

## 平成28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

平成28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44,479件で、前年度（47,035件）と比較すると、2,556件、5.43%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、557件で、前年度（729件）と比較すると、172件、23.6%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1.5%で、前年度（1.7%）と比較すると0.2ポイント減少した。

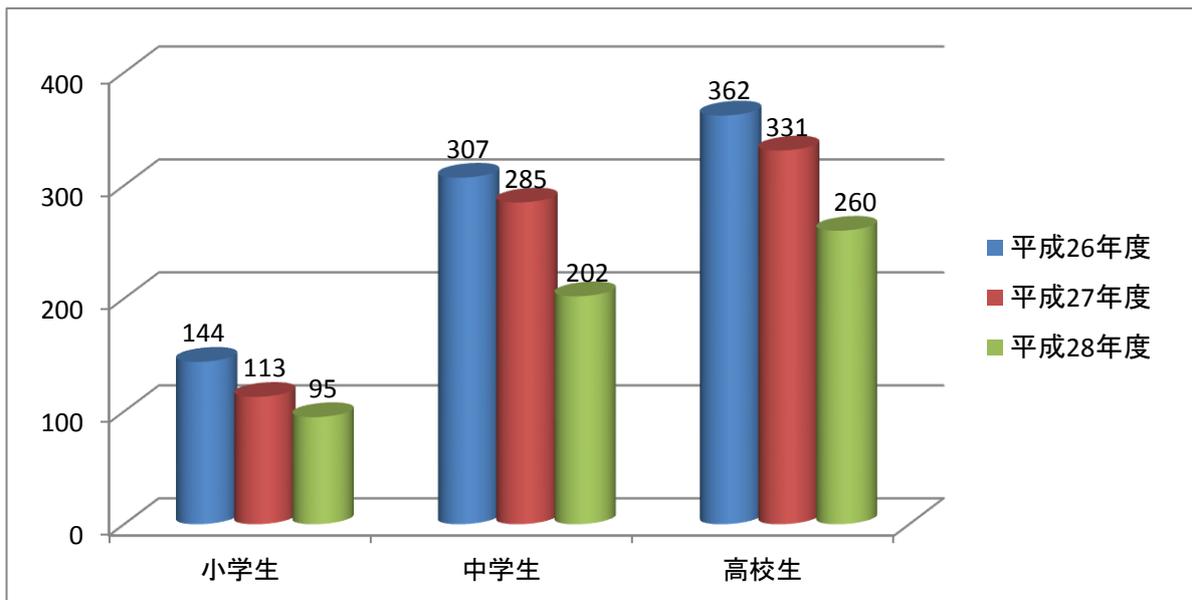
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
件 数	44,479件	47,035件	47,296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28年度	平成27年度	平成26年度
小学生	95件	113件	144件
中学生	202件	285件	307件
高校生	260件	331件	362件
計	557件	729件	813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、平成 29 年 6 月 30 日時点のデータに基づき作成しています。

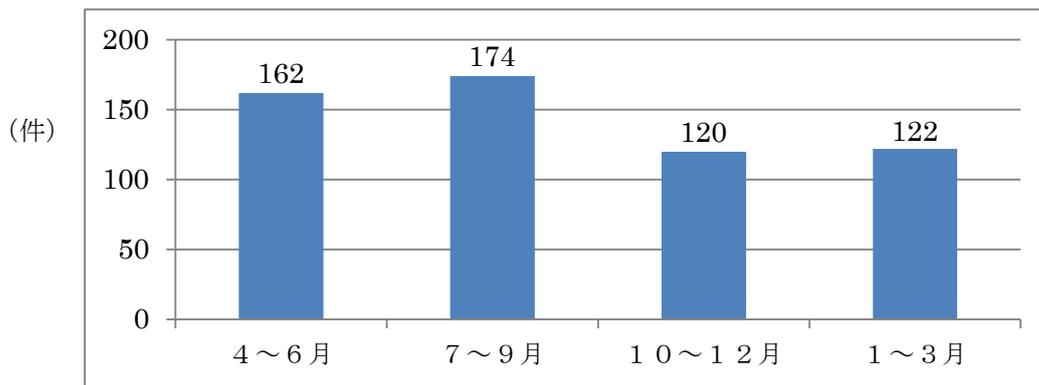
(2) 受付月別件数

夏休みなどがある上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 28 年度	162 件	174 件	120 件	122 件	578 件
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

