

## 令和3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3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、44,596件で、前年度（49,079件）と比較すると、4,483件、9.1%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、673件で、前年度（877件）と比較すると、204件、23.3%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1.5%で、前年度（1.8%）と比較すると、0.3%減少した。

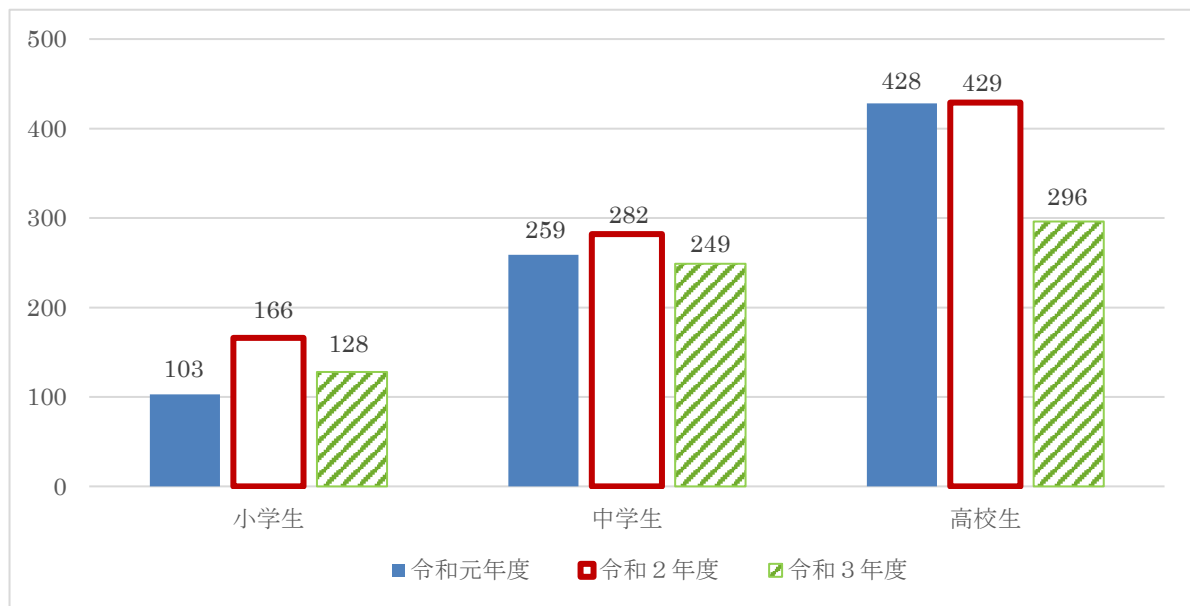
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件 数	50,270	49,079	44,596

▼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 (件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
小学生	103	166	128
中学生	259	282	249
高校生	428	429	296
計	790	877	673

▼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、令和3年4月30日時点のデータに基づき作成しています。

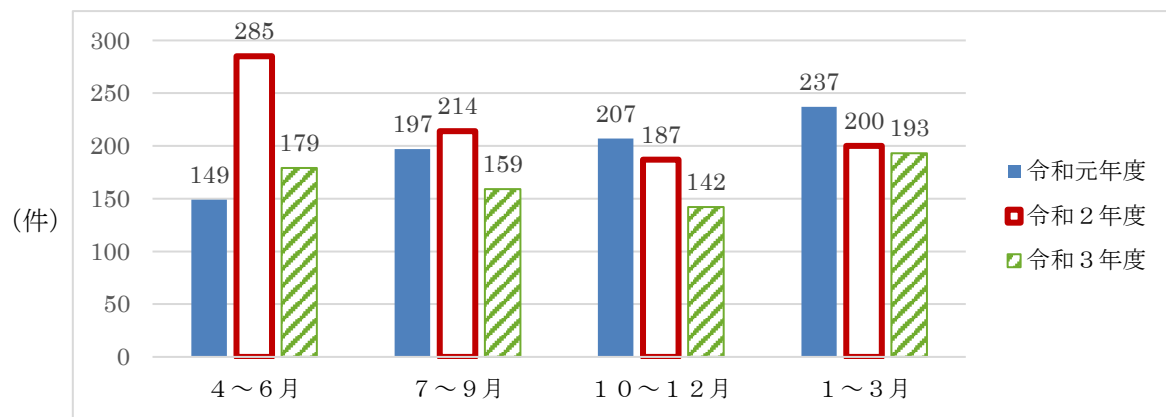
## (2) 受付月別件数

令和3年度は令和4年2月の相談件数が最も多く、1月がこれに続いた。過去の状況を見ると、平成27・28年度は夏休み期間を含む7～9月が多かったが、平成29年度からは1～3月が最も多くなっている。なお、令和2年度において4～6月が最も多いのはコロナ禍による学校の臨時休業、オンライン授業で在宅時間が長くなった影響と考えられる。

▼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 (件)

