

平成29年度「小学生・中学生・高校生」の消費生活相談の概要

1. 相談概要

(1) 相談件数

平成29年度の埼玉県内の消費生活相談件数（「問合せ」を除く「苦情」のみ。）は46,924件で、前年度（44,479件）と比較すると、2,445件、5.5%増加した。

契約当事者が「小学生・中学生・高校生」の相談件数は、444件で、前年度（557件）と比較すると、113件、20.3%減少した。

「小学生・中学生・高校生」の相談件数が、全相談件数に占める割合は0.9%で、前年度（1.3%）と比較すると0.4%減少した。

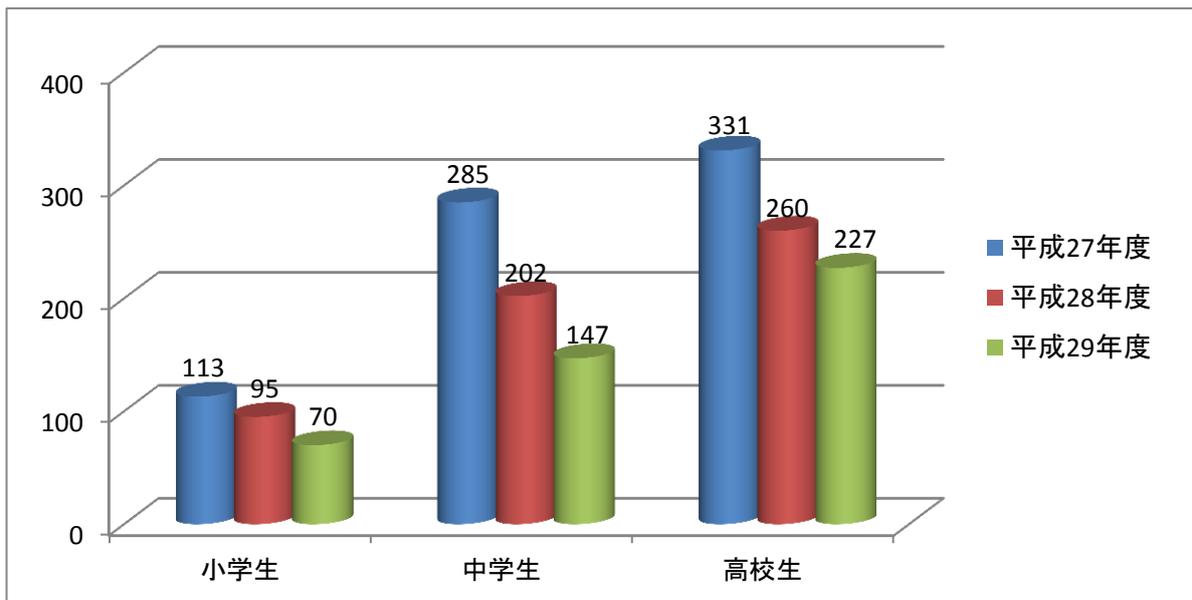
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
件 数	47,035件	44,479件	46,924件

▼表2 「小学生・中学生・高校生」の相談件数の過去3年間の推移

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
小学生	113件	95件	70件
中学生	285件	202件	147件
高校生	331件	260件	227件
計	729件	557件	444件

