

平成27年度「小学生・中学生・高校生」の消費生活相談の概要

※平成27年度消費生活相談年報より抜粋

1. 相談概要

(1) 相談件数

平成27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47,035件で、前年度（47,296件）と比較すると、261件、0.55%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、729件で、前年度（813件）と比較すると、84件、10.3%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（1.7%）と比較すると0.2ポイント減少した。

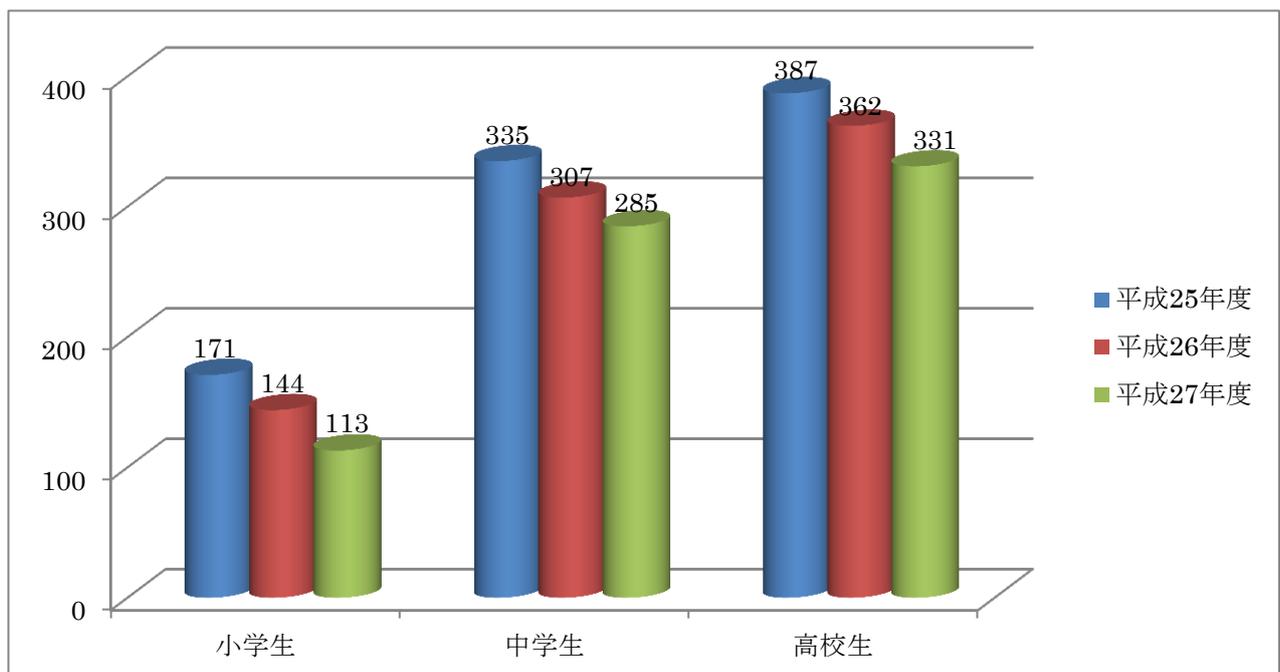
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
件 数	47,035件	47,296件	46,815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26年度	平成25年度
小学生	113件	144件	171件
中学生	285件	307件	335件
高校生	331件	362件	387件
計	729件	813件	893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



※以下は平成 29 年 1 月 25 日時点のデータに基づき作成しています。

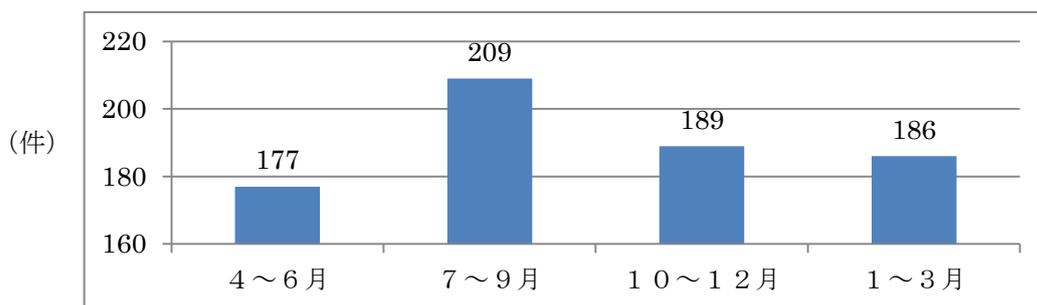
(2) 受付月別件数

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 27 年度	177 件	209 件	189 件	186 件	761 件
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