▼グラフ 2 平成 28 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

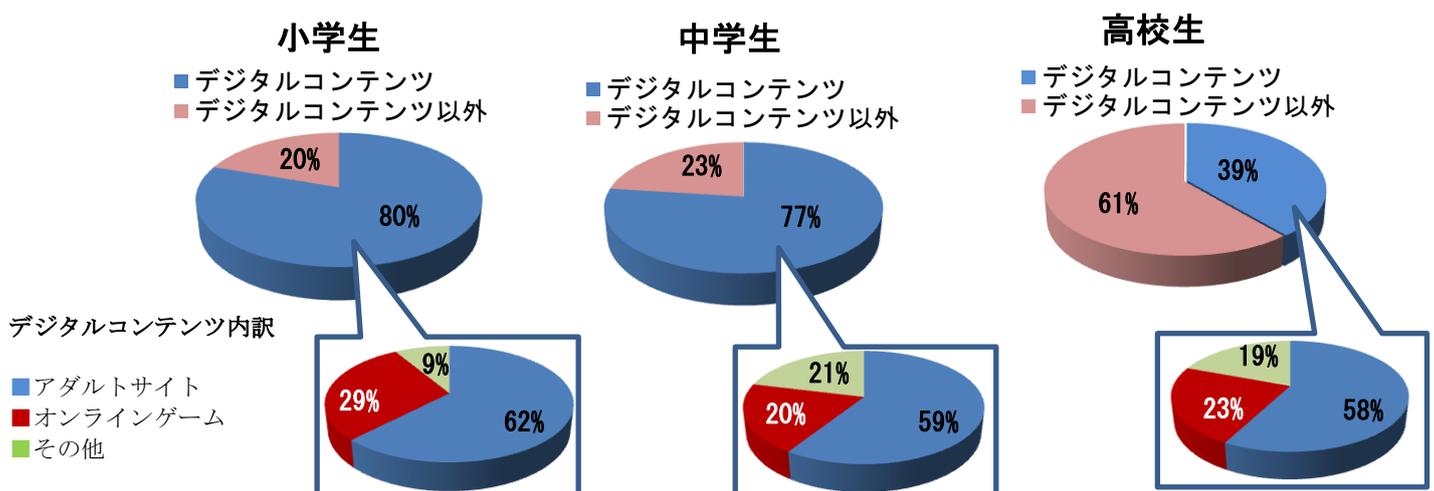
「小学生・中学生・高校生」とも『デジタルコンテンツ』に関する相談が最も多く、合計件数は 347 件で、全体の相談件数（578 件）の 60.0% を占めている。高校生では、デジタルコンテンツ以外の相談も多岐にわたっている。

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28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、小・中・高校生と学齢が進むに従い合計金額も高額になっている。1件で100万円以上の請求金額の相談が、小学生では0件だったものの、中学生で4件、高校生で3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	14,830,776 円	33,199,744 円	25,699,757 円
平均金額	205,844 円	228,963 円	139,672 円
最高金額	800,000 円	1,800,000 円	2,450,000 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28年度	14,830,776 円	33,199,744 円	25,699,757 円
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

▼表6 平均契約金額の過去3年間の推移

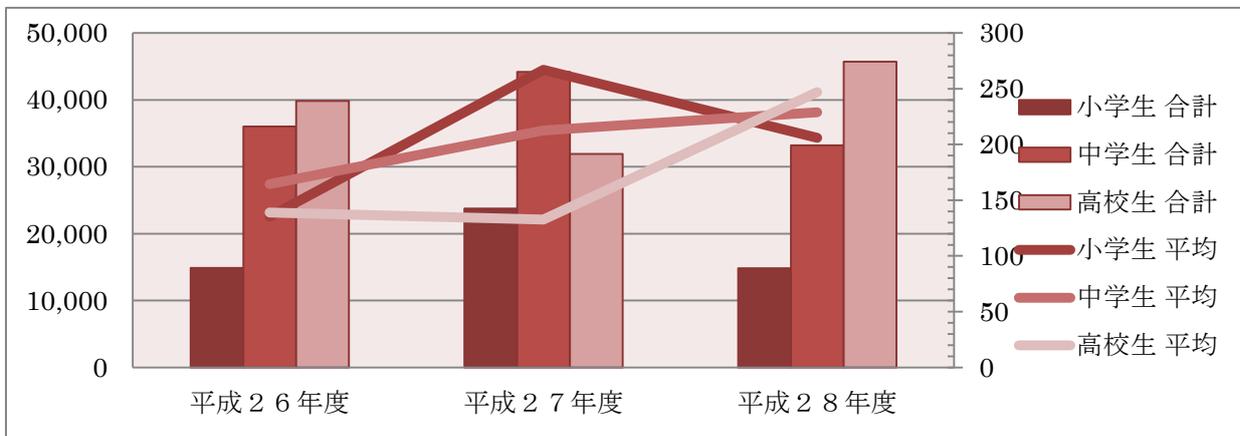
※判明している金額による。

	小学生	中学生	高校生
平成28年度	205,844 円	228,963 円	139,672 円
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

