

ぐんま版消費者教育教材

15 相談事例 ⑥オンラインゲーム課金

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和6年3月作成

気を付けてほしいトラブル事例

相談事例⑥

オンラインゲームの課金トラブル

オンラインゲームの課金トラブルとは

インターネットなどのネットワークに接続してプレイするゲーム。ゲームを始める時には無料でも、ゲームを有利に進めるために、有料アイテムの購入をくり返し、気付いたときには高額な料金が発生していた。

請求書
100万
円払え!



オンラインゲームの課金トラブル

スマートフォンで無料のゲームを見つけました





でも無料の範囲では、ゲームがすぐ終わってしまうことが多いので…



もっと続けたい!



強くなりたい!



もっと遊ぶために有料のアイテムを買いたくなります。

ゲームのアイテムは
少ない金額なので、
課金しても大丈夫と
思ってしまいます。

防御
アイテム
¥200円

攻撃
アイテム
¥100円



そんなに高くないし!
買っちゃえ!買っちゃえ!



ちょっとだけのももりで課金を続けると
課金の額がどんどん積み重なって…



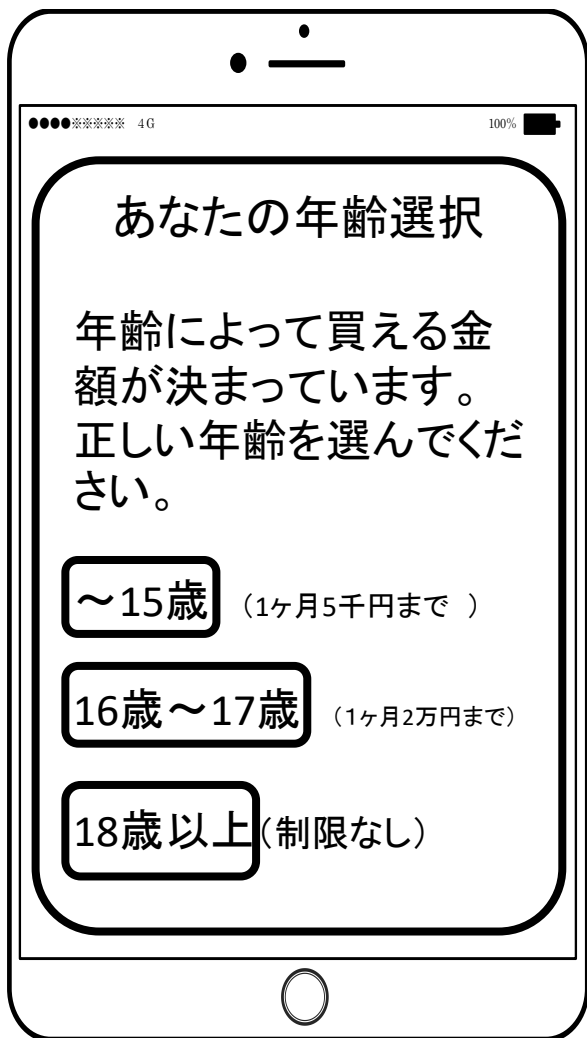
請求書が届いてびっくり

請求書
100万円
払え!

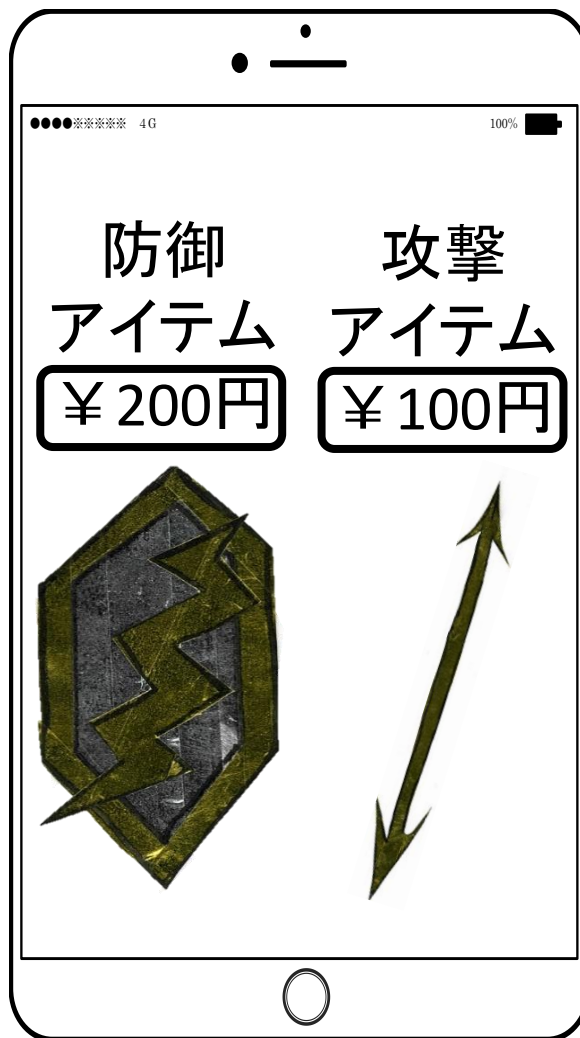
こんなに使ったと思わなかった!
払えない!!どうしよう!!



