

オンラインゲームに関する相談の傾向 ～未成年者の相談を中心に～

独立行政法人国民生活センター
相談情報部 情報通信チーム

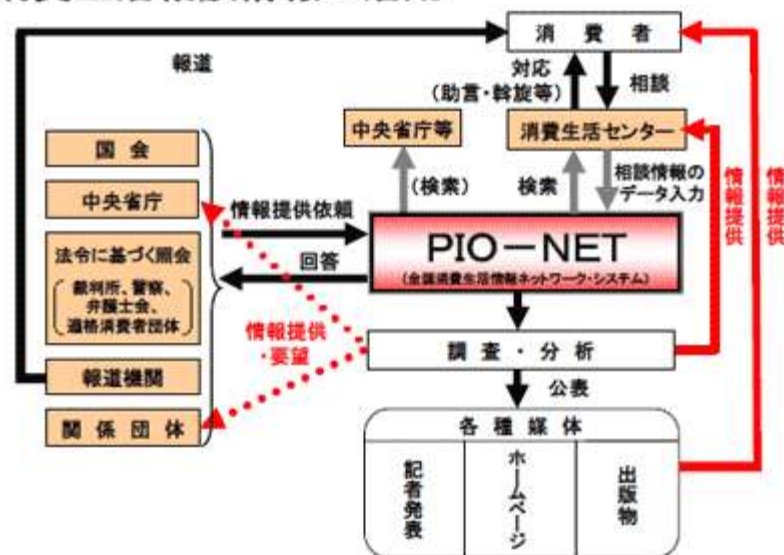
2013年12月10日

PIO-NETとは

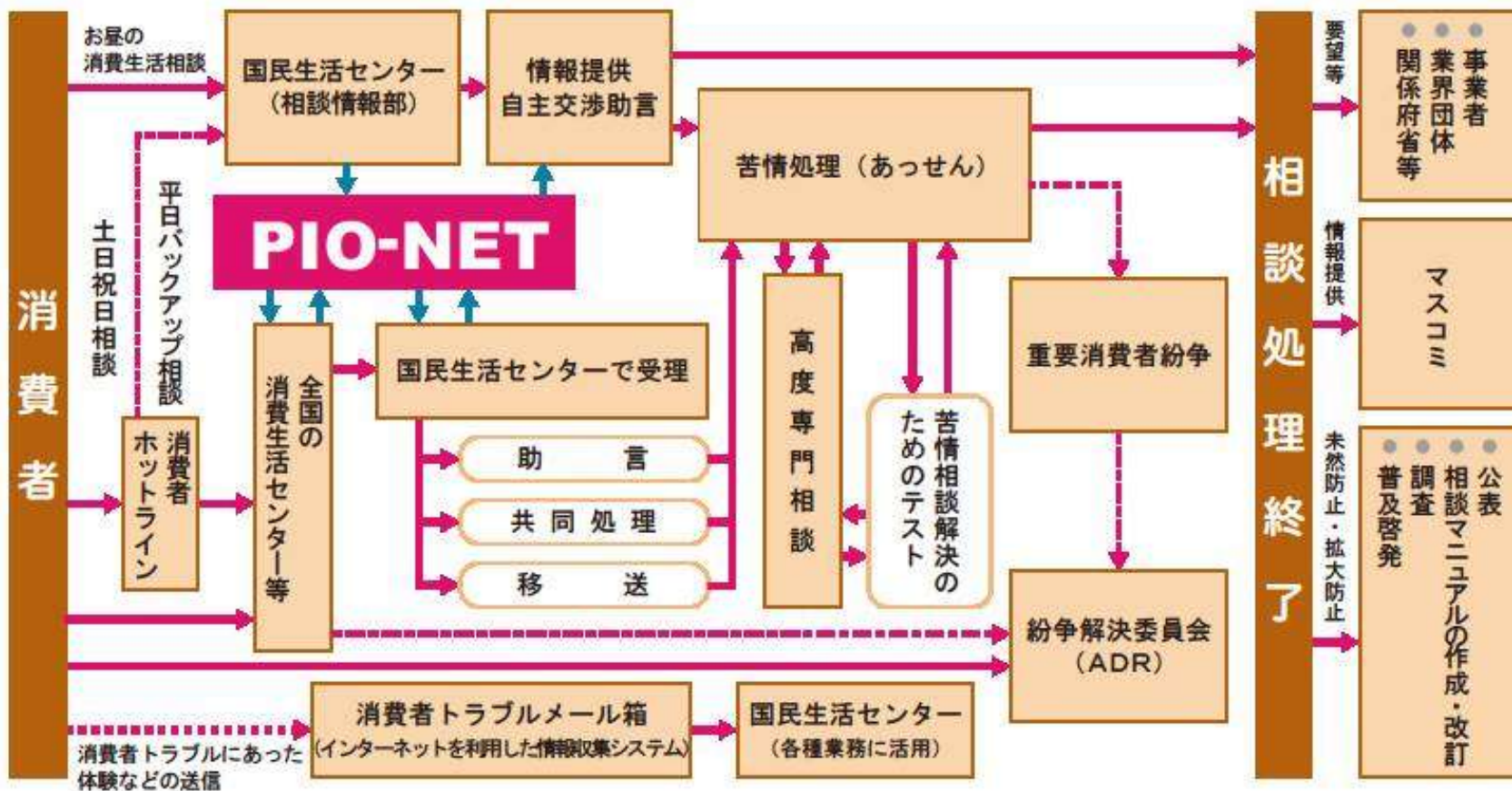
- 全国消費生活情報ネットワーク・システム
(Practical Living Information Online
Network System)

