

## 令和2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

令和2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、49,079件で、前年度（50,270件）と比較すると、1,191件、2.4%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、877件で、前年度（790件）と比較すると、87件、11.0%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1.8%で、前年度（1.6%）と比較すると、0.2%増加した。

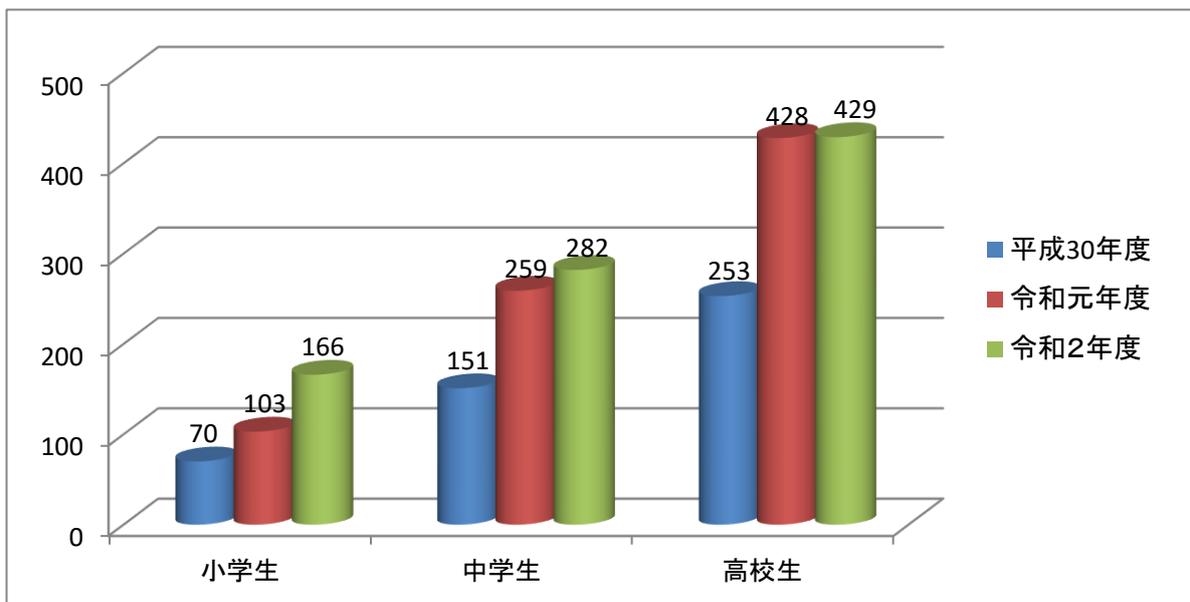
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件 数	55,210件	50,270件	49,079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30年度	令和元年度	令和2年度
小学生	70件	103件	166件
中学生	151件	259件	282件
高校生	253件	428件	429件
計	474件	790件	877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、令和2年度については、令和3年11月30日時点のデータに基づき作成しています。

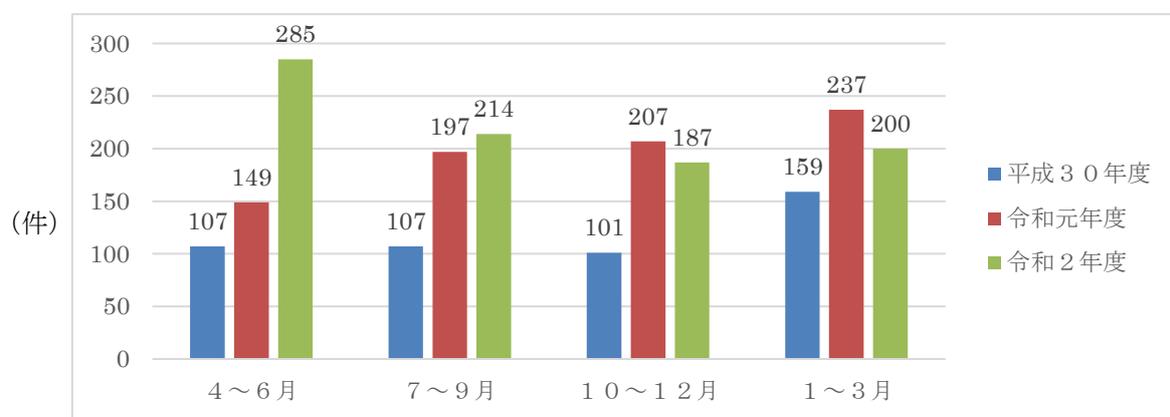
## (2) 受付月別件数

令和2年度は4月の相談件数が最も多く、5月がこれに続いた。これは、コロナ禍での休校やオンライン授業など、自宅にいたことが多かったことが要因として考えられる。

▼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30年度	107件	107件	101件	159件	474件
令和元年度	149件	197件	207件	237件	790件
令和2年度	285件	214件	187件	200件	886件

