

オンラインゲームの課金トラブル ～子どもの高額利用に注意～

内容

クレジットカードの請求明細に覚えのない15万円もの高額請求があり、中学生の息子が私のカードを使ってスマホのオンラインゲームでアイテムを購入していたことが分かった。息子は年齢を18歳以上と偽って利用していたようだ。対応方法を知りたい。(40代、男性)

消費生活センターからのアドバイス

全国の消費生活センターなどには、スマホやタブレット、家庭用ゲーム機で利用するゲームに関する相談が多く寄せられています。特に、子どもが保護者の許可なく高額な課金をしてしまったというトラブルが目立っています。

トラブルを防ぐため、ゲーム会社においても年齢により利用金額の上限設定などの対策を取る例が増えていますが、年齢を偽って登録してしまいトラブルになるケースがあります。

民法では、親など法定代理人の同意がない未成年者契約は取消しができるとされていますが、事実関係の証明が難しいことなどから、必ずしも返金されるとは限りません。カード会社などに申し出ても、規約に基づき家族間の利用としてカードの管理責任を問われ、原則カードの名義人に請求されます。

トラブルを防ぐため次のことに注意しましょう。

ゲームで課金する場合など、ネット利用に当たってのルールを日頃から家族で話し合っておく。

子どもに、カードを使うことはお金を支払うことと同じであることを理解させる。

スマホなどのカード情報の登録状況や利用限度額、キャリア決済の設定状況を確認の上、カードや暗証番号を管理し、利用明細は毎月確認する。

ペアレンタルコントロール機能(子どもにとって好ましくない内容のウェブサイトやコンテンツに対し、利用や閲覧の制限を設ける機能)を活用する。

ゲーム依存症が疑われるケースは専門機関に相談する。

おかしいと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。

おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎県消費者センター

(095-829-1234)

佐世保市消費生活センター

(0956-22-2591)

島原市消費生活センター

(0957-62-9100)

諫早市消費生活センター

(0957-22-3113)

大村市消費生活センター

(0957-52-9999)

平戸市消費生活センター

(0950-22-9122)

松浦市消費生活センター

(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所

(0920-52-8322)

壱岐市消費生活センター

(0920-48-1135)

五島市消費生活センター

(0959-72-6144)

西海市消費生活センター

(0959-37-0145)

雲仙市消費生活センター

(0957-38-7830)

南島原市消費生活センター

(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります

