

平成 25 年度  
消費生活に関する意識調査  
結果報告書

—オンラインゲームに関する調査—  
(未成年利用者の保護者対象)

平成 26 年 10 月  
消費者庁

## 【調査概要】

### 1. 調査項目

- (1) オンラインゲームの利用状況
- (2) 課金対策
- (3) 課金トラブル
- (4) 課金以外のトラブル
- (5) オンラインゲーム利用についての教育に対するニーズ

### 2. 調査対象

日頃オンラインゲームを行っている未成年者の子ども（4～19歳）を持つ、全国の20～79歳の男女3,000人

※調査実施機関に登録されているモニターに対し、出現率（子どもがオンラインゲームを行っている方の割合）を調査した上で、国勢調査（2010年）における性別、年齢、地域の比率を基に抽出。

### 3. 調査期間

2014年3月14日～2014年3月20日

### 4. 調査方法

インターネット調査

### 5. 調査実施機関

ユナイテッド株式会社

### 6. その他

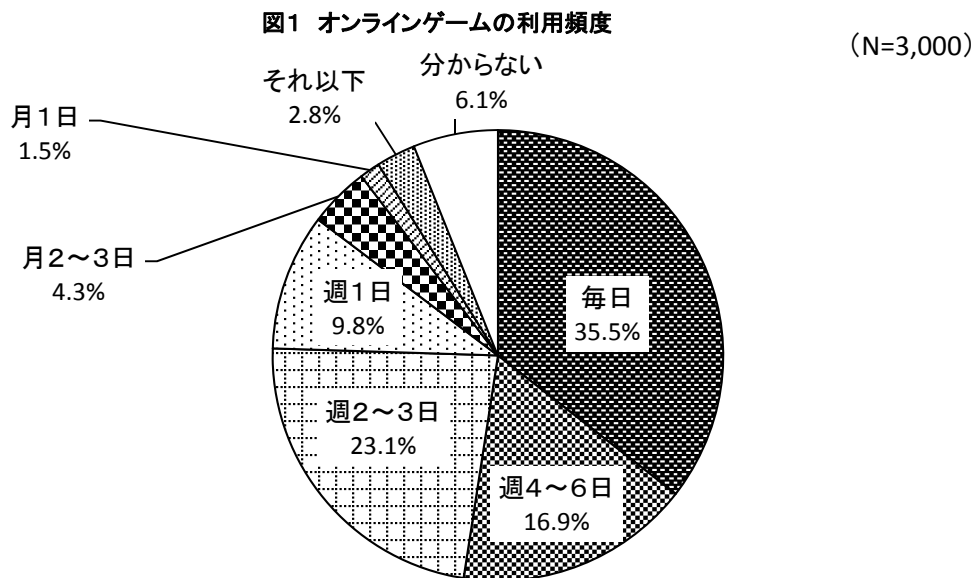
- (ア) Nとは、比率算出の基数を表すもので、原則として回答総数、又は分類別の回答者数のことである。また、M. T. とは、複数回答の設問の回答計を示す記号である。「複数回答可」と記載のある質問は、複数回答を認めているため、回答計は100%を上回る。
- (イ) 百分比(%)は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを算出した。そのため、比率の合計値が100%にならない場合がある。また、本文中の数値と図表の各項目の合計値が一致しない場合がある。

## 【調査結果概要】

### (1) オンラインゲームの利用状況

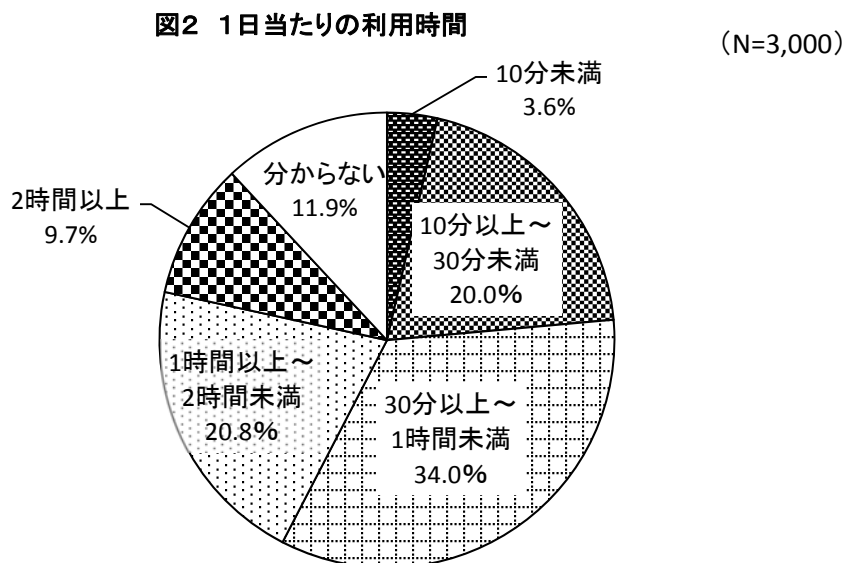
#### ① オンラインゲームの利用頻度

子どもがオンラインゲームをどのくらいの頻度で利用するか聞いたところ、「毎日」が 35.5%と最も高く、次いで「週2～3日」が 23.1%、「週4～6日」が 16.9%となっている。(図1)



#### ② 1日当たりの利用時間

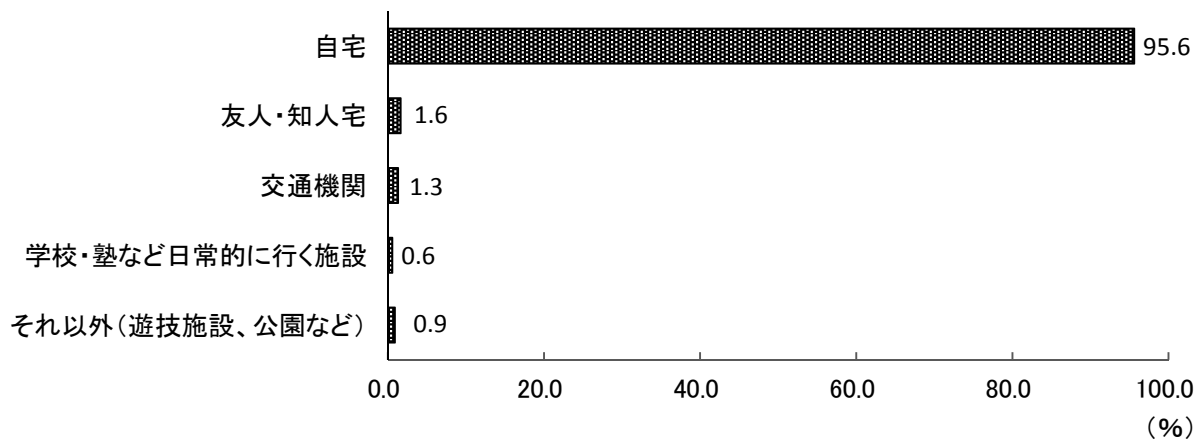
子どもがオンラインゲームを1日のうちどれくらい利用するか聞いたところ、「30分以上～1時間未満」が 34.0%と最も高く、次いで「1時間以上～2時間未満」が 20.8%、「10分以上～30分未満」が 20.0%となっている。(図2)



### ③ オンラインゲームを行う主な場所

子どもがオンラインゲームを主にどこで行うか聞いたところ、「自宅」が 95.6%と最も高く、次いで「友人・知人宅」が 1.6%、「交通機関」が 1.3%となっている。(図3)

