そのほかにも、例えば高校生の息子さんが、スマートフォンのゲームでアイテムを取得するためにクレジットカードで 100 万円以上の課金をしていたというケースもあります。こうしたケースでは、息子は無料のゲームだと思って遊んでいたという話も出ております。

スライド 7 です。トラブルで見られる課金の方法を五つほど挙げています。一つは、子どもが保護者の財布などからクレジットカードを持ち出していた。二つ目、既に携帯端末などに登録されているクレジットカード情報がそのまま使用されていた。三つ目は、二つ目のケースでさらにですが、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を使用するというケース。四つ目は、子どもが自宅の現金を保護者に無断で持ち出してコンビニなどでプリカを購入してゲームに利用するケース。五つ目は、子どもが持ち出したクレジットカードを友達に貸してしまったというようなケースも相談ではたまに見られません。

スライド 8 です。そのほかの、未成年者の課金の方法以外のトラブルですが、1 点目、「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」という、依然としてガチャの相談は寄せられています。また、「同じアイテムばかり出て、ほしいアイテムが入手できなかった」などの相談も寄せられています。

二つ目は、ゲーム内のキャラクターやアイテムの、数値の修正についての相談が入っています。「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向的に下方修正したので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ければならなくなった」という相談も寄せられています。

そんなに相談が多いわけではないのですが、ゲーム依存症の関連での相談も寄せられています。3 点目ですが、「親のクレジットカードや現金を無断で使用して高額な課金を繰り返してゲーム依存症と診断された。クレジットカードや現金の管理を厳重にしていたのに、無断使用を繰り返されてしまう」などの相談が家族の方などから寄せられています。

スライド 9 ですが、国民生活センターでは何度か注意喚起をしております。アドバイ

スについては、インターネット利用に当たってのルールを家族間で話し合いましょう、ということや、やはりお金の管理の部分があるので、子どものオンラインゲームの利用状況、無料と思って使っていたけど有料だったというケースがございますので、そういう利用状況を把握するだとか、あるいはお金の支払いの部分では、クレジットカードなどの管理をしっかりとしましょうということをアドバイスしています。

簡単ですが、最近の消費生活相談の状況は以上です。

(山本座長)

ありがとうございました。それでは、質疑については後でまとめてお願いすることとしまして、続いて、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会の山地様、横戸様からご報告をお願いします。よろしくをお願いします。

(山地スピーカー)

コンピュータエンターテインメント協会の山地と申します。どうぞよろしくお願いします。

まず、ゲームについてです。私どもの調査の詳細をご説明しますが、現在、国民の約85%が既にゲームプレイの経験があるというぐらいの、非常に裾野の広がった産業になってまいりました。

近年、ゲーム性だけではなく、いろいろなデバイスの進化ですとか、ネットワーク技術の進化があり、一層のゲームの裾野が広がってきているという状況です。そんな中でやはり、新しい消費者問題もこの数年間、非常にクローズアップされてきました。私どもゲーム業界としても、業界団体がガイドラインを作るなど、安心・安全にゲームを楽しんでいただくという啓発活動に取り組んでまいりました。

さらに昨年、ちょうど1年前ですが、WHO等でゲーム障害が国際疾病分類に認定されたこともあり、一層ゲーム業界団体が連携してしっかり取り組んでいこうということで4団体の合同検討会を発足しております。この後で、お客様、消費者の皆様に、ゲームを安心・安全に楽しんでいただく取組についてご紹介させていただきます。

では、詳細は横戸から説明します。

(横戸スピーカー)

改めまして、本日はご報告のアジェンダ 1 から 6 について、ゲームの現状をご報告させ

ていただきます。

一つ目はゲームに関わる問題について。二つ目は機能による歯止め。三つ目がルール。四つ目が消費者に対するアプローチ。その三つの取組に対する具体的な事例と今後の状況といった流れでご報告申し上げます。

では、一つ目、ゲームに関わる取組に関してご報告いたします。先ほど、国民生活センター様からも共有がありましたが、実際今、日本の世の中でゲームをプレイされている方の割合です。青がよくプレイする方、赤がたまにする、緑は 1、2 回程度、といった感じで、実際に国民の皆様のおよそ 85% ぐらいが近年プレイされているといったところです。

その上で最も注目する部分、こちら、先ほど国民生活センター様からも共有がありましたが、男性に関しては 10 歳から 19 歳という未成年の方の 8 割以上が「よくプレイする」、女性に関しては 10 歳から 14 歳で 75% 以上が「よくプレイする」ということです。女性に関してはこの後、SNS などいろいろなデジタルコンテンツに触れていく関係もあり、多少男の子、女の子で違いはあるといった状況ではございます。

その上で、われわれ業界団体として考えている部分、未成年、18 歳未満の皆様に関しどのような取組をしていかななくてはいけないかということで具体的に講じている課題として 4 点を挙げさせていただきます。

まず一つは使い過ぎる、という観点です。先ほど座長からもご発言がございましたが、適正な利用時間をどのようにしていくかといったような問題。二つ目が、年齢に適したソフト、レーティングを制度として導入しておりますが、それがどのように使われているか。三つ目が、近年多々ございますが、インターネットトラブルに関するゲーム機側のインターネット接続の制限に関する問題。最後に、有料コンテンツの利用に関するトラブルといったところの四つの取組に関して、主にまずは機能による歯止めです。

こちらに関しては、ペアレンタルコントロールという機能を使って時間や課金、インターネットの接続といったものを制限します。二つ目は、われわれサービス事業者がルールに則った運用をすることによって消費者の皆様に円滑なサービスを提供する。三つ目が、この機能と運用しているものをいかに消費者の皆様にご案内していただくかといったところの取組で、こちらは教育機関、行政、もしくは消費者関連団体などと積極的に連携をして啓発活動を行っていく、このような流れでわれわれは取組を検討しています。

そのプロセスとして、あくまでも消費者の皆様が中心になるような PDCA サイクルといったことで、われわれ業界団体だけではなく、このような教育機関、消費者センター、

行政、啓発団体との連携をすることによって機能の運用、ガイドラインの設定、もしくは啓発といった取組を行っています。

先ほど、国民生活センター様からもご要望がありましたが、われわれのほうに今、お問い合わせ、もしくはご相談をいただいている主な事項の詳細です。名義冒用とは、クレジットカードの不正利用、もしくは、身に覚えのないクレジット、また、過去ありましたが、クレジットカードの不正利用の犯罪等々に巻き込まれてしまうというご相談から、ゲーム上でのトラブルといったところ、多岐にわたります。

今回、最もわれわれが着目しているのはまず、クレジットカードの不正使用と言ったお問い合わせが全体で約 6 割という状況です。そのような状況におけるわれわれの取組①②③からご説明をさせていただきます。

まず一つ目。ペアレンタルコントロールといった機能です。こちらは先ほど 4 個挙げた取組課題と同様なのですが、まずプレイ時間が制限できるといったもの、もしくは、購入・課金を制限できる、インターネットの接続、もしくは、他者との SNS を通じたコミュニケーションなどの制限。あとは、お子様の年齢に適したソフトを遊べるようにするような年齢による制限といったこの四つの機能を備えています。こちらに関しては近年、ゲームをプレイされる環境が家庭用ゲーム機だけではなくて、スマートフォンといったものもございますので、その詳細機能を列記しています。こちらは割愛させていただきますが、資料をご参照いただければと思います。

こちらが家庭用ゲーム機の詳細。こちらはスマートフォン、特にこちらは iOS、Apple のスマートフォンの詳細。こちらが Google です。ファミリーリンクという機能がございますので、そちらの詳細を記載しています。

続きまして、ではこのペアレンタルコントロールが実際どのような世の中、消費者の皆様にご利用いただいているかといったデータです。一つ目、まずこちらは 18 歳未満のお子様に向けて制限をする機能なので、どのような状況かと言うと、青地は「知っていて利用している」方、赤地は「知っているけど利用していない」、緑地は「知らない」という方です。

この中で、特に 18 歳未満のお子様をお持ち、つまり、お子様がゲームをしているといった方たちの状況に着目します。利用している方は全体の 3 分の 1 という数字です。大きな課題感として捉えているのがこの赤地、「知っているけど使っていません」もしくは「知りません」といった方たちが全体の 7 割に上るという状況です。この 7 割の方たち

が、全体で使用していない方たちの割合の中で最も高いのが、そもそも「子どもがいない」。これに関してはペアレンタルコントロールの利用の範疇からはずれてしまいます。

今回われわれの課題として捉えている一つ目が、18.5%の方が「自己管理で十分」という回答をされています。こちらはまた今後、詳細な分析を進めていきますが、家庭用のゲーム機をプレイされている親御さんに関しては、「子どものおもちゃだから親が関知する必要はない」という感覚の中から「自己管理で十分」と回答されている方が最も多かったです。

第3位が、「機能がよく分からない」。こちらは、スマートフォンをお子様にご覧に与えているような親御様の回答ですが、スマートフォン側のペアレンタルコントロール、もしくは、フィルタリングの機能がよく分からないといったご回答の中から、実際にこのような機能をわれわれが提供していても使っていただけないことを大きな課題として捉えています。

