

平成26年度「小学生・中学生・高校生」の消費生活相談の概要

※ 平成27年8月31日時点のデータに基づき作成しています。

1. 相談概要

(1) 相談件数

平成26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47,296件で、前年度（46,815件）と比較すると、481件、1.03%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、834件で、前年度（893件）と比較すると、59件、6.6%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1.8%で、前年度（1.9%）と比較すると0.1ポイント減少した。

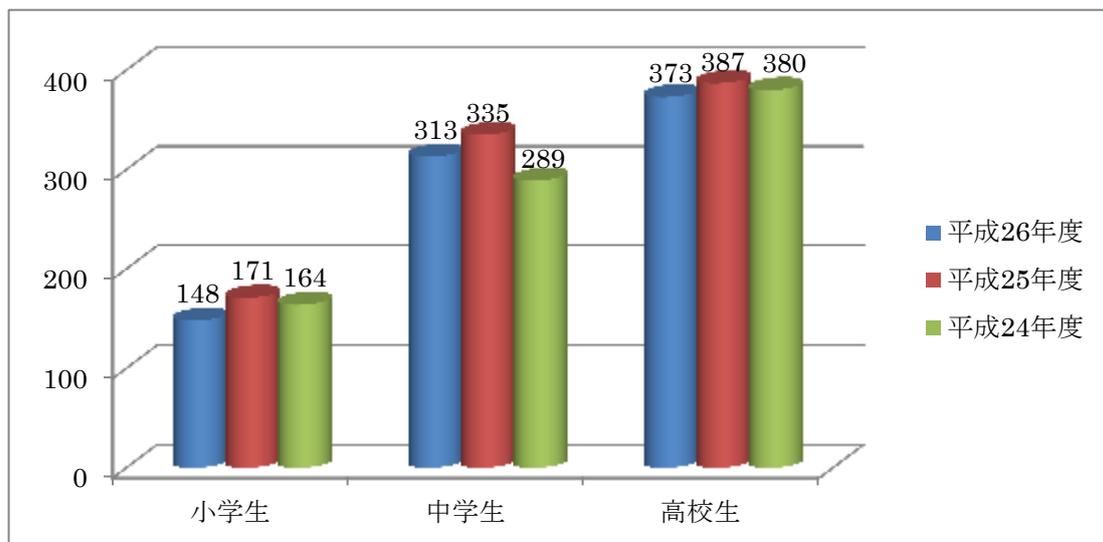
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
件 数	47,296件	46,815件	42,298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26年度	平成25年度	平成24年度
小学生	148件	171件	164件
中学生	313件	335件	289件
高校生	373件	387件	380件
計	834件	893件	833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



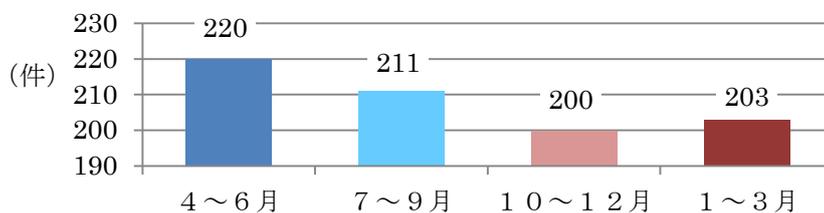
(2) 受付月別件数

四半期別には大きく差はないが、新入学や新学期、夏休みなどがある前半期に相談が多い傾向がみられる。

▼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

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
平成26年度	220件	211件	200件	203件	834件
平成25年度	225件	240件	212件	216件	893件
平成24年度	188件	212件	191件	242件	833件

▼グラフ2 平成26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

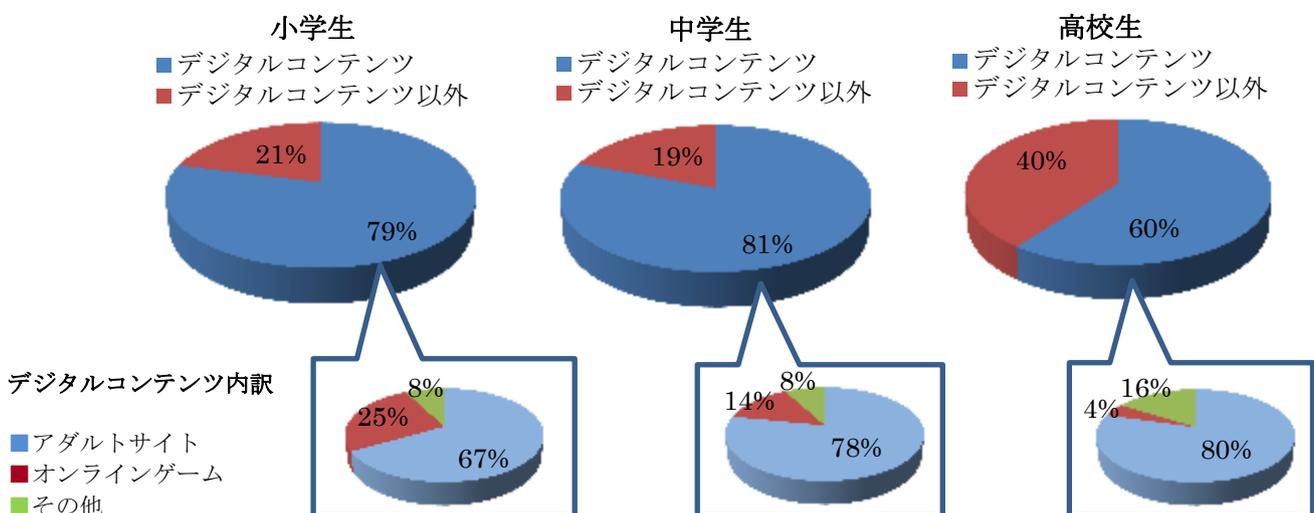
「小学生・中学生・高校生」とも『デジタルコンテンツ』に関する相談がトップで、合計件数は595件で、全体の相談件数（834件）の71.3%を占めている。

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く、次いで小・中学生ではオンラインゲーム利用での課金、高校生ではメールやSNSによる架空請求、出会い系サイトでの請求の相談が上位を占めている。

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26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、中・高校生では小学生の倍額以上になっている。小学生では、合計金額が減少しているものの平均金額は増加している。1件で100万円以上の請求金額の相談が、小学生で1件、中学生で2件、高校生で4件あった。

▼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	14,869,955 円	36,016,456 円	39,851,774 円
平均金額	135,181 円	164,458 円	138,856 円
最高金額	1,500,000 円	3,550,000 円	2,626,680 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。

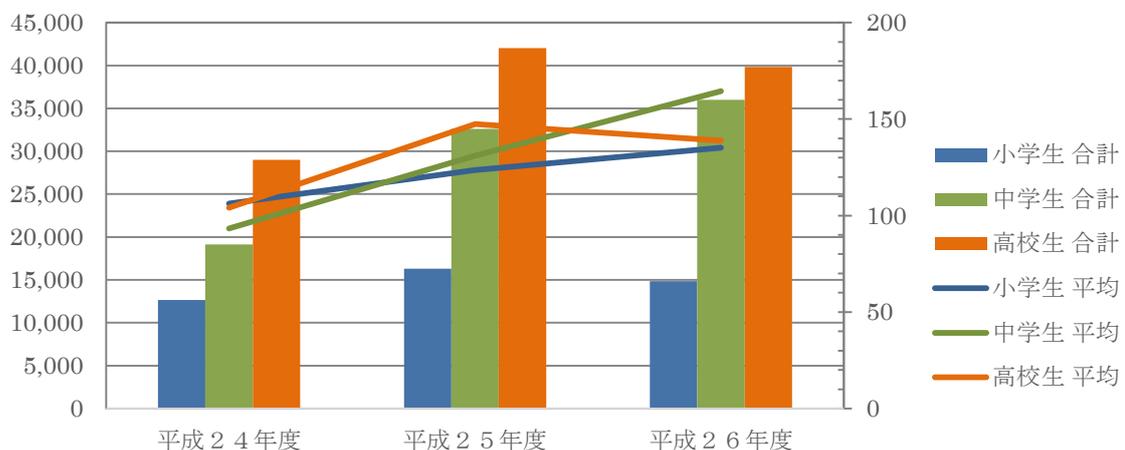
	小学生	中学生	高校生
平成26年度	14,869,955 円	36,016,456 円	39,851,774 円
平成25年度	16,314,019 円	32,628,456 円	42,033,794 円
平成24年度	12,647,270 円	19,134,366 円	29,014,103 円