▼グラフ1 「小学生・中学生・高校生」の相談件数の過去3年間の推移



※以下、平成 30 年 6 月 30 日時点のデータに基づき作成しています。

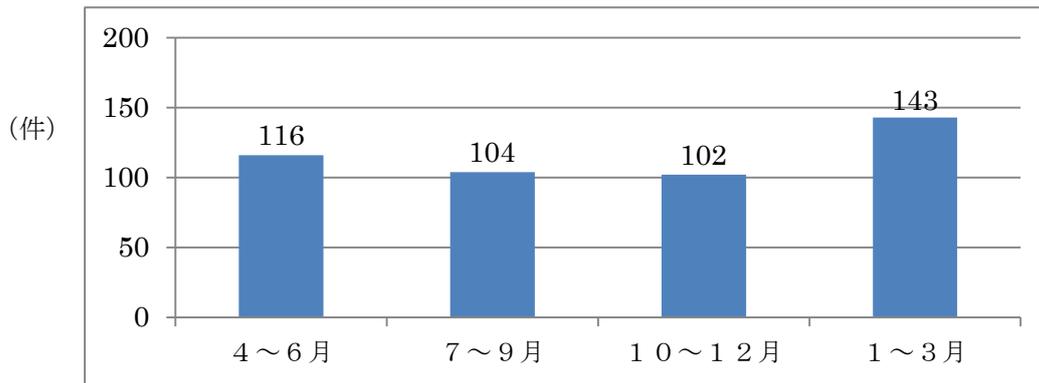
(2) 受付月別件数

平成 29 年度については 1 月、2 月の相談件数が多かった。

▼表 3 消費生活相談受付月別件数（四半期別）の過去 3 年間の推移

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
平成 27 年度	177 件	209 件	189 件	186 件	761 件
平成 28 年度	162 件	174 件	120 件	122 件	578 件
平成 29 年度	116 件	104 件	102 件	143 件	465 件

▼グラフ 2 平成 29 年度の消費生活相談受付月別件数（四半期別）



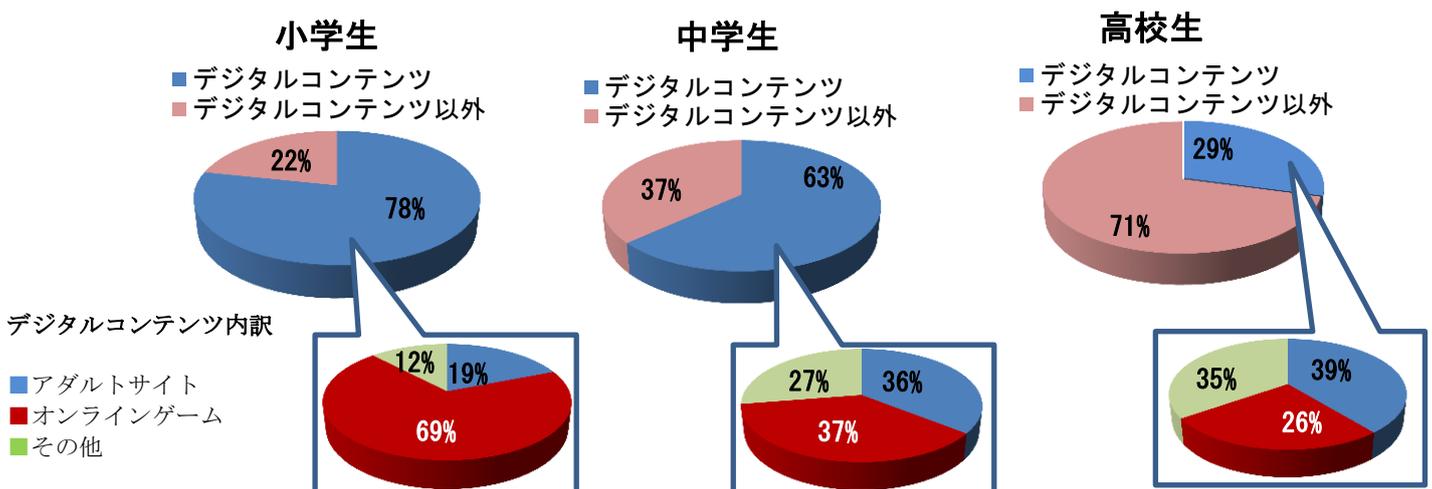
(3) 相談内容の特徴

「小学生・中学生・高校生」とも『デジタルコンテンツ』に関する相談が最も多い。合計件数は 225 件で、全体の相談件数（465 件）の 48.4% を占めている。高校生では、デジタルコンテンツ以外の相談も多岐にわたっている。

デジタルコンテンツの内訳では、「小学生」はオンラインゲーム利用での課金が最も多く、「高校生」はアダルト情報サイトへのアクセスによる不当請求に関する相談が最も多い。「中学生」はオンラインゲーム利用での課金とアダルト情報サイト関連の不当請求が多く、ほぼ同数であった。

また、親のクレジットカードの無断使用による請求トラブルの相談も多くを占めている。
 ※「デジタルコンテンツ」：パソコンやスマートフォンなど、インターネットを通じて得られる情報のこと。

▼グラフ 3 「小学生・中学生・高校生」の相談内容上位



2. 契約金額等からみた相談内容

(1) 契約金額の傾向

平成29年度の契約金額（金額が判明したもの。契約していない場合は請求された額）は、相談件数に比例し、小・中・高校生と学年が進むに従い合計金額も高額になっている。一方で、平均金額については小・中・高校生の順に高くなっている。