続いて、ルールに則した運用についてです。まず、こちらがレーティングといったもので、ゲームに関するレーティングには、家庭用ゲーム機で五つの年齢設定で、18歳未満のお子様が必要なコンテンツに触っていただく、このようなサービスを販売店向けのマニュアルとともに啓発を行っています。

実際にこのレーティングに関しての状況です。先ほどと同じような数値の取り方をしていますが、こちらのグラフから説明します。18歳未満のお子様を持つ親御様の合計の74%の方がそもそもレーティングを知らないといったような状況です。知っている方がこの中で25%いますが、この25%の方たちのうち、18.2%の方しか詳細が分からない。ほかの方は、なんとなしに分かっているといったような回答をいただいている状況であることから、ペアレンタルコントロール以上にレーティングに関してはさらに強い危機感を持って保護者の方に知っていただく必要があるという状況です。

続いて、こちらはゲーム事業者に提供しているガイドライン、自主規制に関してです。主に、先ほどご報告申し上げました四つの領域に応じて、各4団体でこのようなガイドラインを設定しているというご報告ですので割愛させていただきます。

三つ目は、消費者に対するアプローチについてです。まず、消費者の理解です。ハードを提供している、具体的には任天堂やソニーといった各社から保護者の方に、お子様がどのようなゲームをするかによって生じるトラブルといったものを分かりやすくしていただく、これに関しては先ほどのペアレンタルコントロールの部分ではあるのですが、「子ど

も向けのおもちゃだから親は関係ない」というようなことがないように、保護者の方と一緒に分かりやすくしていただくといったような取組を中心に啓発を行っている次第です。

二つ目です。こちらに関しては、5月20日に改めて公開する予定です。われわれ、ゲーム関連の4団体のキャンペーンのWebサイトとランディングサイトです。本日は閲覧のみとさせていただきます。

三つ目、われわれゲーム関連の各団体のWebサイト等々の啓発です。こちらはCESA（一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会、以下「CESA」）で、「保護者の皆様へ」というトピックを作って紹介。こちらはJOGA（一般社団法人日本オンラインゲーム協会）です。安心・安全に楽しんでいただくような紹介であったり、スマートフオンの高額課金といったものを防ぐような啓発を行っています。

三つ目です。実際に消費者の皆様との接点がなかなか取れないというようなことも踏まえ、東京ゲームショーというアジア最大級のゲーム見本市の現場で「ペアレンタルコントロールを有効活用しよう」という啓発活動を近年、取組として行っています。

改めて、近年活況になっておりますeスポーツ等々で参加している皆様と保護者の方に啓発の冊子等々を配ってゲームの適切な利用といったものを訴えかける取組を行っています。

こちらは、行政の皆様にご助力いただいて保護者の方に伝わる展開といったことで、参考として三つほど掲出させていただきます。まず一つ目が、消費者庁様発行の「かわら版」です。または、低年齢層の保護者の方に伝えるような内閣府様のリーフレット等、もしくは、東京都、都民の全小学生を対象に配られるようなリーフレットにペアレンタルコントロール、先ほどの四つの項目の詳細を説明するようなものを書いています。

あと、こちらは昨年から取り組み始めております、こども霞が関見学デーに実際にいらっしやった皆様に、やり方が分からないというペアレンタルコントロールの詳細をお伝えすることによって、保護者の方によりより深く理解をしていただくといった取組をしています。

その上で、具体的な事例の報告です。現在、われわれゲーム業界団体としてまず、お客様、もしくは消費者の皆様からのご相談といったようなものを、消費者関連団体、国民生活センター様との直接のネットワークを設け、ゲーム関連の相談を直接受けるような策も取っています。その上で解決できないような問題、もしくは、お困りが解決できないようなものに関しては国民生活センター様とのホットラインといったようなものを設けて円

滑な解決に努めるという状況です。

とはいえ、やはりクレジットカードの使い方の規制等々がありますので、ホットラインを結ぶ消費者センターの相談員の皆様とわれわれ業界団体との研修会といったものを実施しています。その上で、新たな問題点を解決するような規制のガイドラインの方針等々を、皆様の発言等々から講じて PDCA を回すといったフローになっています。

消費者の皆様にもその上で知っていただきたいこととして三つの観点を挙げています。まずは、お子様のプレイ実態を保護者の方にしっかり把握していただくような取組・啓発をわれわれもしていかななくてはいけないと考えています。レーティング、ペアレンタルコントロールと同様に、お子様が遊んでいるゲームはオンラインに接続するタイプのゲームなのか、そもそも課金ができるようなものなのか、もしくは、他のプレイヤーとのコミュニケーションがあるのかといったようなことが、実際にわれわれに相談をいただいたとき、保護者の方が分からないといったようなことが多々あり、そのあたりを本日は共有していきたい。

二つ目です。デバイスの管理等々を重要だと捉えております。実際には、年齢制限が親の年齢になっているゲーム機を渡してしまうとペアレンタルコントロールやガイドラインといったものが機能しない、もしくは、クレジットカード情報などが記録されたままのデバイスを渡していることによって、許可しない間も自動でできてしまう、もしくは、お子様が課金したという認識がないまま課金を繰り返してしまうといったようなこともありますので、デバイスの管理、パスワードの管理といったことも改めて啓発していきたいと考えています。

三つ目です。ペアレンタルコントロールを利用する要素ですが、ペアレンタルコントロールには「時間・年齢・ネットワーク・課金」といった要素がありますが、実際に Google 等で検索すると「解除」というワードと一緒に出てきます。なので、保護者側の端末側から直接解除ができないような措置を取るというようなことをしないとお子様のほうでペアレンタルコントロールの解除をする方法を日々模索している。また、こちら、一例ではございますが、ペアレンタルコントロールで例えば夜の 10 時からプレイができないよという保護者の方が設定をしても、お子様が日本から中国、インドと携帯が旅をすることによって時間帯がずっと 10 時になるような工夫をしまったりという使い方をされてしまっていますので、このあたりの部分も保護者に改めて共有していくような活動をしていきたいと考えています。

最後、今後の活動のまとめについてです。保護者への理解を促進していくために、われわれはキャッチコピーとして「ゲームのやくそく かぞくのあいだに。」を設けて、一緒に決めていきたい、「一緒に決めよう！ゲームを楽しむ時のお約束。」というキャンペーンの展開を今後、予定しております。こちらは5月20日からです。

山地からもご報告がありましたが、各デバイスは著しく進歩しております。ゲームを通じてできることや青少年を保護するための機能は拡充しておりますが、この一方でまだまだペアレンタルコントロールやレーティングといったような認知は高くないと把握しております。ですので、できる機能は見込まれても実際に使われる状況にはまだまだ乖離があるといった状況です。

ただ一方で、ゲーム自体は活発なコミュニケーションができ、また、ゲーミフィケーションと最近は言われています運動、学習、もしくは、医療の観点での活用、あるいは、プログラミング教育をより楽しく分かりやすくするといったような有用性が、近々ではコロナの環境下で楽しさとともにエンターテインメントの垣根を越えた使い方といったような活用も見据えております。

このような状況下も踏まえてわれわれ業界団体としては、保護者が子どもの利用状況・プレイ内容に関する理解を高めること、あとは、子どもにとって、自分自身で守れるようなルール、親子のコミュニケーションで作るルール、もしくは、保護者の理解・認知がしやすい機能の紹介といったようなものを三つの矢として共に捉えて展開をしていきたいと考えています。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、続きまして特定非営利活動法人アスクの今成様、佐伯様から、ご報告をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(今成スピーカー)

アスクの今成です。よろしくお願いいたします。

1 ページ目です。依存症は病気なのですが実は消費者問題という側面を持っています。私はアルコール問題に取り組んで37年やってきたのですが、企業の中の熾烈な競争というものが過剰なマーケティングを生んで、そして商品、技術とか流通とか、どこかで革新

が起きるといふエポックがあると、そこから非常に大きく状況が変わることを経験しています。

例えばアルコールで言うと、1980年代にチューハイブームとパッケージ革命がありました。そこで一気に若者・女性へとマーケティングが変わりました。それまでは中年のおじさんが飲んでいるというイメージだったのですが、全く変わりました。そして問題の広がりが大きくなるというようなことがあります。

そのプロセスの中で、国の監督官庁が経済振興と税収というところだけだったのですが、だんだんに健康・福祉・安全にも国が関わらなくてはという形になり現在に至っているというような認識をしています。

そのときに一定の歯止めをかける、消費者にリスクを知らせる、相談や支援などを行うというようなことがそこで行われるようになったのではないかと思います。例えばカフェインでは、エナジードリンクが出てきてから非常に裾野が広がっています。そのように、産業の状況が変わることによって消費者問題が起きるといふことです。ゲームについても、オンラインになったところがすごく大きいのではないかと思います。

さて、アスクは1983年にアルコール問題からスタートしています。2000年にNPOになったのですが、そのときに依存性薬物の関連問題全般に広げました。そして2017年に定款を改定してアルコールや薬物などの物質以外の依存関連問題にも活動を広げることにいたしました。ここで入ってきたのがギャンブルやゲームです。

