

平成30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30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、55,210件で、前年度（46,924件）と比較すると、8,286件、17.7%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、474件で、前年度（444件）と比較すると、30件、6.8%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0.9%で、前年度（0.9%）と同程度であった。

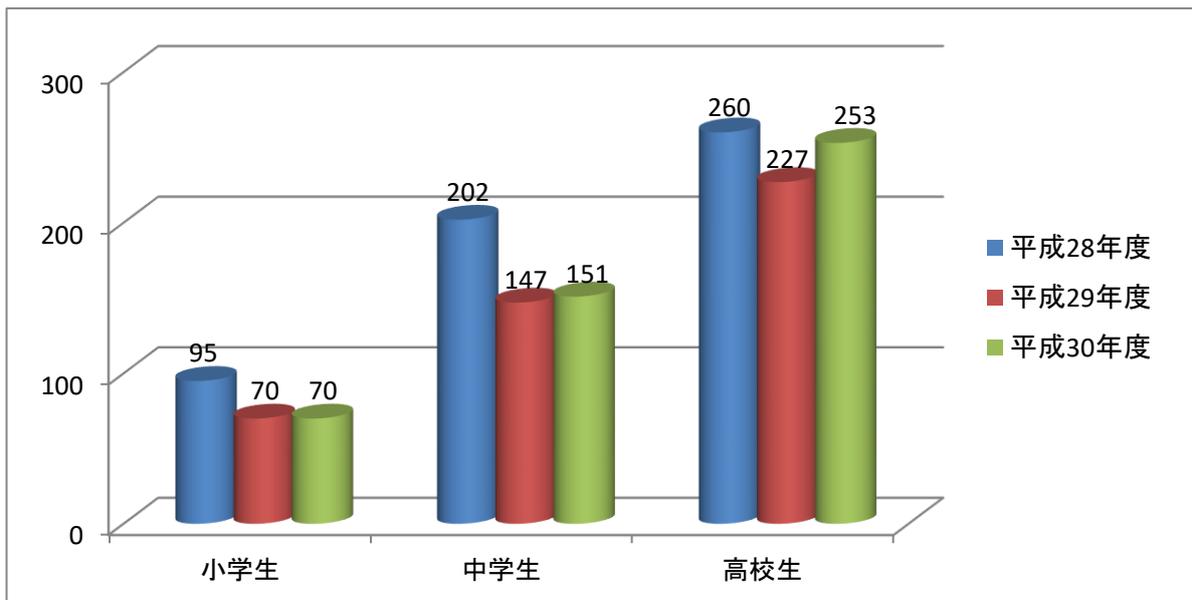
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
件 数	44,479件	46,924件	55,210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29年度	平成30年度
小学生	95件	70件	70件
中学生	202件	147件	151件
高校生	260件	227件	253件
計	557件	444件	474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、2019年6月30日時点のデータに基づき作成しています。

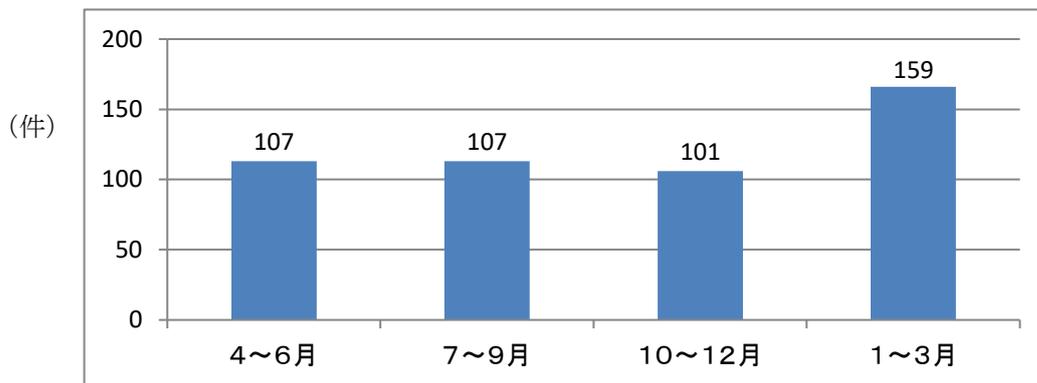
(2) 受付月別件数

平成30年度については1月、3月の相談件数が多かった。

▼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28年度	162件	174件	120件	122件	578件
平成29年度	116件	104件	102件	143件	465件
平成30年度	107件	107件	101件	159件	474件

