

## 令和元年度「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

令和元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、50,270件で、前年度（55,210件）と比較すると、4,940件、8.9%減少した。

契約当事者が「小学生・中学生・高校生」の相談件数は、790件で、前年度（474件）と比較すると、316件、66.7%増加した。

「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1.6%で、前年度（0.9%）と比較すると、0.7%増加した。

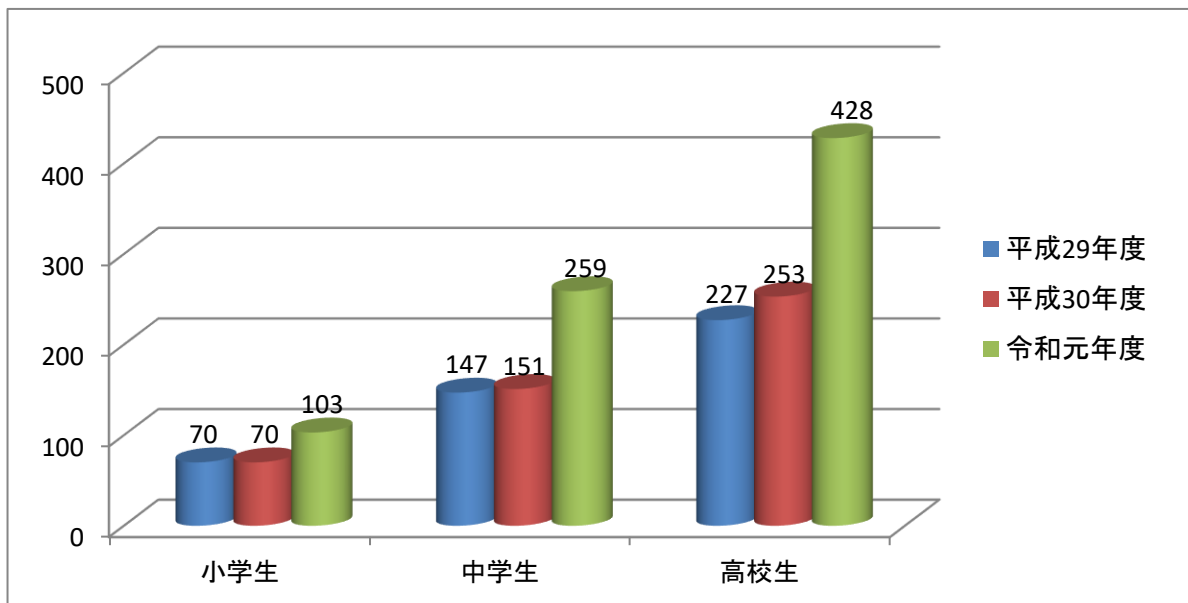
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件 数	46,924件	55,210件	50,270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29年度	平成30年度	令和元年度
小学生	70件	70件	103件
中学生	147件	151件	259件
高校生	227件	253件	428件
計	444件	474件	790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、2020年4月30日時点のデータに基づき作成しています。