2018年にASK依存症予防教育アドバイザー養成事業を始めました。これは、いろいろなジャンルの依存症全体を取り扱っていくものになっています。そして今年、2020年5月ですからつい最近なのですが、ゲーム依存特別委員会をアスクの中に作って、予防プログラムを作ろうということで現在、当事者や家族のヒアリングを始めた、2回やったのですが、そのようなところにあります。ですので、アスクにとってゲームは割と最近取り組み始めたものだということになります。

このASK依存症予防教育アドバイザーであり、このゲーム依存特別委員会の委員でもある佐伯が今日一緒に来ております。彼は、ギャンブル依存症の当事者ですが、ゲームにもはまった時期があり、そして子どものゲームのことでちょっと悩む親でもあるというような立場があります。ゲーム依存特別委員会の中で2回のヒアリングをもとに話されたことを今日まとめてきましたので、自分の実感も含めながら発表していただきたいと思います。お願いします。

(佐伯スピーカー)

佐伯と申します。よろしくお願いします。

先ほど今成さんから紹介いただきましたように、ギャンブル依存症の当事者でもあり、自分も相当長い間、課金や長時間のゲームをやっていた当事者でもあります。息子も今非常にゲームで問題を抱えている親の立場ということで、ギャンブル依存症問題を考える会でもネットゲーム依存家族会を立ち上げて毎月相談業務に応じているところでもあります。

では、3 ページからご説明させていただきたいと思います。今回は、ゲーム依存特別委員会でその当事者及び家族の立場の方と話し合いまとめた中間報告の形となりますが、生の声です。

長時間プレイ、課金など、ゲームへののめり込みに陥る様子をヒアリングした結果です。右側は、抜けられるかどうか、というところもヒアリングした結果になっています。

最初に、快感です。単純に、楽しい、闘って敵を倒す快感、クリアしたときの達成感。どちらかといえばこちらはオフラインゲーム、最初の据え置き型ゲームなどにはまっていた状況をヒアリングしたものです。そのときのやりきるまでの快感は非常にありますが、やりきったあとは、次第に快感は減っていくし、体力的にも限界があつてだんだんと飽きてくるかな、というところが最初の状況です。

それから、ゲームに関して、一時避難。ストレス発散、いやな現実を忘れられる、不安や心の痛みを麻痺できる、喪失感を埋めることができる。何となく、やめようと思ってもぼうっとしてしまう、ぼうっとやってしまうというような形で、ゲームを一時避難的に使ってしまったという話も結構上がりました。

それから、居場所。チームの団結・責任感、話を聞いてくれる、分かってもらえる、助けてもらった、承認欲求。結構、ゲームをやっている中で当事者は自己肯定感が低かったり自信がなかったりというところがあります。ただ、ゲームの中のチームプレイ、どちらかといえばオンラインゲームですが、チームプレイをやっている中での達成感、団結感、それから、自分の話をゲームの中でチャットしながら聞いてもらってゲームでは分かてもらえるというような状況が続くことによって、なかなか抜けられない。自分だけ抜けようとする仲間を裏切ることになる、あるいは、引き止められたり文句を言われるというので、なかなかゲームを抜けられないという状況に陥っていた話もよく聞きました。

それから、実績。オンラインゲームでやればやるほど自分のランキングの度合いが分か

ったり、課金とやりこんだランキングによってレアなアイテムが用意できるとか、当然お金をかけて課金をすることによってレアなアイテムを入手することもできますし、全国大会に出場するようなチームと一緒にプレイしている、あるいは、e スポーツでプロになりたい、そういった努力が形に残る、承認欲求が満たされるという実績が上がることによって、その実績からランクを下げるのがいやだ、負けるのがいやだ、せっかくここまで積み上げたゲームを消すのがもったいないということでどんだんのめり込んでいくという事例が生の声として挙がっております。

そして最近のオンラインゲームでは、クリアしてもまた新しいストーリーができたり、なかなか終わらない仕組みであったり、イベントを定期的にやってすごく好きなアニメとタイアップしたりとそそられるイベントだったり、セールスプロモーションによってほしいアイテムが少しずつ出てくるような、ついつい乗せられてやってしまうような形でのめり込んでやってしまうという例を聞いております。

次のページです。実際にゲームをやめた、ゲームを減らした理由をヒアリングした結果です。まず、お金の問題、借金、あるいはクレジットカードの不正利用がばれる、アルバイトに行かないでずっと家に引きこもっていたけれどネットの回線代すら払えない、そういうお金の問題が露呈してゲームをやめたという方。

小中高大学、学校で赤点等の落第点を取ったり、宿題は親にはやったと嘘をつきながら実際にやれていないでそのまま学校に行き続けて成績が下がる、不登校に陥ったり留年や退学をすることによって、ようやくここでゲームから離れられたという話も聞きました。

仕事に従事しながら仕事中にゲームをやり、それを後ろから上司に見られて叱責される、仕事中それもやめられなくてクビになってしまったという事例もございました。

家族との関係においては、頭ごなしに叱られて喧嘩をしたり、家から追い出されたり、あるいはネットの回線を急に切られてスマホを取り上げられたりということで、結構これは中学・高校生ぐらいを過ぎてくると暴言とか暴力に発展して実際手を上げてしまったという事例もあります。ただ、そこも手を上げてしまったことの罪悪感からゲームを自分はやめましたというような事例もございます。

それから、自分自身で脳や体の異変に気付いてやめたというケースです。強烈な肩こり・頭痛・嘔吐、視力低下、イライラ・キレやすくなる、脳がゲームに侵食されている感じ、やらないと体が震えるような感覚、こういうものを自分で覚えて自然とやめていったという事例もございます。

そして、生活。生活リズムが昼夜逆転したり睡眠時間がこのままではやばいな、とか。2日間本当にぶっ通し、飲まず食わずでやり続けてしまった、そうすることによってリアルな生活がおかしくなったり、引きこもってしまったという実感を自分で持つことによってゲームをやめた、減らしたというようなパターンがあります。

次のページに移ります。では、その当事者たちに、どういう予防があればもしかしたら自分はゲームの依存にならなかったかもしれないというものをヒアリングした結果です。

まず、当事者からすると、依存のリスクについて教育が全くなかったので、例えば脳への影響だったり、先ほどの12歳、15、17、18歳以上のみというようなレーティングも、そういうものがあることを知らなかった、と。実際、現役の高校生でもそういうものがあることすら知らなかったという話もありました。

あと、やはりゲームは悪だ、ゲームは全て悪いというわけではなくて、ゲームから学べることもたくさんある、そういう話もあってもよかったのではないかな。また、終わりが無いゲームはのめり込みの歯止めがかけにくい、ガチャの課金はギャンブルの要素が高い、ゲームをやり過ぎると現実の世界がなくなってしまって、学校を卒業していくと本当に自分はどうしたらいいのだろう、と、生きていけなくなるよ、というのを考えていけばよかったかなと言っています。

大きく五つあります。1.自分で時間を決めてやろう。次の日に影響が出ない時間、リアルな生活が崩れないゲームとの付き合い方が大事。2.外に出てリアルのよさを知り、現実のつながりや居場所を持つ。過去の自分に言いたいというような形です。3.ゲーム以外のストレス発散方法を持つ。ストレスのはけ口にゲームを使うと、ゲームでストレスを発散するつもりが実はストレスを溜めるという悪循環に陥ってしまった。4.自分の状態を知ろう。当時の自分にスクリーニングテストやセルフチェックで、もしかしたらゲーム依存の可能性が高いのかもという、そういう予防法が分かっていたら、もしかしたらここまではまらなかったかもしれないというような意見が出ました。そして一番大きかったのが、5.悩みを一人で抱えず相談しよう。悩みをひとりで抱えてそこでゲームに没頭して行って相談先が分からず支援にたどり着くことも時間がすごくかかった、と。本当にひどい状態に陥ってからようやく支援等、相談先につながる事ができたという状況だったので、もう少し、早めにそういう相談先の情報を知っていたら嬉しかった、というような話があります。

最後に、家族の対応のポイントに関しては、先ほどの特別委員会で、当事者だけではな

く家族も含めたヒアリングからの対応のポイントとして、大きく四つ挙げております。

まず、頭ごなしの説教、強制・禁止は逆効果だと思っています。本人の感覚やゲームを否定しない。叱ったり、結論ありきの話し方は反発を招く。回線を切ったりスマホを取り上げるのは NG、と考えています。そういう家族の意見が多かったです。結局、それは効果がなかった、というところにつながります。

では、当事者とどうしたらよかったかということは、まず話を聴こう、と。むしろゲームの話をして、今どんな状況なのか、今どういうゲームが流行っているのか、どういう友達とやっているのとか、好きなこと、大切にしていることが分かります。何気ない会話がとても大事で、普段からそういう会話をすることによって今困っていることを、ゲームに関わらず、聴いてサポートをする、と。

