

令和4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4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、48,534件で、前年度（44,596件）と比較すると、3,938件、8.8%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、597件で、前年度（673件）と比較すると、76件、11.3%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1.2%で、前年度（1.5%）と比較すると、0.3%減少した。

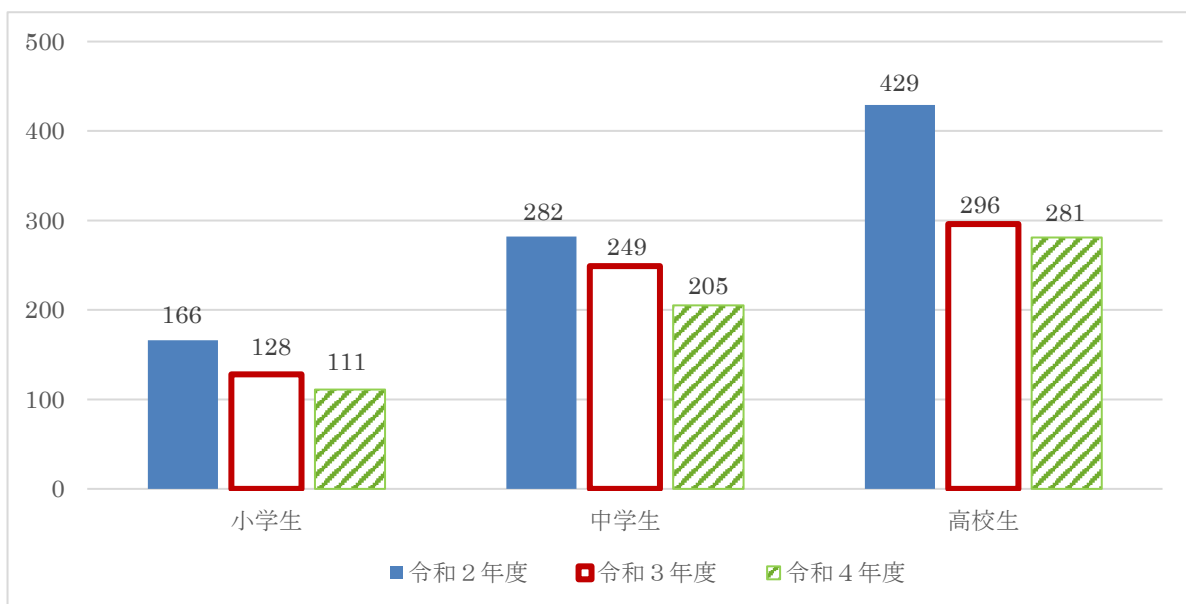
▼表1 県内の相談件数の過去3年間の推移（苦情のみ）

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件 数	49,079	44,596	48,534

▼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 (件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
小学生	166	128	111
中学生	282	249	205
高校生	429	296	281
計	877	673	597

▼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5年4月30日時点のデータに基づき作成しています。

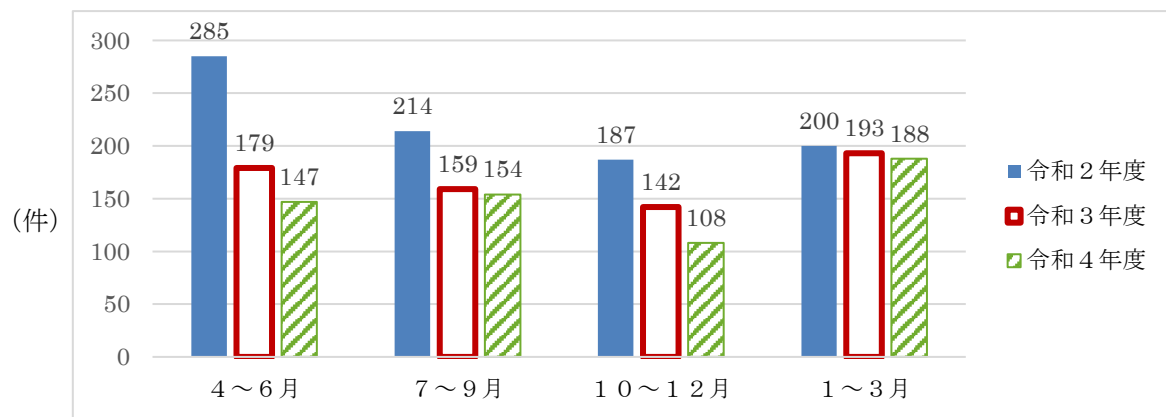
(2) 受付月別件数

令和4年度は令和5年3月の相談件数が最も多く、2月がこれに続いた。過去の状況を見ると、平成27・28年度は夏休み期間を含む7～9月が多かったが、平成29年度からは1～3月が最も多くなっている。なお、令和2年度において4～6月が最も多いのは、コロナ禍による学校の臨時休業、オンライン授業で在宅時間が長くなった影響と考えられる。

▼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 (件)

	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	計
令和2年度	285	214	187	200	886
令和3年度	179	159	142	193	673
令和4年度	147	154	108	188	597

▼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・高校生」の『インターネットゲーム（注）』に関する相談の合計件数は179件であり、全体の相談件数（597件）の30.0%を占めている。

県内の全相談件数（44,596件）に占める『インターネットゲーム』に関する相談の割合は0.7%（329件）と低く、「若者（29歳以下）」の相談件数（6,177件）に占める割合も3.6%（225件）にとどまっている。

このように、「小学生・中学生・高校生」の相談に占める『インターネットゲーム』の割合は他の年代に比べて非常に高いものとなっている。ほとんどの事例は高額な課金に係るものであり、保護者のクレジットカード情報を利用したものが目立っている。

それぞれの内訳では、「小学生・中学生」は『インターネットゲーム』に関する相談が最多であり、「高校生」では『他の化粧品』・『他の健康食品』に次いで3番目に多くなっている。

(注) 『インターネットゲーム』は、令和3年度からの商品分類であり、令和2年度までは『デジタルコンテンツ』の一部であった。従来の『デジタルコンテンツ』に含まれる商品としては『アダルト情報』や『映像配信サービス』などがある。

▼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	インターネットゲーム	84	インターネットゲーム	73	他の化粧品	36
2位	アダルト情報	4	他の化粧品	24	他の健康食品	35
3位	商品一般@、基礎化粧	2	他の健康食品	20	インターネットゲーム	22
4位	品、他の化粧品、電子		アダルト情報	10	商品一般@	15
5位	ゲーム機器・ソフト		基礎化粧品	9	エステティックサービス	11

※ 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。

2. 契約金額等からみた相談内容

(1) 契約金額の傾向

令和4年度の消費生活相談における契約金額（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、「小学生・中学生・高校生」のいずれにおいても、合計額、平均額ともに、昨年度よりも減少している。

最高額の事例は、「小学生・中学生・高校生」のいずれも、インターネットゲームへの課金に係るものであったが、契約金額は、いずれも昨年度より減少した。

「高校生」の平均金額は「小学生・中学生」と比べて低くなっているが、相談に係る商品・サービス等の中心が『他の化粧品』『他の健康食品』であるためと考えられる。

▼表5 契約金額

※判明している金額による。(円)

	小学生	中学生	高校生
合計金額	21,101,720	34,253,927	16,588,026
平均金額	222,123	167,092	59,032
最高金額	903,900	1,600,000	1,180,000

▼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。(円)

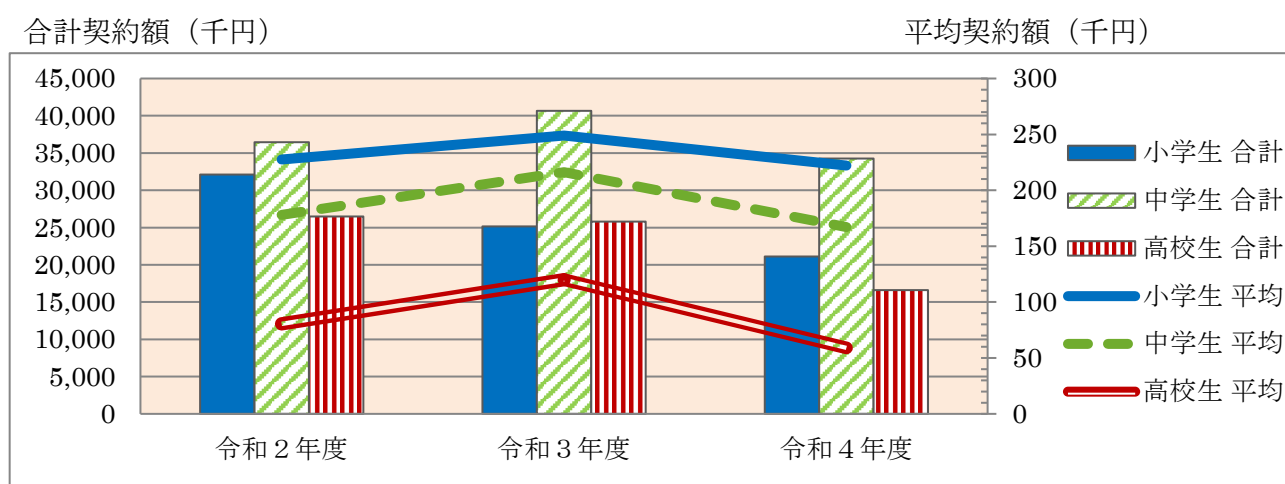
	小学生	中学生	高校生
令和2年度	32,101,696	36,463,294	26,493,288
令和3年度	25,147,373	40,646,421	25,808,569
令和4年度	21,101,720	34,253,927	16,588,026

