

# 生活の情報

令和4年 5月 No. 1  
鎌倉市地域共生課  
鎌倉市消費生活センター  
電話 24-0077

## 子どものゲーム課金トラブルが 急増中です！



### 家族でオンラインゲームをする場合の課金ルールを作りましょう

新型コロナウイルスの感染拡大の影響で、子どもの「おうち時間」が長くなり、スマートフォン、タブレット、家庭用ゲーム機で、オンラインゲームによる高額な課金トラブルが発生しています。

事例1 小学生の子どもに頼まれて母親のスマートフォンを貸したら…。

小学生の子どもから、「無料のオンラインゲームをするからスマートフォンを貸して」と頼まれたので時々貸していた。昨日、クレジットカードの請求明細をWEBで確認すると、2日前から多数の請求が上がっていた。カード会社に確認したところ、請求の内容はゲームによる課金と分かった。子どもからゲームの話を知ると、「前からゲームをしていたが高額になるとは思わなかった。」とのことだった。ゲーム会社は48時間以内のキャンセルを受けていたので手続きをしたが、その前も多数の課金をしていることがわかった。親の責任は認めるが、できれば未成年者取消しで全額返金をしてもらいたい。

事例2 小学生の子どもが親のクレジットカードを使用してゲーム課金をしていた…。

小学生の子どもが友達から、「クレジットカード番号を入力するとゲームができる。」と教えてもらい、父親のクレジットカードのカード番号を内緒で読み取りゲームの課金をしていた。総額は約30万円と高額で驚いた。今回の分は未成年者取消しで全額返金をしてもらいたい。

「親や家族のクレジットカードを内緒で読み取りゲームの課金をしていた。」との相談は、「電子機器の契約時に親がアカウントを入力していたので課金が自由にできた。」というケースと同じくらいあります。

不安に思ったり、トラブルが発生した場合は、家族で抱えこまないで相談してください。

当センターが事業者と交渉して、未成年者取消しが認められた例もあります。



# オンラインゲームは家族でルールをつくりましょう！

## 課金が発生した原因

- ・子どもに保護者のアカウントを登録したスマホやタブレット、ログインされたゲーム機を使用させていた。
- ・子どもはゲームポイントの入手やアイテム購入で、お金がかかるとの認識がなかった。
- ・友人から「キャリア決済を使うとお金がかからない」と教えられ、信用していた。
- ・家族共有のタブレットに親のクレジットカード番号が登録されていた。

## 高額な請求になった原因

- ・スマホなどに届いた決済完了メールを見落としていたため課金に気づかなかった。
- ・キャリア決済を利用して課金する場合は、パスワードが必要だが、入力せずに決済できるように設定変更していた。
- ・カード会社からの使用明細書が届くまでわからなかった。

## 家族でできる対処方法

1. クレジットカードはカードの名義人が責任を持って管理する。
2. 保護者のアカウントで子どもにゲームを利用させない。
3. 課金の上限を決めておき、課金する際は、子どもに必ず報告させる。
4. 子どものゲーム利用を管理・保護するためにプラットフォームにある「ペアレンタルコントロール機能」で課金を制限する。

未成年者が親の同意を得ずに契約している場合は、未成年者取消権により取り消しを主張できます。しかし、ゲームの課金では様々なケースがあり、子どもが課金したことの証明が必要です。普段から家庭内で話ができる環境づくりを心掛けましょう。

## 困ったことが起きたら

**鎌倉市消費生活センターにご相談ください。**

相談日	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）
相談場所	市役所 本庁舎 1階 44番窓口
相談受付時間	9時30分～16時
電話	0467-24-0077
FAX	0467-23-3445