それから、時間の制限は、本人が決めるのがいいと思っています。どうすればいいのかを本人が主体に考えて、親・家族としてはサポートをする。守れなかったときはチャンスだと思います。本人はちゃんとルールを決めたけど守れなかった、そういうときに、本人はどうするのか、親が何でもかんでも決めてしまうのではなくて、本人に、どういうふうな次の行動を取るのかを話すことで関係を作っていくのが大事だと思っています。

やはりゲームの世界だけではなく、リアルを楽しむような、家族として、親としてのサポートが必要だということで、興味があることを一緒にしてあげたり、買い物に行ったり日帰り温泉に連れていったり、外食一つでもいいと思います。なかなか引きこもってしまって外に出られないという形も多いので、一緒に外へ誘うのが大事ではないかと思っています。

あと、実際の例です。ここには書いてないのですが、結構、家庭内窃盗ということで大きく言われています。そういう事例がありました。例えば、母親のカバンから封筒に入っていた 5 万円がいつの間にかなくなっていた。しばらくしたら、両親の財布から数千円、少しずつお金が何か減っていた。最終的には、おばあちゃんからもらっていた、ダンスの中の 20 万円の封筒、困ったときに使ってね、というような手紙が入っているような封筒でありながら、それを全部、実は家庭内窃盗をしてしまい、後から本人に聞いたら、全部自分が取ってゲームの課金やゲームセンターなどに使ってしまったという事例です。

また、家族の相談会で今結構多いのが e スポーツです。自分は 1 億稼ぐから今はゲームをやらしてくれと。自分は 1 億円プレイヤーになるのだからゲームが必要であって、自分が今ゲームをやめる必要はない、だからやらせろ、ということで対応に悩んで親御さ

んが相談会に来ているというような事例もございます。

長くなりましたが、私からの報告は以上になります。ありがとうございました。

(山本座長)

ありがとうございました。それでは、それぞれご報告をいただきましたので、どの点についてでも結構です。委員からご質問、あるいはご意見等をいただきたいと思います。今回は Web 会議方式ですので、最初に出席委員に五十音順でご発言をいただいて、その後、さらに追加的な質疑等があったらお願いするという形にさせていただきたいと思います。

それではまず、川添委員からお願いできますか。

(川添委員)

川添です。ゲーム、特に今、スマホゲームなどを中心にした問題はもちろん弁護士、私なども受任事件でやはり年に数件相談を受けたり、実際に依頼を受けたりしているケースがあります。今回は、いわゆる課金トラブルを含めた消費者トラブル、それからゲーム業界としての、特に親御さん、未成年者に対するペアレンタルコントロールなどの取組状況とか、あと、依存症問題と、割と広範にテーマを取り上げていただけていると思っています。

私などは、実際に受任する事件でも、特に課金問題というのはやはり深刻なケースもあつたりします。特に数百万円という課金が問題になる、しかもそれが、明細が届いて親が見る。カードは手元にある。だからおそらく、子どもさんが勝手に入力してカードを戻しておいたとか、そういう事案になります。

未成年者取消というのは、実際は、法解釈上は広く保護されている。つまり、取消は容易にできる解釈になっているはずが、現状では未成年者取消というのは極めてハードルが高い、要するに、利用者側は任意の取消の効果を受け入れないという状況にあります。

これに関してはやはり、業界として難しいのかもしれませんが、ADR を含めた救済方法をきちんと整理していただきたいと思うところです。裁判手続きまでいくケースは、やはり数百万円だと裁判をする値打ちがありますが、数万円、数十万円というケースではそもそも相談だけで終わってしまう、泣き寝入りとは言いませんが、そういうケースが出てくるので、ここは整理していただきたいというのが、まず一つあるところです。

あと、先ほどの関係で申し上げますと、ペアレンタルコントロールを含めた業界の取組は、

私もさまざま聞かせていただいているところで、今後もぜひ続けていただきたい。ただ、親が子どものスマホを管理するというについては結構難しい問題があります。小学生とかであれば親がパスワードを設定すれば済むのですが、中学生、高校生だとパスワードクラックをしますから、彼らは、パスワードを設定しても簡単に破りますので、だからそういうようなこともあります。しかもそれが、ペアレンタルコントロールが不十分だということを経験した業者が例えばゲーム課金をされたときに返金を拒絶するとか、そういうことで結局、自己責任論の問題に持ち込まれてしまうことがちょっと気になるところです。

依存症の問題については、今回、やはり今の新型コロナの影響で在宅が増えており、ゲーム依存は顕在化してくる可能性があるだろうと思っています。弁護士会が例えば、個々の弁護士がそういうカウンセリングといったところの窓口の存在に気が付いて、いろいろつなげられる工夫ができたならなど、弁護士としてもいろいろ自覚ができたところです。情報をいただき、ありがとうございます。

(山本座長)

ありがとうございました。それでは、続いて坂倉委員、お願いします。

(坂倉委員)

坂倉です。では、私から、感想、意見含めて、3点、コメントさせていただきたいと思っています。

1点目は、国民生活センター様からのご発表をお聞きしますと、契約当事者は20歳未満が圧倒的に多いご相談者だということですが、具体的な相談内容を拝見しますと、大きく二つのパターンがあるのかなと感じました。

一つは、子どもが知らないうちに高額請求を受けてしまっているもの。もう一つは、子どもがクレジットカードや現金を持ち出している、いわゆる確信犯的なもの。この二つがあるような気がして、それぞれ対策は異なっているかと思います。

前者の方は、子どもにしっかりゲームの仕組みを教えて、有料か無料か、あるいは利用規約などをしっかり確認するといったようなオンラインゲームの教育徹底がありますし、後者の方は、クレジットカードの管理、パスワード管理とか子どものアプリ課金を保護者が監視するとか、有料アイテムの利用は子どもと話し合っただけで決めた限度額内で買うとか、こういった家族間の対話、家庭内ルールの設定などが必要かと思います。

コンピュータエンターテインメント協会様のキャッチコピーに、「ゲームのやくそくかぞくのあいだに。」とありましたが、まさに家族の対話、家庭内ルールが大事だと思いました。

2 番目に、国民生活センターへの相談内容は、金銭的なものが中心だったようですが、この金銭的な被害は大きな問題です。しかし、アスク様のご説明にもありましたが、子どもたちがオンラインゲームに熱中して時間を必要以上に費やすことで運動不足や睡眠不足、友達や親とのコミュニケーション不足とか、そういった健康や成長に影響を与えかねない、これは金銭被害ではないですが、それ以外の影響が大きな損失だと改めて感じました。

3 番目に、コンピュータエンターテインメント協会様のご発表ですが、業界団体様の努力を初めて伺いました。なかなか素晴らしい取組をされていると思いました。特に、資料 10 ページのペアレンタルコントロール機能などは、非常に素晴らしい取組だと思います。ここまで素晴らしい取組をされているので、資料 6 ページに三つの活動を書かれていますが、この三つの活動をすべてきちんと推奨している事業者には認証マークを付与するといったことを行ったらよろしいのではないかと思います。

以上、3 点です。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは続いて、坂本委員、お願いします。

(坂本委員)

坂本です。たいへん関心が高いところで、詳しくご説明があつて、大変助かります。

まず、国民生活センターの方のご発表ですが、いろいろなところに教員研修に行きますと、先生方の関心が非常に高く、親の知らない間に高額課金ということで、保護者の方から相談を受けたり、先生ご自身のお子さんがというケースもポロポロお聞きしたりしていて、結構あるんだな、という感じを受けています。

困ったら「188 (いやや)」に相談してくださいとか、やはり、契約は本人の申し込みが条件だということ、親の名前で申し込んだりするのは違法行為になるということをしっかり小学生のうちから教えないといけないのかなと改めて思っています。今、小学校から家庭科で契約の基礎を学ぶことになりましたので、このところを強調して学べるように

していかなくてはいけないかなと改めて思っています。

あと、オンラインゲームの使い過ぎの問題ですが、おそらくいろいろな取組をされているということで、ありがたいと思ったのですが、やはりペアレンタルコントロールに頼るのは、私はちょっと限界があるなと思っていますところでは。

韓国や中国はもう法律で夜間のオンラインゲーム、深夜のオンラインゲームはできないという規制をしようだの、ただだのと聞きますが、日本は法律でするのは無理があるとしても業界団体で自主規制はできないでしょうか。深夜にオンラインゲームを青少年がすることは必要ありますか。それは、私は規制すべきだと思います。

私個人の意見は、小学校低学年は 8 時まで、高学年は 9 時まで、中学生は 10 時まで、高校生は 11 時まで時刻制限すべきと思っています。というのは、私自身も子どもたちの生活のことのアンケート調査をしていて調べてみると、やはり中学生では 3 時間ぐらい使っている子がたくさんいるんですね。一番の生活への最大の支障は睡眠時間が短いことなのですが、睡眠時間が遅くなるのはやはりオンラインゲームをするから、という関係も見えてきています。

私の教え子の卒業生が教員になって、学校現場に行ってみるとやはり睡眠不足、ゲームのし過ぎで全然授業に集中できない、低学年だともう立ち歩いたり、ベタッと寝てしまったりとか、そういう子が 1 人いるだけでもう学級崩壊につながっていきますので、かなり学校現場の先生はこの問題には手を焼いています。中学生も、もう眠くて授業にならない、授業の雰囲気もうグダグダになってしまう、それが、原因がゲームということがありますので、やはり私は夜間、深夜の利用は業界でぜひ自主規制をしていただきたいと思っています。

「夜間に面白いステージがあるからこれをしなければいけないんだ」ということをうちの息子も言っていますが、そんなのとんでもない、と思っています。ゲームがすごく面白くて、途中でやめにくい仕組みになっている、ペナルティーがあったり、途中で保存ができないとか、抜けられないとか、そういうのは少し控えていただくようにして、もう少し健全に子どもたちがゲームを使えるようにしていただきたいと思っています。

あと、もちろん 0 時間にする必要は全くなくて、データを見ていても、1 時間ぐらい使っている子が一番元気よく楽しく、学校も楽しんでいて、0 時間の子のほうがちょっと心配といった結果も出ていますので、0 にしろとは私も考えません。しかし、使い過ぎとか、特に深夜にゲームをするのは、ぜひ業界団体で考えていただきたいです。ペアレンタルコ

ントロールに頼るのはちょっと難しいのではないかと考えています。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、立石委員、お願いします。

(立石委員)

私も皆さんと同じような考え方ではあり、いろいろ取組をされていることもよく分かるのですが、基本的なスタンスは、特に CESA さんでしょうか、やはり見方が、もちろん業界団体ですから、私も同じ業界ですから分かるのですが、緩いかな、と。先ほど、どなたかがおっしゃっていた、ペアレンタルコントロール任せでは無理ではないかという話を、私もそう思います。

私も子どもがいて、今はもうコロナ状態でずっといますから、もうゲーム漬けになっていたりするのもよく分かります。そうすると、中村先生と一緒にしている安心ネットづくり促進協議会のほうでもやはり問題になったのですが、分からない親をどうやって引っ張ってくるかが一番問題です。たぶん、それを引っ張り込むのは相当難しいです。どんな業界においても。

そうすると、これは極端に話がいつてしまって、例えば、香川県の例のゲーム条例、ご存じだと思います。私も、やり方はいろいろ問題があると思いますが、趣旨には当然、私も賛同します。これが極端に規制するという話にならないうちに、もっと困っている親の側のほうの立場に立った使用規制をしないとこれはたぶん大問題になるでしょう。

特に、今回の香川県の中身を見ると、ネット側で止めろという話になって、これは表現の自由とか知る権利とかいろいろな問題があつてそう簡単にはできないですが、「いや、ゲーム業界がやらないならネットワークで止めろ」と結局なつてしまったときに、またちょっと大騒ぎになり、じゃあインターネット全体を、これだけではなくて著作権の問題もいろいろあるのだから止めるべきではないかという話になつてしまいかねない、と。

そのときは私も戦いますが、とはいえですね。かつ、数値。国民生活センターさんが出していた資料、ほかにも CESA さんも出して、親のほうで、数では 18% ぐらい、2 割ぐらいではないかという話ですが、実際同年代の親、何十人かと話をして、たぶんこの 2 割ぐらいに入ってくる人はその半分以上が僕は諦めだと思つています。もう諦めて、しょうが

ないから子ども任せにしている、自分が分からないから、と。その意味でも、先ほど、どこかでペアレンタルコントロールの機能についてとか、いろいろな課金、課金ゲームなのかそうではないのか、オンラインなのかオンラインではないのかというのを親側のほうも分かるべきだ、と。僕もそう思うのですが、かなりいっぱいあって、これだけいろいろな種類があって、あるところからオンラインになるとかがある以上、それはもう、これを分かるといえるのは無理なんですよ。

だからそこは、ゲームのホームページに行ったらすぐそういうのが分かるとか、何かそういう機能を持たせるような何らかの取組をしないと。これは考え方は非常にいいし、私自身はこれはやらしてもらえばそれはそれで分かりやすくいいなとは思いますが、たぶんそれは、普通の親にやれと言うのは無理だと思います。

特に、問題になるのは、興味がない親ですから、それに「これをやれ」と言うと絶対に無理な話なので、そこをちょっと工夫していただいて、いろいろなことをやっていただかないと、これは、ある県でやはりすでにこういう条例のことを真剣に考えている人もいたりしますから、とんでもない話になりかねないので、ぜひともやっていただきたいと思います。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、続いて中村座長代理、お願いします。

(中村座長代理)

はい、中村伊知哉です。2点申し上げます。

2012年コンプガチャが大きな社会問題になりまして、消費者庁の指導もあって安心・安全環境を整えて、ソーシャルゲーム協会 JASGA が設立されまして、そこで事務局長を務めました。それから2年経って、一定の成果を収めたということもあって CESA に吸収されました。以降も、ガイドラインや普及、啓発に力を入れているのですが、ペアレンタルコントロールに関しては今、立石さんもおっしゃったような、総務省などが進めるフィルタリング対策などと連動するものですので、それらの施策と連携をして大きな取組をすることが大事だと思います。

そして、コンプガチャ問題の当時から急激に、実はゲームは変化をしました。まず、端

未がガラケーという電話機からスマホというコンピュータに移ったことが一つ。それから、プラットフォームが DeNA や GREE という国内の企業から Google や Apple という外国の企業に移ったということで、このために、国内の施策が有効に働かない面があるんですね。

外国企業にもこの施策に協力をしてもらおうとすると、東が必要になります。関係省庁や関係業界が東になっておく必要があります、JASGA を CESA に吸収してもらったのもそういう面がありますし、省庁の施策の連携を求めているのもそういうことになっています。

しかもまた、ゲームはこれからもっとどんどん変わっていきますし、5G でまたガラッと変わると思い、現時点でこうだからと状況を見てルールを決めるのはちょっと危険かなと私は思っています。

それから、もう 1 点、e スポーツに関して、CESA、JOGA、JeSU（一般社団法人日本 e スポーツ連合）などが連携をする取組に大変期待をしております。これも私が専務理事を務める超教育協会もこの取組に協力をして、e スポーツの学校連合を作ろうと考えています。今、コロナの影響で皆巣ごもっていてゲームをやっている人は多いですが、特にオンラインのゲームが人と物理的に接触しないで人とコミュニケーションを生む娯楽だということで WHO のアンバサダーも今、ゲームすることを推奨したりしている状況です。

そこで、e スポーツの学校連合、これは大学も高校も中学校なども参加をして、有識者の方々にも入ってもらってその教育効果とか問題解決の研究も民間サイドで進めたいと思っています。これは、経産省や知財事務局にもオブザーバー参加をいただくことになっておりますので、もしよろしければ消費者庁さんにもチェックをいただくという形です。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、増田委員、お願いします。

(増田委員)

増田です。私も、10 年ぐらい前に通信関係の相談を専門に受けていた時期がございまして、その頃はオンラインゲームの相談をたくさん受けました。当時は、コンプガチャなど、まだ表示の問題がありましたので話し合いで解決できる部分もあったのですが、最近の子どもたちの課金問題は、消費生活相談の現場ではなかなか解決ができる状況ではない

と思っています。

それは、CESA さん、JOGA さんなどの施策がだんだんによくなってきたこともあって、家庭内の問題に大きく移行してきているのではないかと、いうところもあります。

やはり親のほうのクレジットカードの管理責任に関する理解であるとか、インターネットに関する知識の不足などがありますので、そこをどうやって手当てしていくかというところが立石さんのおっしゃるとおりのことだと思います。

今業界団体さんのほうでかなりのことをやっていただいているのですが、やっていただいていること自体をどうやって広報していただけるのか、周知徹底していただけるのかというのが非常に大きな課題だと思います。

研修を行っても一部の方にしか届きませんし、むしろ、例えばキャリアの力を使っただいて、スマートフォンを売るときに必ずそういう説明をしていただくとか。今でも非常に時間がかかりますが、そういうことができるのかということも含めて考える必要があるのかなと思います。

あと、ゲーム依存に関してですが、これも消費生活相談の問題であるとそう理解しております。相談現場においては、もうこの相談者は依存症であるということを感じる場合があります。でも、それは、消費生活相談の現場では解決ができません。ギャンブル依存症対策の基本計画などができておりますが、そこにゲーム依存は入っていませんが、考え方としては全く同じだと思っております。

ですので、病院であるとか医師であるとか、サポート体制や、消費生活相談においてそういうところをご紹介するような、そういうマニュアルを含めて手当てが必要になってくるのかなと思っております。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、森光委員、お願いします。

(森光委員)

ありがとうございました。私も子どもの頃はインベーダーゲームに熱中していたほうだったので、ゲームに熱中するという子どもの、言い方を変えれば気持ちは分かっていたわけですが、のめり込みたくても意外とあいつた時代のゲームは、100 円入れなければい