▼グラフ2 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



## (3) 相談内容の特徴

「小学生・中学生」は『デジタルコンテンツ\*』に関する相談が最も多く、「高校生」は「その他の健康食品」に次いで2番目に多い。「小学生・中学生・高校生」の合計件数では318件で、全体の相談件数（886件）の35.9%を占めており、最多である。

▼表4 「小学生・中学生・高校生」の相談内容上位5種

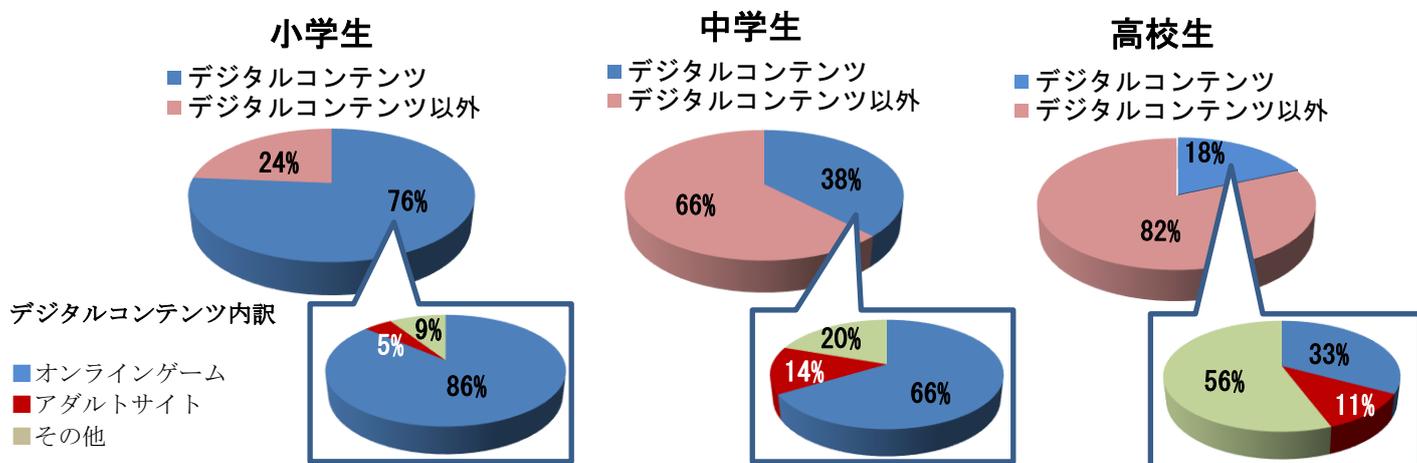
	小学生		中学生		高校生			
	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数	商品・サービス等	件数		
1位	デジタルコンテンツ	132	デジタルコンテンツ	107	他の健康食品	95		
2位	他の健康食品	9	他の健康食品	61	デジタルコンテンツ	79		
3位	スポーツ・健康教室	5	他の化粧品	29	他の化粧品	46		
4位	野菜飲料	3	健康食品@	16	健康食品@	17		
5位	商品一般 @	電子ゲー ムソフト	2	商品一般@	10	商品一般 @	基礎化粧 品	14

※「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。

※ PIO-NETでは、健康食品を「酵素食品」「高麗人参茶」などに分類しているが、どの分類にも属さない健康食品を「他の健康食品」としている。また、健康食品ではあるが、それ以上特定できない健康食品を「健康食品@」と表示している。化粧品、商品一般も同様。

デジタルコンテンツの内訳では、「小学生・中学生」はオンラインゲーム利用での課金が最も多く、次にアダルト情報サイト関連の不当請求が多い。「高校生」は他のデジタルコンテンツが最も多く、次にオンラインゲーム利用の課金である。

▼グラフ3 「小学生・中学生・高校生」の相談内容上位



なお、「小学生・中学生・高校生」全体の相談件数のうち、『デジタルコンテンツ』に関する相談の割合は、前年度（32.0%）と比較すると、3.9%増加している。また、「中学生・高校生」は「その他の健康食品」や「その他の化粧品」に関する相談割合も増えており、通信販売において1回限りの「お試し」で注文したつもりが定期購入であったなどの相談が多く寄せられた。

