

ぐんま版消費者教育教材

15 相談事例 ⑥オンラインゲーム課金

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月作成

気を付けてほしいトラブル事例

相談事例⑥

オンラインゲームの課金トラブル

オンラインゲームの課金トラブルとは

インターネットなどのネットワークに接続してプレイするゲーム。ゲームを始める時には無料でも、ゲームを有利に進めるために、有料アイテムの購入をくり返し、気付いたときには高額な料金が発生していた。

請求書
100万
円払え!



オンラインゲームの課金トラブル

スマートフォンで無料のゲームを見つけました





でも無料の範囲では、ゲームがすぐ終わってしまうことが多いので…



もっと続けたい!



強くなりしたい!



もっと遊ぶために有料のアイテムを買いたくなります。

ゲームのアイテムは
少ない金額なので、
課金しても大丈夫と
思ってしまいます。

防御
アイテム
¥ 200円



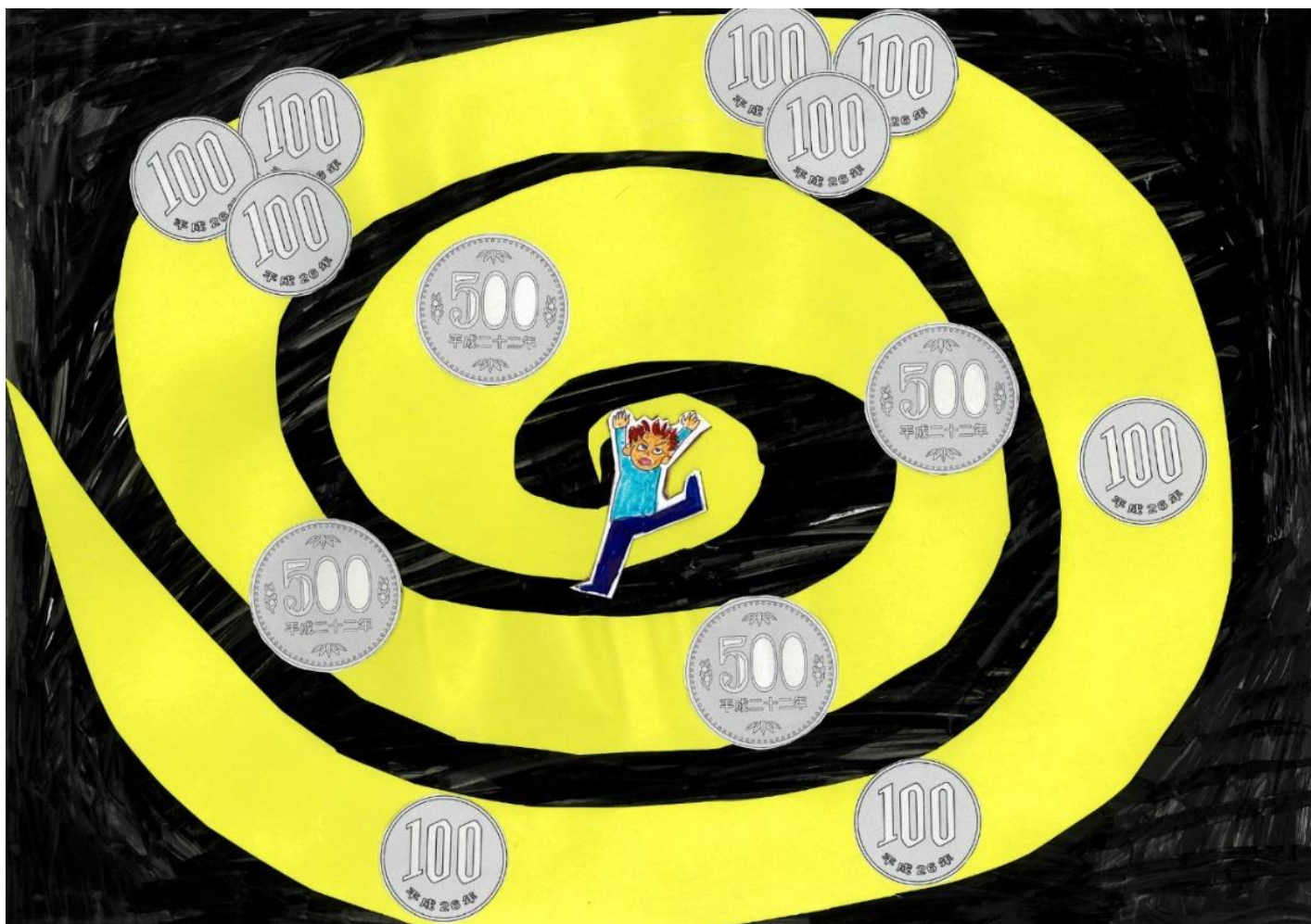
攻撃
アイテム
¥ 100円



そんなに高くないし！
買っちゃえ！買っちゃえ！



ちょっとだけのつもりで課金を続けると
課金の額がどんどん積み重なって…



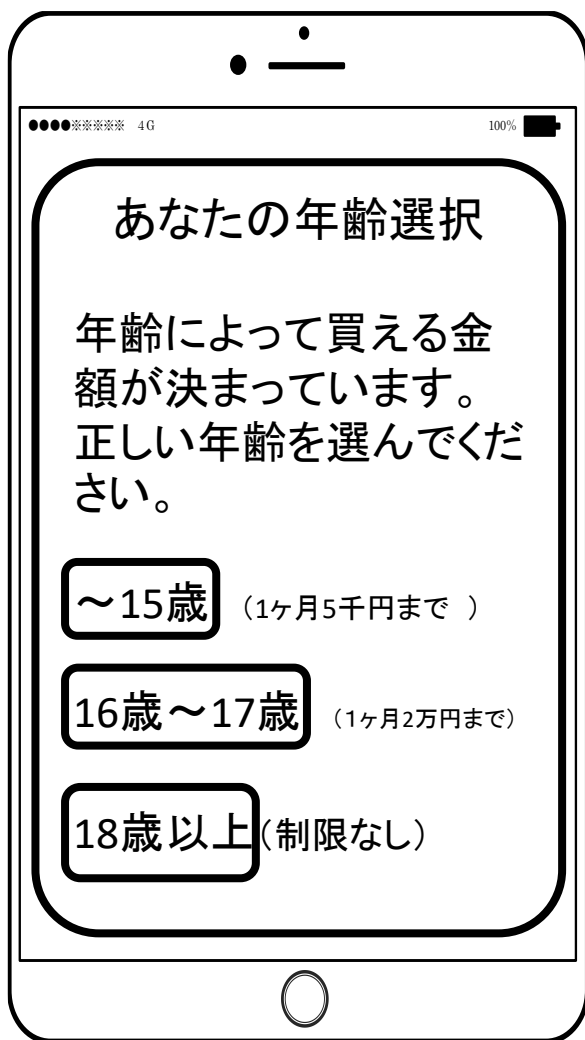
請求書が届いてびっくり

請求書
100万円
払え!