▼グラフ 2 平成 27 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

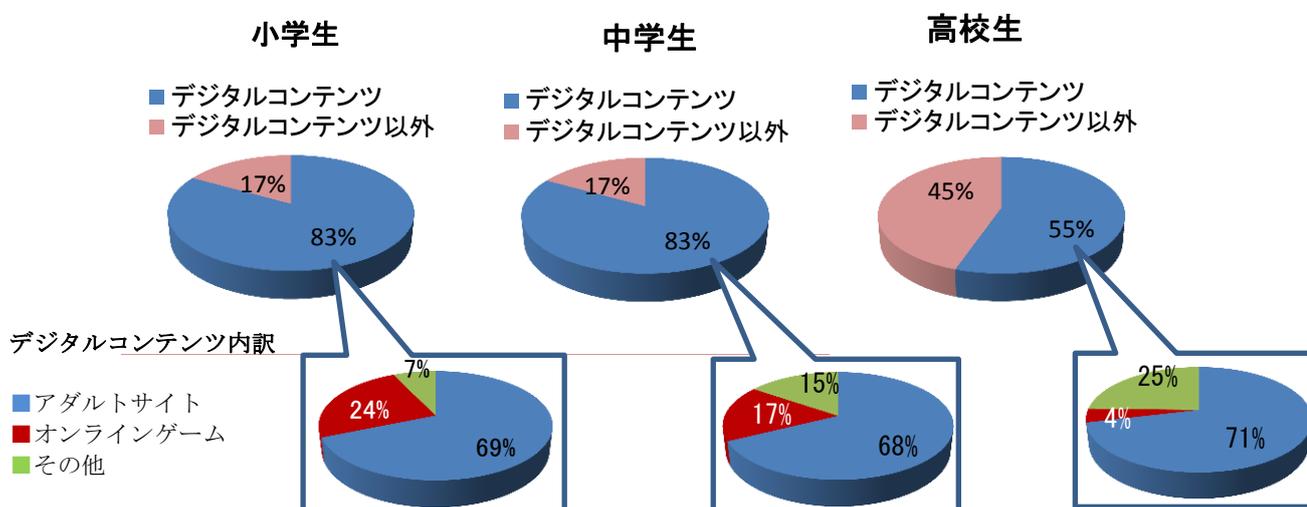
「小学生・中学生・高校生」とも『デジタルコンテンツ』に関する相談が最も多く、合計件数は 537 件で、全体の相談件数（761 件）の 70.6% を占めている。

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27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・高校生は小学生よりも合計金額が高額であるものの、小学生に高額契約事案が複数件発生したため、平均金額や合計金額を大幅に押し上げた。1件で100万円以上の請求金額の相談が、小学生で4件、中学生で5件、高校生で2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	23,751,283 円	44,190,269 円	31,992,360 円
平均金額	266,868 円	212,453 円	132,748 円
最高金額	3,000,000 円	3,500,000 円	1,000,000 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

▼表6 平均契約金額の過去3年間の推移

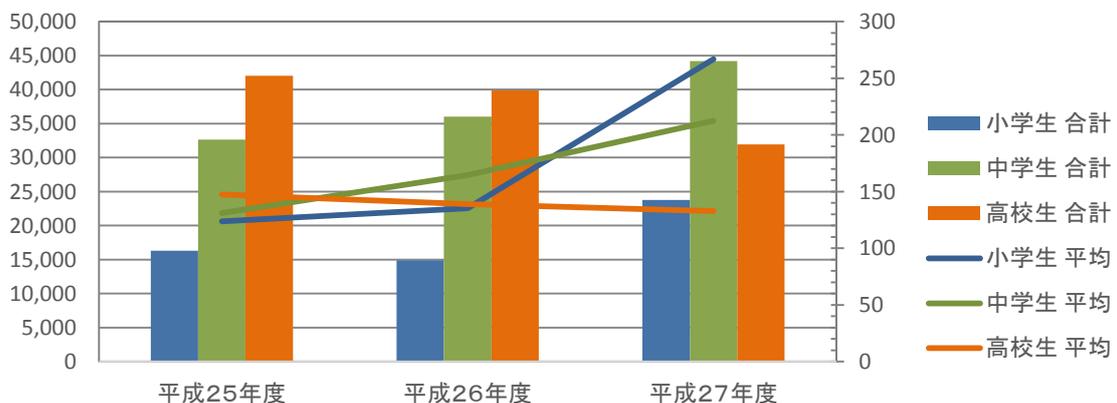
※判明している金額による。

	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

▼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：いずれも高額的事例》

・小学生：請求金額 300万円

祖父のスマートフォンに、アダルトサイトにログインされた利用料の未払い金として300万円を請求する電話がかかってきた。利用した覚えはないが、小学生の孫がスマートフォンを触っていたので、接続した可能性はある。

