

令和4年10月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	67	48	62	65	61	64	71						438
問い合わせ	4	5	4	4	5	5	4						31
要望	0	0	0	0	0	0	0						0
計	71	53	66	69	66	69	75	0	0	0	0	0	469
(前年度計)	(59)	(56)	(58)	(67)	(65)	(65)	(72)	(63)	(66)	(76)	(61)	(72)	(780)

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	3	3	6	6	6	3	5						32
(前年度)	(6)	(2)	(4)	(5)	(3)	(7)	(3)	(0)	(3)	(6)	(1)	(5)	(45)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	5	1	4	1	3	3	0						17
20歳代	4	5	6	7	7	3	4						36
30歳代	10	6	7	8	11	7	6						55
40歳代	11	10	12	8	12	13	8						74
50歳代	11	9	11	9	6	12	12						70
60歳代	13	6	10	17	7	12	14						79
70歳以上	15	12	11	14	14	15	20						101
その他・不明	2	4	5	5	6	4	11						37
計	71	53	66	69	66	69	75	0	0	0	0	0	469

今月の相談事例

小学4年生の息子が母親が使っていたタブレットで、オンラインゲームで50万円以上の高額課金をしていたことが、クレジットカード会社からの請求でわかった。タブレットにクレジットカード番号を登録したままだったために利用できてしまった。プラットフォームにメールで連絡したが、返金はできないと断られてしまった。

センターからのアドバイス

寄せられる相談の多くは、両親や祖父母などの保護者のスマートフォンやタブレットを子供に使わせていた、保護者用のアカウントでログインさせていた、クレジットカードの管理が十分でなかった、決済完了メールを見落としていたために課金に気づかなかった等の問題点がみられます。子ども自身にお金を使っているという認識がない場合もあります。未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまった場合は、未成年者契約の取消しが可能な場合があります。オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合いましょう。