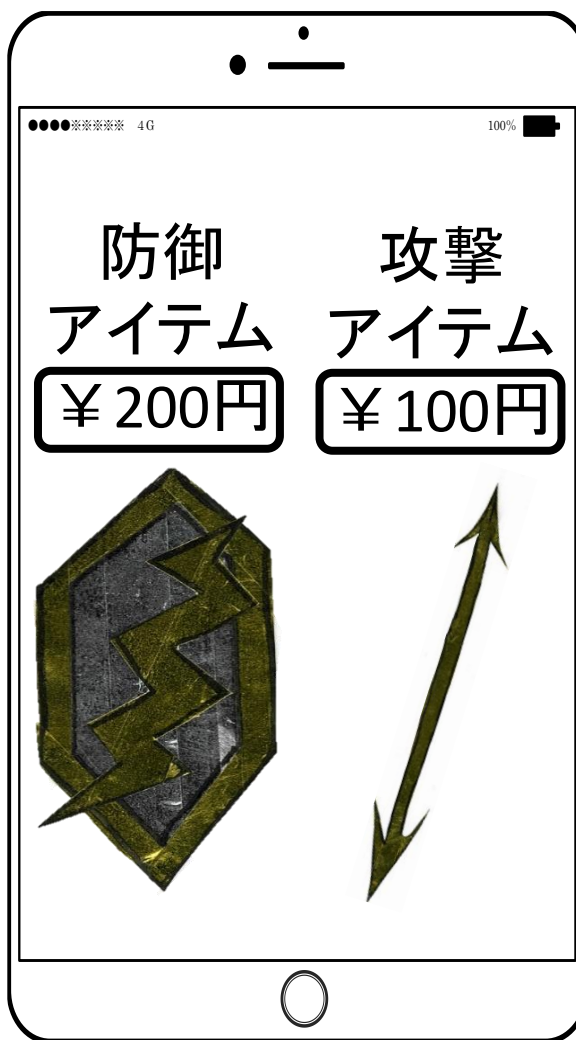
こんなに使ったと思わなかった!
払えない!!どうしよう!!



ゲーム内で課金すると、実際のお金がかかります！ (※毎回同じ確認画面がでるとは限りません)



年齢確認



買う商品を選ぶ



支払うための
パスワードの確認

オンラインゲームで 絶対やってはいけないこと

家族や友達のお金を盗ったり、クレジットカード情報（クレジットカード番号など）やゲームのアカウント情報（IDやパスワードなど）を勝手に使って課金することです

これは違法です

絶対やってはだめです

もしゲームがやめられないで
夜ねむれない、学校に行けないなど
困ったときは学校の先生や保護者に
相談しましょう。

他に専門の病院や精神保健福祉
センターでも相談できます。

オンラインゲーム、
止められないのは
どうしてだろう？



オンラインゲーム、止められないのはどうしてだろう？

- スマホゲームはいつでも、どこでもできる。
- 課金すれば、だれでも強くなれる。
- やればやるほど、結果が出て、
他のユーザーから認められる。
- ゲームを止めてしまうと、これまでに使った
時間やお金、がんばったことが無駄に
になってしまう。



課金を減らすには
どうしたらよいでしょう？



課金を減らすための考え方

- ゲームをつづけるために、有料のアイテムは必要？
- 課金しても生活に困らない？
- 有料のゲームで使うお金は、自分の小遣いや、給料で払える？
- どれだけ課金したたか、家計簿やお小遣い帳をつけて確認する？

課金を減らすためにできること

- ゲーム課金の方法をプリペイドカードに限定する。
- スマホのスクリーンタイムを活用して、利用時間を制限する。
- スマホは手元に置かないで、外ではかばんに入れる。自宅では置き場所を決める。
- スマホは顔・指紋認証をやめて、暗証番号やパスワード入力で画面ロック解除する。

