

【相談事例】

作業所に通っている知的障がいのある成年の息子に、緊急用にスマートフォンを持たせていたが、この数カ月間にオンラインゲームで課金を繰り返し、キャリア決済の請求額が22万円にもなってしまった。作業所の先輩たちが休憩時間にスマートフォンでゲームを楽しんでいるのを見て、自分も仲間に入りたくなったと言っているが、息子は金銭管理ができない。作業所はこのトラブルに気が付き、休憩時間のオンラインゲームを禁止にしてくれたが、既に課金した額は高額で支えない。

(相談者50歳代、当事者20歳代)

【処理結果】

当センターは、当事者である息子からも聴き取りをし、相談者にゲーム課金の履歴の一覧表を作成するようにアドバイスした。また、契約に至った経緯と今後ゲーム課金をしないなどの対応策を親子それぞれが書面にするようにアドバイスした。当センターからそれらの書面をプラットフォームに提出して返金交渉を行ったところ、キャリア決済を通じて全額キャンセル処理がなされた。

障がい者がオンラインゲームで高額課金をしてしまった

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任
白崎 夕起子 (しらさき・ゆきこ)

解説

オンラインゲーム等の高額課金は金銭管理能力が不十分な未成年に多いトラブルですが、知的障がい者においてもトラブルが発生することがあります。未成年が親の同意を得ずに締結した契約は、民法第5条により取消することができますが、知的障がい者の場合にはそのような一律な定めはなく、成年後見制度(民法第7条～第19条)を利用している場合にのみ後見人等により取消しができることになっています。しかし、成年後見制度を利用するには家庭裁判所に申し立て審判を受けるという手続きが必要です。また、判断能力の程度に応じた「後見」「保佐」「補助」の3制度のうち「保佐」「補助」では取消し可能な行為が限定されており、ゲーム課金は対象外になる可能性があります。

当該事例では、障がい者による初めての高額課金トラブルだったので、プラットフォームは当センターの^{あっせん}斡旋により返金処理に応じてくれましたが、繰り返し応じてくれるわけではありません。スマートフォンを所持していると、ゲームだけではなく、インターネット通販も容易に利用できますので、キャリア決済やクレジットカードの利用限度額を必要最小限に設定するなど、高額利用防止のための具体的な対策が必要です。

具体的な対策とともに、日頃から障がい者とコミュニケーションを取り、相談しやすい関係を築いておくことも重要です。本事例では作業所の協力によりトラブルの拡大防止につながっています。家族や周りの人は日頃から障がい者の様子に気をつける「見守り」と、生活の変化をなるべく早く察知する「気づき」が大切です。