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
令和元年度	149	197	207	237	790
令和2年度	285	214	187	200	886
令和3年度	179	159	142	193	673

▼グラフ2 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



## (3) 相談内容の特徴

「小学生・中学生」は『インターネットゲーム（注）』に関する相談が最も多く、「高校生」では『他の化粧品』・『他の健康食品』に次いで3番目となっている。「小学生・中学生・高校生」の『インターネットゲーム』に関する相談の合計件数では190件で、全体の相談件数（673件）の28.2%を占めており、最多である。

県内の全相談件数（44,596件）に占める『インターネットゲーム』に関する相談の割合は0.8%（368件）と低く、「若者（29歳以下）」の相談件数（5,515件）に占める割合も4.3%（237件）と必ずしも高いものではない。

このように、「小学生・中学生・高校生」の相談に占める『インターネットゲーム』の割合は他の年代に比べて非常に高いものとなっている。ほとんどの事例は高額な課金に係るものであり、保護者のクレジットカードを無断で利用したものが目立っている。

(注) 『インターネットゲーム』は、令和3年度からの商品分類であり、令和2年度までは『デジタルコンテンツ』の一部であった。従来の『デジタルコンテンツ』に含まれる商品としては『アダルト情報』や『映像配信サービス』などがある。

▼表4 「小学生・中学生・高校生」の相談内容上位5種

	小学生		中学生		高校生	
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数
1位	インターネットゲーム	87	インターネットゲーム	75	他の化粧品	57
2位	アダルト情報	7	他の化粧品	53	他の健康食品	37
3位	他の健康食品	5	他の健康食品	28	インターネットゲーム	28
4位	基礎化粧品	4	アダルト情報	15	商品一般@	21
5位	他の化粧品	3	商品一般@	10	基礎化粧品	10

※ PIO-NETでは、健康食品を「酵素食品」「高麗人参茶」などに分類しているが、どの分類にも属さない健康食品を「他の健康食品」としている。また、健康食品ではあるが、それ以上特定できない健康食品を「健康食品@」と表示している。化粧品、商品一般も同様。

## 2. 契約金額等からみた相談内容

### (1) 契約金額の傾向

令和3年度の消費生活相談における契約金額（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」は昨年度より増加したが、「小学生・高校生」は減少した。平均金額については「小学生・中学生・高校生」のいずれも、昨年度より増加した。

最高額の事例は、小学生・中学生・高校生のいずれも、オンラインゲームへの課金に係るものであった。

令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、高校生であっても18歳以上ならば未成年者契約の取消しの対象外となるため、学校教育の場における啓発が重要となっている。

▼表5 契約金額

※判明している金額による。(円)

	小学生	中学生	高校生
合計金額	25,147,373	40,646,421	25,808,569
平均金額	248,984	216,204	120,040
最高金額	2,510,850	5,934,000	3,000,000

▼表6 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。(円)

	小学生	中学生	高校生
令和元年度	18,826,014	35,227,593	29,112,482
令和2年度	32,101,696	36,463,294	26,493,288
令和3年度	25,147,373	40,646,421	25,808,569



### 3. 相談者

「小学生・中学生・高校生」の相談は、いずれも本人以外（親、祖父母等）から行われたものが多いが、「高校生」については3割以上が本人からの相談となっている。

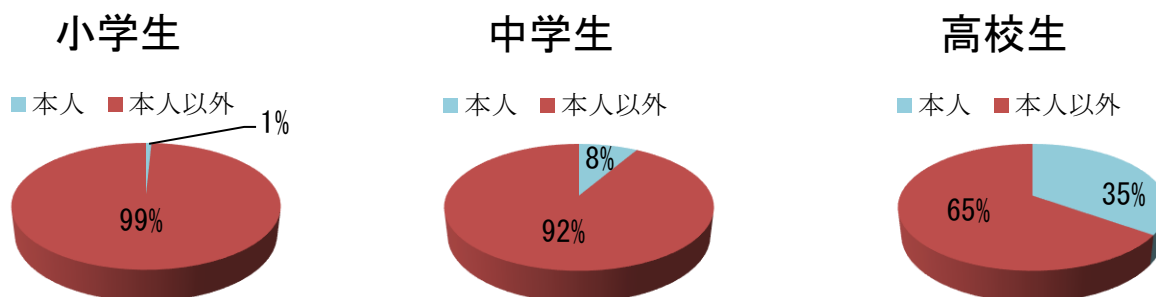
本人からの相談の割合は「小学生・中学生・高校生」とも令和2年度とほぼ同一である。

本人からの相談が少ない理由としては、“トラブルにあっていないことに気づかない”、“トラブルが起きていても隠そうとする”、“何とかなるだろうと放置してしまう”ことなどが考えられる。保護者等からの相談は、カード会社からの多額の請求があったことをきっかけとするケースが多い。

▼表8 相談者別 ( )は昨年度の件数 (件)