- ・全国の消費生活センターの相談業務の支援
- ・消費者に対する注意喚起
- ・行政機関における消費者政策の企画立案、
法執行 など
- ・PIO-NETで収集した情報は、2012年度約85万件

消費生活相談情報の活用



国民生活センターにおける相談処理の流れ



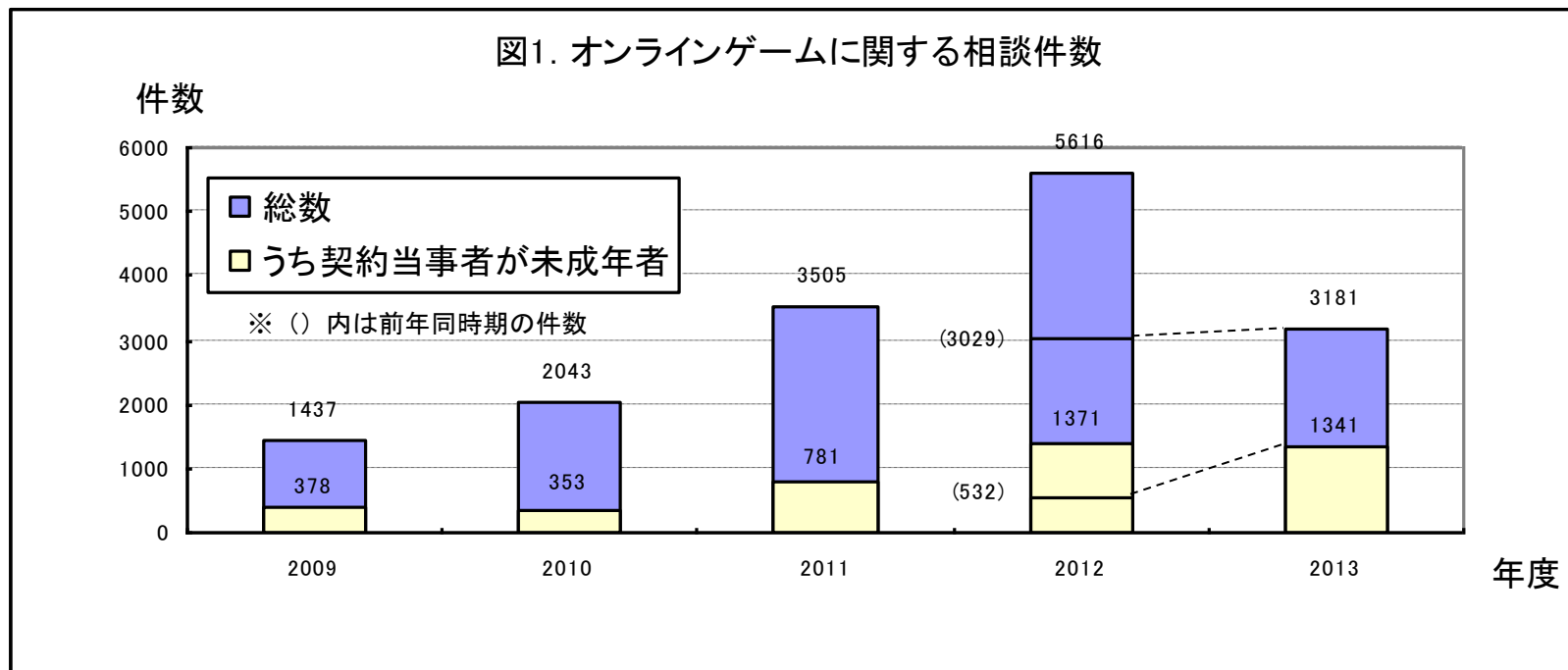


今回紹介する オンラインゲームに関する相談とは

- 本資料において、「オンラインゲーム」とはパソコン、スマートフォン、携帯電話、タブレット端