使いすぎないように自分でルールを決めよう

□ 1ヶ月の課金の上限金額は？

_____ 円

□ 課金の支払い方法は？

プリペイドカード ・ クレジットカード ・

携帯料金と一緒に払う（キャリア決済）・その他

□ ゲームのパスワードは誰が管理する？

_____ さん

□ ゲームは1日に何分まで？

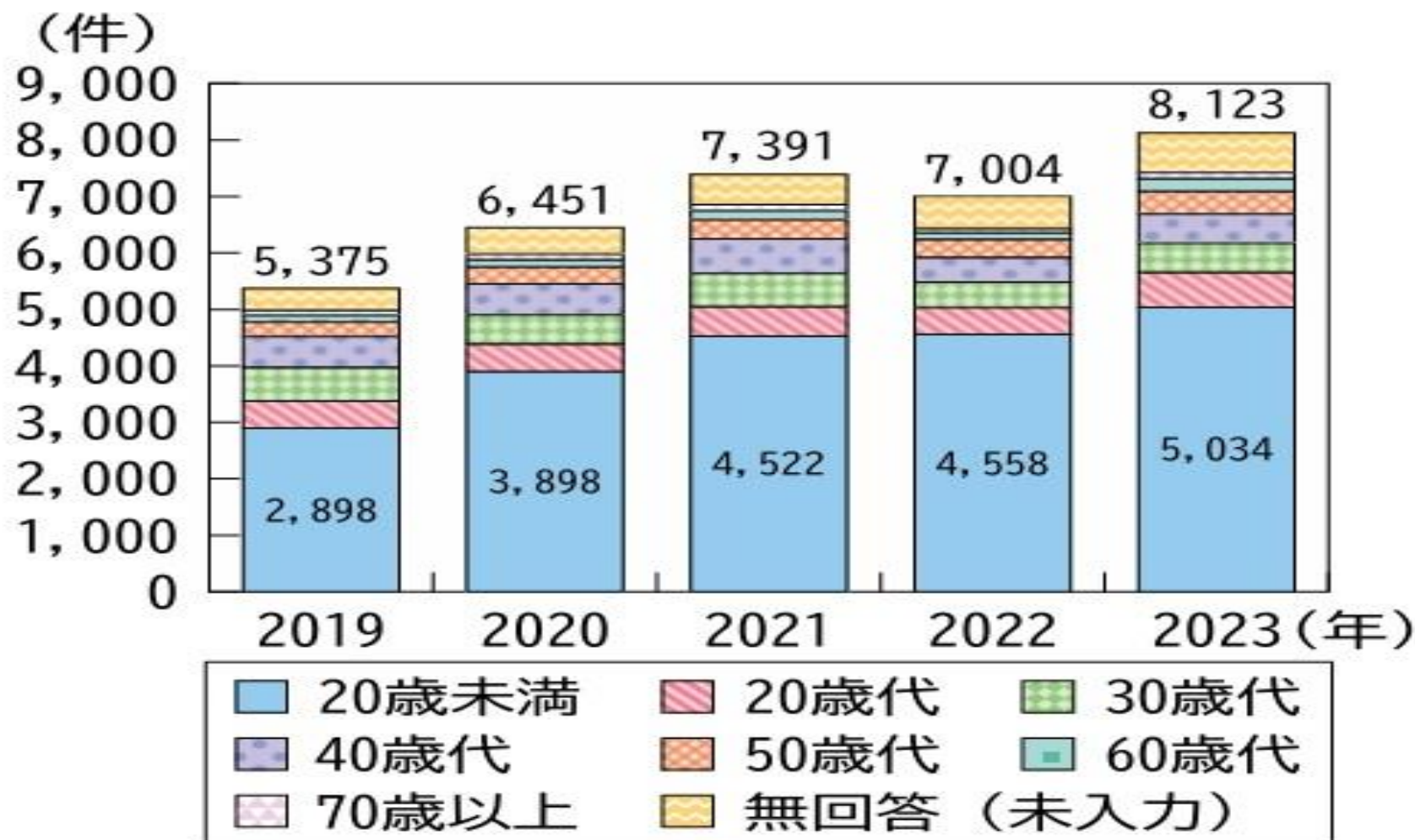
_____ 分

□ お金の管理をするのは誰？

_____ さん

図表 I-1-4-8

「インターネットゲーム（オンラインゲーム）」
に関する消費生活相談件数の推移（年齢層別）



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。

【解説】

6 相談事例② オンラインゲーム課金

①3～7頁 「オンラインゲーム課金トラブル」

オンラインゲームのほとんどが、基本的なサービスは無料で提供され、ゲームを有利に進めるためのアイテム等を入手するために課金が必要となる仕組みです。ゲームを始める時には無料の範囲でと思っていたても、ゲームに熱中すると、少額の課金ならと次々購入し、いつの間にか多額の課金をしていたという相談事例が多くなっています。