けないし、意外と攻略までが早くてその次がなかった、と。ところが、この話にありますように、ガチャの問題で 2012 年、2013 年で上がって、また再び課金問題とか、先ほど立石委員が言われたように、在宅が増えて、また大きく相談件数が増えるかもしれないという危惧があります。ただ、一定割合でこのオンラインゲームの相談件数が増えているかどうか、いろいろなところがありますが、3 点あるいは 2 点、お聞きしたいというか、分かったら教えていただきたいと思ったことがあります。

1 点目が、国民生活のところでお話しいただいたデータで言う年度別の相談件数です。確かにこれで、次の 3 枚目にいったときに、明らかに小学校の子どもたちで言うと男の子も女の子もこれはオンラインゲームだなということが分かります。ただ、中学校になっていくと、男の子が多いのですが、女の子は化粧品とか違うところの相談が増えていくから、明らかにここで問題になっているのは小学生と中学校の男子であるような気がしました。

そこで知りたかったのは、もしもう少し年代別と性別だけではなくて、環境、例えば、家庭環境において共働きなのかどうなのかとか、裕福なのか裕福じゃないのかとか、ちょっと個人的な興味で知りたいのは、先ほど中村委員から、外国のゲームがという話があったときに、日本のメジャーなゲーム会社である例えば任天堂さんとソニーさんのゲームに関してどちらがどれぐらいの割合で相談が多いのかみたいなものが、もし分かれば知ってみたいと思った次第です。

坂本委員が言われたのは、実は大事だなと思っているのは、小学生であっても親のクレジットカードを使って完全に承諾もないまま課金をやると違法だよ、そういったことをちゃんと学ばないと、自分が悪いことをやっているんだという認識がおそらくないと思うんですね。

そういうことも含めて、言い方はちょっと悲しいことを言ってしまうかもしれませんが、ある割合で決して減ることはないような気がします。何をしてもこの 5000 件前後、もしかすともう少し頑張ると健全な方向へ行って、何千件に達したら解除、ではありませんが、正常なのかは分かりませんが、一定割合ある中で、昔と違ってかなり大変大きな損害というか、被害が大きいことが発生していることがよく分かりました。

CESA さんにお聞きしたかったのは、私も『Nintendo みまもり Switch』という動画を見せていただいております。これを見ると、これは親が見るべきだなというのがよく分かりました。おそらくソニーさんも親向けにこういうことをやっていらっしゃるので、皆

さん、映画館に行くと最初に必ず流れる、何かいろいろな次の映画の宣伝の後に、違法行為ということでよく、映画を勝手に録ってサイトに上げてダウンロードしたりすると違法になりますよというのが、必ず啓蒙的に出てきます。こういったのをもしかすると、ゲームを始めるときに、少しいやな感じはするかもしれませんが、いやというほど、子どもにも親にも、それを見れば親にも分かるような、何か共通の、「ああ、これ、いつも出るよね」みたいなのが必要かなというのが一つありました。

あと大事なのは、今の例えば、ゲームの約束の『みまもり Switch』は、親が見るとなるほど、ということです。小学生から中学生の男子に向けて、何かすでに子ども向けのそういう取組などは実際になさっているかどうかは分かれば教えてください。

以上です。どうもありがとうございます。

(山本座長)

ありがとうございました。今、森光委員から若干ご質問もあったかと思いますが、国民生活センター福井さん、いかがですか。

(福井オブザーバー)

まず、一つ目が、小学生、中学生の家庭環境というなお話があったかと思います。ちょっとそこまではこちらでは把握できていないのですが、話を聞いていると、普通の一般的な家庭かなと思っております。

ちょっと細かくデータを見てみると、やはり小学生の男の子、中学生の男の子の相談が年々、ここ数年非常に増加してきているようです。数年前は、それぞれ 500 件ぐらいだったのが、今だと昨年度で 1000 件近くです。

また、もう一つは、それに関連してなのですが、具体的なゲームの会社さんのお話がありました。いろいろなゲームのプラットフォームがあり、それぞれ人気のタイトルによって相談が多く寄せられてくるということがあると思っています。なので、今よく相談現場で見るとは、バトルロワイヤル系と言うのでしょうか、いろいろ戦って生き残っていくというようなゲームが小中学生の男の子ではやっていて、それで強くなるためにというのでトラブル、課金が増えているというのがデータの的にも反映されているのではないかと思います。

(山本座長) ありがとうございます。

コンピュータエンターテインメント協会から、もしございましたらお願いします。

(横戸スピーカー)

委員の先生からご指摘がありましたとおり、映画館等々で先に出してといった動画の取組に、本日、残念ながらインターネットの環境もあって動画を放映できなかったのですが、実は今後、先ほどお伝えいただいたような啓発動画の展開をしていく所存です。実際、その部分に関しては後手に回って、これからといった状況ではございますが、有識者の先生等々からご助力いただいた内容で、親子の方に分かりやすくしていただくといったような要素でまとめています。また、今後それを多くの方、確実に保護者の方に見ていただくような取組を鋭意進めてまいりたいと思いますので、引き続きご助言いただければと考えております。

(山本座長)

ありがとうございます。

それでは、一通りご意見、ご質問いただいたかと思うのですが、さらにもし追加的にご発言等あるようでしたら挙手をいただくか、あるいは、ご発声をいただければと思います。川添委員、どうぞ。

(川添委員)

今、未成年者を中心とした問題だったので、そこをちょっと、年齢層を問わずみたいな形で申し上げます。ゲーム、これは、消費者に対するいわゆる広報、啓発みたいなこと以外のことも含むのですが、実は私も恥ずかしながら、結構スマートフォンなりタブレットのゲームをやっております。それで気になることを若干申し上げます。

リワード広告の問題がまず一つです。リワード広告とは何かと言うと、要するに、広告を見ればそのゲームのポイントが貯まっていくというものです。30秒ぐらいの広告を見ることによって、それを見ればコインが貯まります。無料で見さえすれば貯まるので見るわけですが、ここに出てくるリワード広告がゲームの内容と全く違う。例えば、何かミニゲームみたいなものがあって、そういうゲームなのかなと思って、実際の評判を見てみると全然違うゲームだったりというような問題があります。これは、広告とか表示規制の間

題になると思いますが、そういった問題があります。

あと、やはりイベント多発と申しますか、とにかくイベントを矢継ぎ早に続けていて、課金もしなければやはりクリアできなくなってくるというような形で、イベントを矢継ぎ早に仕掛けてくるというゲームがかなり多いという現状があると思います。

そういったのが、いわゆる高額課金とかにつながっていくわけで、そこはもう業界の自主規制をきちんとしないといけません。ただ、国内のゲームベンダーさん、提供者さんは頑張っているけれども、外国のベンダーなどがそれを守らなければ何にもならないというか、むしろ今問題を起こしているのは海外制作のゲームが多いのではないかというイメージがあります。

今回、取組をいろいろご紹介いただいた中でも、やはり国内の企業さんはやはりそれに節度を持って頑張っている面も大きいと思うのですが、そうしたものを世界的な、いわゆる Google とか Apple のプラットフォームの中でどうやってわれわれの理想を実現していくのかが今後問題になるのではないかと。これは、立石委員にもいろいろご説明いただいたところですが、そうなのかなと思ったりはします。

課金問題については、繰り返しになりますが、要は、返す・返さないに関わらず救済方法が本当に何も整っていない、消費者が分からない。消費者生活センターに持ち込んで弁護士に言ってくださいということで弁護士が来ても、弁護士も窓口としては Google や Apple に持ち込むのがまず一番になって、Google には 60 日ルールみたいなのがあって、それ以前のは個々のベンダーと相談してくださいという話になっています。カード決済ですから、カード会社は協力してくれないという、もう八方塞がりの状態になっちゃうわけです。そこをちゃんとルールづくりがどこまでできるのかな、と。これはもちろん立法も含めた問題になるのかもしれないですが、非常にそこがきっちり、どうすればいいのかというものがちゃんと分かっているかどうかというのは、われわれ、例えば消費者の方々へ向けてのメッセージとしては非常に有効な形ではないかと思っています。

長くなりましたが、以上です。

(山本座長)

ありがとうございました

ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

私自身も森光委員と同じで、インベーダーゲーム以来、ゲームをやったことがないので

状況をあまりよく分かっていなかったのですが、今日皆さんのお話を伺って大変勉強になりましたし、特にコロナのこの状況の中でおそらく、さらに大きな社会的な問題になるだろうという認識はできました。事務局では、本日の皆様から出たご意見を検討会としての取りまとめに生かして、論点整理を進めていただければと思います。

また、ゲストスピーカーの皆様には本日、お忙しいところ、また、このような状況の中で会議にご参加くださりまして本当にありがとうございました。

それでは、もう一つの議題、取りまとめに向けた論点整理についてのほうに移りたいと思います。

本検討会では、本日も含めて 6 回にわたってこのデジタル社会における消費者問題について議論を進めてまいりました。最初にお決めいただいた、検討会の運営要領では夏頃を目途に結論を得るとされておりまして、できれば 7 月に向けてこの検討会としての意見集約を進めていきたいと考えております。そこで本日は、事務局にこれまでの議論を論点整理案という形でまとめていただきましたので、これについて事務局から説明をいただいた後、フリーディスカッションの形で行いたいと思います。

それでは、事務局から資料の説明をお願いします。

(内藤課長)

それでは、資料 4 に基づいてご説明申し上げます。資料 4 をお手元にご用意ください。こちらは、これまでの議論を踏まえ、取りまとめの方向について事務局で整理をしたものです。

全体構成でございますが、まず、デジタル化による消費生活の変化、それに向けた対応としての消費者教育・普及啓発といったようなことを前半、総論として述べております。

後半、各論ですが、こちらは個別のサービスとしてデジタル・プラットフォーム、SNS、あるいは、キャッシュレス決済、その他 AI などの新しいサービス、それぞれについての現状と消費者の向き合い方を整理しているところです。順にご説明申し上げたく存じます。

最初に総論の 1. デジタル化がもたらす消費生活の変化です。まず、具体的な影響として、デジタル化によって日常の消費生活にも大きな変化をもたらしているとしていますが、「今後、消費活動は以下のとおり変化していく」ということで、各世代によって消費者の価値観や行動が非連続に変化する、個人データの活用がビジネスに大きな影響を与え、消

消費者取引が多様化、複雑化する。消費者が求める消費のあり方が再定義され、信頼と持続可能性に軸を置いた消費者取引に進化する、としております。

次に、デジタル時代の消費者の脆弱性について触れています。次のような、デジタルならではの脆弱性があるのではないかと、ということです。具体的には、違法・有害コンテンツやリコール製品に関する情報にアクセスしやすくなってしまうこと、オンライン上で不公正な取引を持ちかけられてしまうこと。2 ページ目に進みまして、SNS や動画によってさまざまな心理的な誘発が行えるようになること、最後に、デジタル製品について複雑で消費者には理解しづらい、こういったような脆弱性が見えてくるのではないかと、ということです。

③では、そうしたデジタル時代における消費者の向き合い方として、ここでは二つ記載しています。デジタル技術自体は消費生活の質の向上の観点からもぜひ後押しすべきです。その上で、消費者がデジタルサービス等を利用する際に留意すべきことを分かりやすく発信し伝える方策も考えなければいけないということ、このあたりを本検討会において検討し提言を行う、としています。

3 ページ目をお開きください。デジタルの消費者教育の関係です。現状としては、まず、学校の取組としては、学習指導要領が改訂されたことに伴って内容自体が充実する傾向にあります。高校の段階ではデジタル取引を扱って学習することは教育現場のニーズにも合致している、としています。

一方、情報教育については、情報モラルやプログラミング教育を充実させることをポイントとしておりまして、消費者教育が教えている内容とは少し異なる分野を重点的に教える方向にあるということです。

続いて②、デジタル消費者教育のあり方です。年代ごとに体系的に具体的な取組を進める必要があるとしております。今後、具体的な推進方策については消費者教育推進会議等の場で検討は継続すべき、としています。

4 ページ目へお進みください。高校におけるデジタル消費者教育ですが、新課程になっても、4 時間から 10 時間程度しか取れないのではないかと、ということです。同時に、教育現場でどう教えるかについての手立てを示すような補助教材を開発することが必要で、その際、オンラインでの授業に対応したものにすることについて検討する必要があるとしています。

具体的な教育の内容ですが、小学校高学年、中学校の世代については情報教育で基礎的

な情報リテラシー教育が含まれるということですので、高校生、大学生に対してデジタルサービスに関する取引や契約の詳細、トラブル事例とその回避策について教育する、ということにしてはどうかとしています。

それから、児童生徒の保護者に対して、未成年が巻き込まれる消費者被害の実例と解釈について教育してはどうか。社会人に対しては、悪質手法等の手口や留意点について知識のアップデートをしてはどうか。最後にシニア・高齢者ですが、そもそもこういうサービスに関する基礎的リテラシーが不足していることを踏まえ、特に高齢者が陥りやすい、騙されやすい事項を中心に教えてはどうか、としています。このあたりは今後、もう少し工夫して書き込みたいと思っています。

5 ページ目は情報教育との連携についてです。情報教育について、消費者教育との連携を図るべきとしていますが、学校教育については、これまでいただいた議論についてのうち、以下の内容については情報教育の取組に委ねてはどうか、としております。

個別にいろいろ書いておりますが、デジタル時代には実体験、実経験が少なくなる、ネット特有のルールがある、インターネットの匿名性、書き込みトラブル、情報トラブル、あるいは格安スマホ、こういったようなことについては情報教育の取組に委ねてはどうか、としています。

6 ページ目をお開きください。普及啓発の部分です。現状、いろいろ取組をやっています。ちなみに5月18日、本日は「188（いやや）の日」です。坂倉委員のネタを取って恐縮ですが、こういう日でもあります。しかし、188の認知度自体は4人に1人に満たないような状況になっているということで、普及啓発のあり方として、テレビやラジオというマス媒体の活用とともに、デジタル技術を活用した手法を用いて戦略的に展開すべきであるとして、例えばPRの強化、ブログ、YouTubeの活用、駅貼り看板、あるいはそういった施策を複合的に展開する、そして、デジタルに関する消費者問題に取り組む民間団体の組成といったようなことについてご提案をいただいているところです。

7 ページ目以降が各論です。現状分析については恐縮ですが省略させていただきます。まず、デジタル・プラットフォームの部分ですが、7ページをご覧ください。まず、「デジタル・プラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブックを作成し、公表する」としています。この内容については次回の会合で事務局の修正案をご議論いただく予定です。

8 ページ目をお開きください。③消費者の向き合い方です。消費者は次の事項について

注意・確認すべきとして、取引相手は個人か事業者なのか、評価レビューの確認、連絡先の確認、利用規約の確認、補償制度、禁止事項の遵守、こういったことを注意事項として記載しているところです。

10 ページ目に SNS の関係で現状を記載しています。SNS のトラブルについては、ここ数年で数倍以上に増加しているというような現状を書いています。②のところ、向き合い方に関して、SNS に関する消費者トラブルについては、SNS そのものに関する相談よりも、SNS がきっかけとなったトラブルが多く、特に、SNS 上に表示された広告に関する被害が増加していることに注意が必要、としています。

そのため、SNS の利用に当たっては次のことについて注意すべきとして、広告を不用意にクリックしない、SNS の閲覧・投稿履歴が広告に活用されていること、SNS を通じて受けた連絡がきっかけとなって被害に遭ったりするので、会ったことのない知り合いの話はすぐに信用をしない、といったようなことを注意事項としているところです。

12 ページのオンラインゲームは、本日の議論を踏まえて今後整理をさせていただきたいと思います。

13 ページがキャッシュレスの関係です。キャッシュレスに関しては二つ問題をヒアリングで指摘されています。一つ目がキャッシュレス決済サービスの多様化で、ブランドデビット、ブランドプリペイド、プリペイド・ギフト、QR・バーコード決済、立替型の後払い決済、あるいはキャリア決済、個人間の送金アプリといったものがいろいろあるということ。それから、決済シーンの重層化です。1 回の支払い手段としてクレジットカードと Web マネーが重層に使われるという事例を紹介しています。

決済代行会社がネット取引において重要性を増す傾向にあり、こうした複雑な決済の様相の下では、トラブルが発生した場合の現場での対応が非常に困難になっている、という指摘をしております。

キャッシュレス決済に関する消費者の向き合い方については、「消費者自らが被害防止のために自分の行動を変えるなど、関係者すべてが適切な取引のために一定の役割を果たすように制度整備を含めた環境整備が必要である」として、消費者が理解できる手段を 1 つ 2 つに絞って仕組みの分からない決済手段は利用しない、キャッシュレス決済に関する知識を身につける、若年層は特に、家計や支出の概念を理解する。それから、行政が決済代行業者など、取引に関わっているすべての者の役割を調査して明らかにした上で分かりやすく消費者に提供する、専門人材を育成する、ということを指摘しています。

最後に 15 ページです。新たなデジタル技術への対応として、新しい技術についてはリスクの回避策を産業界、事業者に全面的に求めたり責任を押し付けたりするのではなく、消費者には最低限の仕組みについて理解した上でそれらを消費生活に取り入れることの利便性と安全性・リスクの両方を公正・客観的に評価し、自らの責任の下で賢く利用することが望まれる、といったような議論がございましたが、このあたりは今後の AI ワーキンググループの議論を踏まえて記載を充実させたいと考えております。

長くなって恐縮ですが事務局からは以上です。

(山本座長)

ありがとうございました。

さて、この事務局の提案の論点整理案についてご議論いただきたいわけですが、一つは、この問題については、これは取りまとめですので、次回以降、詳細にご議論いただくということがあり、それから、もし細かなことでお気付きの点があれば期日間にメールその他の方法で事務局にご連絡をいただくことも可能だと思います。そこで、恐縮ですが、本日のご議論についてはできるだけ中心的な点に絞って簡潔な形でご発言をいただければ大変ありがたいと存じます。

先ほど同様、まず五十音順にご発言いただければと思います。川添委員、お願いします。

(川添委員)