## 2. 契約金額等からみた相談内容

### (1) 契約金額の傾向

令和2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、合計金額について、「小学生・中学生」は昨年度より増加したが、「高校生」は減少した。平均金額については「小学生・中学生・高校生」いずれも、昨年度より減少した。

▼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	32,101,696 円	36,463,294 円	26,493,288 円
平均金額	227,672 円	177,870 円	80,527 円
最高金額	1,470,000 円	2,070,000 円	2,000,000 円

▼表6 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。

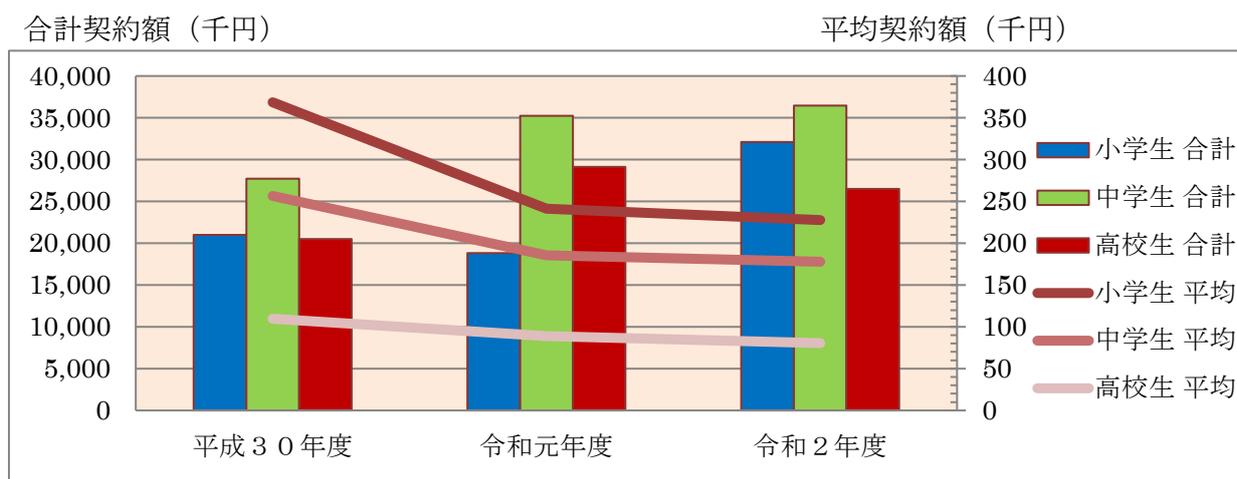
	小学生	中学生	高校生
平成30年度	21,006,073 円	27,705,759 円	20,505,283 円
令和元年度	18,826,014 円	35,227,593 円	29,112,482 円
令和2年度	32,101,696 円	36,463,294 円	26,493,288 円

▼表7 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30年度	368,527 円	256,534 円	109,653 円
令和元年度	241,359 円	185,408 円	89,029 円
令和2年度	227,672 円	177,870 円	80,527 円

▼グラフ4 合計・平均契約金額の過去3年間の推移



《相談事例：いずれも最高額の事例》

- ・小学生：請求金額 147万円

クレジットカード会社から身に覚えのない請求があり、調べたところ10代の子供が4種類のオンラインゲームから88回課金していたことが発覚した。返金を申し出たが大部分が返金対象にならないと回答があった。再度、未成年者取消を主張したが、返金対象にならないと言われた。

- ・中学生：請求金額 207万円

10代の子供2人が親に無断でオンラインゲームの課金をしていた。親が仕事に使っているクレジットカードの番号を使ったようだが、カードは子供たちの知らない場所に保管していたので、どうやってカード番号を知ったのかわからない。来週カード会社からの引き落としがあるが、支払えない。

- ・高校生：請求金額 200万円

父親と母親のクレジットカードに200万円の請求がある。子供は使っていないといっているが、子供のスマホには課金記録がある。母親のカードからは既に34万円が口座から引き落とされていたが、利用明細を見ていなかったのが気が付かなかった。調査を依頼したが、調査に1週間くらいかかると言われた。