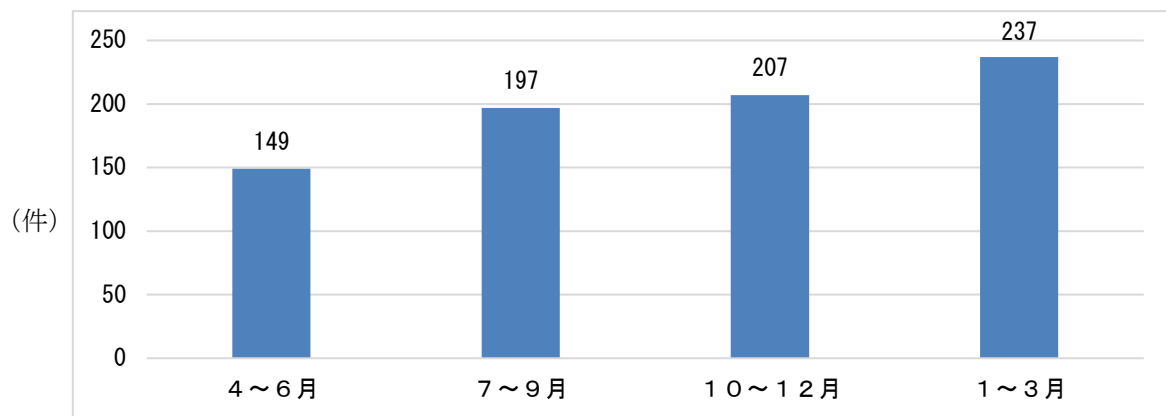
(2) 受付月別件数

令和元年度については1月の相談件数が最も多かった。

▼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29年度	116件	104件	102件	143件	465件
平成30年度	107件	107件	101件	159件	474件
令和元年度	149件	197件	207件	237件	790件

▼グラフ2 令和元年度の消費生活相談受付月別件数（四半期別）



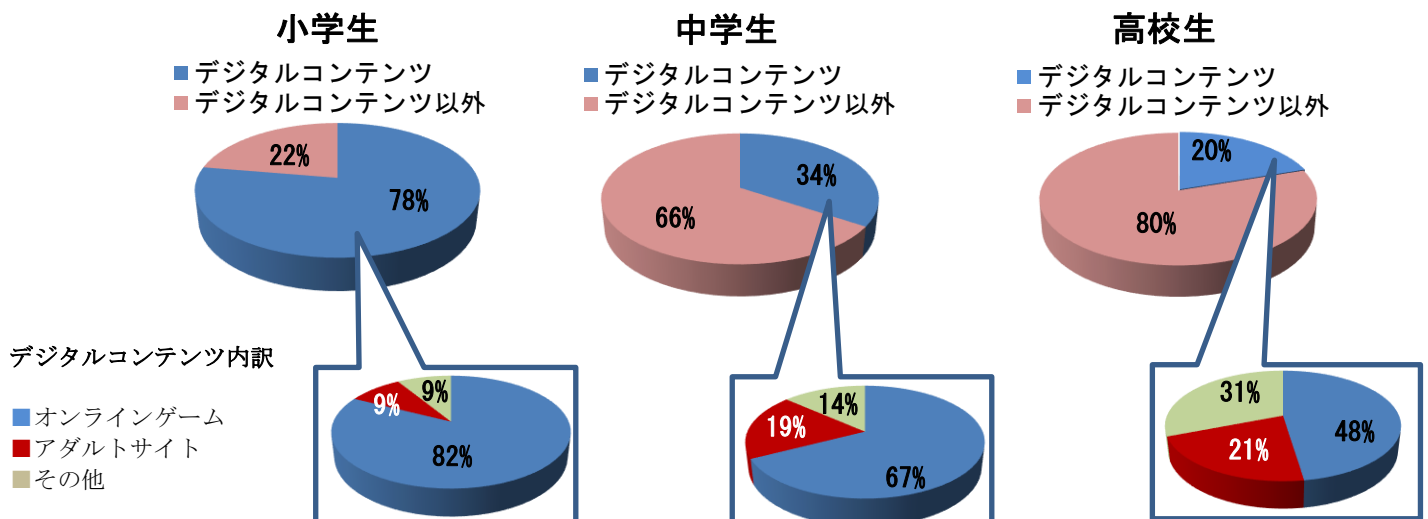
(3) 相談内容の特徴

「小学生・中学生」は『デジタルコンテンツ\*』に関する相談が最も多く、「高校生」は「その他の健康食品」に次いで2番目に多い。「小学生・中学生・高校生」の合計件数は253件で、全体の相談件数（790件）の32.0%を占めており、最多である。

デジタルコンテンツの内訳では、「小学生・中学生・高校生」ともオンラインゲーム利用での課金が最も多く、次にアダルト情報サイト関連の不当請求が多かった。

※「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



なお、「小学生・中学生・高校生」全体の相談件数のうち、『デジタルコンテンツ』に関する相談の割合は、前年度（43.9%）と比較すると、11.9%減少している。一方で、「中学生・高校生」は「その他の健康食品」や「その他の化粧品」に関する相談割合が増えており、通信販売において1回限りの「お試し」で注文したつもりが定期購入であったなどの相談が多く寄せられた。相談件数の増加に伴い、相談内容も多様化の傾向にある。