▼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26年度	135,181 円	164,458 円	138,856 円
平成25年度	123,591 円	131,038 円	147,487 円
平成24年度	106,279 円	93,338 円	103,993 円

▼グラフ 合計・平均契約金額の過去3年間の推移



《相談事例：いずれも高額的事例》

・小学生：請求金額 150万円

祖母が契約したスマートフォンを小学生の息子が使用しており、利用料は毎月祖母が支払っている。祖母の元に高額なクレジットカードの請求がきていたが、何の請求か分からず放置していたようだ。数か月にわたる請求で総額150万円になり、最近、小学生の息子がオンラインゲームで課金していたことが分かった。

・中学生：請求金額 355万円

スマートフォンに、使った覚えのない有料サイトの使用料として、355万円の請求がきた。請求元の情報は URL しかない。請求の文面に「訴訟する」と書かれていて、大変不安である。

・高校生：請求金額 230万円

親である私が契約しているクレジットカード会社から、身に覚えのない請求が来た。請求書の内容からフリーマーケットで何かを買ったことは分かった。高校生の息子が、そのフリーマーケットのサイトを利用していたようだが、息子は知らないと言っていた。しかし、息子宛に荷物が度々送られて来ていたので、再度息子に聞いたすと、商品を購入しては友人に渡していたようだ。金額も高額であり、未成年者契約取り消しが可能か相談した。自己破産も検討している。

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く、全体の約83%を占めている。本人がトラブルにあっていないことに気づかなかつたり、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。カード会社からの請求の連絡を親が見て相談してくる場合が多く見受けられる。

▼表9 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	10件	30件	101件	141件
本人以外	138件	283件	270件	691件
計	148件	313件	371件	832件

※2件無回答

▼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

- ◆親のタブレットでアダルトサイトに入った。登録に至るまでにどのような表示があったかは覚えていないが、突然、「登録完了。99,800円請求」という画面が出た。驚いて中学生の姉に相談した。姉が「退会ボタン」を押して表示された電話番号に電話すると、脅すような言葉で支払うよう言われた。恐ろしくなり、親に相談した。(小学生)
- ◆通信契約をしていない中古のスマートフォンを親からもらい、自宅のWi-Fiに接続させてパソコン代わりに使っていた。誤ってアダルトサイトにアクセスしたようで、99,800円の請求画面が表示された。(小学生)
- ◆SNSの投稿に、ある芸能人のコンサートチケットを定価で譲ると書いてあり、既にプレミアがついて高額になっているチケットなので、チャンスだと思いすぐに注文した。親に頼んで振り込みをしたが、コンサートの日になってもチケットが届かない。(中学生)
- ◆親に内緒で中古の携帯電話を2台で1万円ほどで購入し、その後2台で200円程度で店に買い取ってもらっていたようだ。契約した状況が分からないが、なぜ子供だけで契約できてしまったのだろうか。(中学生)
- ◆息子の携帯型音楽プレーヤーに、若い女性の写真と、いかがわしい内容のメッセージが届いていた。音楽を聴く以外の使用方法があるとは思っていなかった。(高校生)
- ◆親に内緒で、20歳と年齢を偽って痩身エステの契約を結んだ。親のキャッシュカードを無断で持ち出して預金を引き出し、支払いをしていた。最近親に知られたが、親から店に連絡されると嫌なので、店名や金額を言いたくない。(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お金が目に見えないことから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。

6. 保護者へのアドバイス

- ・ インターネットに接続できる機器は多岐に渡っていることを知っておく。(例：パソコン、スマートフォン、ゲーム機、携帯音楽プレーヤー、腕時計・めがね型端末、ドローン、その他ネット対応の家電(お掃除ロボット、電子レンジ等))。
- ・ ネットにつながる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。
- ・ 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。
- ・ クレジットカードの管理を徹底する。
- ・ 不安な事があったら、保護者などの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。