



# 消費生活サポーターだより No.72

令和7年3月

長野県消費生活サポーターの皆様、こんにちは。少しずつ暖かくなり春らしさが感じられる頃となりましたが、季節の変わり目で体調を崩しやすい時期です。体調管理に気を付けてください。

今月は、「子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面に注意！」等を掲載しました。活動の参考にご覧ください。

## 知っておきたい役立つ情報 ～消費者トラブル～

春休み等の長期休みに多発！



### ◎ 子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面に注意！

子どもは自宅で過ごす時間にスマホや家庭用ゲーム機などでオンラインゲームを利用して遊ぶことが多いです。その時に子どもが保護者（両親・祖父母）のスマホを使い、許可なく課金（料金の支払い）をしてしまったというトラブルの相談が多く寄せられています。センターへ相談に来られた両親は、子どもがどんなゲームをして何に課金しているか無関心で「まさかゲームで子どもが課金するとは思わなかった」と言います。親や祖父母も関心を持ち、課金する場合のルール等を必ず子どもと一緒に話し合って決めておくことが重要です。

#### 【相談事例】

中学生の息子は、私名義で契約し息子を利用者登録したスマートフォンを使用している。このスマートフォンの通信料は私のクレジットカードで支払っている。キャリア決済の料金を含めた通信料が高額になっていることが気になり内訳を調べると、この5か月間で約5万円がオンラインゲームのアプリで使われていたことが分かった。今は息子のスマートフォンにフィルタリングをかけ、キャリア決済の上限額を引き下げたが、そのように予防ができることを知らなかった。保護者が知らない未成年者の契約なので全額返金してほしい。



#### 【予期せぬ高額な課金を防ぐには・・・】

- ▶ 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しましょう。
- ▶ クレジットカードや現金は子どもの目や手の届かないところで管理し、日ごろから明細を確認しましょう。
- ▶ クレジット決済にはパスワードを設定し、ゲーム課金した時は親にメールが届くようにしましょう。
- ▶ 決済時の承認（パスワード、指紋認証、顔認証など）を設定しましょう。
- ▶ キャリア決済（携帯電話料金と合算で商品などの代金を支払える決済サービス）の上限額を設定しましょう。
- ▶ 保護者のアカウントを子どもに使用させず、子どもには子どもの正しい年齢を入力したアカウントを使用させましょう。
- ▶ 子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう。

消費者トラブルの相談電話：消費者ホットライン 188（局番なし）

※「子どもがゲームをしたら、のめり込み絶対課金したくなる！」 ←この認識での対応が必要！

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もあります。

※詳しくは以下のサイトをご覧ください。

子どものオンラインゲーム 無断課金につながるあぶない場面に注意！！

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240313\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240313_1.html)



リンク先二次元コード

## 長野県からのお知らせ

### ◎ 4月1日から4か所にある県の消費生活センターが1つになります。

現在、県の消費生活センターは長野市、松本市、上田市、飯田市にそれぞれ1か所ずつ、計4か所ありますが、複雑化・高度化する消費生活相談の課題に対応するため、県は令和7年4月から消費生活センターを1つにし、以下のように機能の強化や市町村等への支援の充実を図り、県と市町村が共同して消費者行政を推進する体制を構築していきます。

※北信、東信、南信への相談の電話は2025年3月3日から中信消費生活センター（松本）への転送が開始されています。

#### ① 相談機能を強化します。

・SNS（LINE）による相談窓口の新設や9地域振興局（松本を除く）が窓口となりオンライン相談に対応することで時間と場所にとらわれない相談体制としていきます。また、長野、飯田、上田では当面の間、定期的に地域振興局等での出張相談も行い、対面による相談にも対応します。

・相談員を1か所に集めることで情報を一元化し高度な相談対応のノウハウを蓄積するとともに、相談員の研修機会を確保し、相談員の資質やスキルの向上を図ります。

#### ② 消費者教育アドバイザー（仮称）を配置し、消費者教育・啓発の充実を図ります。

・消費者教育アドバイザー（仮称）を配置し、消費者教育・啓発の担い手と市町村、学校等との連携を促進することで、世代に応じた消費者教育の実施を図るとともに、消費者教育・啓発の担い手育成を行います。

#### ③ 市町村消費生活相談窓口への支援の充実を図ります。

・市町村の消費生活相談窓口の支援（技術的な助言等）を目的に配置している「市町村消費者行政推進支援員」を増員し、支援を充実させるとともに、困難事例などについては市町村と県のセンターをオンラインでつなぎ、共同で相談を受けることも可能な体制とします。

○4か所にある県の消費生活センターが1つになることに伴い、消費生活サポーターに関する業務を行っている相談啓発係も長野県消費生活センター（松本）に移管されます。来年度は市町村と連携し、活動の場の提供を行うなど、サポーターの皆様がより活動をしやすい環境づくりを進めていきます。

### ◎消費生活サポーター活動報告について

本年度も消費生活サポーターの皆様には、積極的にご活動いただき誠にありがとうございます。皆様の一年間の活動につきまして、「消費生活サポーター活動報告書（様式7）」にまとめていただき、令和7年4月30日（水）までに当課へご提出ください。よろしくお願いいたします。

提出方法等の詳細は、別紙報告依頼通知をご覧ください。

#### 添付資料

○くらし安全・消費生活課「長野県の消費生活センターが1つになります」チラシ

○くらし安全・消費生活課「令和6年度消費生活サポーターの活動報告書について」



長野県 くらし安全・消費生活課 相談啓発係 担当：宮坂

電話：026-235-7286 FAX:026-235-7374

Eメール：[kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp](mailto:kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp)

発行 長野県 県民文化部 くらし安全・消費生活課



長野県消費生活センターキャラクター  
もしかっち