末、携帯型ゲーム機器、携帯型音楽プレイヤーなど、機器の種類を問わず、インターネット回線を通じたゲーム全てを指している。
- 相談件数は、2013年11月15日までにPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたものである。

オンラインゲームに関する相談件数

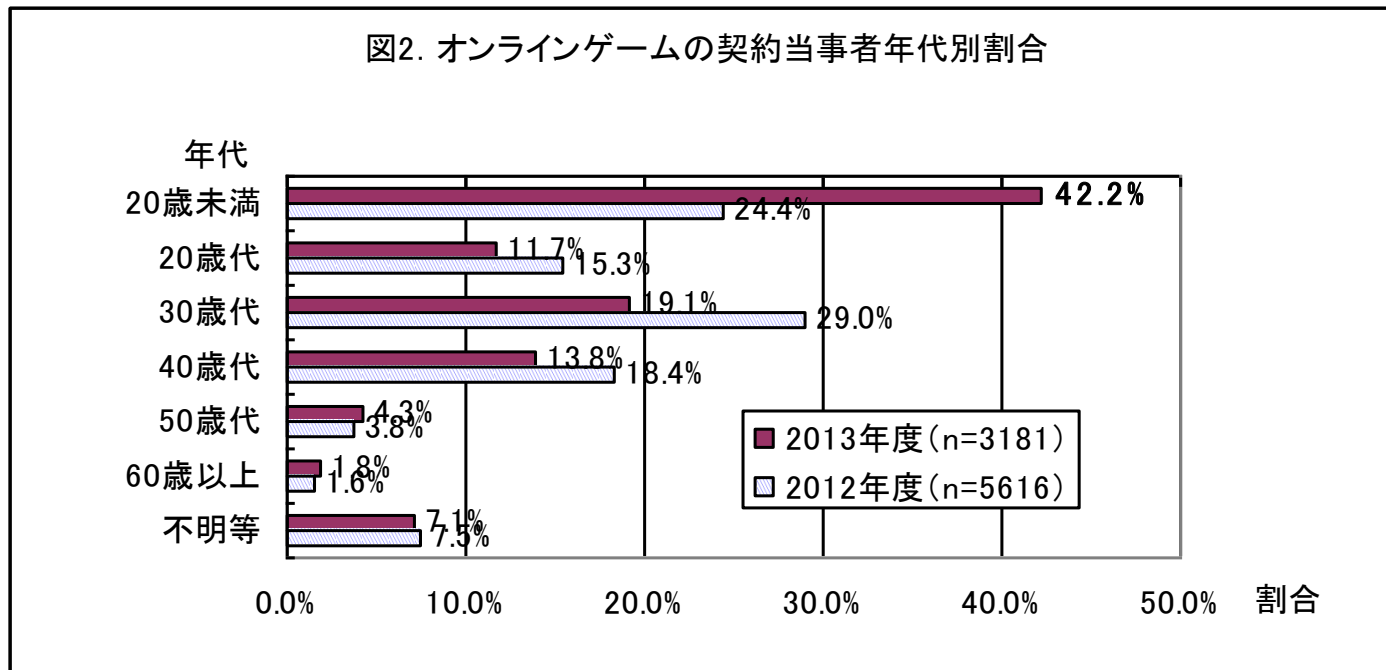
- オンラインゲームに関する年度別相談件数の推移



(2013年11月15日までの登録分)