## 2. 契約金額等からみた相談内容

### (1) 契約金額の傾向

令和元年度の契約金額（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）を見ると、合計金額について、「中学生・高校生」は昨年度より増加したが、「小学生」は減少した。平均金額については「小学生・中学生・高校生」いずれも、昨年度より減少した。

▼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	18,826,014 円	35,227,593 円	29,112,482 円
平均金額	241,359 円	185,408 円	89,029 円
最高金額	2,400,000 円	7,200,000 円	4,823,360 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29年度	13,474,998 円	20,239,026 円	17,067,145 円
平成30年度	21,006,073 円	27,705,759 円	20,505,283 円
令和元年度	18,826,014 円	35,227,593 円	29,112,482 円

▼表6 平均契約金額の過去3年間の推移

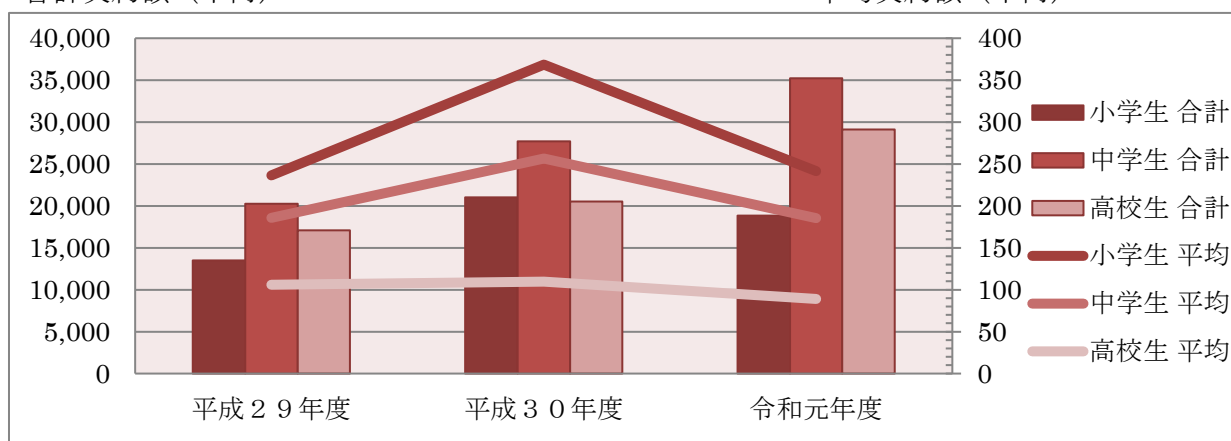
※判明している金額による。

	小学生	中学生	高校生
平成29年度	236,403 円	185,679 円	106,007 円
平成30年度	368,527 円	256,534 円	109,653 円
令和元年度	241,359 円	185,408 円	89,029 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 240万円

中古自動車販売業を営んでいる知人に強要され、10代の子供が自動車のローンに組まされた。手元に自動車はなく、子供の年齢なども含めてローン会社に相談したが対応してくれない。

#### ・中学生：請求金額 720万円

昨年からクレジットカードの不正利用が複数回あったので、調査を依頼すると、支払いは免除になり、カード番号も変更した。その後、1か月でカードが400万円使用されたため、内容をもとに課金先のIDを調査したところ、すべて子供が利用したSNSの課金であることがわかった。これまでの利用料全額を支払うよう言われている。

#### ・高校生：請求金額 482万円

子供が母親の財布からクレジットカード2枚を利用して合計48万円のオンラインゲーム課金してしまった。過去にも多額の課金をし、親が支払ったが、その際にカード番号を変更していなかったため、再び使用されてしまった。

