

スマホオンラインゲーム(ゲームアプリ)に関する注意点

R1.10.28 今治市消費生活センター

スマートフォン等電子機器を利用したオンラインゲームについて、ゲーム内でアイテムやキャラクターを獲得するために未成年者が課金をしてしまい、後日多額の請求が発覚し、保護者が請求の取消を求めて消費者センター等へ相談するケースが増えています。

何故このようなトラブルが生まれるのか。「スマホオンラインゲームの仕組み」と「課金方法」を知り、未然防止の知識を習得しましょう。

※ここでのスマホオンラインゲームの説明は代表的なものを参考に紹介するため、全てのオンラインゲームの利用に関する防止策ではありません。また、オンラインゲームの利用を否定するものではないことをあらかじめご了承ください。

1. スマホオンラインゲームの仕組み

テレビゲームのようないわゆる家庭用(オフライン)ゲームは、ゲーム自体を購入するために金銭が発生し、利用時に追加して金銭が発生することはほとんどありませんでした。

近年はスマートフォンの普及の影響でオンラインゲームが流行していますが、特にスマホアプリの多くは初期費用が無料です。入口を広くすることでより多くのユーザーがアプリを利用することができ、人気ゲームアプリは数千万回ダウンロードされています。

ゲームを利用している最中についても、基本的には無料で利用できます。しかし、ストーリーを進行するにつれ、容易に攻略するために必要なアイテムやキャラクターが登場します。このアイテム等は誰しも入手できる可能性があります。が、必ずしも入手できるものではありません。ここはオフラインゲームとの大きな違いです。入手するためには、一定の条件を達成するのではなく、「ガチャ」といわれるサービスにより低確率で入手することができます。ガチャは

ゲーム内の通貨を消費して使うことができますが、通貨自体は時限的に配布される場合が多く、敵を倒せば無限に手に入るというものでもありません。

なお、この通貨は現実のお金で購入することもできます。これが「課金」です。つまり、貴重なアイテムを手に入れるためには、時間を掛けてゲームを攻略するのではなく、現実のお金を消費した方が入手できてしまう可能性が高いです。

では本来無料で利用できるスマホオンラインゲームについて、何故課金をしてまで利用してしまうのかという点にふれます。

まず一つ目は前述したような「イベントクリア・ストーリー進行のため」です。オンラインゲームを利用したことはないけど、家庭用ゲームは利用したことのある方は、例えば自身が子どものとき、大流行していたゲームの進行度合いについて友人間で自慢したりしませんでしたか？オンラインゲームでも同じく、「他のユーザーに対して自慢したい、上位でありたい」という欲求がゲームを進行させることにつながっています。さらにインターネット社会の現在では、友人間のみならず SNS 等で発信することでより多くのユーザーに対して自慢することができるため、欲求を増長させるおそれがあります。この他に、オンラインという特性を生かし、ユーザー間で競わせることもあります。方法は 1 対 1 の対人戦からユーザー全員参加型のランキング戦まで様々ではありますが、こちらも他のユーザーより上位でありたいという気持ちを上手く利用しています。

そして二つ目は、「アプリ内で獲得できるアイテム等は常に更新される」という点です。イベントやストーリーについても同様に更新されていきます。これもオフラインの家庭用ゲームでは不可能であった大きなポイントです。新たなイベントを容易にクリアするには新たに登場したアイテムを獲得しなければならない場合があり、そのゲームを利用するユーザーのなかで常に上位層にいるためには、更新される度に新しいアイテムが必要となるので、無料で入手できるアプリ内通貨だけでは足りず、現実の金銭にて課金してまで調達する必要があります。なお、新しいアイテムは上述のとおり必ずしも手に入るわけではなく、低い確率で入手することができるため、運が悪ければいくら課金しても入手することができません。このような悪循環から課金額が累積し、通常生活の遊覧費にとどまらない金額になってしまう場合があります。

人間の心理を非常に上手く突いた仕組みであり、現にスマホアプリの売り上げは家庭用ゲームを大きく上回ると言われています。課金をしない、いわゆる「無課金」のユーザーも多く存在しますが、月数千円は課金している「微課金」ユーザーや、月に数十万、数百万円にも及ぶ課金を行う「廃課金」と呼ばれるユーザーも存在します。

2.課金方法

次に、何故課金額は無限的に増え続けてしまうのか、未成年の課金は何故防げないのかという点にふれるため、課金方法について説明していきます。

課金は「前払い方式」と「後払い方式」に分かれます。前払い方式の代表的なものは iTunes ギフトカードや Google Play カードといったコンビニ等で気軽に購入できるものです。これはカード購入後にカードに記入されているコードナンバーを各プレイストアで入力することで課金されるものです。利用する金額を先に支払うことで自身の預金がいくら減ったか明示化することができます。

後払い方式は「キャリア決済」や「クレジット決済」があります。キャリア決済とは端末機器を契約している通信会社から通信料等と合わせて利用額が請求されます。クレジット決済は言わずと知れた決済方法ですが、利用するクレジットカードの情報を入力することで決済されます。いずれも後日請求のため、その時点ではお金を支払っている感覚がなく、浪費につながる可能性があります。

さらに、保護者が一度でもクレジット決済の課金を許可していれば、スマートフォン端末やアプリのIDにカード情報などが登録され、以降は未成年者単独でも暗証番号を入力するだけで簡単に決済することができる可能性があります。未成年が保護者のクレジットカードの情報を盗み取り、後日多額の請求が発覚した事案も報告されており、取扱に注意しなければなりません。キャリア決済にいたっては電話番号がわかっているだけでSMSで送信されるパスコードの入力のみで利用できるので、未成年者に少しでも知識があれば保護者の目に触れず課金をすることができます。

3. もし家族がスマホアプリを利用していたら

スマホオンラインゲームを利用するにはスマートフォン等の電子機器1台あれば十分で、どこにでも持ち運びができ、いつでも利用できます。非常に気軽に利用できる存在であるが故に多くの人（消費者）と関連するものです。先述したとおりオンラインゲームへの課金によるトラブルは保護者の知り得ないところで発生してしまう場合もあります。また、未成年者の契約トラブルの大きな部分を占め、国民生活センターへの相談件数も年々増加傾向にあります。

社会問題にもなっていることから、ゲームアプリを「悪」と捉え、利用してはいけないと考える人もいるようですが、ゲームアプリはお金を使わずとも楽しく遊んでいるユーザーが多くいます。なので、本来は未成年者は金銭感覚が足りないこと、感情（欲求）のコントロールができてにくいことを論点とすべきだと思います。これは成人しても同じことが言えるため、未成年である間にいかにこの二点を養えるかが未来の消費生活を豊かにするキーポイントとなります。臭いものに蓋をする考えではなく、課金することで得るもの、失うものを家族の間で話し合い、場合によっては教育することで、未成年者の豊かな消費生活を期待することができるのではと思います。保護者の方は前述した課金してしまう理由をよく読み取った上で、日頃から未成年者と話をしてみてください。

「オンラインゲームは無限的にコンテンツが追加されるため終わりが見えない」、「努力による影響より運とお金による影響が圧倒的に強く、ゲーム内の能力は本人の能力と比例するものではない」という点は、多額の課金をする前に是非理解していただきたい点です。また、頭ごなしに否定するのではなく、保護者もゲームアプリを試しに利用してみるというのも未成年者の気持ちを理解するために重要です。

なお、以下のような方法で、端末自体に利用の制限を加えることで未成年者の過剰な課金を防ぐことができます。

（参考：Apple ストア HP）<https://support.apple.com/ja-jp/HT201089>

簡潔に紹介すると、スマートフォン（iphone等）上で「承認と購入のリクエスト」を有効にすることで、未成年が課金しようとする時、保護者の端末へ情報が入り、承認されなければ課金できない仕組みです。

しかし、未成年者が金銭感覚を養うための根本的な理解にはつながらず、保護者の庇護から離れ、自身で考え行動しなければならなくなったときにこのような事態に陥れば、より取り返しのつかない事態になる可能性が高いです。よって、保護者の皆様は日頃から家族に対して金銭的な教育を施すことを心掛けていただきますようお願いいたします。

終