オンラインゲームに関する相談件数

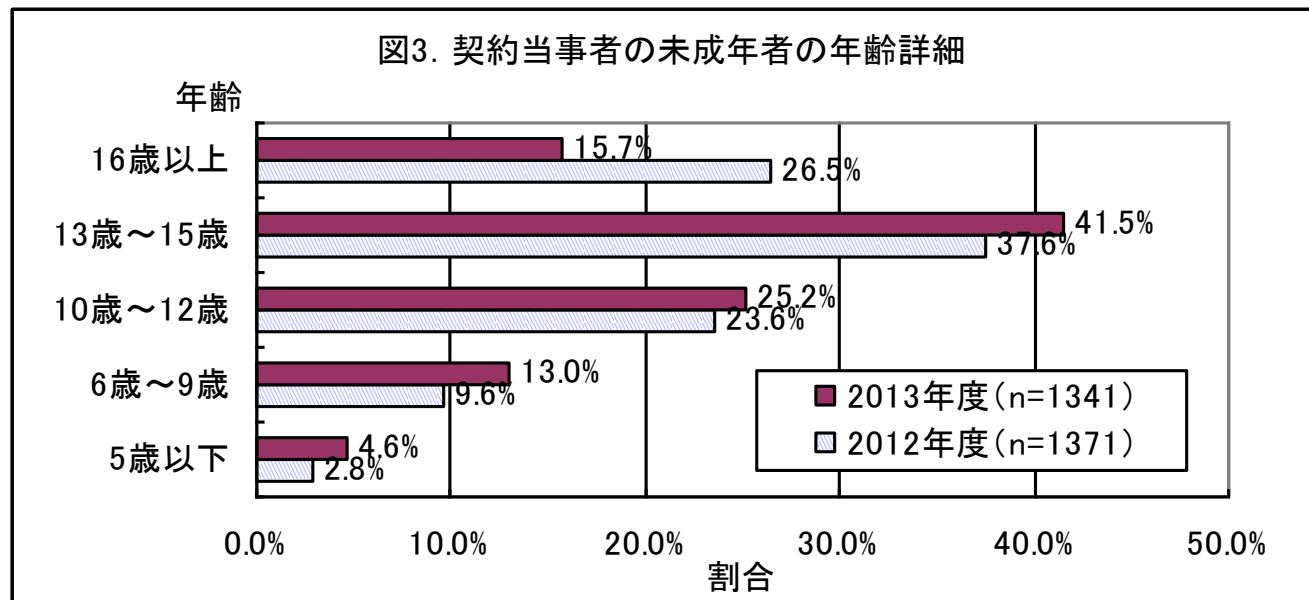
- オンラインゲームに関する相談の年齢別割合



(2013年11月15日までの登録分)