▼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。(円)

	小学生	中学生	高校生
令和2年度	227,672	177,870	80,527
令和3年度	248,984	216,204	120,039
令和4年度	222,123	167,092	59,032

▼グラフ3 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 90万円

小学生の子どもがスマートフォンのオンラインゲームで約2カ月の間に90万円を超える課金をしていた。支払いは以前商品購入時に登録したクレジットカードを使用したようだ。クレジットカード会社の債権管理部から未納の通知が届き、クレジットカードで決済して債権回収会社から通知が来るのに気が付いたが支払えない。カード会社は支払いを猶予してくれると言ったが、プラットフォーマー（ゲームの運営事業者）からは取消に応じられないと言われた。

・中学生：請求金額 160万円

昨年、中学生の息子が1回だけスマホゲームで課金したいというので親のクレジットカードを使ってよいと伝えて課金させた。1回だけだと思っていたところ、クレジットカード会社のその月の請求が30万円くらいになっていた。普段よりは請求額が多いと思ったが、明細を確認せずそのままにしておいたところ、翌月は130万円の請求が来た。息子に尋ねたところ、複数のゲームで課金したことを認めた。

・高校生：請求金額 118万円

子どもが3年前からゲーム課金していたことが発覚した。家から現金を持ち出してコンビニでプリペイドカードを購入して課金していた。妻から、子どもが家の金を持ち出していると相談を受け、子どもを問い詰めて発覚した。子供の端末の履歴を確認すると、3年前から課金しており、総額118万円になっていた。

3. 相談者

「小学生・中学生・高校生」の相談は、本人以外（親、祖父母等）から行われる事例が多いが、「高校生」については4割が本人からの相談となっている。

本人からの相談の割合は「小学生・中学生・高校生」とも令和2年度とほぼ同一である。

特に「小学生・中学生」において本人からの相談が少ないが、この理由としては、“本人が説明するのが難しいためトラブルに気づいた保護者等が代わって相談する”、“実際に金銭的な損害を受けた保護者が相談している”ことなどが考えられる。

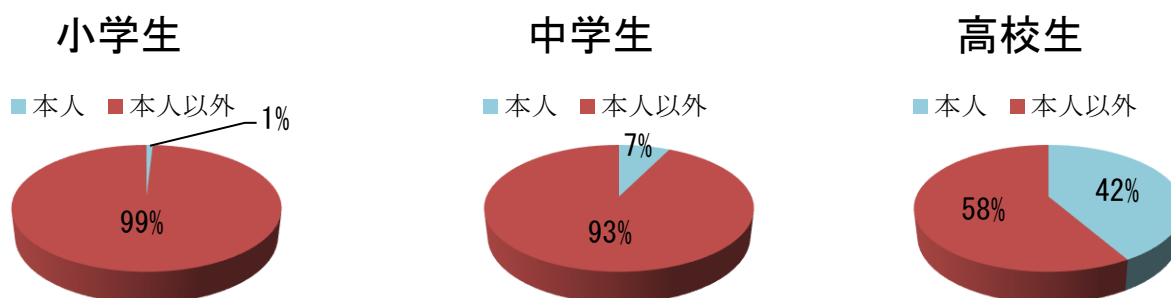
一方で、本人が“トラブルに遭っていることに気づかない”、“トラブルに気づいても隠そうとする”、“何とかなるだろうと放置してしまう”などのケースで、保護者がトラブルに気が付き、相談してくることも考えられる。

このような保護者等からの相談は、カード会社からの多額の請求があったことをきっかけとするケースが多い。

▼表8 相談者別の件数 () は令和3年度の件数 (件)

相談者	小学生	中学生	高校生	計
本人	1 (1)	15 (21)	117 (103)	133 (125)
本人以外	110 (127)	190 (228)	164 (193)	464 (548)
計	111 (128)	205 (249)	281 (296)	597 (673)