子どもがゲーム機やスマートフォンなどでオンラインゲームを利用し、アイテムやキャラクターなどを手に入れるために、保護者に内緒で課金するトラブルがあります。

- 保護者のクレジットカードを無断で持ち出す。
- 端末に登録済みのクレジットカード情報で決済する。
- 保護者が設定した暗証番号を知り、キャリア決済(毎月の携帯電話料金と一緒に請求される方式)を使用する。
- 保護者の古いスマートフォンやタブレット端末を、自宅のWi-Fiにつなげて遊ばせるため、保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡した。ログインした状態だったため子どもが保護者のアカウントの決済方法を利用して課金した。
- 自宅の現金を持ち出してプリペイドカード(サーバー型電子マネー)を購入する。など様々な課金方法が使われています。

②7頁 「請求書」

オンラインゲームの課金方法は、クレジットカードやプリペイドカードを利用することが多いです。クレジットカードを持っていない子どもが、保護者(親や祖父母)のクレジットカードを無断で持ち出したり、自宅の現金を持ち出して、プリペイドカード(サーバー型電子マネー)を買うなどの事例もあります。クレジットカードの請求書を頻繁に確認する習慣が無いと、トラブルに気付くまでに時間がかかり、数十万円もの課金をしていたとの事例もあります。

ゲーム提供会社や、クレジットカード会社などに、未成年者が勝手に利用したので請求を取り下げしてほしいと申し出しても、未成年者契約の取消で対応されるとは限りません。カードの管理責任を保護者が問われる場合もあります。

③8頁 「ゲーム内で課金すると、実際のお金がかかります」

未成年者がオンラインゲームで保護者に内緒で課金したとの相談で、「課金することが、契約だとは分からず、実際にお金がかかっていると思わなかった」という方もいます。しかしながら、高校生が当事者の場合、「課金で実際にお金がかかるとは思わなかった」、「キャリア決済を使えばお金がかからないと思った」、「クレジットカードを使って何ができるのか、分からなかった」などを理由に未成年者契約の取消を主張しても、ゲーム提供会社やクレジットカード会社などに取消を認めてもらうことは難しい場合が多いです。

④10頁 「専門の病院や精神保健福祉センター」

ゲームをやめたいと思っているのにやめられない。他のことをしていてもゲームのことばかり考えてしまう。自分の意思でコントロールできず、ゲームのやり過ぎにより日常生活に支障が及んでいる状況は、「ゲーム依存」の状態といえます。「ゲーム障害」という病気として定義されており、医療機関や精神保健福祉センターで相談することができますが、まずは掛かり付けの医師に相談してみましょう。

群馬県内の精神保健福祉センターは「群馬県こころの健康センター」といいます。ゲーム・ネット依存に悩む当事者やご家族から電話相談でお話をうかがい、適切な相談窓口を案内しています。電話相談は027-263-1156(平日9時～17時 年末年始を除く)です。

25～26頁に群馬県こころの健康センターの『知っていますか？子どものゲーム ネット依存のこと』のパンフレットを掲載しています。参考にしてみてください。

⑤16頁 「ルール」

使い方のルールを家族や保護者と話し合ってからゲームで遊ぶことで、安全にゲームが出来る環境を作りましょう。

⑥16頁「課金の支払い方法」

クレジットカードやキャリア決済などお金が見えない方法(キャッシュレス決済)でゲーム課金をすると、お金を使った感覚がなくなり、使いすぎてしまうことが多いです。使う前に考えましょう。

⑦21～23頁 「チェックリスト」「ルール」の例

16頁について考えた後、それぞれの例を参考資料として、提示することもできます。

⑥22頁 「ペアレンタルコントロール」

ペアレンタルコントロールとは、子どもがインターネットやスマホ、パソコン、ゲーム機などを利用する際に、保護者が制限を設定できる機能です。子どもの年齢にあわせて、ゲームで遊べる時間を設定したり、見せたくないコンテンツの閲覧を制限したり、アプリの購入やゲーム内アイテムの課金を制限できます。また、アプリやゲームの利用状況を確認できる機能が備わっている機器もあります。子どもがスマホやパソコン、ゲーム機などを使いすぎていないか確かめるときにも役立ちます。