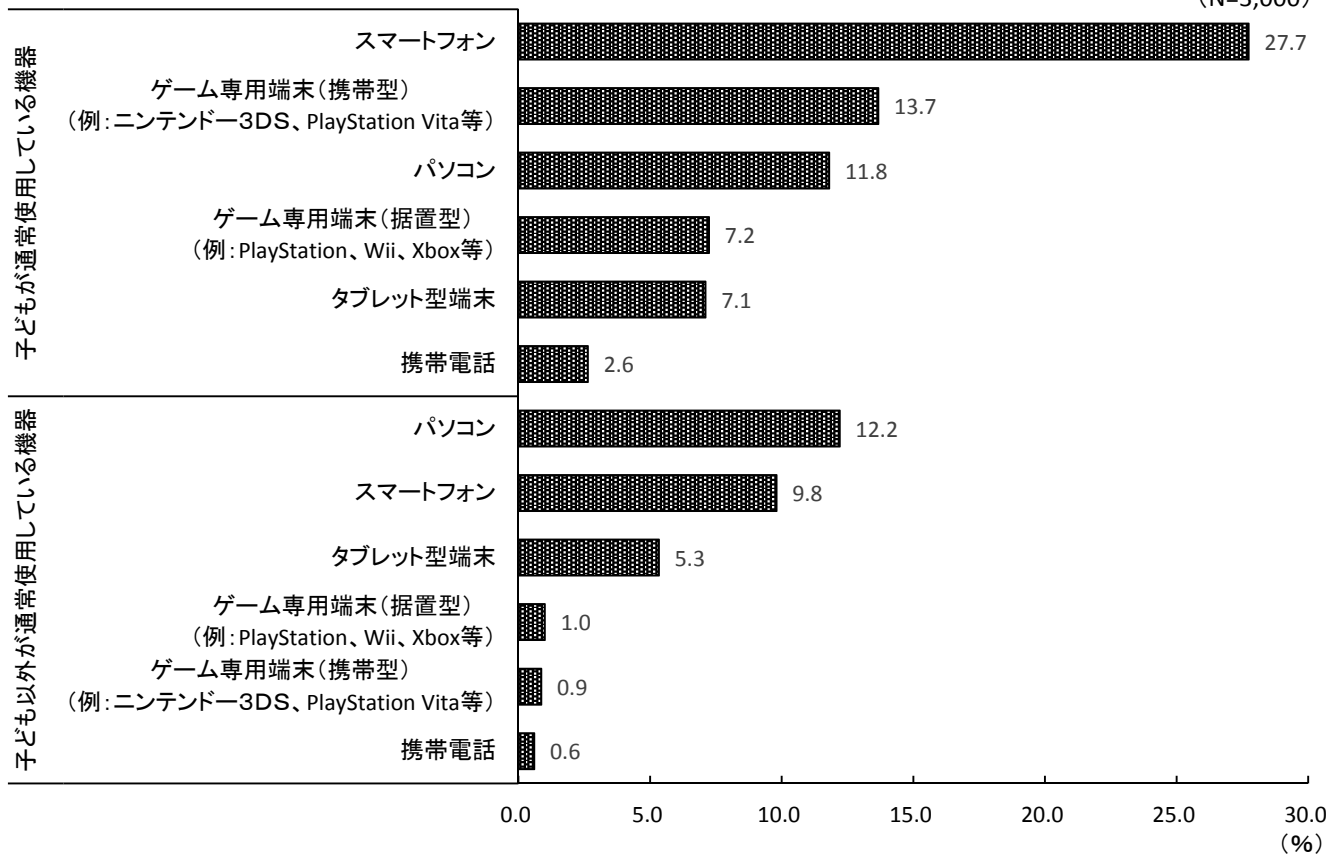
図3 オンラインゲームを行う主な場所 (N=3,000)



### ④ オンラインゲームを行う主な機器

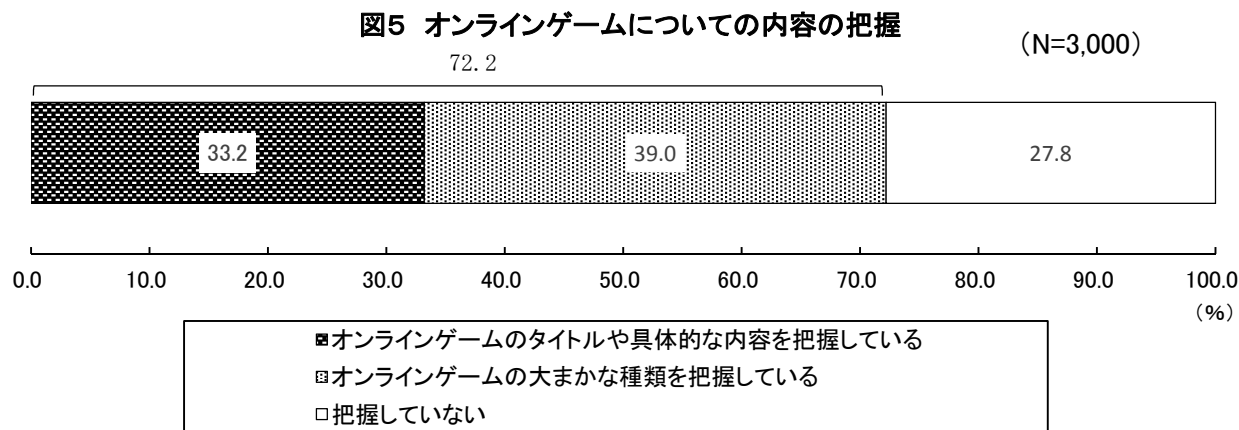
オンラインゲームを主にどの機器で利用するか聞いたところ、「スマートフォン (子どもが通常使用している機器)」が 27.7%で割合が最も高く、次いで「ゲーム専用端末 (携帯型) (子どもが通常使用している機器)」が 13.7%となっている。(図4)

図4 オンラインゲームを行う主な機器 (N=3,000)



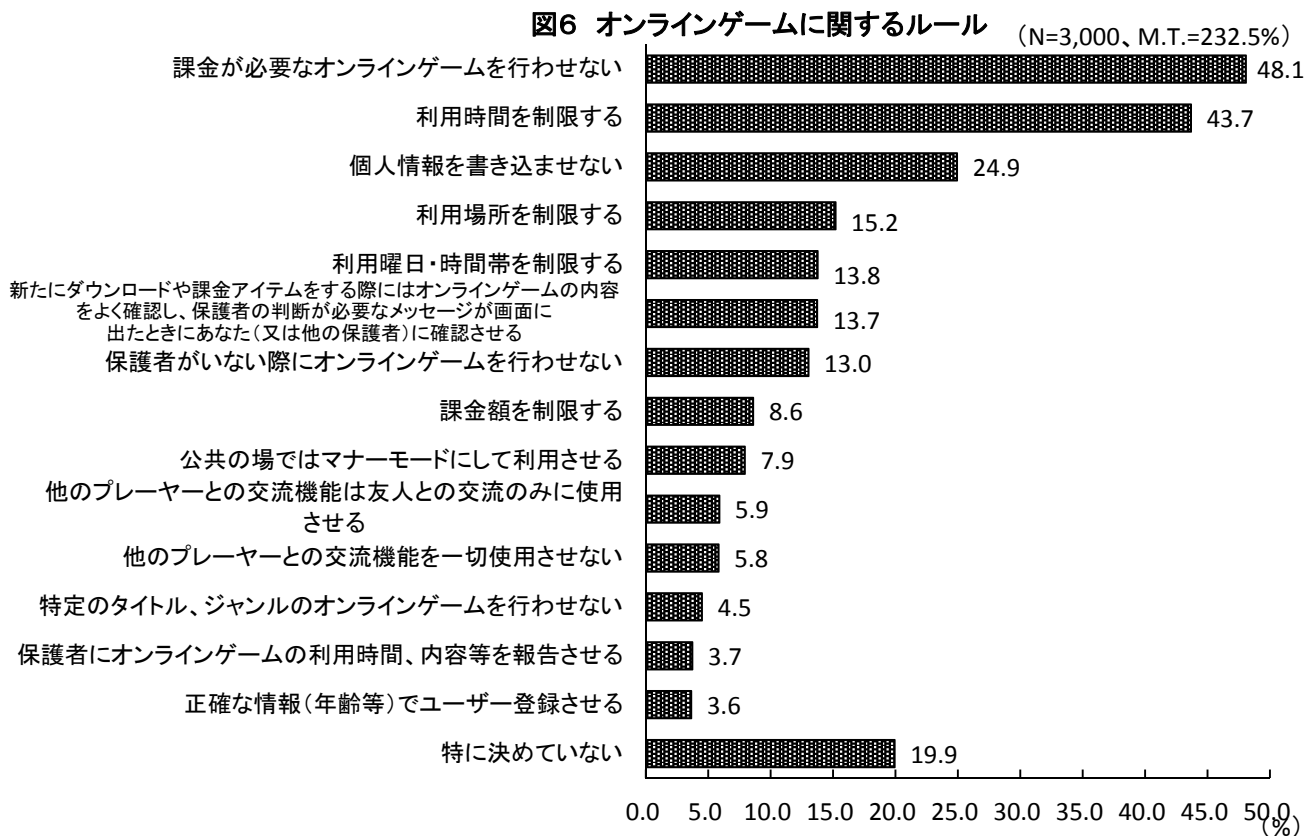
### ⑤ 子どもの行っているオンラインゲームの内容についての把握

子どもがどのようなオンラインゲームを行っているか聞いたところ、『把握している』とする割合が72.2%（「オンラインゲームのタイトルや具体的な内容を把握している」33.2%+「オンラインゲームの大まかな種類を把握している」39.0%）となっている。（図5）



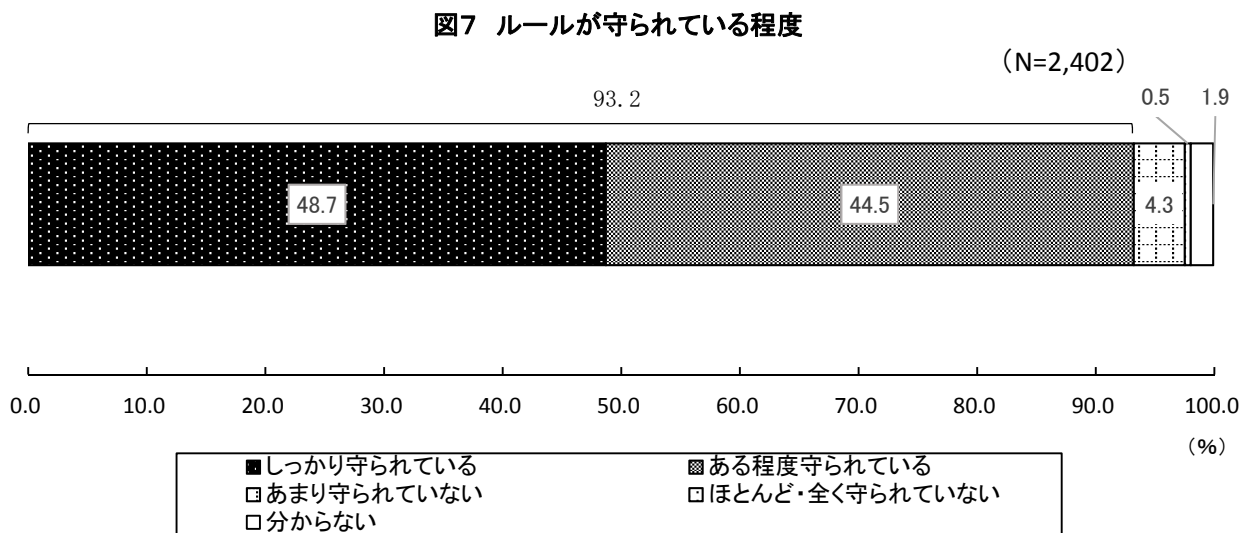
### ⑥ オンラインゲームに関するルール

オンラインゲームに関してどのようなルールを決めているか聞いたところ、「課金が必要なオンラインゲームを行わせない」が48.1%と最も多く、次いで「利用時間を制限する」が43.7%、「個人情報を書き込ませない」が24.9%となっている。（複数回答）（図6）



⑦ オンラインゲームに関するルールが守られている程度

ルールを「決めている」と答えた方 (2,402 人) に、そのルールはどの程度守られているか聞いたところ、『守られている』は 93.2% (「しっかり守られている」48.7%+「ある程度守られている」44.5%) となっている。(図7)

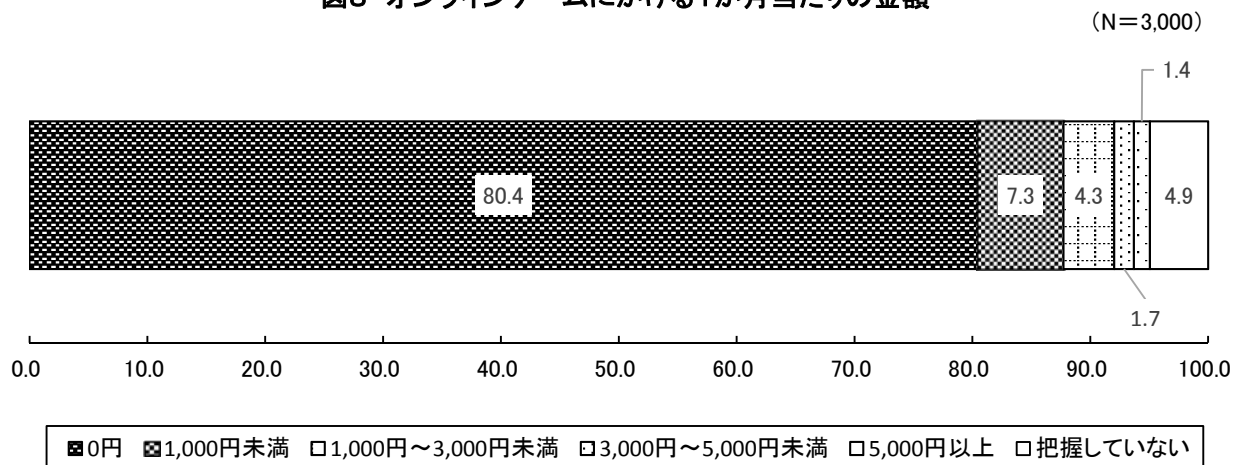


## (1) 課金対策

### ① 1か月当たりの利用金額

子どもがオンラインゲームにかける金額が月平均でどれくらいか聞いたところ、「0円（基本的に無料でやっている。）」が80.4%、「1,000円未満」が7.3%、「1,000円～3,000円未満」が4.3%となっている。（図8）

図8 オンラインゲームにかける1か月当たりの金額

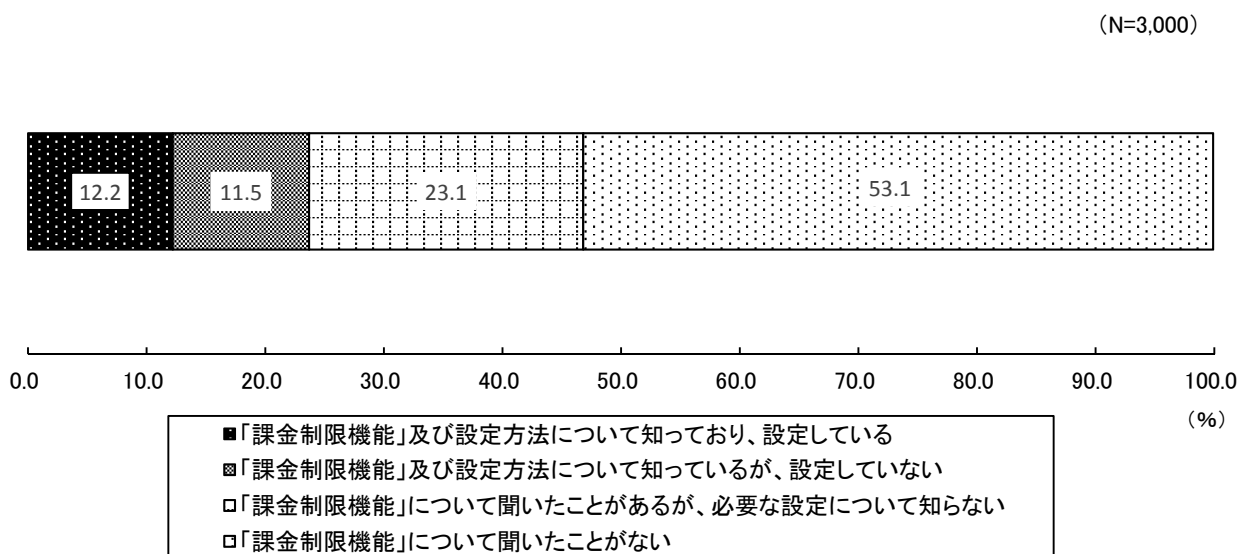


### ② 課金制限についての認知

複数のゲーム会社が未成年保護の取組として行っている「課金制限機能(注)」を知っているか聞いたところ、「課金制限機能」について聞いたことがない」が53.1%、「課金制限機能」について聞いたことがあるが、必要な設定について知らない」が23.1%となっている。（図9）

(注：決済のタイミング毎やゲーム毎に保護者しか知らないパスワード等を用いて、課金の上限額を設定できる機能。)

図9 課金制限についての認知度

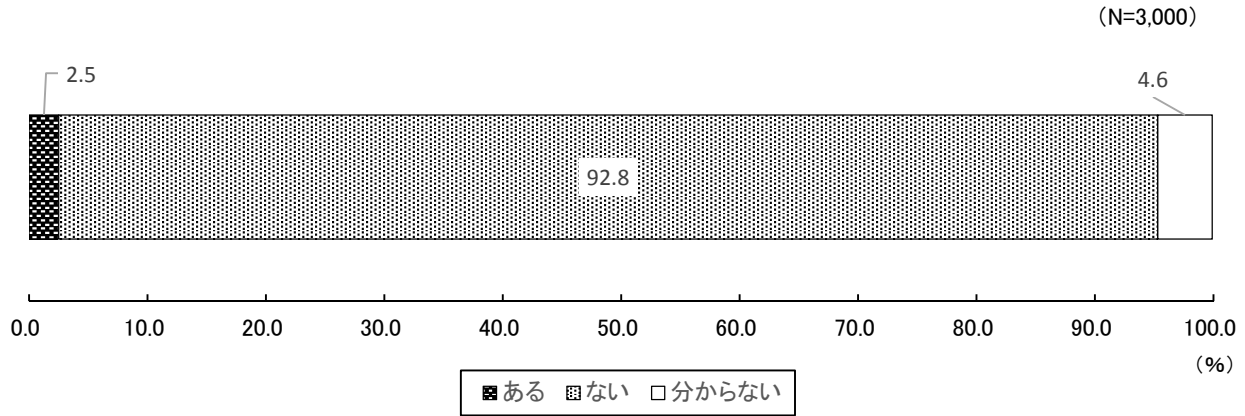


### (3) 課金トラブル

#### ① 課金に関するトラブル経験

子どもがオンラインゲームの課金に関してトラブルに遭ったことがあるか聞いたところ、課金トラブルに遭ったことが「ある」が2.5%となっている。(図10)