▼表4 契約金額

※判明している金額による。

	小学生	中学生	高校生
合計金額	13,474,998 円	20,239,026 円	17,067,145 円
平均金額	236,403 円	185,679 円	106,007 円
最高金額	1,081,960 円	990,000 円	1,200,000 円

▼表5 合計契約金額の過去3年間の推移

※判明している金額による。

	小学生	中学生	高校生
平成27年度	23,751,283 円	44,190,269 円	31,992,360 円
平成28年度	14,830,776 円	33,199,744 円	25,699,757 円
平成29年度	13,474,998 円	20,239,026 円	17,067,145 円

▼表6 平均契約金額の過去3年間の推移

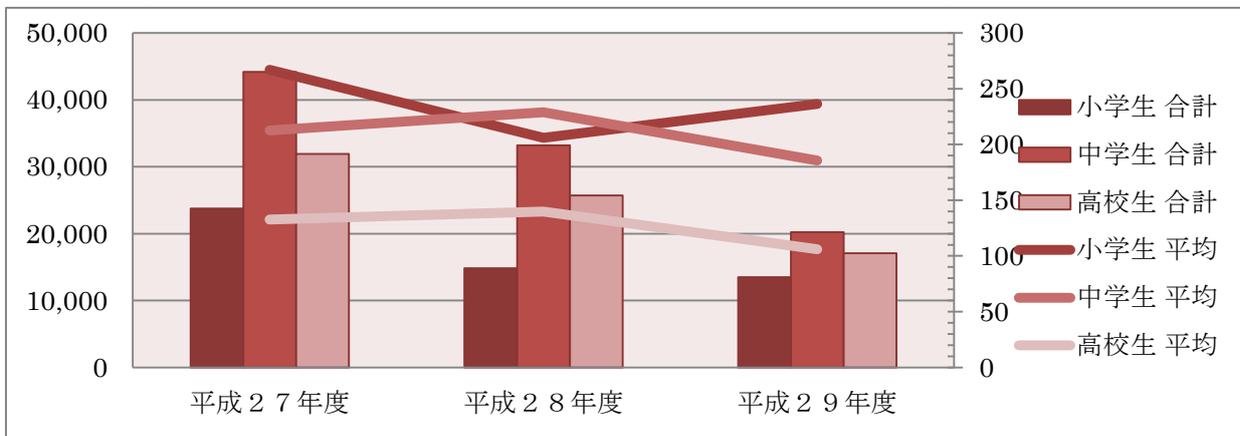
※判明している金額による。

	小学生	中学生	高校生
平成27年度	266,868 円	212,453 円	132,748 円
平成28年度	205,844 円	228,963 円	139,672 円
平成29年度	236,403 円	185,679 円	106,007 円

▼グラフ4 合計・平均契約金額の過去3年間の推移

合計契約額（千円）

平均契約額（千円）



《相談事例：いずれも最高額の事例》

・小学生：請求金額 108万円

祖母のスマートフォンで孫がオンラインゲームをし、高額な請求が来た。母親は日中働いているため、学校が終わると祖母が面倒を見ていた。銀行の預金残高がマイナスになっており、調べたらカード会社からの請求であるとわかった。孫に確認するとゲームが無料だからすべて無料で利用できると思い、アイテムを購入したとのことであった。過去に購入履歴があるためクレジットカードの情報は残っていた。

・中学生：請求金額 99万円

息子がスマートフォンでオンラインゲームをし、高額な請求が来た。ゲーム課金については少額で親の承諾を得てからというルールがあったため、第三者の不正利用を疑っていたが、聞き取りの結果、息子本人が保護者承諾のない課金決済したことを認めた。また、以前から数千円単位の課金を100件以上繰り返していたが、母親がクレジット会社からの確認メール、利用明細の確認を怠っていたこと等がわかった。