ゲーム内で課金すると、実際のお金がかかります！ (※毎回同じ確認画面がでるとは限りません)



年齢確認



買う商品を選ぶ



支払うための
パスワードの確認

ゲームを始める前に、チェックしてみましょう！

- このゲームは有料？無料？
- ゲームを続けるために、有料のアイテムは必要？
- 有料のゲームで使うお金は、自分のお小遣いや、給料で払える？
- 今どれだけお金を使った？
- ゲームのアカウントを作るときに正しい生年月日を入力した？



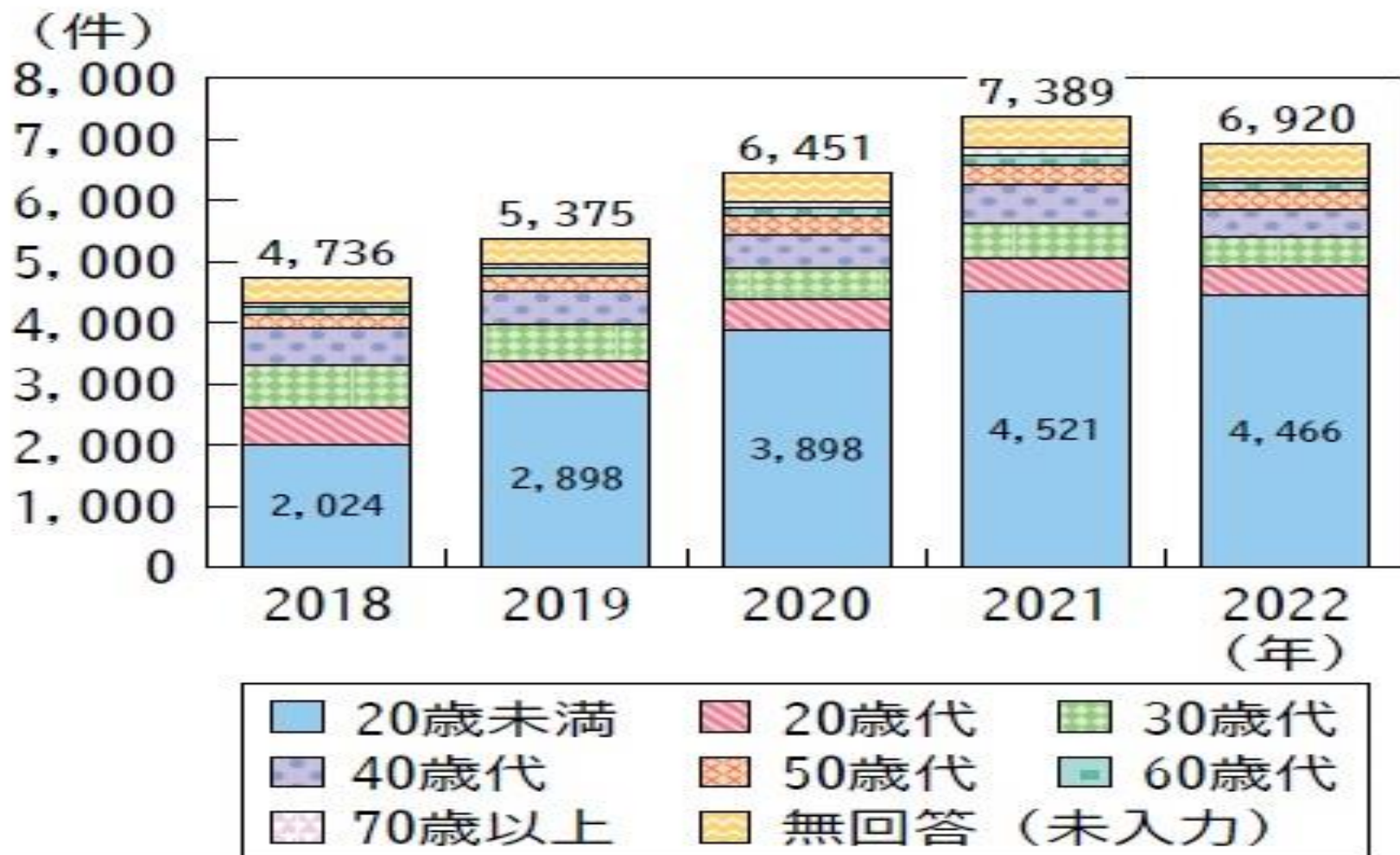
ゲームを始める前に、使い方のルールを決めよう

- 課金の上限金額は？
- 課金の支払い方法は？
- パスワードは誰が管理する？
- ゲームは1日に何時間まで？
- おとなのクレジットカードは勝手に使わない！
- ゲームなどを買いたいときは、必ず保護者に相談する！