※一般社団法人 日本オンラインゲーム協会では、「子どものスマートフォン課金トラブルを防ぎましょう」で課金トラブルを防ぐための『管理・確認・話し合い』を紹介しています。参考にしましょう。https://japanonlinegame.org/Campaign_Credit/

チェックしてみましょう！

- ◇有料のアイテムを買うと、実際のお金がかかります。
- ◇ダウンロードしようとしているゲームアプリは無料ですか？
それとも有料ですか？
- ◇ゲームを進めるのに有料のアイテムは必要ですか？
- ◇有料のゲームでお金を使う場合、お小遣いや収入で
払える範囲に収まっていますか？
- ◇有料サービスを利用するときは購入履歴を確認していますか？
- ◇ゲームの利用制限や、閲覧制限を設定していますか？
- ◇ゲームを始める前に『保護者の許可』をとっていますか？
- ◇『年齢確認』で正しい年齢をチェックしましたか？
- ◇ゲームのアカウントを作るときに正しい生年月日を入力した？
- ◇スマートフォン端末では、保護者のアカウントで子どもに利用
させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」
ために、事前に保護者のアカウントの設定をすることが必要で
す。その設定しましたか？

ルールづくりのヒント Ⅰ

- ◇ゲームの使い始めに、ユーザー登録をするときは年齢を正しく登録し、課金の上限額を設定する。
- ◇ゲーム課金はクレジットカードやキャリア決済は利用せず、プリペイドカードを利用する。
- ◇ゲームで課金するときの支払い方法（決済方法）や上限金額などを保護者と一緒に話し合う。
- ◇パスワードを保護者に管理してもらう。
- ◇ペアレンタルコントロールを活用する。
- ◇新しいゲームを始める前に利用規約を保護者に確認してもらう。
- ◇ゲームやアイテムなどを買いたいときは、必ず保護者に相談する！

ルールづくりのヒント 2

- ◇ゲームの時間は（例えば…20時まで、1日1時間、お休みの日だけ など）
- ◇スマホ、ゲームは自分の部屋に持ち込まない。
- ◇食事中はゲーム禁止。
- ◇ゲーム内で知らない人と仲良くなっても、現実で会わない。
- ◇ゲームデータのパスワードは友達にも教えない。
- ◇ルールを守れなかったら（例えば…3日間ゲーム禁止など）
- ◇ゲームデータの売買（RMT:現実のお金を使ってユーザー同士でゲームデータを売買すること）は絶対しない。

依存にならないためにできること

家庭内でルールを作る

家族みんなで話し合しましょう。一方的な押しつけはNGです。子どもだけではなく大人も守るようにしましょう。

<例>

- ・食事中はスマホを持たない
- ・就寝1時間前からはスマホやゲーム機をリビングに置く
- ・課金はお小遣いの範囲にとどめる

使用状況を振り返る

今日一日、どのくらいゲームやスマホを使用したか、振り返りましょう。どんなときに使っているか、やるべきことをおろそかにしていないかなどを含めて振り返ることで、ゲーム・ネットとうまくつきあっていく方法を考えることができます。



ほかに楽しめるものを見つける

ゲーム以外にも、電子機器を使わずに楽しめるものがあるといいでしょう。ゲームが生活の中で最優先にならないように、他の時間も充実させるようにしましょう。

<例>

スポーツ、読書、料理 等



よくある質問

Q 子どもを受診させたいのですが、本人に行く気がありません。どうしたらよいでしょうか。

A 子どもがゲームのやりすぎによる問題を自分では認めていない場合、無理やり医療機関に連れて行っても、治療が継続しない場合が多いです。

まずは家族だけで相談してみるか、子どもにとって医療機関よりハードルが高くない相談機関などにつながってみるのもよいかもしれません。

Q ゲームを一晚中しているのを取り上げたら、子どもに暴言を吐かれました。どうしたらやめさせられますか？

A 依存している子どもから強制的にゲームやネットを取り上げると、暴言や暴力につながることがあります。これは、ゲームやネットがこころの支えになっているからです。そのことを理解し、やめさせることばかりに目を向けず、あいさつや本人のできているところを認めるコミュニケーションから始めてみてはどうでしょうか。