論点整理案は、外郭的なのですが、やはりこうした提言、論点整理をしていただく上で重要なのは、ゲームでは特にあまり委員の皆さんは異論がなかったところですが、消費者の自己責任論という風潮を抑えてほしい。もちろん、そういう趣旨でたぶん論点整理がされるという趣旨で申し上げます。消費者が安心して利用するためには業界側がきちっと努力をしてもらわないといけない、その上で消費者が留意できる点は何か、というような論述の立て方にすべきという視点から、また細かい意見は申し上げられればと思いますが、そこが一番気になっているところです。

(山本座長)

ありがとうございます。

それでは、坂倉委員、お願いします。

(坂倉委員)

では、坂倉から簡単に二つだけ意見を言います。

1 点目は、4 ページ目の最後の○です。シニア・高齢者向けに、特に高齢者が陥りやすい事項を中心に教える必要があると書いてあります。全くこのとおりだと思いますが、大変大きな課題であり、今後、誰がどこでどのように教育していくのかが大事になってくると思いますので、単に課題を述べるだけではなく、今後誰が行っていくのか、あるいは、どの組織で今後検討していくのかまで今回提言をされたほうが良いと思いました。

2 点目は 7 ページ目の一番下の○で、デジタル・プラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブックというお話がありました。これは第 3 回の検討会で議論していますが、次回の検討会で、またその後の検討を行うということでしたが、これは大事なガイドブックだと思うので、ぜひ事業者に対しても十分ヒアリングを行っていただき、より良いものにしていただければと思います。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、坂本委員、お願いします。

(坂本委員)

私から 2 点ございます。

1 点は、1 ページ目の一番下です。デジタル時代における消費者心理・行動の脆弱性の部分、ここの記述がもっと充実したほうが良いかなと感じました。やはりこういう状況に置かれるので対策が必要だということになると思うので、ここをもっと具体例も増やして、ここの記述が充実されていることが非常に重要かなと思ったところです。

もう 1 点は、先ほど坂倉委員のご指摘があったように、社会教育でどう取り組んでいくか。学校教育は非常に、高校生などの教育は具体的に書いていただいていたのでよかったのですが、社会教育や消費者教育は本当に、全般的に手薄で、高齢や、社会人になってからも、「キャッシュレス決済なんかよく分からないけれど新しいのを使わなきゃ駄目よね」みたいな感じで皆、ワーワー言っているような感じなのですが、必要なのは一つ二つだけでいいんだとか、社会人にはそれを学ぶところが本当にないので、社会教育の場をどうするか

は今回、そこまで手を出していただけないかもしれませんが、それをしっかり考えていく必要があることでも書いておいたほうがいいかなと感じました。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、立石委員、お願いします。

(立石委員)

皆さんがおっしゃっていたことにはだいたい同意なのですが、私が足すとするとやはりキャッシュレスの問題がかなり複雑化しているので、先ほど 14 ページにもありましたが、この辺を明らかにするのをもっと頑張って、ガイドブックぐらいにしないと、今これから導入しようと思っている小売店さんなどでも相当、わけが分からなくなっている状況なので、そういうことが分からなければ進まないというのものもあるし、何かトラブルになったときに、売っているほうもどうやっていいのかわからないという状況が結構あると思いますので、その辺を分かりやすいガイドブックなり何なり、そこまでする必要があるのかどうか別ですが、少なくとも明らかにしていただきたいです。

それから、やはり SNS の件は相当気になっています。これをどうしていくかとなると、社会教育でどこで教えるのだろう、と、私たちは分からないので。そして、やはり被害に一番遭うのは学校かな、と。自分のところの子どもを見ているとやはり学校教育。先生がなかなかいらっしゃらなくて難しいことはよく分かっているのですが、その上でもっと頑張ってくださいのために、むしろ学校教育の現場にもっと、というのを書いていただいてもいいのかな、と。

これはあくまで私の個人的なものなので、これぐらいが分量的にいいのかわからないのですが、なかなか一般的な社会、われわれの親を含めても情報にタッチする場面がなかなかないのです。特に私のように田舎に住んでいると。

すると、学校から子どもが教わってきてむしろ親に話す、といった場面が散見されるので、そういうことを考えても学校教育、ちょっと頑張ってくださいたいな、と思いました。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、中村座長代理、お願いします。

(中村座長代理)

冒頭に、コロナとデジタル化に関する認識を書いておいてもいいのではないかと思います。コロナの最大のレガシーはおそらく、デジタルへの大幅なシフトだと思います。仕事にしろ学校にしろ、一斉にデジタル対応になっていって、e コマースも e スポーツも伸びます。e コマースの BtoC 比率は去年、日本は 6%程度と言われていたのですが、コロナの後は、中国は 20%、そこまではいかないとしてもかなり高まっているのではないのでしょうか。そうしたデジタルへのシフトはコロナの後も戻らないのではないかと思います。

となると、コロナの今、この真っ最中に進めているわれわれの議論は、これまで以上に重要な意味を持つんだという認識を示すべきかと思いました。以上です。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、増田委員、お願いします。

(増田委員)

私からはやはり今、親の世代が教育から取り残されている状況にあると思いますので、社会人教育の中でも、30 代、40 代、中高年と、親を含めた教育をどのように手当てするかということが必要かと思います。

SNS に関しては、アフィリエイターに関する記述が見受けられなかったもので、そこをどうするかという点と、それから、キャッシュレスに関しては、先ほど委員の先生がおっしゃったとおり、これからますます重要なところですのでもう少し手厚く、図を入れるなどしていただければと思います。

(山本座長)

ありがとうございました。

それでは、森光委員、お願いします。

(森光委員)

私も皆さんの意見のプラス 1 ぐらいな感じです。坂倉委員、坂本委員がおっしゃっていたガイドブックのところの中に社会教育的な、すなわち、網羅した話として希望なのですが、やはり 1 冊のガイドブックですべてを網羅するという考え方よりも、途中、私も意見しましたら、ライフステージ別のガイドブックを出さないと、子ども向けなのか青年向けなのか、つまり、収入を持っている者なのか、リタイアをした方たちのものなのか、またはむしろ男女に分けてしまってもいいぐらいな、それが最終的には社会教育であったり、もしかしたら学校の場の、坂本委員が言われたような、大切なテキストになったりする可能性もある、と。そういった意味でもぜひガイドブックの拡充、それがひいては社会教科書になっていくようなものであればとてもありがたい、というのがまず 1 点です。

もう 1 点は、消費者庁が一番やりたくないかもしれないのですが、「188 (いやや)」の活動以外にも、できれば国が直接関与するというか、お墨付き、前にヘルメットの話でしたように、安全マークみたいなものに準ずるような、もちろん、安全とは言い切れないにしても、特に登録番号制のようなものが Web にしても SNS にしても、SNS だと難しいかもしれませんが、例えば金融に関してもそういったものが、もし消費者庁がこういった業界から出されたことをクリアしていますよ、こういう登録をしますよと、直接的な関与の何かアウトプットがあると、むしろ本当の意味の消費者の安心が一步前進する、これは大変難しいので今回の取りまとめには入れてくれなさそうな気がしますが、以上 2 点です。ありがとうございます。

(山本座長)

ありがとうございました。大変協力いただき、簡潔にお話いただいたかと思いますが、他にはいかがでしょうか。先ほど申し上げたとおり、他にまたいろいろお気づきの点については会議期日間に、メールまたはその他の方法等で事務局にお寄せいただければ次回原案、リファインされたものに反映されると思いますので、よろしくお願いいたします。

2 点だけ言わせてもらおうと、言われたことですが、川添委員がご指摘されたことですが、我々の検討会のミッションとしては、消費者がどのように対応するかというものなわけですが、もう一つ別なところでは、事業者の行動対応を含めたルール化のような議論がされているので、そこは役割分担で、我々が議論をしているので、とにかく消費者だけががんばればよいというわけではないんだということはメッセージとして、しっかり伝わるようにしていただきたいのが一つ。

もう一つは、中村座長代理が言われたことですが、やはりこの時期にこの報告書を出すとするれば、今回のコロナのこと、それに基づくデジタルの進展と関係、今日のゲームの話でも出てきましたが。少しそういうことについて総論的に触れた方が、この時期に出す報告書としてはよいのかなということを考えていると、付け加えさせていただきます。それでは本日の議論はこの程度とさせていただきます。

事務局においては本日いただいた議論を期日間にいただければ、それも踏まえて次回
の原案を用意いただき、報告書のとりまとめに向けて、作業を進めていただければと思います。それでは次回の日程等につきまして、事務局の方からお願いします。

(内藤課長)

本日も活発な意見をいただきましてありがとうございます。追加のご意見等につきましては、一週間ぐらいを目途に事務局の方へお寄せいただければと思っています。次回は6月下旬に開催を予定しておりまして、本日お出ししました論点案を少し膨らませた形のものでベースとして、議論をいただければと思います。詳細につきましては後日、改めましてご連絡いたします。事務局からは以上です。

(山本座長)

それでは本日も大変熱心なご議論をいただきまして、ありがとうございます。これで第6回の検討会は終了したいと思います。ありがとうございました。

— 了 —