・高校生：請求金額 120万円

息子がスマートフォンでオンラインゲームをし、高額な請求が来た。母親のクレジットカードを複数利用し課金されていたことがわかった。

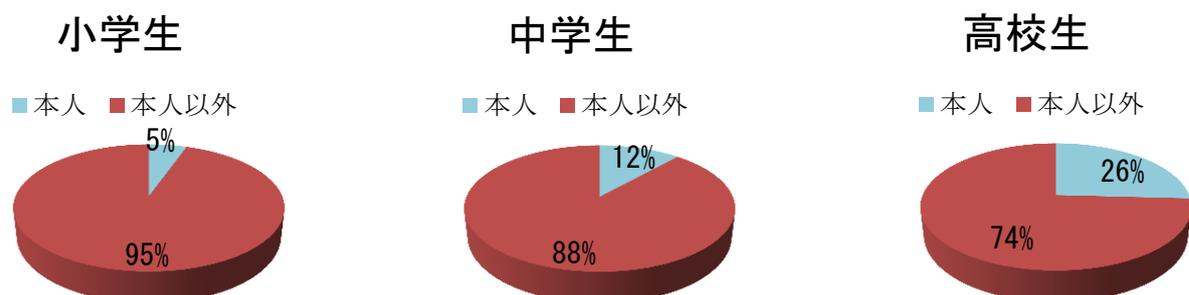
3. 相談者

実際の相談は本人ではなく、親や祖父母からが多い。本人がトラブルに遭っていることに気づかなかったり、トラブルが起きていても隠そうとするケース、“何もしなくても何とかなるだろう”と放置するケースがある。親や祖父母がカード会社からの請求額を見て相談してくる場合が多く見受けられる。

▼表7 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	4件	18件	61件	83件
本人以外	70件	137件	175件	382件
計	74件	155件	236件	465件

▼グラフ5 相談者別



4. 「小学生・中学生・高校生」の主な消費生活相談事例

- ◆子供がインターネットにつながるゲーム機でアダルトサイトにアクセスしたようだ。電源を切った後、再び電源を入れたら高額な料金を請求する画面が現れた。支払わなくてはならないのか。(小学生)
- ◆解約後のスマートフォンを孫に与えたところ、孫の親が初期化して Wi-Fi につなげるように設定していた。孫は同じ電子ゲームソフトを25件も契約し多額の請求が来た。孫はカード決済になっているとは知らず、孫の親もカードの登録があるとは知らなかった。(中学生)
- ◆息子がスマートフォンでネット検索中に、アダルトサイトから登録料金を請求された。自分で解決しようとして、業者に電話し、退会したいとメールを送ってしまった。(中学生)
- ◆息子の友達がスマートフォンのアダルトサイトを閲覧中、端末情報取得中と表示され、写真を撮られたような音がしたと言っている。驚いてすぐに切っけてしまい、連絡などはしていないという。(高校生)
- ◆息子がスマートフォンでアダルトサイトに接続してしまい、登録料の請求があったため業者に連絡した。言われるままに電子ギフトカードで20万円を支払った。後日調査会社を名乗る人物から別サイトの視聴料の未納についても電話があり困っている。(高校生)
- ◆ネットのフリーマーケットサイトでアイドルのTシャツ等を購入したが商品が届かない。(高校生)
- ◆SNS で知り合った相手から1万円のチケットを譲り受けることになった。電子ギフトカードで支払ったが、チケットが届かない。(高校生)
- ◆1000円のモニター価格で一回限りだと思いき、スムージーを注文したが、2回目以降7,320円の定期購入になっていた。(高校生)

5. 相談内容の問題点

契約やインターネット利用の危険性に対する知識に乏しいことに起因した、デジタルコンテンツに関する消費者相談が多く見られる。また、クレジットカード利用（保護者のカードを無断で利用）を伴う相談も多く見られるが、クレジットカード利用は子供自身がお金を使っているという意識が低いこと、保護者のクレジットカードの管理が不十分であることが要因として考えられる。

また、最近では高校生の化粧品・健康食品の定期購入に係る契約トラブル、いわゆるフリマアプリ関係の契約トラブルも増加している。

6. 保護者へのアドバイス

- ・ 身近なあらゆる電子機器がインターネットに接続できることを知っておく。
- ・ インターネットに接続できる機器には、フィルタリング機能を利用する。
- ・ 課金のシステムを知っておく。クレジットの利用履歴がある場合は、危険性について知る。
- ・ オンラインゲームを利用させる場合には、事前に利用ルールについてよく話し合う。
- ・ クレジットカードの管理を徹底する。毎月の明細は必ず確認し、請求内容を把握しておく。
- ・ 不安な事があつたら、保護者など身近な大人に相談するよう伝えておく。
- ・ 困った時は、最寄りの消費生活センターに相談する。