オンラインゲームに関する相談件数

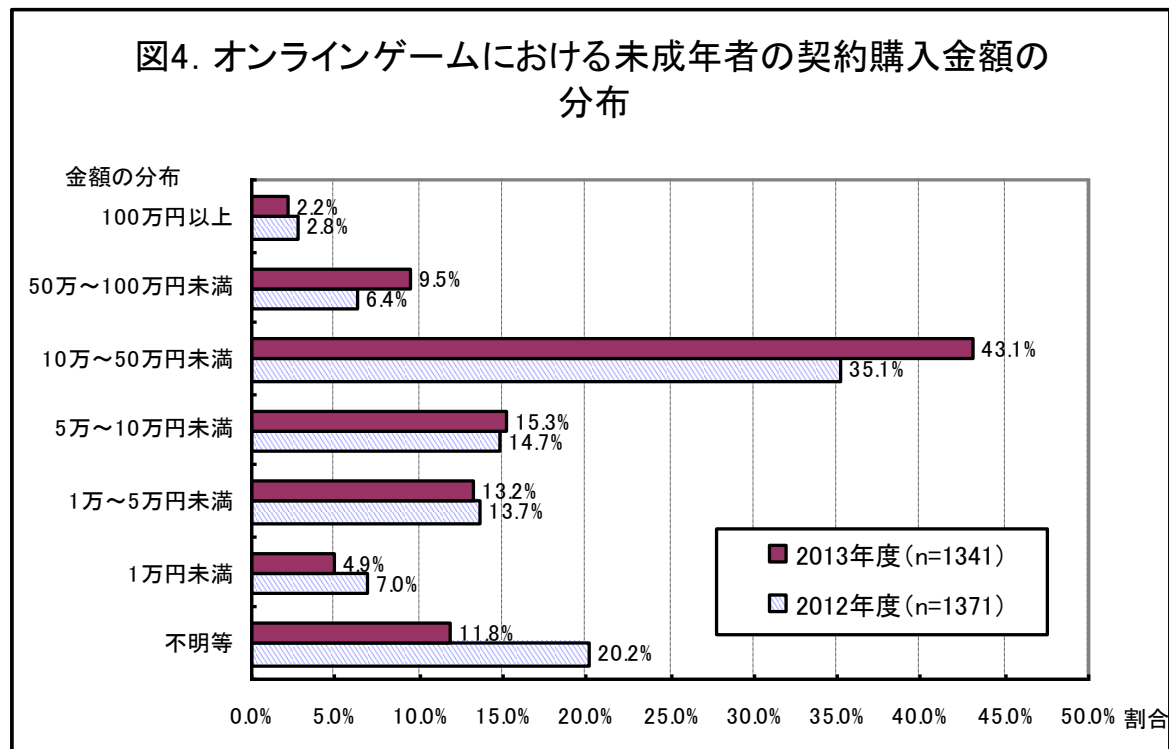
- 契約当事者が未成年者の年齢詳細



(2013年11月15日までの登録分)

オンラインゲームに関する相談件数

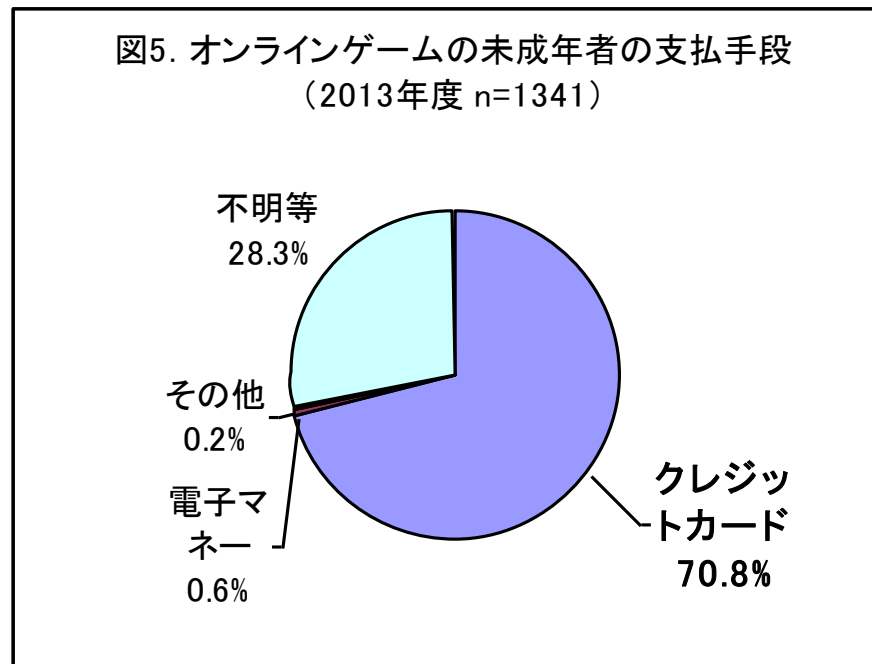
● 未成年者の契約購入金額の分布



(2013年11月15日までの登録分)

オンラインゲームに関する相談件数

- オンラインゲームに関する相談の支払手段



(2013年11月15日までの登録分)