▼グラフ4 相談者別の割合



4. 「小学生・中学生・高校生」の主な消費生活相談事例

- ◇ 11歳の息子がクレジットカード番号の紐づいた祖母のスマホを使用し、オンラインゲームで35万円も課金した。年齢を詐称していたが、未成年者契約の取り消しは可能か。(小学生)
- ◇ 12歳の娘が親に内緒で自宅の現金を持ち出して、コンビニでプリペイドカードを購入し、オンラインゲームで課金していた。返金可能か。(小学生)
- ◇ 私のクレジットカードが紐づいたスマホを子供に貸したら、オンラインゲームで89回も課金された。ペアレンタルコントロールのことは知らなかった。返金してほしい。(小学生)
- ◇ 孫が「無料のオンラインゲームをするが、一応クレジットカードの登録が必要だ」と言うので、信じてカードを渡したら70万円も課金された。未成年者契約の取り消しは可能か。(中学生)
- ◇ ペアレンタルコントロールを事情で一旦外したところ、私のスマホに紐づいたカード情報を使い、子供が3つのオンラインゲームで大量のアイテムを購入した。高額で支払えない。(中学生)
- ◇ 動画の広告でマウスウォッシュがお試し100円だった。年齢の制限は見当たらず、自分の生年月日を入力し、後払いで注文した。到着した商品の箱の中に2回目の発送予定日を書いた紙が入っていた。5回までの購入が条件で総額2万円とあるが支払えない。(中学生)
- ◇ 18歳の娘がバイトの先輩にエステティックサロンの無料脱毛体験に誘われた。体験後、高額な施術契約をしてきたが支払えるとは思えない。クーリング・オフできるか。(高校生)
- ◇ スマホで広告を見て、インターネット通販で購入した脱毛ローションが定期購入だった。2回目の商品が届き高額だ。返品したいが可能か。(高校生)
- ◇ 17歳の娘がスマホから初回980円で回数縛りのない化粧品の定期購入を注文したら、4回の購入が条件だった。初回のみで解約したい。(高校生)

5. 相談内容から考えられる問題点

小、中学生については、インターネット利用の危険性に対する知識の乏しさや、保護者のクレジットカードの管理に関する認識の甘さに起因した、デジタルコンテンツに関する相談が多い。電子決済はお金を使っているという意識をもちにくいこと、カードホルダーである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、高校生については、安価なネット広告をきっかけに化粧品や脱毛剤を契約後、定期購入と知ったという相談が増加している。広告表示の問題は大きいですが、安価な表示に気を取られ、契約内容を良く確認せずに安易に契約した結果、トラブルになることも多い。

令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、高校生であっても18歳以上ならば未成年者契約の取消しの対象外となるため、学校教育の場における啓発が重要となっている。

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、ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能を活用する。また、ペアレンタルコントロール等を安易に解除しない。
- ・ 親のスマートフォンを安易に子供に使わせない。使用させる場合は、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、カードの利用履歴や情報等を消去しておく。
- ・ クレジットカードの管理は徹底し、毎月の明細は必ず確認する。
- ・ インターネット通販を利用する際は、保護者に必ず相談すること、十分に契約内容を把握すること、必要に応じてスクリーンショットを活用すること等、家族で話し合う機会を作る。
- ・ 特に中高生については、エステや脱毛剤の購入等、外見を気にした契約が目立つ。今、本当に必要な契約かどうかよく検討するよう話し合う。
- ・ 消費生活センターのホームページには様々な相談事例や情報がある。普段から積極的に情報を収集し、困った時には早めに居住地の消費生活センターに相談する。

インターネット通販を利用する際には、最終確認画面をスクリーンショットしましょう！
～インターネット通販注文前スクショ習慣化キャンペーン～「ネット通販、ポチッと注文の前にスクリーンショット」 - 埼玉県 (saitama.lg.jp)

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ください。

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しましょう。

消費者ホットライン 188 - 埼玉県 (saitama.lg.jp)

若者の消費者としての自立の促進を目的に、教育ツール「ホントに分かる！消費生活」を作成しました。授業、講座、研修、集会などでそのまま使えます。是非、ご活用ください。

教育ツール「ホントに分かる！消費生活」 - 埼玉県 (saitama.lg.jp)

※ このサイトには、「消費者センターに電話してみた～若者の消費者トラブル解決に向けて～」の動画もありますので、ぜひご覧ください。

X (旧 Twitter) もご覧ください。

アカウント : @saitama_shoh

リンク : https://x.com/saitama_shoh