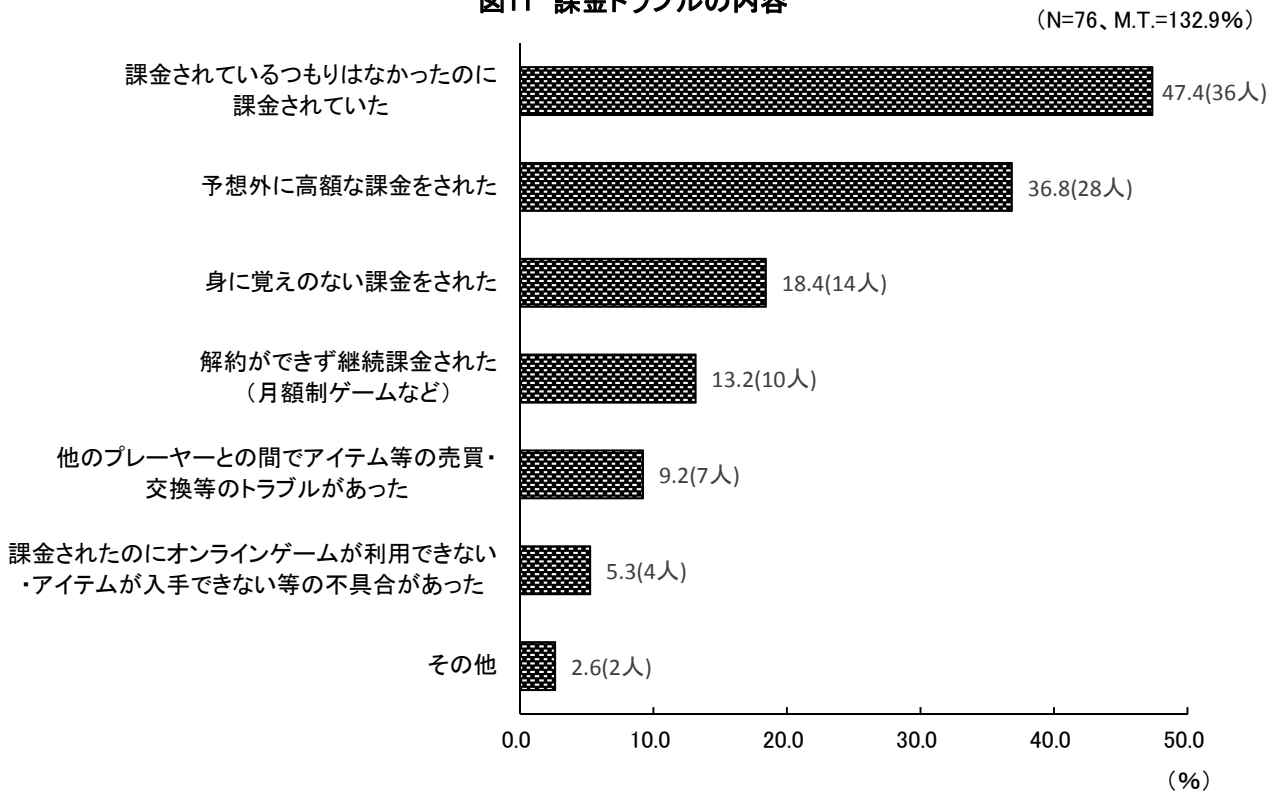
図10 オンラインゲームの課金トラブルの経験の有無



#### ② 課金トラブルの内容

オンラインゲームの課金に関してトラブルに遭ったことがあると回答した方(76人)に、トラブルの内容を聞いたところ、「課金されているつもりはなかったのに課金されていた」が47.4%(36人)と最も高く、次いで「予想外に高額な課金をされた」が36.8%(28人)、「身に覚えのない課金をされた」が18.4%(14人)となっている。(複数回答)(図11)

図11 課金トラブルの内容



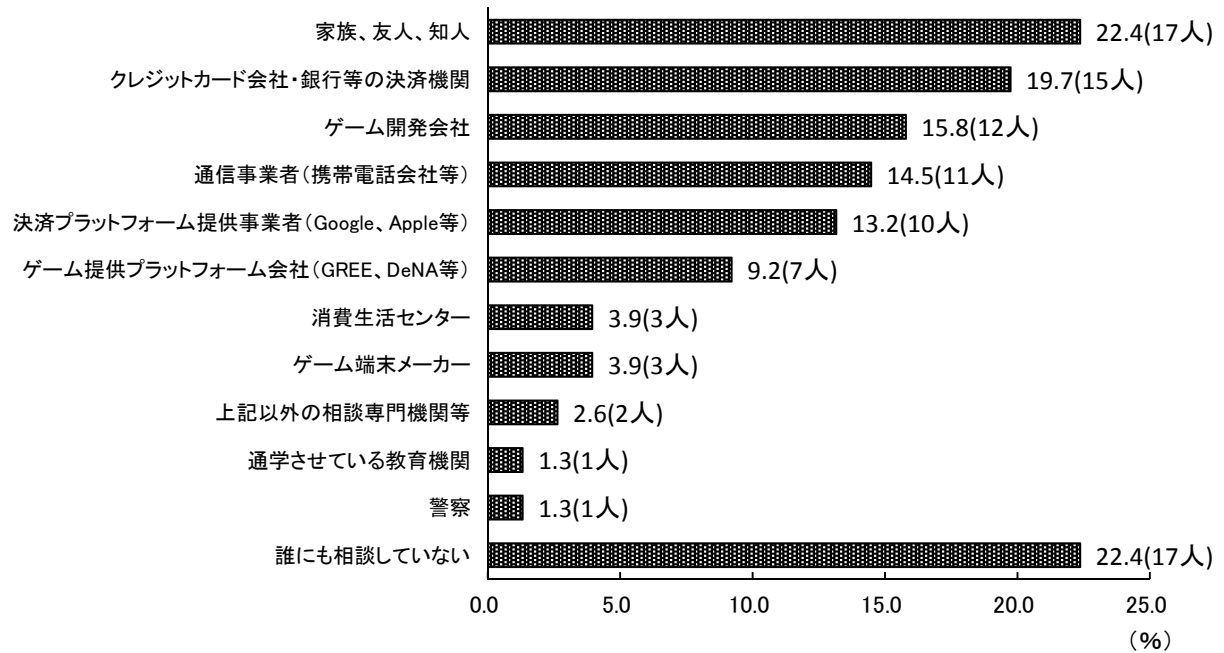


### ③ 課金トラブルの相談先

オンラインゲームの課金に関してトラブルに遭ったことが「ある」と回答した方（76人）に、誰かに相談したか聞いたところ、「家族、友人、知人に相談した」が22.4%（17人）で最も高く、次いで「クレジットカード会社・銀行等の決済機関に相談した」が19.7%（15人）となっている。また、「誰にも相談していない」と回答した割合は22.4%（17人）となっている。（複数回答）（図12）

図12 トラブルの相談先

(N=76、M.T.=130.3%)

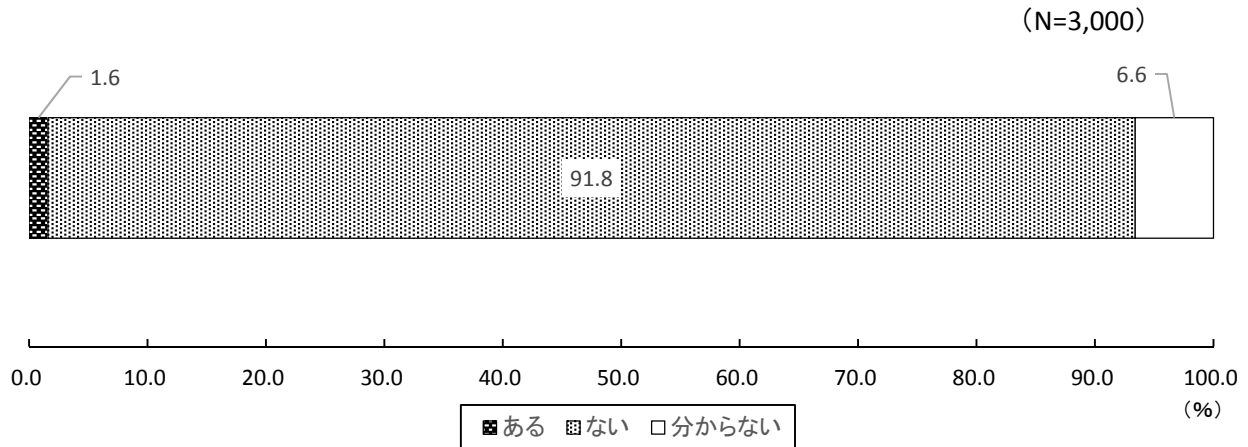


#### (4) 課金以外のトラブル

##### ① 課金以外のトラブルに遭った経験

子どもがオンラインゲームをきっかけに課金以外のトラブルに遭ったことがあるか聞いたところ、「ある」が1.6%となった。(図13)