ご相談ください



群馬県こころの健康センターでは、ゲーム・ネット依存に悩む当事者やご家族から電話相談でお話をうかがい、適切な相談窓口を案内しています。お気軽にお電話ください。

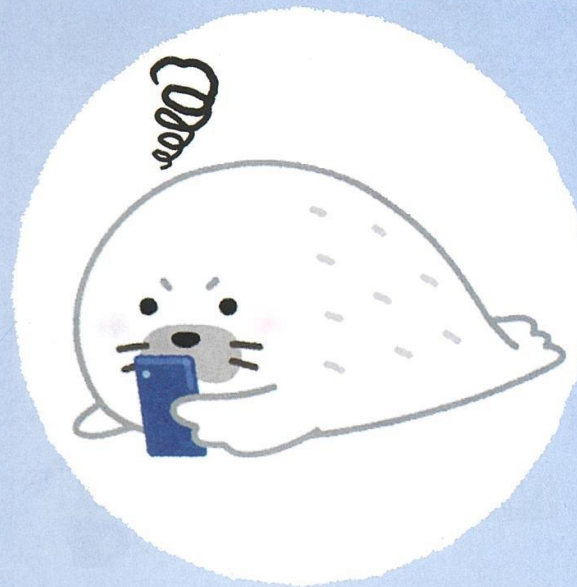
群馬県こころの健康センター電話相談

☎ 027-263-1156

(平日9時～17時 年末年始除く)

知っていますか？
子どもの

ゲーム ネット依存のこと



群馬県こころの健康センター

ゲーム依存ってなに？

2019年にWHO（世界保健機構）がICD-11（国際疾病分類）にて新たに「ゲーム障害」という病気を定義しました。

- ① ゲーム時間をコントロールできない
- ② 何よりも優先してゲームをする
- ③ ゲームのやりすぎにより日常生活に支障が及んでいるにも関わらずゲームを続ける



様々な問題が出てくる

身体面

- やせ、肥満
- 視力低下
- 筋肉量低下、姿勢悪化

精神面

- 睡眠障害
- イライラ、不安、うつ
- 暴言、暴力



経済面

- 課金額が高くなる
- 親のお金を勝手に使う



社会面

- 遅刻、欠席、不登校
- 学力低下
- ひきこもり
- 家族との不和



家族の望ましい対応

強制的にやめさせることは逆効果

ゲーム・ネットが子どもの心の支えになっていることもあります。取り上げれば、本人は暴言や暴力で抵抗し、親子関係の悪化に繋がる可能性があります。

ゲーム・ネットをやめさせることだけに目を向けるのではなく、本人の気持ちや状況にも目を向けてみましょう。

本人を褒める・認める・感謝をする

小さなことでも、本人のできているところに気づいて、言葉で褒めましょう。

褒めすぎると嫌みに聞こえてしまうこともあるため、端的な言葉で伝えましょう。

<例>

- ・勉強がんばっているみたいだね、すごいね。
- ・お皿洗いしてくれてありがとう、助かるよ。

子どもが興味をもっているものに一緒に興味を持ち、会話を増やす

まずは基本的なあいさつから始めましょう。返事がなくても、それを責める必要はありません。

子どもがやっているゲームやネットの内容について調べたり、実際にやってみることで、本人と共通の話題ができます。

普段からコミュニケーションをすることは、ゲーム・ネット依存の予防にも繋がります。

アイメッセージをうまく使う

「I（私）」を主語にしたコミュニケーション法で、相手を責めることなく、自分の気持ちを伝えることができます。

<例>

「夜遅いんだからゲームやめなさい！」
⇒「遅くまで起きていて、体にさわらないか（私は）心配だよ。」

本人・家族が相談できるところ



医療機関

家族のみで相談できる
医療機関もあります



精神保健福祉センター

群馬県こころの健康センター



自助グループ

ゲーム・ネット依存の当事者や家族でしかわからない悩みを共有することができます