・中学生：請求金額 350万円

娘のスマートフォンに、債権回収業者を名乗った高額請求のメールが届いた。娘は親が契約したスマートフォンを使用している。請求内容は、アプリの利用料金350万円で、債権回収と称したメールには娘の名前も記載されているため、不安。フィルタリングは高校生用のものを導入している。

・高校生：請求金額 100万円

息子が知人に脅されてスマートフォンを契約、機器本体を知人に渡してしまったが、使用料、解約料、本体代金等が払えない。元々、息子の友人がこの知人から借金をしており、友人が行方不明のため息子が肩代わりを求められたもの。

スマートフォンは3社から計7台を契約し、SIMカードを抜いて本体を知人に渡した。親はこの契約を一切知らなかった。解約すると解約料と本体代金を一括請求されてしまう。本体価格は100万円を超えるため、それもできない。

3. 相談者

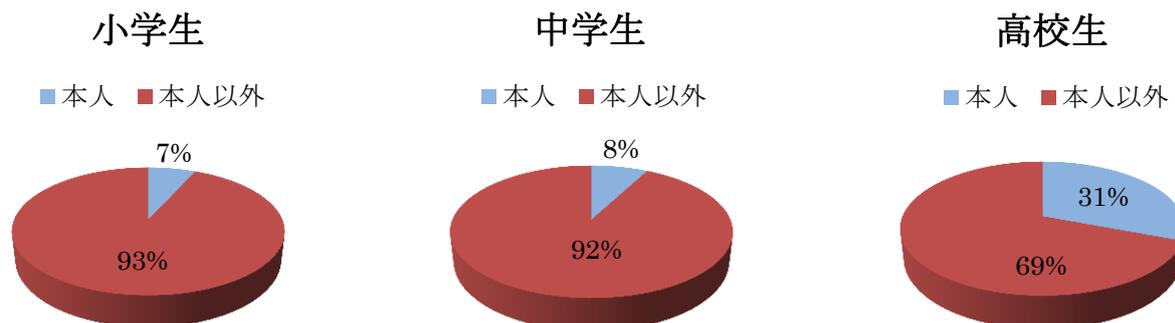
実際の相談は本人ではなく、親や祖父母からが多く、全体の約82%を占めている。本人がトラブルにあっていないことに気づけなかったり、トラブルが起きていても隠そうとするケース、“何もしなくても何とかなるだろう”と放置するケースがある。カード会社からの請求の連絡を親が見て相談してくる場合が多く見受けられる。

▼表7 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	8件	23件	106件	137件
本人以外	111件	274件	238件	623件
計	119件	297件	344件	760件

※1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

- ◆娘が親のスマートフォンを使い、アダルト動画サイトのワンクリック登録になってしまった。慌てた娘が「間違い登録の方はコチラ」を押し、メールを送り、電話もかけたらしい。電話では年齢とIDを答えた。メールアドレスと電話番号は変更したが、不安。(小学生)
- ◆息子がスマートフォンからアダルトサイトに入り15万円を請求された。「誤作動登録の場合は24時間以内に連絡」の画面から「OK」で取消操作を進めようとするとう電話の発信画面に切り替わってしまい、請求画面も消えない。(小学生)
- ◆娘が親のタブレットでオンラインゲームをし、60万ほどが決済されていた。子供は「無料のゲーム」だと言っていたが、アイテムやスタンプ購入をクリックすると買ったので次々に購入していたらしい。タブレットでゲーム内のアイテムが購入できるとは思わなかった。一度入力したカード番号でその後も決済されることも知らなかった。(小学生)
- ◆息子が自分のパソコンで複数の出会い系サイトに登録し、夫の財布から抜き取ったクレジットカード2枚を利用して料金の支払いをしていた。クレジットカードの利用明細が届いて発覚、合計90万円になる。返金してもらいたいが、息子は親に知られるのを恐れて、証拠を残さないようメール等は全て削除したという。対処法はあるのか。(中学生)
- ◆娘がスマートフォンの広告を見て健康食品を注文したが、4回以上の継続購入であることが後から分かった。解約したいが相手が応じない。電話をかけても常に話し中で、解約できる日が限定され困っている。(中学生)
- ◆SNSで紹介された初回0円のダイエット用サプリメントを自動継続と知らずに注文した。初回0円で送料500円のみ負担、更にクイズに答えて1,000円のキャッシュバックとの表示があり、答えたら自動継続の注文が完了になっていた。電話が繋がらずキャンセルできない。(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)。
- ・ 課金のシステムを知っておく。
- ・ 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。