

平成24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24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42,298件で、前年度（44,318件）と比較すると、2,020件、4.6%減少した。

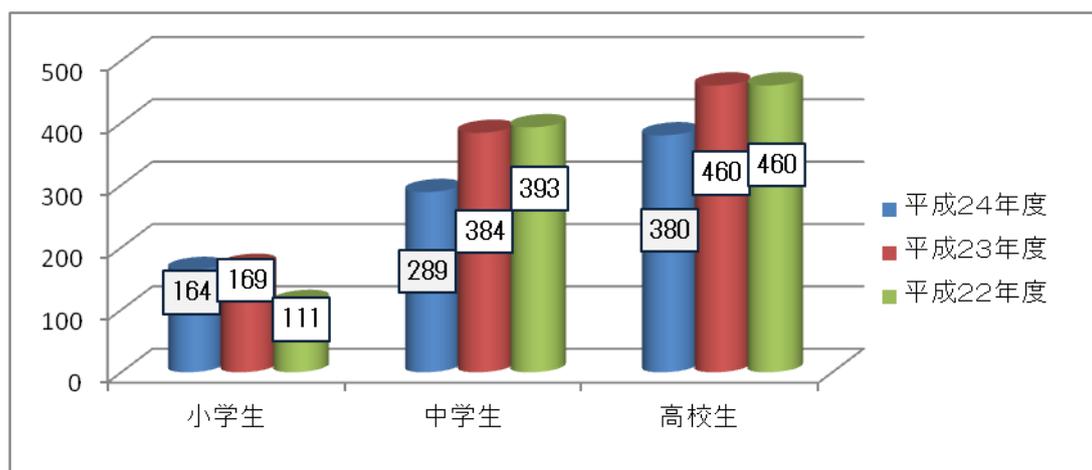
契約当事者が「小学生・中学生・高校生」の相談件数は、833件で、前年度（1,013件）と比較すると、180件、17.8%減少した。

「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2.0%で、前年度（2.3%）と比較すると0.3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24年度	平成23年度	平成22年度
件 数	42,298件	44,318件	44,561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



▼表2

	平成24年度	平成23年度	平成22年度
小学生	164件	169件	111件
中学生	289件	384件	393件
高校生	380件	460件	460件
計	833件	1,013件	964件

(2) 受付月別件数

相談を受付月で見ると、1～3月と夏休みの時期の7～9月の時期に多かった。

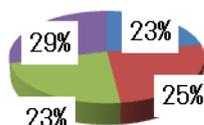
▼表3 消費生活相談受付月別件数（四半期別）の過去3年間の推移

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
平成24年度	188件	212件	191件	242件	833件
平成23年度	230件	285件	270件	228件	1,013件
平成22年度	228件	276件	198件	262件	964件

▼グラフ2

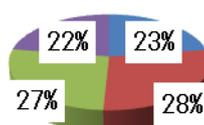
平成24年度

■ 4～6月 ■ 7～9月
■ 10～12月 ■ 1～3月



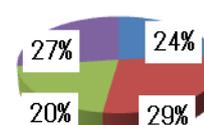
平成23年度

■ 4～6月 ■ 7～9月
■ 10～12月 ■ 1～3月



平成22年度

■ 4～6月 ■ 7～9月
■ 10～12月 ■ 1～3月



(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』がトップを占めており、合計件数は637件で、全体の相談件数（833件）の76.5%を占めている。内容としては、携帯電話やスマートフォン、パソコンによるインターネット利用に伴う架空・不当請求や通信販売にかかるトラブルなどである。「情報ネットワーク社会」の中で携帯電話やスマートフォンが生活必需品となっており、インターネット関連のトラブルが広がっている。

▼表4 商品・サービス別の消費生活相談件数

順位	小学生	件数	中学生	件数	高校生	件数
1	デジタルコンテンツ	134	デジタルコンテンツ	246	デジタルコンテンツ	257
2	電子ゲームソフト	7	電話音声情報	3	携帯電話	12
3	電子ゲーム玩具	4	運動ぐつ	2	財布類	9

※「デジタルコンテンツ」とは、携帯電話やパソコンなど、インターネットを通じて得られる情報のことです。

2. 契約金額等からみた相談内容

(1) 契約金額の傾向

契約金額の平均金額や最高金額は、小・中・高校生いずれも高い水準が続いており、1件で100万円以上の請求金額の相談が、中学生で1件、高校生で2件あった。

また、平成24年度の合計金額は、前年度と比較すると、小学生は増加、中学生・高校生は減少した。

▼表5 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	12,647,270 円	19,134,366 円	29,014,103 円
平均金額	106,279 円	93,338 円	103,993 円
最高金額	945,000 円	1,142,200 円	1,300,000 円
最低金額	10 円	700 円	100 円

▼表6 合計金額の過去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24年度	12,647,270 円	19,134,366 円	29,014,103 円
平成23年度	8,843,766 円	26,241,351 円	34,286,937 円
平成22年度	8,480,972 円	21,006,965 円	24,700,355 円

▼表7 平均金額の過去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24年度	106,279 円	93,338 円	103,993 円
平成23年度	82,652 円	95,423 円	99,095 円
平成22年度	111,591 円	78,384 円	71,803 円

《相談事例：いずれも高額的事例》

- ・小学生：親のクレジットカードを無断使用し、オンラインゲームで高額利用した。ゲームは基本的には無料であるがゲーム内の有料アイテムを購入するために、クレジットカードを親の財布から抜き取って使用したもの。有料アイテム購入時には、カード番号、有効期限、カード名義人を入力すればよく、一回カード番号を登録すると、次回からは、購入ボタンをクリックするだけで購入できる仕組みだった。請求額は94万円。

- ・中学生：親のクレジットカードを無断使用し、インターネットの出会い系サイトやショッピングなどで高額利用した。子供がカードの保管場所を把握しており、番号を盗み読みし、使用した模様。カード会社からの連絡で判明。
請求額は114万円。
- ・高校生：親のクレジットカードを無断使用し、出会い系サイトのポイントを購入した。出会い系サイトに接続したのち、しつこくサイトからのメールが届き配信停止を依頼しても止まらず、退会するために事業者からポイント購入を迫られたもの。通帳記帳で判明。
請求額は124万円。

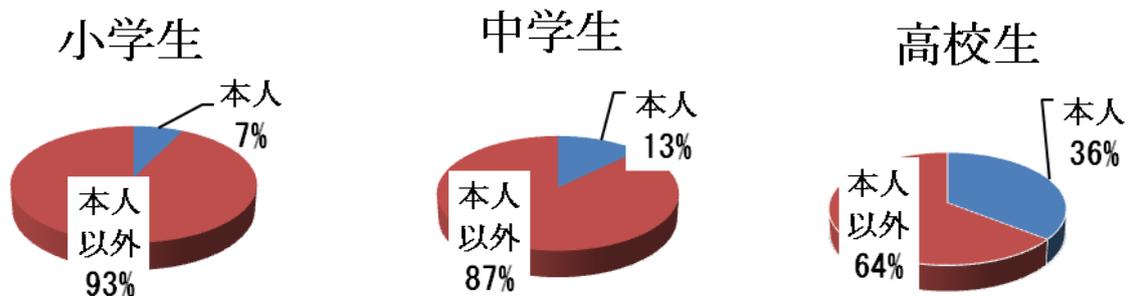
3. 相談者

実際の相談は本人ではなく、親や祖父母からで、全体の約8割を占めている。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、カード会社からの請求の連絡を親が見て相談してくるものである。

▼表8 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	12件	37件	135件	184件
本人以外	152件	252件	245件	649件
計	164件	289件	380件	833件

▼グラフ3



4. 相談の問題点

「小学生・中学生・高校生」の相談は、悪質業者の手口にかかりやすいなどの社会経験の乏しさや、契約に対する義務と権利等の知識が不足していることによるものが多い。

またデジタルコンテンツについて、保護者もその危険性についての知識に乏しく、子供への教育が不十分であることやクレジットカードの管理の甘さによる面が否めない。

5. 「小学生・中学生・高校生」の主な消費生活相談事例

相談内容は、携帯電話やパソコンなどインターネットを通じて得られる「デジタルコンテンツ」に関するものが多い。

- ◆ゲーム機から親のクレジットカードを使ってゲームソフトを購入した。クレジットカード会社からの請求で判明した。(小学生)
- ◆パソコンで人気歌手グループの情報を見て次へ進めたらアダルトサイトの請求画面が出てしまい消えなくなった。(小学生)
- ◆インターネットで商品を注文したが偽物だった。代金を返金してほしいが連絡が取れない。(中学生)
- ◆料金が発生するとは知らずに出会い系サイトを利用した。その後相手と連絡先の交換のため料金を支払ったところ、サイト業者から連絡がきて、さらに支払いを迫られた。(高校生)