

【相談事例】

中学生の子どもがWi-Fi接続で親である私（相談者）の古いスマートフォンでオンラインゲームをして無断で高額課金をしていた。古いスマートフォンは決済情報をクレジットカードに設定したままの私のアカウントでの使用を許可していた。課金の際に必要なパスワードは子どもに教えていないので、課金するとは思わなかった。プラットフォームからの決済メールは確認しておらず、1カ月間で77万円の請求がクレジットカード会社であがり、初めて気がついた。子どもにはパスコードしか教えていなかったのになぜ課金できたのかわからない。未成年者の取消しはできないか。プラットフォームには申し出たが返金対象ではないと回答があった。

（相談者40歳代 当事者10歳代）

【処理結果】

当センターから、利用した子どもに聞き取りを行ったところ、子どもは、パスコードで自分の顔認証を新たに登録し、顔認証で課金していたことがわかった。また、ゲーム内の年齢確認画面で、課金がたくさんできるように年齢は20歳以上をタップしていたが、課金した金額をどうやって支払うかということについてはよくわかっていなかったと話した。相談者に、子どもが利用した経緯とゲーム課金の履歴の一覧表を作成するよう助言し、当センターから経緯書面をプラットフォームに提出し返金交渉したところ、今回は全額キャンセル処理となった。

中学生の子どもがスマートフォンでゲームの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
黒田 美佳（くろだ・みか）

解説

相談者の利用していたスマートフォンで課金をするためには、パスワード、もしくは顔認証かパスコードが必要でした。子どもに使用を許可したスマートフォンは、課金の際にパスワードは必須入力の設定になっていなかったため、パスコードか顔認証のみで課金ができたと思われます。未成年者が親権者の同意を得ずに締結した契約は、民法第5条により取消しできますが、年齢を成人と偽り、成人として登録した場合はゲーム業者が取消しを認めない場合があります。また、未成年者に親のアカウントの使用を許可していた場合、プラットフォーム事業者はアカウントの共有を禁止しているため、アカウント所有者の利用とみなし、取消しに応じないことがあります。

当該事例では、初めての高額課金ということでプラットフォームが返金に応じてくれましたが、必ず返金に応じているわけではありません。未成年者にスマートフォンを使用させる際には①クレジットカード番号など決済情報が登録された端末を使用させないこと②子どもの年齢で設定した本人のアカウントを使用させること③プラットフォームから課金に関するメールが届いていないか確認すること④プラットフォームのペアレンタルコントロールについて理解し設定を行うこと——など、親権者がきちんと管理をすることが必要です。

また、日頃から子どもがどのようなゲームで遊んでいるかを知り、ゲーム内で何をすればお金がかかるのか、どのようにお金が支払われるのか、お金をかけてゲームをしたいときは親の承諾が必要であることなどについて、家族で話し合うことが必要です。