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	1 (0)	21 (23)	103 (150)	125 (173)
本人以外	127 (173)	228 (260)	193 (280)	548 (713)
計	128 (173)	249 (283)	296 (430)	673 (886)

▼グラフ4 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

#### (1) 小学生

◇ オンラインゲームの会社からスマホに購入を知らせるメールが届き、8歳と11歳の子供が、タブレットでゲームに課金したことがわかった。タブレットには通信教育の受講料を支払うためのクレジットカード情報を登録していたが、使用頻度が低いアカウントであったため、請求確認メールをチェックしていなかった。(55万円)

◇ 古いスマートフォンを家の中で子供に使用させていたが、登録したクレジットカード情報を削除しておらず、ペアレンタルコントロール等の手続もしていなかった。子供は最初は無料でゲームをしていたが、そのうちにクレジットカード請求で課金できることに気づき、複数のゲームで課金してしまった。(33万円)

◇ 使用しなくなったスマートフォンを小学生の子供に使わせていた。預金通帳の記帳を行ったところ、オンラインゲームへの課金がキャリア決済で行われていた。息子は夏休み中に複数のゲームをしていたが、課金をしたつもりはなかったという。(28万円)

## (2) 中学生

◇ 子供がゲーム課金をしたが、子供にはその認識がなかった。課金の通知はスマートフォンではなく、あまり使用しないパソコンに届いていたため、すぐに確認できなかった。(145万円)

◇ 子供からスマートフォンで数百円のゲームアイテムを購入したいと言われ、クレジットカード情報とパスワードを登録した。その後、カード会社からカードが不正利用された可能性があるという連絡があり確認したところ、高額な課金がされていた。子供は登録したカード情報を使って課金を続けていたが事態の重さを理解していない。(65万円)

◇ 無料動画サイトに表示された広告からお試し価格の商品と思って除毛クリームを購入したところ、全5回の定期購入であることがわかった。次の発送日の10日前までに連絡をしなければ2回目の商品が届くと記載されていたので慌てて販売サイト業者へ電話したが、つながらない。小遣いで払えると思って申し込んだが2回目以降は支払うお金がない。親には秘密にしている。(4万9千円)

## (3) 高校生

◇ 子供から、安価な除毛クリームの購入をせがまれ同意した。しばらくして、また同じ商品が届いたので確認したところ、小さな文字で5回定期コースとあった。このような高額金額の購入は同意していないので2回目の商品を返品して解約したい。(4万9千円)

◇ 15歳の子供に対しスマートフォンでゲームに課金をする時には親に報告させ小遣いから差し引くこととしていた。無断で高額な課金をしたので強く叱り、フィルターをかけたが、必要なアプリをダウンロードするためにフィルターを解除したところ、再び無断で高額な課金をした。(26万9千円)

◇ 動画サイトの合間に出てきた広告を見て、500円の筋肉増強サプリメントを注文した。翌月また同じ商品が届いたので販売会社へ電話したところ、5回目まで受け取らないと解約できないコースであると言われた。(3万5千円)

## 5. 相談内容から考えられる問題点

- ・ 契約やインターネット利用の危険性に対する認識が十分ではない。
- ・ 安価な広告に気を取られ、定期購入であることや、解約の条件などの重要事項を確認せずに購入している。
- ・ 子供のインターネットに関する知識が豊富であり、親の了承を得なくても注文や決済が可能である。
- ・ クレジットカード決済等の場合、子供自身がお金を使っているという認識を持ちにくく、いつの間にか利用額が膨らんでしまう場合がある。
- ・ 子供のスマートフォンに親のクレジットカード情報が登録され、親の承諾がなくても課金できる場合がある。
- ・ 親が、購入確認のメール、クレジットカードの利用明細、銀行口座の取引履歴等をこまめに確認していない。

## 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。
- ・ 親のスマートフォン等を安易に子供に使わせない。
- ・ 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しておく。
- ・ 子供がネット通販等で商品を購入する際は、保護者も契約内容を把握する。
- ・ インターネット通販を利用する際は、購入の最終確認画面をスクリーンショットして、内容が確認できるようにする。
- ・ クレジットカードの利用明細や請求内容は、毎月必ず確認する。
- ・ クレジットカードの利用確認メールは、普段利用しているアドレスで受信し確認する。
- ・ 商品の購入にあたっては、定期購入が条件になっている等、意図していない条件がないか確認する。
- ・ 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を含め都合の良い情報だけを見るのではなく、不利益事項も含めて十分に確認する。
- ・ ネット上での課金（目に見えないお金）もお金を使っているという認識を子供に持たせるため、子供と話し合う機会を作る。

**インターネット通販を利用する際には、最終確認画面をスクリーンショットしましょう！**

**- 埼玉県 (saitama.lg.jp)**

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ください。

困った時は、できるだけ早く最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

**消費者ホットライン 188 - 埼玉県 (saitama.lg.jp)**