相談からみられる問題点

(1) クレジットカード等の仕組みを理解していなくても、子どもは決済の 手続きを容易に行っている

- 子どもは、大人が思っている以上に、友達やインターネット等から多くの情報を収集している。また、家族で共有するタブレット等の端末でオンラインゲームを親子で楽しんでいる場合には、子どもは大人の利用する姿をよく見ている。
- そのため、決済の意味を十分理解していなくても、クレジットカード情報の入力等、決済の手続きができてしまう。「アイテムがほしい」等の思いから、大人のクレジットカードを黙って利用してしまった結果、高額な請求となるケースもみられた。
- さらに、インターネット取引においては、カード本体がなくてもクレジットカード番号、有効期限等の情報だけで取引ができるため、クレジットカードを折って処分するだけではトラブルを防ぎきれないというケースもみられた。

相談からみられる問題点

(2) 大人はオンラインゲームの決済の仕組み等を十分に理解していない

- 1回であってもパスワード認証後、数分間はログインが有効なために、決済ができてしまう場合や、課金時にパスワードが必要ない場合がある。スマートフォン等の機器の決済における、パスワードの仕組みなどについて大人が十分に把握せず、子どもに利用させることで、思わぬ高額な請求につながっている。
- 最近の携帯型ゲーム機は、インターネットに接続でき、また、クレジットカードやプリペイドカード型電子マネーを用いて、ゲームの購入などができる。携帯型ゲーム機に一度クレジットカードを登録すると、削除するまで登録がなくなるケースがある。また、クレジットカードの限度額まで使えてしまうため、高額化する可能性がある。クレジットカードの管理を徹底し、子どもが手にすることがないように留意することが求められる。

相談からみられる問題点

(3) スマートフォンやタブレット端末のIDに、クレジットカード情報を登録していたり、機器をそのまま子どもに渡して使わせている

- スマートフォンやタブレット端末を利用する際に、それぞれの機器のIDにクレジットカード情報を1回登録することで、アプリやアイテムを継続して購入することができる。パスワードの入力が省かれているケースもあり、子どもに機器を渡した結果、クレジットカードの限度額いっぱいまで使えることになる。
- また、タブレット端末自体は、家族共有に近い状態で管理していたものの、パスワード等の設定をしていないと、子どもが勝手に使いすぎてしまう可能性がある。また、携帯型音楽プレーヤーでもスマートフォン等と同様の決済の仕組みができるものもあり、インターネットに接続し、クレジットカードを登録することで、アプリやアイテムを購入することができる。

相談からみられる問題点

(4) オンラインゲーム会社等は利用者の年齢を把握しにくい

- 最近では、未成年者の利用による高額請求のトラブルを防ぐため、オンラインゲーム会社においても年齢の確認画面や、利用金額の上限設定などの仕組みを講じている例が増えてきている。ただし、この仕組みを活用するためには、利用者の年齢を正確に入力することや選択することが必要であるが、消費者とりわけ子どもはそれほど深刻に考えず、正確ではない年齢でサイトに登録してしまった結果、この仕組みを十分に活用できずトラブルとなる場合もみられる。
- さらに相談の多くで決済手段として、クレジットカードが利用されている。クレジットカードは会員規約において管理責任を明記しており、子どもが使った場合は家族間使用となり、クレジットカードの名義人である親等の保護者に請求がなされることになる。

今後の課題

1. オンラインゲームに関する相談件数は増加しており、また、契約当事者の低年齢化が見られる。相談件数を減らすため、さまざまな取り組み※がなされてきているが、現状では相談件数の低下に結びついていない。また、未成年者契約の取り消し等による解決が難しい。
2. 被害の未然・拡大防止のためには、オンラインゲームの仕組みに加えて、クレジットカードの管理責任について、消費者に対する継続的な注意喚起が必要。一方、消費者も自ら情報収集に努め、オンラインゲームの仕組みなどについて理解し、未成年者の利用について注意するという意識も求められる。

※ 行政機関等による注意喚起、業界団体による課金上限金額の設定といった自主規制の取組、事業者ごとの年齢確認画面の導入など