

子どものオンラインゲーム「課金トラブル」

全国の消費生活センター等に寄せられる小学生、中学生、高校生の相談では、インターネットに関連する相談が多く、令和5年度版消費者白書によると、20歳未満の相談1位がインターネットゲームで、全体の20.5%を占めています。

【事例】小学生・男性・士別市

息子がタブレットでゲームのガチャに約25万円課金していたことが分かった。タブレットには利用制限をかけていたが、いつの間にか息子が解除していた。アカウントは息子のものだが、支払方法は母親のクレジットカードを登録していた。プラットフォーム事業者とクレジット会社に返金を申し出たが、断られた。

【相談処理】消費生活センターがプラットフォーム事業者へ斡旋に入り、経緯書や反省文などを提出し、未成年者契約取消しで全額返金になりました。

【ひとこと助言】

- 課金利用を防ぐためには、事業者が設けているペアレンタルコントロール（子どもによるパソコンや携帯電話などの情報通信機器の利用を、親が監視して制限する取り組み）やフィルタリング機能（有害サイトアクセス制限）を活用し、必要な範囲で子どもの利用に制限をかけることが有効です。事例のように、子どもが制限を解除することも予想し、定期的な制限の確認も必要です。
- 子どもはクレジットカードを利用している場合、お金を支払っているという認識がない場合がみられます。クレジットカードやプリペイドカードについての金銭教育も必要不可欠です。また、端末にクレジットカード情報を登録したままにしておくと、子どもが利用時に自由に課金できてしまいます。保護者は、カード情報を削除しておくなど、管理を適切に行いましょう。
- さらに、クレジットカードの利用ごとにメール等で通知されるよう設定し、状況を確認しましょう。
- 子どもがインターネットゲームを利用する際、課金をしてもよいか、何時まで利用してよいかなど家族で利用にあたってのルールを話し合うことも大切です。高額課金で困ったときは、下記士別地区広域消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

- 事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています
右のQRコードから相談内容を入力して下さい