図13 課金以外のトラブル経験の有無

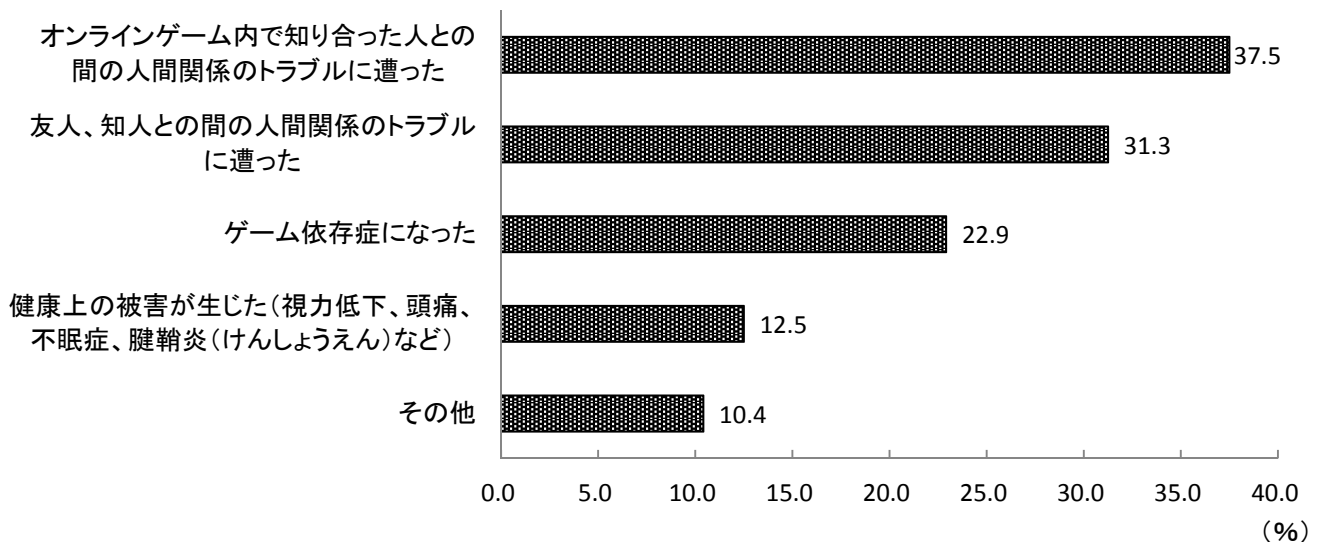


##### ② 課金以外のトラブルの内容

課金以外のトラブルに遭ったことが「ある」と回答した方(48人)に、トラブルの内容を聞いたところ、「オンラインゲーム内で知り合った人との間の人間関係のトラブルに遭った」が37.5%(18人)と最も高く、次いで「友人、知人との間の人間関係のトラブルに遭った」が31.3%(15人)、「ゲーム依存症になった」が22.9%(11人)となっている。(複数回答)(図14)

図14 課金以外のトラブルの内容

(N=48)

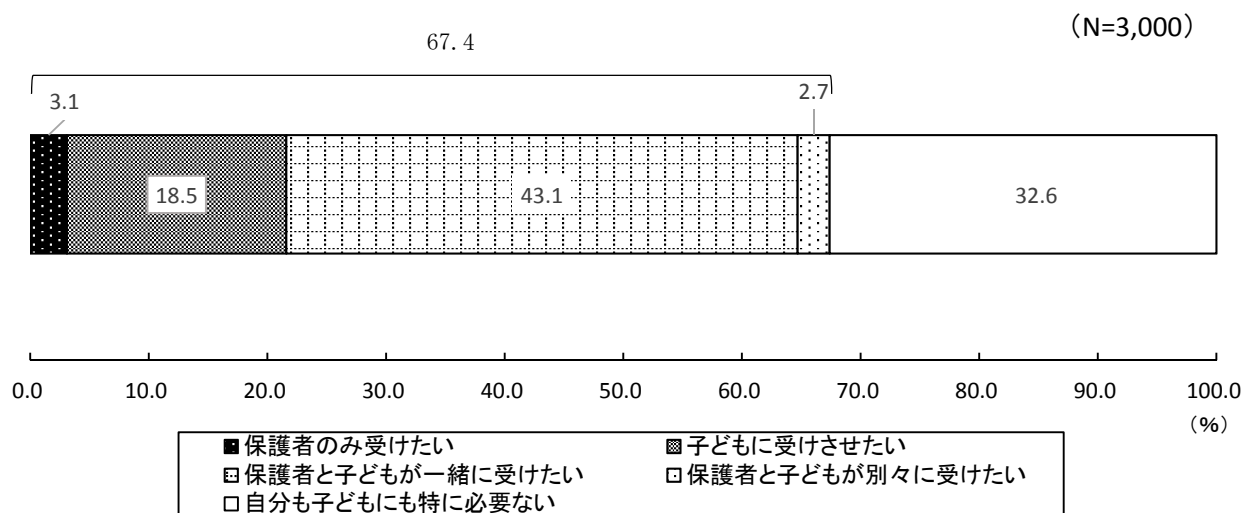


## (5) オンラインゲーム利用についての教育に対するニーズ

### ① オンラインゲーム利用について教育を受けることについての意向

こどもがオンラインゲームの利用に関するトラブルに遭わないよう、何らかの教育を受けたいと思うか聞いたところ、何らかの教育を『受けたい』とする回答が67.4%（「保護者のみ受けたい」3.1% + 「子どもに受けさせたい」18.5% + 「保護者と子どもと一緒に受けたい」43.1% + 「保護者と子どもが別々に受けたい」2.7%）となっている。（図15）

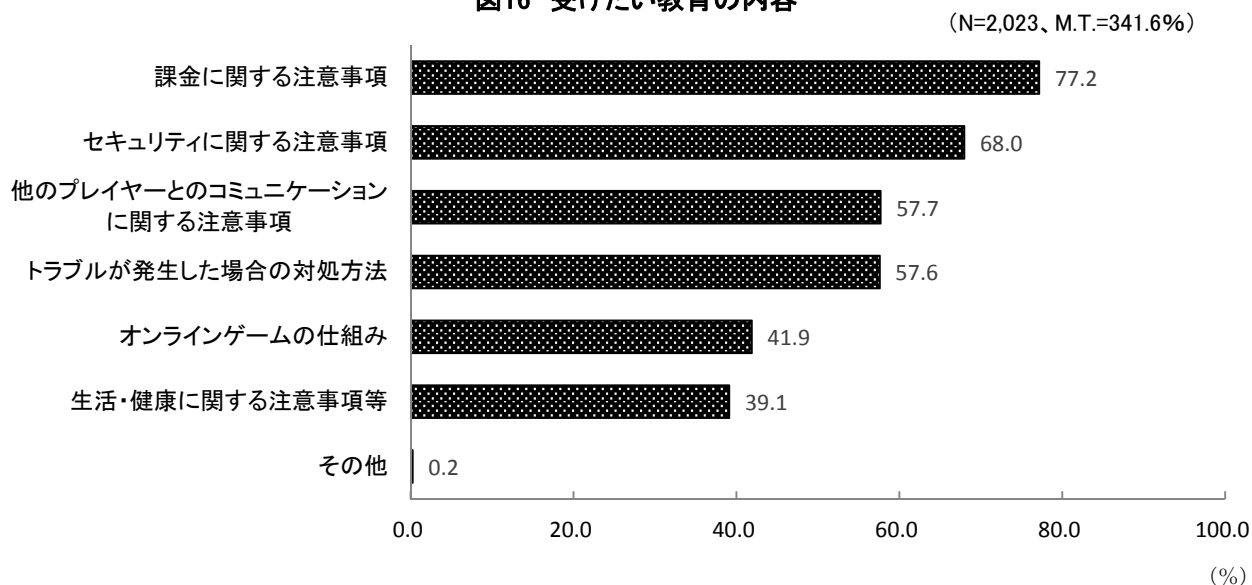
図15 オンラインゲーム利用についての教育を受けることについての意向



### ② 受けたい教育の内容

何らかの教育を「受けたい」と回答した方（2,023人）に、どのような内容の教育を受けたいか聞いたところ、「課金に関する注意事項」が77.2%と最も多く、次いで「セキュリティに関する注意事項」が68.0%、「他のプレイヤーとのコミュニケーションに関する注意事項」が57.7%となっている。（複数回答）（図16）

図16 受けたい教育の内容



【調査票】※ ( ) 内は%表示

## オンラインゲームの利用状況についてお聞きします。

Q. 1 あなたにお子さんはいらっしゃるでしょうか。

N=3,000

(ア)いる	(100.0)	(イ)いない	(0.0)
-------	---------	--------	-------

これ以降の設問はお子さんが複数いらっしゃる場合、最も高い頻度でオンラインゲームを行うお子さんについて回答してください。

Q. 2 あなたのお子さんはオンラインゲームをどの程度利用しますか。

※オンラインゲームとは、インターネットに接続して利用するゲームを指します（ソーシャルゲーム、アプリ型ゲーム、携帯型ゲーム等も含む）。

利用する端末（パソコン、スマートフォン、ゲーム機等）やゲームの種類は問いません。

ゲームをする際にインターネット接続が必要なものを指し、単にインターネット経由でダウンロードしただけのものは含みません。

N=3,000

(ア)よく利用する	(48.0)
(イ)たまに利用する	(52.0)
(ウ)ほとんど・全く利用しない	(0.0)

SQ. (Q. 2で「よく利用する」、「たまに利用する」を選択した方に) あなたのお子さんの性別を教えてください。N=3,000

(ア)男性	(60.8)	(イ)女性	(39.2)
-------	--------	-------	--------

Q. 3 あなたのお子さんの今年度（2013年度：2013年4月～2014年3月）の学齢を教えてください。

N=3,000

(ア)0歳（2013年4月2日～2014年4月1日生まれ）	(0.0)
(イ)1歳（2012年4月2日～2013年4月1日生まれ）	(0.0)
(ウ)2歳（2011年4月2日～2012年4月1日生まれ）	(0.0)
(エ)3歳（2010年4月2日～2011年4月1日生まれ）	(0.0)
(オ)4歳（2009年4月2日～2010年4月1日生まれ）	(2.1)
(カ)5歳（2008年4月2日～2009年4月1日生まれ）	(2.9)
(キ)6歳（2007年4月2日～2008年4月1日生まれ）	(4.7)
(ク)7歳（2006年4月2日～2007年4月1日生まれ）	(3.7)
(ケ)8歳（2005年4月2日～2006年4月1日生まれ）	(4.7)
(コ)9歳（2004年4月2日～2005年4月1日生まれ）	(4.8)
(サ)10歳（2003年4月2日～2004年4月1日生まれ）	(4.6)
(シ)11歳（2002年4月2日～2003年4月1日生まれ）	(6.1)
(ス)12歳（2001年4月2日～2002年4月1日生まれ）	(8.0)

(セ)13歳 (2000年4月2日～2001年4月1日生まれ)	(8.1)
(ソ)14歳 (1999年4月2日～2000年4月1日生まれ)	(8.0)
(タ)15歳 (1998年4月2日～1999年4月1日生まれ)	(8.8)
(チ)16歳 (1997年4月2日～1998年4月1日生まれ)	(8.2)
(ツ)17歳 (1996年4月2日～1997年4月1日生まれ)	(9.1)
(テ)18歳 (1995年4月2日～1996年4月1日生まれ)	(8.4)
(ト)19歳 (1994年4月2日～1995年4月1日生まれ)	(7.8)
(ナ)20歳以上 (1993年4月2日以降生まれ)	(0.0)

**Q. 4 あなたのお子さんがオンラインゲームを始めた年齢を教えてください。**

**N=3,000**

(ア)0歳	(0.1)	(ク)7歳	(6.1)	(ソ)14歳	(6.2)
(イ)1歳	(0.1)	(ケ)8歳	(5.6)	(タ)15歳	(10.7)
(ウ)2歳	(0.2)	(コ)9歳	(5.7)	(チ)16歳	(7.6)
(エ)3歳	(2.1)	(サ)10歳	(10.9)	(ツ)17歳	(2.0)
(オ)4歳	(3.5)	(シ)11歳	(5.9)	(テ)18歳	(1.8)
(カ)5歳	(5.4)	(ス)12歳	(9.7)	(ト)19歳	(0.4)
(キ)6歳	(5.9)	(セ)13歳	(10.3)		

**Q. 5 あなたのお子さんがオンラインゲームを始めたきっかけはなんですか。**

**N=3,000**

(ア)与えた端末で自ら始めていた	(33.2)
(イ)あなた又は他の家族が薦めた	(4.4)
(ウ)あなた又は他の家族がやっているのを見て、本人が利用を希望した	(24.8)
(エ)友人・知人に薦められた	(5.4)
(オ)友人・知人がやっているのを見て、本人が利用を希望した	(17.6)
(カ)CMなどを見て本人が利用を希望した	(2.2)
(キ)分からない・覚えていない	(12.5)

**Q. 6 あなたのお子さんはオンラインゲームをどのくらいの頻度で利用しますか。**

**N=3,000**

(ア)毎日	(35.5)
(イ)週4～6日	(16.9)
(ウ)週2～3日	(23.1)
(エ)週1日	(9.8)
(オ)月2～3日	(4.3)
(カ)月1日	(1.5)
(キ)それ以下	(2.8)
(ク)分からない	(6.1)

Q. 7 あなたのお子さんはオンラインゲームを1日のうちどれくらい利用しますか。

N=3,000

(ア)10分未満	(3.6)
(イ)10分以上～30分未満	(20.0)
(ウ)30分以上～1時間未満	(34.0)
(エ)1時間以上～2時間未満	(20.8)
(オ)2時間以上	(9.7)
(カ)分からない	(11.9)

Q. 8 あなたのお子さんはオンラインゲームを主にどこで行いますか。

N=3,000

(ア)自宅	(95.6)
(イ)友人・知人宅	(1.6)
(ウ)学校・塾など日常的に行く施設	(0.6)
(エ)交通機関	(1.3)
(オ)それ以外(遊技施設、公園など)	(0.9)

Q. 9 あなたのお子さんはオンラインゲームを主にどの機器で利用しますか。

N=3,000

(ア)パソコン(お子さんが通常使用しているもの)	(11.8)
(イ)パソコン(お子さん以外が通常使用しているもの)	(12.2)
(ウ)タブレット型端末(お子さんが通常使用しているもの)	(7.1)
(エ)タブレット型端末(お子さん以外が通常使用しているもの)	(5.3)
(オ)スマートフォン(お子さんが通常使用しているもの)	(27.7)
(カ)スマートフォン(お子さん以外が通常使用しているもの)	(9.8)
(キ)携帯電話(お子さんが通常使用しているもの)	(2.6)
(ク)携帯電話(お子さん以外が通常使用しているもの)	(0.6)
(ケ)ゲーム専用端末(据置型)(例:PlayStation、Wii、Xbox等)(お子さんが通常使用しているもの)	(7.2)
(コ)ゲーム専用端末(据置型)(例:PlayStation、Wii、Xbox等)(お子さん以外が通常使用しているもの)	(1.0)
(サ)ゲーム専用端末(携帯型)(例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等)(お子さんが通常使用しているもの)	(13.7)
(シ)ゲーム専用端末(携帯型)(例:ニンテンドー3DS、PlayStation Vita等)(お子さん以外が通常使用しているもの)	(0.9)

S Q. (Q. 9で選択した機器について) その機器の起動に必要なパスワードを知っているのはどなたですか。 N=3,000

(ア) お子さんのみ	(34.6)
(イ) 保護者 (あなた含む。)のみ	(21.5)
(ウ) お子さんと保護者 (あなた含む。)	(25.5)
(エ) それ以外	(0.7)
(オ) パスワードを設定していない	(17.7)

Q. 10 あなたのお子さんがオンラインゲームで用いる機器はどのように保管されていますか。

N=3,000

(ア) 子どもが自由に触ることができる場所に保管している	(86.5)
(イ) 子どもが触ることができないような場所に保管しているが、場合によっては子どもが勝手に利用できるかもしれない	(9.0)
(ウ) 子どもが勝手に触ることができないような場所に保管している	(4.5)

Q. 11 その機器でインターネットを経由してオンラインゲームのダウンロードや課金のために必要なパスワードは誰が知っていますか。 N=3,000

(ア) お子さんのみ	(30.2)
(イ) 保護者 (あなた含む。)のみ	(50.2)
(ウ) お子さんと保護者 (あなた含む。)	(14.7)
(エ) それ以外	(5.0)

Q. 12 あなたはお子さんがどのようなオンラインゲームを行っているか把握していますか。

N=3,000

(ア) オンラインゲームのタイトルや具体的な内容を把握している	(33.2)
(イ) オンラインゲームの大まかな種類を把握している	(39.0)
(ウ) 把握していない	(27.8)

Q. 13 お子さんとあなた (又は他の保護者) の間でオンラインゲームに関してどのようなルールを決めていますか。(複数回答可) N=3,000

(ア) 利用時間を制限する	(43.7)
(イ) 利用曜日・時間帯を制限する	(13.8)
(ウ) 利用場所を制限する	(15.2)
(エ) 公共の場ではマナーモードにして利用させる	(7.9)
(オ) 保護者がいない際にオンラインゲームを行わせない	(13.0)
(カ) 特定のタイトル、ジャンルのオンラインゲームを行わせない	(4.5)
(キ) 課金が必要なオンラインゲームを行わせない	(48.1)
(ク) 課金額を制限する	(8.6)
(ケ) 保護者にオンラインゲームの利用時間、内容等を報告させる	(3.7)

(コ)新たにダウンロードや課金アイテムをする際にはオンラインゲームの内容をよく確認し、保護者の判断が必要なメッセージが画面に出たときにあなた（又は他の保護者）に確認させる	(13.7)
(サ)個人情報を書き込ませない	(24.9)
(シ)他のプレイヤーとの交流機能を一切使用させない	(5.8)
(ス)他のプレイヤーとの交流機能は友人との交流のみに使用させる	(5.9)
(セ)正確な情報（年齢等）でユーザー登録させる	(3.6)
(ソ)特に決めていない	(19.9)

**S Q.** (Q.13で「特に決めていない」以外を回答した方に) そのルールはどの程度守られていますか。

**N=2,402**

(ア)しっかり守られている	(48.7)
(イ)ある程度守られている	(44.5)
(ウ)あまり守られていない	(4.3)
(エ)ほとんど・全く守られていない	(0.5)
(オ)分からない	(1.9)



## 課金対策についてお聞きします。

Q. 14 あなたのお子さんがオンラインゲームにかける金額は月平均でどのくらいですか。

N=3,000

(ア)0円(基本的に無料でやっている。)	(80.4)
(イ)1,000円未満	(7.3)
(ウ)1,000円～3,000円未満	(4.3)
(エ)3,000円～5,000円未満	(1.7)
(オ)5,000円～10,000円未満	(1.0)
(カ)10,000円～20,000円未満	(0.3)
(キ)20,000円～50,000円未満	(0.0)
(ク)50,000円以上	(0.0)
(ケ)把握していない	(4.9)

SQ. 1 (Q. 14で「0円(基本的に無料でやっている。)」以外の回答をした方に) オンラインゲーム利用による課金の支払はどなたが行っていますか。 N=587

(ア)あなた	(50.4)
(イ)あなた以外の保護者	(16.7)
(ウ)お子さん	(22.5)
(エ)上記以外	(1.4)
(オ)分からない	(9.0)

SQ. 2 (Q. 14で「0円(基本的に無料でやっている。)」以外の回答をした方に) あなたのお子さんのオンラインゲーム利用による課金の支払は主にどの方法で行われていますか。

N=587

(ア)クレジットカード払い	(37.3)
(イ)キャリア決済(携帯電話/スマートフォンの通話料と一緒に支払う。)	(23.0)
(ウ)電子マネーによる支払	(6.0)
(エ)プリペイドカードによる支払	(12.8)
(オ)その他	(1.2)
(カ)分からない	(19.8)

SSQ. 1 (SQ. 2で「クレジットカード払い」と回答をした方に) あなたは請求明細を確認していますか。確認している場合、その頻度を回答してください。

N=219

(ア)クレジットカード明細の発行時(月1回)に必ず確認している	(82.6)
(イ)2～3か月に1回は確認している	(8.2)
(ウ)それ以下の頻度だが確認している	(3.2)
(エ)確認していない	(5.9)

**SSQ. 2** (SQ. 2で「キャリア決済(携帯電話/スマートフォンの通話料と一緒に支払う。)」と回答をした方に) あなたは請求明細を確認していますか。確認している場合、その頻度を回答してください。

**N=135**

(ア)携帯電話/スマートフォンの通話明細の発行時(月1回)に必ず確認している	(69.6)
(イ)2~3か月に1回は確認している	(8.9)
(ウ)それ以下の頻度だが確認している	(5.9)
(エ)確認していない	(15.6)

**SQ. 3** (Q. 14で「0円(基本的に無料でやっている。)」以外の回答をした方に) あなたはどのくらいの頻度で自分でオンラインゲームにログインして課金状況を確認していますか。

**N=587**

(ア)課金されるプレイを行った後は必ず確認している	(23.9)
(イ)週1回は確認している	(10.4)
(ウ)月2~3回は確認している	(9.4)
(エ)それ以下の頻度で確認している	(10.7)
(オ)確認していない	(45.7)

**SQ. 4** (Q. 14で「0円(基本的に無料でやっている。)」以外の回答をした方に) あなたはどのくらいの頻度でお子さんに課金状況を報告させていますか。

**N=587**

(ア)課金されるプレイを行った後は必ず報告させている	(33.6)
(イ)週1回は報告させている	(6.5)
(ウ)月2~3回は報告させている	(7.2)
(エ)それ以下の頻度で報告させている	(8.9)
(オ)報告させていない	(44.0)

**Q. 15** あなたはお子さんが行うオンラインゲームで課金される金額は1か月当たりいくらまでなら許容できますか。

**N=3,000**

(ア)0円(課金は一切させない。)	(73.7)
(イ)1,000円未満	(14.5)
(ウ)1,000円~3,000円未満	(6.3)
(エ)3,000円~5,000円未満	(2.7)
(オ)5,000円~10,000円未満	(0.7)
(カ)10,000円~20,000円未満	(0.2)
(キ)20,000円~50,000円未満	(0.0)
(ク)特に上限はない	(2.0)

Q.16 あなたはお子さんがクレジットカードを勝手に利用しないよう、又は、お子さんにクレジットカードの番号を知られないように気を付けていますか。

N=3,000

(ア)特に気を付けていない	(34.5)
(イ)子どもが触らないよう(子どもに知られないよう)気を付けているが、全てのカードを子どもが勝手に触ることができる(番号を知ることができる)状態にある	(7.9)
(ウ)子どもが触らないよう(子どもに知られないよう)気を付けているが、一部のカードを子どもが勝手に触ることができる(番号を知ることができる)状態にある	(7.1)
(エ)全てのカードやカード番号が分かりそうなものを、子どもが一切触ることができないようにしている	(50.5)

Q.17 あなたは複数のゲーム会社が未成年者保護の取組として行っている「月々の課金上限額設定(※)」を御存知ですか。また、あなたはその機能を使用するために必要な設定を行っていますか、又は行わせていますか。N=3,000

(※) オンラインゲーム利用時に正しい生年月日を入力することで、未成年のユーザーに対してゲーム会社が定めた「月々の課金上限額」が自動的に適用される仕組み。上限額は事業者やゲームにより異なります。

(例) 利用金額の上限：15歳以下のユーザー 月間5,000円(税込)まで

16~19歳のユーザー 月間10,000円(税込)まで

(ア)「月々の課金上限額設定」について知っており、必ず正しい成年月日を入力させるようにしている(あなたが正しい生年月日を入力している場合も含む。)	(17.8)
(イ)「月々の課金上限額設定」について知っており、正しい生年月日を入力するように注意しているが、子どもが正しい生年月日を入力していない可能性がある	(3.8)
(ウ)「月々の課金上限額設定」について聞いたことがあるが、必要な設定について知らない	(24.5)
(エ)「月々の課金上限額設定」について聞いたことがない	(53.9)

Q.18 あなたは複数のゲーム会社が未成年者保護の取組として行っている「課金制限機能(ペアレンタルコントロール等)(※)」を御存知ですか。また、あなたはその機能を使用するためにどのような設定が必要か御存知ですか。N=3,000

(※) 決済のタイミング毎やゲーム毎に保護者しか知らないパスワード等を用いて、課金の上限額を設定できる機能。

(ア)「課金制限機能」及び設定方法について知っており、設定している	(12.2)
(イ)「課金制限機能」及び設定方法について知っているが、設定していない	(11.5)
(ウ)「課金制限機能」について聞いたことがあるが、必要な設定について知らない	(23.1)
(エ)「課金制限機能」について聞いたことがない	(53.1)

## 課金トラブルにあった経験についてお聞きします。

Q.19 あなたのお子さんはオンラインゲームの課金に関してトラブルに遭ったことはありますか。

N=3,000

(ア)ある	(2.5)	(イ)ない	(92.8)	(ウ)分からない	(4.6)
-------	-------	-------	--------	----------	-------

SQ.1 (Q.19で「ある」と回答した方に) どのようなトラブルか選択してください。(複数回答可)

N=76

(ア)課金されているつもりはなかったのに課金されていた	(47.4)
(イ)予想外に高額な課金をされた	(36.8)
(ウ)身に覚えのない課金をされた	(18.4)
(エ)解約ができず継続課金された(月額制ゲームなど)	(13.2)
(オ)課金されたのにオンラインゲームが利用できない・アイテムが入手できない等の不具合があった	(5.3)
(カ)他のプレイヤーとの間でアイテム等の売買・交換等のトラブルがあった	(9.2)
(キ)その他	(2.6)

SQ.2 (Q.19で「ある」と回答した方に) トラブルになった金額はいくらですか。

(複数のトラブル経験がある場合は最も高額なものを記入)

平均 36,514 円
-------------

SQ.3 (Q.19で「ある」と回答した方に) あなたはお子さんがトラブルに遭う前から、お子さんがオンラインゲームを行っていることを御存じでしたか。

N=76

(ア)よく知っていた	(32.9)
(イ)ある程度知っていた	(42.1)
(ウ)あまり知らなかった	(13.2)
(エ)ほとんど・全く知らなかった	(11.8)

SQ.4 (Q.19で「ある」と回答した方に) あなたは誰かに相談しましたか。(複数回答可)