### 3. 相談者

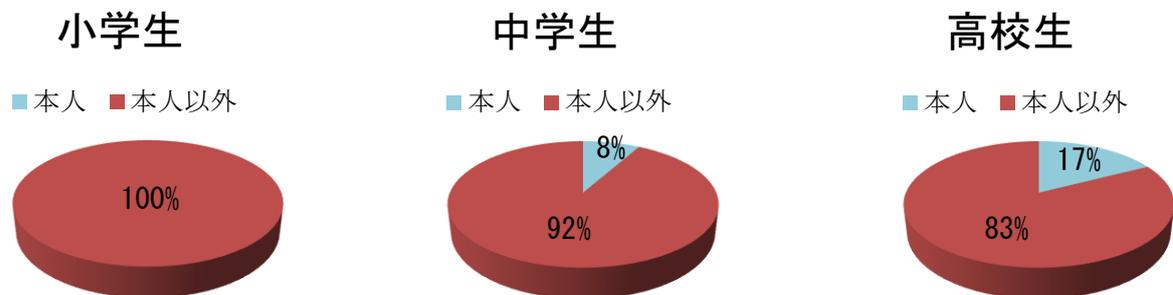
「小学生・中学生・高校生」の相談はいずれも本人からではなく、親や祖父母からが多い。本人からの相談はいずれも昨年度から減少している。

本人からの相談が少ない理由としては、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”と放置することなどが考えられる。親や祖父母からの相談は、カード会社からの多額の請求をきっかけに相談してくるケースが多く見受けられる。

▼表8 相談者別

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	0件	23件	150件	173件
本人以外	173件	260件	280件	713件
計	173件	283件	430件	886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

- ◇小6の子供が親のタンス預金を持ち出してプリペイドカードを購入し、ゲーム課金(136万円)をしてしまった。取り消したい。(小学生)
- ◇課金は親の了承を得ることになっていたが、1日の利用として3万円を超える課金の請求があり、利用額を確認したら120万円を超えていた。子供のスマホに親のクレジットカードが紐づいていて、パスワード入力が必要がない契約となっていた。(小学生)
- ◇子供がカード決済していることを認識しないまま課金をしていた(80万円)。通常、課金が必要な場合はその都度子供のスマホに自分しか知らないパスワードを入力するが、なぜか、課金時のパスワード設定が解除されていた。(小学生)
- ◇子供がゲームをしたいと言うので親のスマホをしばらく貸していたところ、多額のコンテンツ使用料(120万円)が請求された。支払えないので支払拒否したい。(中学生)
- ◇子供が親のクレジットカードを勝手に利用し、多額(94万円)の課金をしていた。子供にパソコンを与えて自由に使わせたり、室内にクレジットカードを置いたままにしていたことがよくなかったようだ。(中学生)
- ◇子供がスマホのゲームで有料とは知らずに課金していた。支払いは親のクレジットカードが登録されていた。子供は課金していたとは知らずに遊んでおり、年齢認証はしていな

いと思う。

- ◇子供が親のクレジットカードを勝手に使ってゲームに高額課金していた。1回の課金は2千円～1万円程度で2回クリックするだけで課金できるようであり、高額になったとの自覚がなかったようだ。また、登録に際しては年齢を20歳としたそうだ。(高校生)
- ◇子供に200円だけ課金したいと言われた。妻に仕事の決済用クレジットカード番号と暗証番号を教えるように伝え、子供のスマホに入力したところ、3日間で50万円課金されてしまった。カード情報は、初めの決済後に自動で削除され、課金のたびに入力が必要だと認識していた。(高校生)
- ◇コロナで自宅待機になっていた子供が隠していた親のクレジットカードで2か月近くゲーム課金をしていた。自宅待機中、スマホは預かっていたが、タブレットは使わせていた。タブレットならインターネットだけつながり、ゲームをしても課金はできないと安心していた。(高校生)
- ◇子供が初回のみ限定価格の脱毛クリームが欲しい、自分のスマホから注文するが、3つ欲しいので母親と妹のスマホからも注文したいと言われた。定期購入になっていないというので信用したが、受付完了メールを見ると小さい字で6回の定期購入(9万円)であることが分かった。(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い。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たという相談も多い。電子決済は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。

更に、保護者自身がカード情報を安易に子供に与えたり、スマートフォンとカードの設定について理解が不足している事例もみられる。

また、化粧品や健康食品に関する定期購入トラブルも増加しているが、インターネットで内容をしっかりと確認することなく安易に契約した結果、トラブルとなることが多い。

## 6. 保護者へのアドバイス

- ・ オンラインゲームの利用についてルールを決めておく。フィルタリング機能を活用する。
- ・ 親のスマートフォン等を安易に子供に使わせない。
- ・ 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する。クレジットの利用履歴がある場合はカード情報を削除しておく。また、定期的に設定を確認する。
- ・ 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。
- ・ ネット上での取引はフリマアプリやSNSを通じた個人間取引も含め、都合の良い情報だけを見るのではなく、不利益事項も含め十分な確認をすること。共に契約内容を把握する。
- ・ 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、できるだけ早く最寄りの消費生活センターに相談する。