

【事例】 クレジットカードにゲームアプリ60万円の請求が・・・！

～子供のオンラインゲームの高額課金トラブル～

相談内容

小学生の息子（7歳）の学校の授業でタブレットを使用するため、学校から無料アプリをインストールするよう指示があった。無料のアプリだがクレジットカード番号の入力が必要で入力した。後日、クレジットカード会社から約60万円の請求があった。息子が親の知らないうちに4社のゲームアプリをダウンロードして課金をしたようだ。支払わなければならないか。（40歳代 男性）

助言

息子にゲームをした状況について確認し、プラットフォーム¹の問い合わせフォームから、状況を記載した手紙を添え、未成年者契約の取り消し²を依頼するように、またクレジットカード会社に請求の保留を依頼するよう助言しました。

後日、相談者からセンターに、「プラットフォームが海外のゲーム会社1社は取り消したが、他の3社に断られた、3社についても取り消してほしい」と連絡があり、ゲームを行った息子と一緒にセンターに電話をするよう伝えました。息子から契約に至った経緯を確認すると、契約内容や金額が高額になっていたことを理解していなかったことがわかり、今後はゲームをする時は両親に相談するよう伝えました。再度、相談者に契約に至った経緯や、息子が使用するタブレットにはクレジットカード番号を入力しないなどの対策を詳しく追加し、未成年者契約の取り消し通知を作成するよう伝え、書き方を助言しました。センターからプラットフォームに連絡し、契約に至った経緯や事情を説明し、相談者の家族で話し合い、息子が反省をしていることや今後は両親が細心の注意を払うことを伝え、調査を依頼した結果、後日今回に限り、ゲームのアカウント停止などの条件付きで取り消しすると連絡があり、相談者も了承したため、相談を終了しました。

オンラインゲーム等、未成年者のネットに関するトラブルが増加しています。このようなトラブルに遭わないために、日頃からネット上でサービスを利用するルールについて、家族で話し合っておく必要があります。

ゲームの未成年者契約の取り消しは、ゲーム会社のルールに従っていない場合は、例え未成年者であっても取り消しされないこともあります。ゲームを使用する前に、保護者が一緒にルールを確認しましょう。

各OS（AndroidやiOS）では、利用できる機能に制限を設ける「ペアレンタルコントロール」の設定が可能です。子供が利用する端末にはアクセス制限をかけたり、クレジットカード番号情報を端末に保存しないようにしましょう。

保護者の知らない内に、被害が拡大することがあるため、保護者がインター

ネット・リテラシーの向上に努め、子どもがネットの有料サービスを利用できないようするなどの対策を検討しましょう。

スマートフォン等でゲームをする場合、キャリア（携帯電話会社）決済ができるため、決済できる限度額を低額にしておくことも検討しましょう。

個人情報やクレジットカード番号等を入力する場合、画面上のセキュリティの「鍵マーク」や「https」=暗号化（TLSやSSL）を必ず確認し、自らの個人情報を守りましょう。

消費者トラブルに遭った時は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

1：インターネットを通じて消費者にサービスの「場」を提供する企業を指します。

2：民法が改正され、令和4年（2022年）4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。18歳の誕生日を迎えると「成年」となり、成年に達すると、親権者や保護者の許可なく、自分の意思で様々な契約をすることができるようになります。未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合には、未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなります。