

平成25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25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46,815件で、前年度（42,298件）と比較すると、4,517件、10.7%増加した。

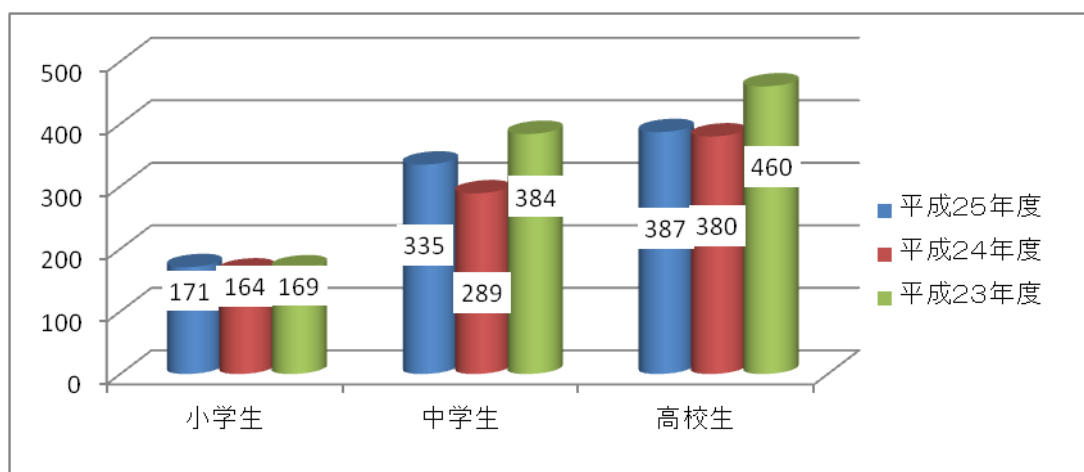
契約当事者が「小学生・中学生・高校生」の相談件数は、893件で、前年度（833件）と比較すると、60件、7.2%増加した。

「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1.9%で、前年度（2.0%）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25年度	平成24年度	平成23年度
件 数	46,815件	42,298件	44,318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25年度	平成24年度	平成23年度
小学生	171件	164件	169件
中学生	335件	289件	384件
高校生	387件	380件	460件
計	893件	833件	1,013件

(2) 受付月別件数

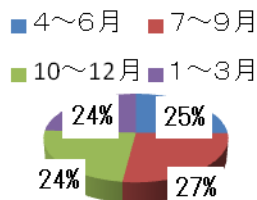
相談を受付月でみると、夏休みの時期の7～9月の時期に多かった。

▼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

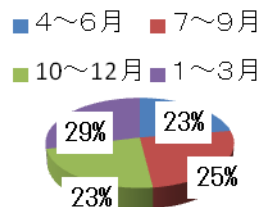
	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
平成25年度	225件	240件	212件	216件	893件
平成24年度	188件	212件	191件	242件	833件
平成23年度	230件	285件	270件	228件	1,013件

▼グラフ2

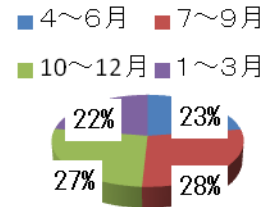
平成25年度



平成24年度



平成23年度



(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647件で、全体の相談件数（893件）の72.5%を占めている。

また、携帯電話やスマートフォン等によるインターネット利用に伴うトラブルが中心で、アダルト情報サイトなどの架空・不当請求や通信販売に関するもののほか、オンラインゲームにアクセスし、親のクレジットカードを無断使用して利用料金のトラブルになるケースも含まれている。

▼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	139	デジタルコンテンツ	279	デジタルコンテンツ	229
2	電子ゲームソフト	11	商品一般	5	財布類	12
3	電子ゲーム玩具	4	レンタルサービス	4	運動ぐつ	8

※「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。

※「商品一般」とは、その商品・サービスが何なのか消費者が知らないものや特定できないもののことです。

▼表5 表4「デジタルコンテンツ」の内訳

順位	小学生	件数	中学生	件数	高校生	件数
1	アダルト情報サイト	91	アダルト情報サイト	200	アダルト情報サイト	169
2	オンラインゲーム	45	オンラインゲーム	44	オンラインゲーム	14
3	その他	3	その他	35	出会い系サイト	10
4	—		—		その他	36

2. 契約金額等からみた相談内容

(1) 契約金額の傾向

平成25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）の平均金額及び最高金額は、小・中・高校生いずれも増加し、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4件あった。

▼表6 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	16,314,019 円	32,628,456 円	42,033,794 円
平均金額	123,591 円	131,038 円	147,487 円
最高金額	980,000 円	2,520,000 円	7,760,000 円

▼表7 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
平成23年度	8,843,766 円	26,241,351 円	34,286,937 円

▼表8 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
平成23年度	82,652 円	95,423 円	99,095 円

《相談事例：いずれも高額の事例》

- ・小学生：親のクレジットカードを無断使用し、パソコンでオンラインゲームの高額利用をした。ゲームは基本的には無料であるが、有料アイテムを購入するために仮想通貨を購入していた。異常な料金請求があるとのカード会社からの電話での問い合わせで判明した。
請求額は98万円。
- ・中学生：スマートフォンでフリーマーケットのアプリ（フリマアプリ）をダウンロードし、親のクレジットカードを無断使用し、商品を大量に購入していた。商品購入には、クレジットカード番号とセキュリティコード、有効期限を入力するだけで購入できた。
請求額は252万円。
- ・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。出会い系サイトにアクセスし、最初は相手とのメールのやりとりは無料だったが、メールを続けるにはポイントが必要だったため、カードを使用した。その後、しつこくサイトから大量のメールが届いたり、最後には脅すような内容のメールも届いた。カード会社からの電話での問い合わせで判明した。
請求額は214万円。

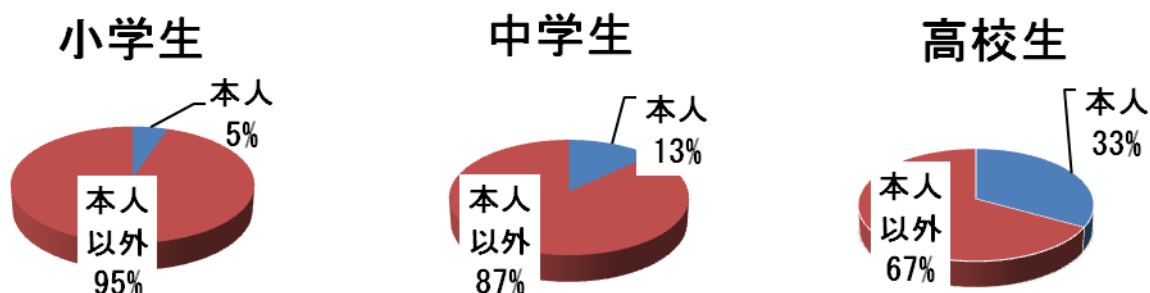
3. 相談者

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9 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	9件	44件	128件	181件
本人以外	162件	291件	259件	712件
計	171件	335件	387件	893件

▼グラフ3



4. 相談内容の問題点

「小学生・中学生・高校生」の相談は、クレジットカード利用に伴う相談が比較的多く見られる。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実感が無い。

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いことやクレジットカードの管理が不十分であることにも起因している。

5. 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、スマートフォンだけでなく、ゲーム機や携帯音楽プレーヤーなど多岐に渡っていることを理解する。
- ・ ゲームなどを利用させる場合には、事前に利用の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。

6. 「小学生・中学生・高校生」の主な消費生活相談事例

- ◆親のスマートフォンを無料ゲームはやってよいという条件で貸していたが、有料のアイテムを購入してしまったようで、カード会社からの請求がきて初めて知った。(小学生)
- ◆親のクレジットカードを無断使用し、携帯ゲーム機でゲームソフトをオンライン購入していた。カード会社からの請求がきて初めて知った。(小学生)
- ◆携帯音楽プレーヤーでアダルトサイトにアクセスしたら登録となり料金請求画面が出た。焦って退会希望メールを送ったところ、それ以降迷惑メールが大量に送られてくるようになった。(中学生)
- ◆スマートフォンでアダルトサイトにアクセスしたら登録となり料金請求画面が出た。誤登録の方はこちらというフォームにメールを送り、表示されていた電話番号に電話をしたところ、親からの電話でないと取り消せないと言われた。(中学生)
- ◆知らない人からスマートフォンに送られてきたメッセージにあったURLにアクセスしたところ、出会い系サイトだった。実際に相手とメールアドレスの交換を行ったところ。サイトからメールが届き、無料期間は終わったので、引き続き利用する場合は、登録料9万円を支払うよう迫られた。(高校生)
- ◆インターネットショッピングでブランド物の財布を注文し、代金を振り込んだが商品が届かない。運営サイト上の電話番号に電話をかけてみたが使われていなかった。サイトをよく確認してみると住所の記載がなかった。(高校生)