

## 今なお減らない子どもの「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 6 年版消費者白書によると 15～19 歳男性の相談は、インターネットゲームが 5,230 件中 611 件で 1 位、女性も 5,758 件中 127 件で 8 位と上位となっています。

### 【事例】小学生・女性・士別市

普段利用していないメールアドレスにゲームの課金通知が届いていることに気が付いた。9 月 9 日から約 1 週間で、2 社で 64,560 円を利用して、母親である自分のクレジットが紐づいたままの中古のスマホのため決済ができてしまったようだ。「私は許可していないので取り消してほしい」とプラットフォーム事業者にメールでお願いしたが、返金対応できないと返事があった。未成年者であるため取り消しをしてほしい。

【相談処理】プラットフォーム事業者に経緯書、返金希望リストを提出し再度返金依頼をするよう助言しました。その後、プラットフォーム事業者から 10 以上の質問が届き、全てに回答して 1 カ月事業者の回答を待ちました。その後、返金対象外のため開発元へ連絡するよう回答があり、相談者は、高額課金のある 1 社のみ交渉することにしました。プラットフォーム事業者同様約 1 カ月の審査期間があり、ポイントで購入した 2,450 円以外の 57,240 円が未成年者契約による取消しとなり返金に至りました。

### 【ひとこと助言】

- 士別地区広域消費生活センターでは、2011 年から「情報モラル授業」を毎年各学校（希望校のみ）で実施しています。オンラインゲームの課金トラブルだけではなく、SNS の適切な利用方法など多岐にわたる内容で、外部講師や消費生活相談員が講師となり学習しています。児童・生徒はスマートフォンの利便性だけではなく危険性を理解して利用していると思いますが、インターネットのトラブルは減ることがありません。
- 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やフィルタリング機能を活用し、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。
- 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。

### 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・祝日はお休みです）

- 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