図表 I-1-4-9

「インターネットゲーム(オンラインゲーム)」
に関する消費生活相談件数の推移(年齢層別)



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2023年3月31日までの登録分)。

【解説】

6 相談事例② オンラインゲーム課金

①3～7頁 「オンラインゲーム課金トラブル」

オンラインゲームのほとんどが、基本的なサービスは無料で提供され、ゲームを有利に進めるためのアイテム等を入手するために課金が必要となる仕組みです。ゲームを始める時には無料の範囲でと思っていたても、ゲームに熱中すると、少額の課金ならと次々購入し、いつの間にか多額の課金をしていたという相談事例が多くなっています。

子どもがゲーム機やスマートフォンなどでオンラインゲームを利用し、アイテムやキャラクターなどを手に入れるために、保護者に内緒で課金するトラブルがあります。

- 保護者のクレジットカードを無断で持ち出す。
 - 端末に登録済みのクレジットカード情報で決済する。
 - 保護者が設定した暗証番号を知り、キャリア決済(毎月の携帯電話料金と一緒に請求される方式)を使用する。
 - 自宅の現金を持ち出してプリペイドカード(サーバー型電子マネー)を購入する。
- など様々な課金方法が使われています。

②7頁 「請求書」

オンラインゲームの課金方法は、クレジットカードやプリペイドカードを利用することが多いです。クレジットカードを持っていない子どもが、保護者(親や祖父母)のクレジットカードを無断で持ち出したり、自宅の現金を持ち出して、プリペイドカード(サーバー型電子マネー)を買うなどの事例もあります。クレジットカードの請求書を頻繁に確認する習慣が無いと、トラブルに気付くまでに時間がかかり、数十万円もの課金をしていたとの事例もあります。

ゲーム提供会社や、クレジットカード会社などに、未成年者が勝手に利用したので請求を取り下げしてほしいと申し出しても、未成年者契約の取消で対応されるとは限りません。カードの管理責任を保護者が問われる場合もあります。

③8頁 「ゲーム内で課金すると、実際のお金がかかります」

未成年者がオンラインゲームで保護者に内緒で課金したとの相談で、「課金することが、契約だとは分からず、実際にお金がかかっていると思わなかった」という方もいます。しかしながら、高校生が当事者の場合、「課金で実際にお金がかかるとは思わなかった」、「キャリア決済を使えばお金がかからないと思った」、「クレジットカードを使って何ができるのか、分からなかった」などを理由に未成年者契約の取消を主張しても、ゲーム提供会社やクレジットカード会社などに取消を認めってもらうことは難しい場合が多いです。

③9頁、15頁「チェックしてみましょう」

クレジットカードやプリペイドカードなどお金が見えない方法(キャッシュレス決済)でゲーム課金をすると、お金を使った感覚がなくなり、使いすぎてしまうことが多いです。使う前に考えましょう。

④10頁、16頁、17頁「ルール」

使い方のルールを家族や保護者を話し合ってからゲームで遊ぶことで、安全にゲームが出来る環境を作りましょう。

⑤15～17頁「チェックリスト」「ルール」の例

9頁、10頁について考えた後、それぞれの例を参考資料として、提示することもできます。

チェックしてみましょう！

- ◇有料のアイテムを買うと、実際のお金がかかります。
- ◇ダウンロードしようとしているゲームアプリは無料ですか？
それとも有料ですか？
- ◇ゲームを進めるのに有料のアイテムは必要ですか？
- ◇有料のゲームでお金を使う場合、お小遣いや収入で
払える範囲に収まっていますか？
- ◇有料サービスを利用するときは購入履歴を確認していますか？
- ◇ゲームの利用制限や、閲覧制限を設定していますか？
- ◇ゲームを始める前に『保護者の許可』をとっていますか？
- ◇『年齢確認』で正しい年齢をチェックしましたか？

ルールづくりのヒント 1

- ◇ゲームの使い始めに、ユーザー登録をするときは年齢を正しく登録し、課金の上限額を設定する。
- ◇ゲーム課金はクレジットカードやキャリア決済は利用せず、プリペイドカードを利用する。
- ◇ゲームで課金するときの支払い方法（決済方法）や上限金額などを保護者と一緒に話し合う。
- ◇パスワードを保護者に管理してもらう。
- ◇ペアレンタルコントロールを活用する。
- ◇新しいゲームを始める前に利用規約を保護者に確認してもらう。

ルールづくりのヒント 2

- ◇ゲームの時間は（例えば…20時まで、1日1時間、お休みの日だけ など）
- ◇スマホ、ゲームは自分の部屋に持ち込まない。
- ◇食事中はゲーム禁止。
- ◇ゲーム内で知らない人と仲良くなっても、現実で会わない。
- ◇ゲームデータのパスワードは友達にも教えない。
- ◇ルールを守れなかったら（例えば…3日間ゲーム禁止など）
- ◇ゲームデータの売買（RMT:現実のお金を使ってユーザー同士でゲームデータを売買すること）は絶対しない。