▼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：いずれも高額の事例》

### ・小学生：請求金額 70万円

息子がタブレット端末でゲームをし、高額な請求が来た。タブレット端末は学習のために与えていたもので、ゲームをしていることは全く知らず、カード会社から明細が届いて初めてわかった。端末のキャリア決済の上限額を超えてからは、母親と祖母のクレジットカードを持ち出して決済に利用していた。

### ・中学生：請求金額 180万円

孫がスマートフォンで無料のアダルトサイトを見ていたところ、有料登録されたとの表示があり、半年で30万円、3年間支払うよう求める文面が出た。クリックした覚えはない。「誤操作の場合の連絡先」に電話したところ、解約できないので支払うよう、払わない場合は法的措置を取る、と言われた。

### ・高校生：請求金額 100万円

娘に専門学校から勧誘電話が入る。進路選択の参考にオープンキャンパスなどを訪問した中で勧誘を受けるようになったと思われる。直接娘の携帯電話に電話し、高校を辞めて今すぐ専門学校に入学するよう何度も連絡があり説得している。娘はいったん断ったものの、その後も勧誘が止まず、現在は気持ちが傾いている。未成年者への過度な勧誘は問題と思うが、本人に直接連絡があるため、親としてどう対応したらよいか苦慮している。

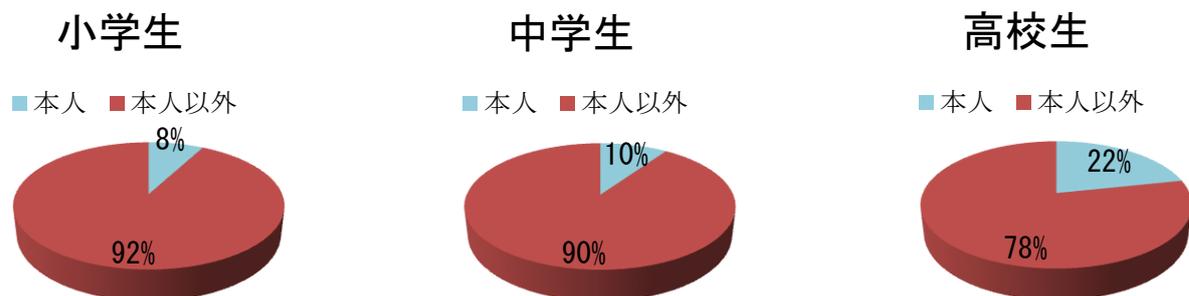
## 3. 相談者

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85%を占めている。本人がトラブルにあっている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7 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	8件	20件	58件	86件
本人以外	94件	189件	209件	492件
計	102件	209件	267件	578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

- ◆塾に行く際に交通系電子マネーを持たせているが、息子が家庭用ゲーム機へのチャージを試み、それでゲームソフトのダウンロード版を購入していた。業者からは、保護者による使用制限機能があるのだから取消しはできない(使用制限の設定をしていなかった方が悪い)と言われた。(小学生)
- ◆息子が妻のクレジットカード情報を端末に入れ、オンラインゲームの課金やパソコンの購入をしていた。カード会社の請求書で高額な決済を見つけて判明。息子は成人と偽って契約をしていた様だ。(中学生)
- ◆息子がタブレット端末でオンラインゲームをしていた。クレジットカード会社から「高額な請求があがってきたが不正利用はないか」との連絡があり、判明。「1日で40回ほどゲームをした日がある」とのことだった。タブレット端末を購入した際にクレジットカード番号を入れたため、そのカード番号で課金できた様だ。(中学生)
- ◆筋トレ専用サプリメントをネット販売で定期購入した。効果が感じられず2回目の購入で解約を申し出たが、3回以上の購入が解約の条件になっていたため拒否された。効果が感じられなければ全額返金とうたっているのに、3回目の購入を求められ、業者の要求どおり支払って返金されるかが疑わしい。(高校生)
- ◆ダイエット食品のお試しを購入。その後、割引価格で商品が届き、電話で解約を伝えたが、また商品が届いた。電話で高校生だと伝えたところ解約を約束したのに、翌月、翌々月も届いた。その2回分を払わずにいたところ、弁護士事務所から払わないなら法的手段への移行を検討するとの書面が届いた。(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。