N=76

(ア)ゲーム開発会社に相談した	(15.8)
(イ)ゲーム提供プラットフォーム会社(GREE、DeNA等)に相談した	(9.2)
(ウ)決済プラットフォーム提供事業者(Google、Apple等)に相談した	(13.2)
(エ)クレジットカード会社・銀行等の決済機関に相談した	(19.7)
(オ)通信事業者(携帯電話会社等)に相談した	(14.5)
(カ)ゲーム端末メーカーに相談した	(3.9)
(キ)警察に相談した	(1.3)
(ク)通学させている教育機関に相談した	(1.3)

(ケ)消費生活センターに相談した	(3.9)
(コ)上記以外の相談専門機関等に相談した	(2.6)
(サ)家族、友人、知人に相談した	(22.4)
(シ)誰にも相談していない	(22.4)

**SQ. 5** (Q.19で「ある」と回答した方に) いずれかの機関から返金はされましたか。

**N=76**

(ア)全額返金された	(26.3)
(イ)トラブルになった金額のうち、半額以上が返金された	(9.2)
(ウ)トラブルになった金額のうち、半額未満が返金された	(2.6)
(エ)全く返金されなかった	(61.8)

**SSQ. 1** (SQ. 5で「全く返金されなかった」以外を回答した方に) 返金対応はどの機関がしてくれましたか。(複数回答可) **N=29**

(ア)ゲーム開発会社	(41.4)
(イ)ゲーム提供プラットフォーム会社 (GREE、DeNA 等)	(27.6)
(ウ)決済プラットフォーム提供事業者 (Google、Apple 等)	(27.6)
(エ)クレジットカード会社・銀行等の決済機関	(13.8)
(オ)通信事業者 (携帯電話会社等)	(17.2)
(カ)ゲーム端末メーカー	(6.9)
(キ)その他	(0.0)

## 課金以外のトラブルにあった経験についてお聞きします。

Q. 20 あなたのお子さんはオンラインゲームがきっかけで課金以外のトラブルに遭ったことはありますか。 N=3,000

(ア)ある	(1.6)	(イ)ない	(91.8)	(ウ)分からない	(6.6)
-------	-------	-------	--------	----------	-------

S Q. 1 (Q. 20で「ある」と回答した方に) どのようなトラブルか選択してください。(複数回答可)  
N=48

(ア)友人、知人との間の人間関係のトラブルに遭った	(31.3)
(イ)オンラインゲーム内で知り合った人との間の人間関係のトラブルに遭った	(37.5)
(ウ)ゲーム依存症になった	(22.9)
(エ)健康上の被害が生じた(視力低下、頭痛、不眠症、腱鞘炎(けんしょうえん))など	(12.5)
(オ)その他	(10.4)

S Q. 2 (Q. 20で「ある」と回答した方に) あなたはお子さんがトラブルに遭う前から、お子さんがオンラインゲームを利用していることをご存じでしたか。 N=48

(ア)よく知っていた	(31.3)
(イ)ある程度知っていた	(54.2)
(ウ)あまり知らなかった	(10.4)
(エ)ほとんど・全く知らなかった	(4.2)

## リテラシー教育に対するニーズについてお聞きします。

Q.21 今後オンラインゲームの利用に関するトラブルに遭わないよう、何らかの教育を受けたいと思いますか。N=3,000

(ア) 保護者のみ受けたい	(3.1)
(イ) 子どもに受けさせたい	(18.5)
(ウ) 保護者と子どもと一緒に受けたい	(43.1)
(エ) 保護者と子どもが別々に受けたい	(2.7)
(オ) 自分も子どもにも特に必要ない	(32.6)

SQ. (Q.21で「自分も子どもにも特に必要ない」以外を回答した方に) どのような内容の教育を受けたいか選択してください。(複数回答可)

N=2,023

(ア) オンラインゲームの仕組み	(41.9)
(イ) 他のプレイヤーとのコミュニケーションに関する注意事項 (例) 誹謗(ひぼう)・中傷を行わない、個人情報を出さない 等	(57.7)
(ウ) 課金に関する注意事項 (例) クレジットカードの安全な使用方法、課金上限額設定方法 等	(77.2)
(エ) セキュリティに関する注意事項 (例) ID・パスワードの使い方、コンピューターウィルスの予防、「チート」、「クラッキング」、 「不正アクセス」、RMT 等 ※チート：クライアントソフトに改造を施したり、動作を解析して開発した特殊なツールを使い、キャラクターを自動操縦したり、強さなどを表すパラメータを不正に操作したり、アイテムやゲーム内通貨を不正に入手すること ※クラッキング：悪意をもって他人のコンピュータのデータやプログラムを盗み見たり、改ざん・破壊などを行うこと ※RMT (Real Money Trade)：オンラインゲーム内のお金やアイテムなどを現実世界の現金で取引すること	(68.0)
(オ) 生活・健康に関する注意事項 (例) 長時間行わない 等	(39.1)
(カ) トラブルが発生した場合の対処方法	(57.6)
(キ) その他	(0.2)

## あなたのプロフィールについてお伺いします。

F. 1 あなたの性別を教えてください。

N=3,000

(ア)男性	(61.7)	(イ)女性	(38.3)
-------	--------	-------	--------

F. 2 あなたの年齢を教えてください。

N=3,000

(ア)20歳～24歳	(0.0)	(キ)50歳～54歳	(19.5)
(イ)25歳～29歳	(0.4)	(ク)55歳～59歳	(7.5)
(ウ)30歳～34歳	(2.6)	(ケ)60歳～64歳	(3.8)
(エ)35歳～39歳	(10.7)	(コ)65歳～69歳	(0.9)
(オ)40歳～44歳	(25.2)	(サ)70歳～74歳	(0.1)
(カ)45歳～49歳	(29.1)	(シ)75歳～79歳	(0.0)

F. 3 あなたのお仕事についてお伺いします。あなたのお仕事はこの中のどれに当たりますか。

N=3,000

(ア)公務員	(4.4)	(キ)会社員（派遣・契約・嘱託）	(4.1)
(イ)自営業（農林水産含）	(7.6)	(ク)学生	(0.0)
(ウ)自由業（フリーランス）	(2.9)	(ケ)専業主婦	(14.4)
(エ)会社経営・役員	(6.5)	(コ)アルバイト・パート	(11.9)
(オ)会社員（管理職）	(13.8)	(サ)無職	(2.0)
(カ)会社員（一般）	(30.7)	(シ)その他	(1.7)

F. 4 あなたの住んでいる都道府県はどこですか。

N=3,000

1. 北海道	(5.1)	17. 新潟県	(1.7)	33. 岡山県	(1.3)
2. 青森県	(1.2)	18. 富山県	(0.6)	34. 広島県	(2.1)
3. 岩手県	(0.8)	19. 石川県	(1.0)	35. 山口県	(1.2)
4. 宮城県	(2.3)	20. 福井県	(0.6)	36. 徳島県	(0.5)
5. 秋田県	(0.9)	21. 岐阜県	(1.6)	37. 香川県	(0.8)
6. 山形県	(0.6)	22. 静岡県	(3.3)	38. 愛媛県	(0.8)
7. 福島県	(1.2)	23. 愛知県	(6.0)	39. 高知県	(0.3)
8. 茨城県	(1.5)	24. 三重県	(1.3)	40. 福岡県	(3.8)
9. 栃木県	(1.3)	25. 滋賀県	(0.6)	41. 佐賀県	(0.5)
10. 群馬県	(1.3)	26. 京都府	(1.8)	42. 長崎県	(0.8)
11. 埼玉県	(5.5)	27. 大阪府	(7.4)	43. 熊本県	(1.3)
12. 千葉県	(4.9)	28. 兵庫県	(4.1)	44. 大分県	(0.7)
13. 東京都	(13.4)	29. 奈良県	(1.0)	45. 宮崎県	(0.7)
14. 神奈川県	(8.0)	30. 和歌山県	(0.6)	46. 鹿児島県	(1.3)



15. 山梨県	(0.7)	31. 鳥取県	(0.3)	47. 沖縄県	(1.2)
16. 長野県	(1.7)	32. 島根県	(0.3)		

**F.5 あなたのお住まいの地域についてお伺いします。あなたのお住まいの地域はこの中のどれに当てられますか。N=3,000**

(ア)大都市（東京23区、政令指定都市）	(29.7)
(イ)中都市（政令指定都市以外の人口10万人以上の市）	(37.5)
(ウ)小都市（人口10万人未満の市）	(23.5)
(エ)郡部（町村）	(9.3)

**F.6 あなたの世帯全体の年収は、およそどのくらいですか。当てはまるものを1つお選びください。（年収は、手取りではなく、税金、社会保険料等を差し引く前の金額としてください。）**

**N=3,000**

(ア)100万円未満	(2.1)	(カ)800万円以上～1,000万円未満	(12.7)
(イ)100万円以上～200万円未満	(2.9)	(キ)1,000万円以上～1,500万円未満	(8.2)
(ウ)200万円以上～400万円未満	(17.9)	(ク)1,500万円以上～2,000万円未満	(1.5)
(エ)400万円以上～600万円未満	(29.9)	(ケ)2,000万円以上	(1.2)
(オ)600万円以上～800万円未満	(23.6)		