▼グラフ2 平成30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

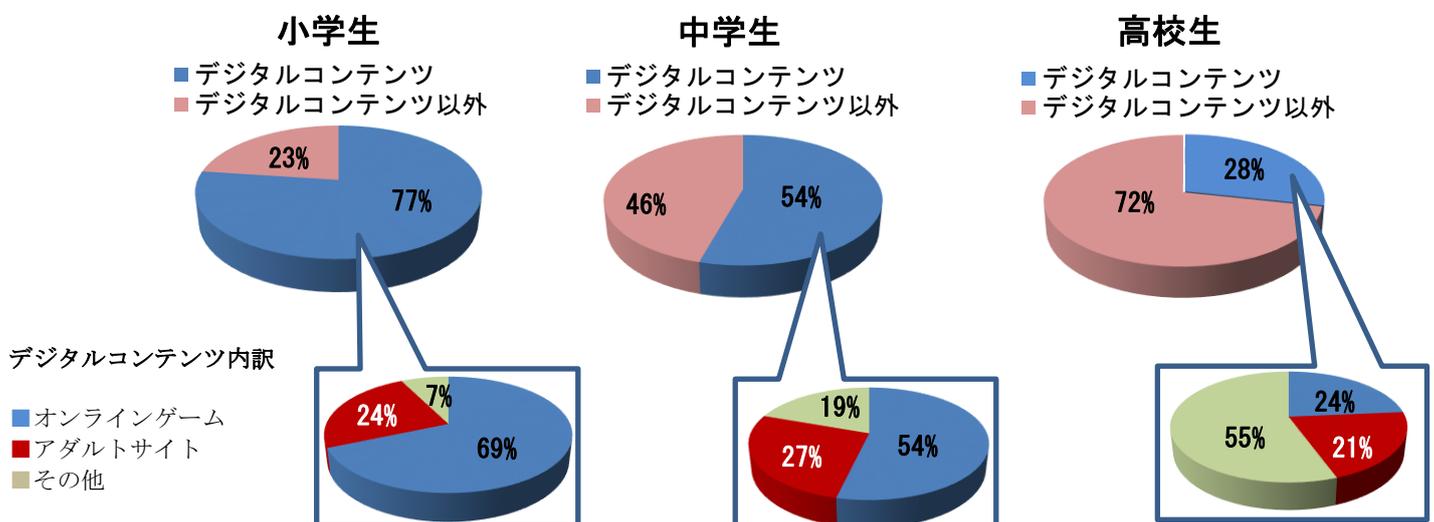
「小学生・中学生・高校生」とも『デジタルコンテンツ』に関する相談が最も多い。合計件数は208件で、全体の相談件数(474件)の43.9%を占めている。

デジタルコンテンツの内訳では、「小学生・中学生・高校生」ともオンラインゲーム利用での課金が最も多く、次点では、アダルト情報サイト関連の不当請求が多かった。

デジタルコンテンツ以外の相談では、健康食品や化粧品を安価で購入したら定期購入であったという相談も多く寄せられた。

※「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30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）を見ると、小・中・高校生いずれも、平均金額と合計金額ともに昨年度より増加した。また、小学生の相談事例で、1件の請求金額が700万円を超える相談も寄せられた。

▼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	21,006,073 円	27,705,759 円	20,505,283 円
平均金額	368,527 円	256,534 円	109,653 円
最高金額	7,400,000 円	1,320,000 円	3,000,000 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28年度	14,830,776 円	33,199,744 円	25,699,757 円
平成29年度	13,474,998 円	20,239,026 円	17,067,145 円
平成30年度	21,006,073 円	27,705,759 円	20,505,283 円

▼表6 平均契約金額の過去3年間の推移

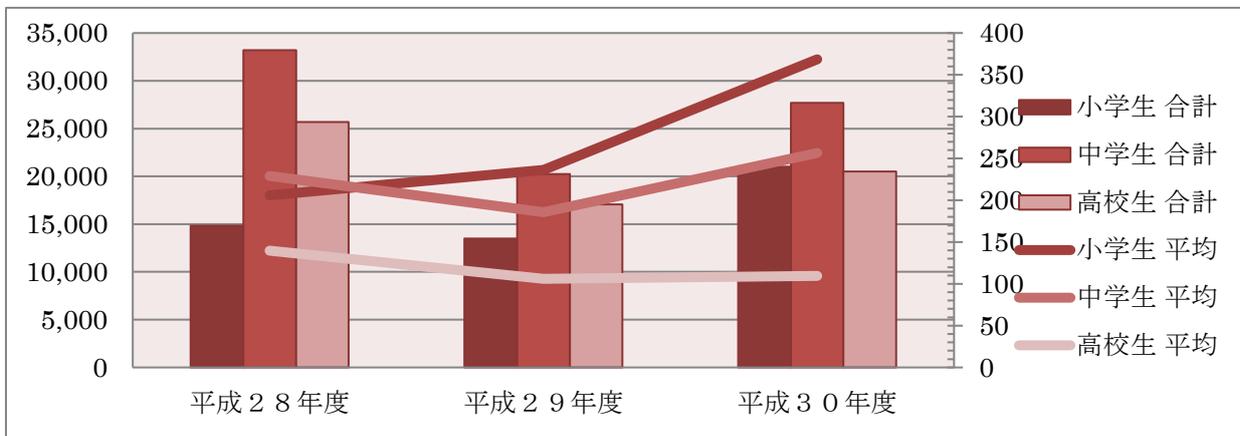
※判明している金額による。

	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29年度	236,403 円	185,679 円	106,007 円
平成30年度	368,527 円	256,534 円	109,653 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：いずれも最高額の事例》