## 3. 相談者

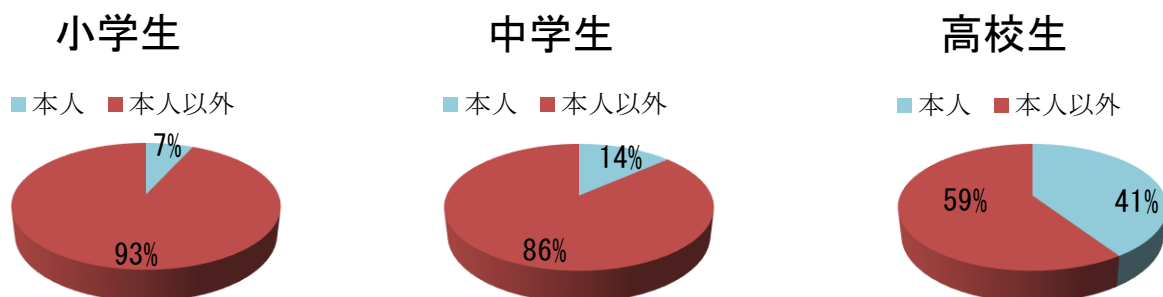
高校生は本人からの相談が昨年度（37%）より4%増加したが、「小学生・中学生・高校生」の相談はいずれも本人からではなく、親や祖父母からが多い。

本人からの相談が少ない理由としては、トラブルに遭っていることに気づかない、トラブルが起きていても隠そうとする、“何もしなくても何とかなるだろう”と放置することなどが考えられる。親や祖父母からの相談は、カード会社からの多額の請求をきっかけに相談してくるケース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	7件	35件	174件	216件
本人以外	96件	224件	254件	574件
計	103件	259件	428件	790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

- ◇小6の子供がタブレットで父親である私、妻、私の両親、妻の母親のクレジットカードをゲーム代に使い30万円請求された。取り消したい。(小学生)
- ◇急にクレジットカードが使えなくなったので調べると、小2の孫が私のスマホを使ってオンラインゲームで高額な課金をしていたことが判明した。(小学生)
- ◇オンラインゲームをするため、子供にスマホを買い与えた。子供は小遣いからコンビニで3000円のプリペイドカードを購入していたが、私のクレジットカードでも課金していたようで、35万円の請求があった。(小学生)
- ◇私のカードで中学生の子供がオンラインゲームで高額の課金をしたとカード会社から請求が来た。子供はやっていないと言っている。(中学生)
- ◇子供が私のクレジットカードを利用して高額な請求が来た。1年前にも同様なことをしている。どうしたらいいのか。(中学生)
- ◇子供が980円の除毛剤を試しに注文したが、6回継続が条件の定期購入だった。2回目からの支払いは高額となり、解約したいが電話が繋がらない。(高校生)
- ◇無料動画サイトに出ていた広告を見て、初回限定無料の美容サプリメントを買ったところ、定期購入だった。解約したい。(高校生)
- ◇孫がスマホでサプリを注文したらしく、次は4万円ほどの請求が来るようだ。確認すると、定期購入で次回は20袋のサプリが届くことになっている。(高校生)
- ◇子供がYouTubeでバイナリーオプションを知り、そこからLINEに登録し知り合った人物と契約。親のクレジットカードで55万円払っていたことがわかった。(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が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い。また、親の知らないところでクレジットカードやキャリア決済を使用したという相談も多い。電子決済はお金を使っているという意識を持ちにくいこと、保護者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、化粧品や健康食品に関する定期購入トラブルが増加しているが、インターネットで内容をしっかりと確認することなく安易に契約した結果、トラブルとなることが多い。

#### 6. 保護者へのアドバイス

- ・ オンラインゲームの利用についてルールを決めておく。フィルタリング機能を活用する。
- ・ 子供に使用させる機器には、クレジットカードやキャリア決済等の電子決済ができないようにする。クレジットの利用履歴がある場合はカード情報を消去しておく。
- ・ 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。
- ・ ネット上での取引はフリマアプリやSNSを通じた個人間取引も含め、都合の良い情報だけを見るのではなく、不利益事項も含め十分な確認をすること。共に契約内容を把握する。
- ・ 不安な事があったら、保護者など身近な大人に相談するよう子供に伝えておく。
- ・ 困った時は、最寄りの消費生活センターに相談する。