・小学生：請求金額 740万円

息子が親の携帯電話を使ってオンラインゲームを行い、多額のアイテムを購入していたことがわかった。ゲームのアカウントは親名義で、親のクレジットカード番号が登録してある。息子に確認すると、年齢を偽って入力し、アイテムを繰り返し購入していたことを認めた。プラットフォーム事業者に未成年者契約の取消しを主張して、メールでやりとりしたが、取消しに応じてくれなかった。何とか取消しはできないだろうか。

・中学生：請求金額 132万円

15歳の子が、携帯のゲームサイトでアイテムを次々と購入し、父親、祖父のカードで決済していた。

・高校生：請求金額 300万円

クレジットカード会社から督促状が届き、調べてみたら息子がオンラインゲームやインターネットオークションで利用していたことが判明した。父親のクレジットカードや携帯電話のキャリア決済も無断で使用していたことがわかった。保護者の責任は承知しているが、あまりに高額な請求なので未成年者契約の取り消しを主張したい。

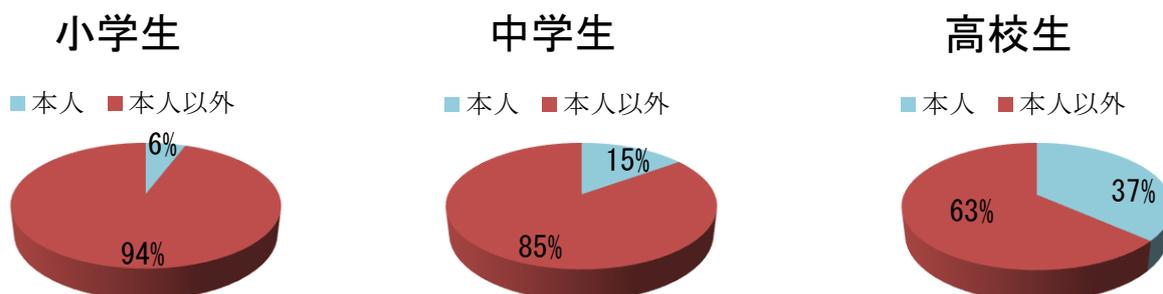
3. 相談者

実際の相談は本人ではなく、親や祖父母からが多い。本人からの相談が少ない理由として、トラブルに遭っていることに気づかない、トラブルが起きていても隠そうとする、“何もしなくても何とかなるだろう”と放置するなどが考えられる。親や祖父母からの相談は、カード会社からの請求金額をきっかけに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	4件	22件	94件	120件
本人以外	66件	129件	159件	354件
計	70件	151件	253件	474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

- ◆スマートフォンで無料アダルトサイトにアクセスしたところ登録となり、料金請求画面が出た。どうすればよいか。(小学生)
- ◆小学生の息子が、オンラインゲームで高額な課金を祖母と親のクレジットカードで行っていることが判明した。どうしたらよいか。(小学生)
- ◆中学生の息子がスマートフォンでアダルトサイトに接続した。事業者に電話したら電子商品券で20万円支払うように言われ困っている。(中学生)
- ◆中学生の妹がSNSの広告で初回10円で買えるダイエットサプリを購入した。商品が届き、定期購入と判明したが、解約できないのか。最低3回の購入が条件になっており、支払総額は17,000円ほどになる。(中学生)
- ◆フリマアプリを利用してブランド品のキャップを購入したが偽物だった。相手と連絡が取れない。偽物だったので着払いで相手に送り返したが、相手は受取拒否をした。(高校生)
- ◆未成年の子供がスマホのキャリア決済を使い、オンラインゲームに高額課金をしていたことが判明した。全額返金されず不満だ。(高校生)
- ◆未成年の子供が、ミニブログ上で個人からコンサートチケットを買うことにして代金を支払ったが、相手と連絡が取れなくなった。(高校生)
- ◆ネット通販でブランドのパーカーを注文した。後で偽サイトだと分かりキャンセルのメールを送ったが、返信がない。解約を希望する。(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が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、親の知らないところでクレジットカードやキャリア決済を使用してお金を支払った相談が多く見られる。電子決済がお金を使っているという意識を持ちにくいこと、保護者の管理が不十分であることが要因として考えられる。

また、フリマアプリやSNS等を通じた個人間取引によるトラブルも増加しており、ネット上の人物を簡単に信用してしまう傾向が読み取れる。

6. 保護者へのアドバイス

- ・ 身近なあらゆる電子機器がインターネットに接続できることを知っておく。また、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。
- ・ フリマアプリやインターネットオークション等、インターネット上で個人とやり取りする際には、取引相手が信用できるのかどうかをしっかりと確認する。
- ・ 子供に使用させる機器には、クレジットカードやキャリア決済等の電子決済ができないように設定しておく。
- ・ 課金のシステムを知っておく。クレジットの利用履歴がある場合は危険であることを知る。
- ・ クレジットカードの管理を徹底する。毎月の明細は必ず確認し、請求内容を把握しておく。
- ・ オンライン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。
- ・ 不安な事があったら、保護者など身近な大人に相談するよう子供に伝えておく。
- ・ 困った時は、最寄りの消費生活センターに相談する。