

# ゲーム依存相談対応 ハンドブック

ギャンブル等依存症予防教育検討会

# はじめに

精神科医として平成 10 年から総合病院の精神科で、平成 22 年からは精神科病院で児童思春期の専門外来を担当してきました。平成 10 年代は受診してくる子どもには、不安や抑うつ、身体症状といった主訴で、本人も症状が早くなくなしてほしいという動機付けがあるケースがまだ多かったように記憶しています。診察室で子どもと面接を重ねていくと、主訴の背景にある子どもの抱えていた生きづらさが明らかになってくることもありました。

平成 31 年から現在の職場に勤務をしていますが、その少し前から、このハンドブックのテーマである、いわゆるゲーム依存のケースの受診が増えてきました。それまで診てきたケースと異なるといったのは、受診してくる子ども達のほとんどが最初は、自分は困っていない、ゲームを現状のまま続けたい、と話すことでした。当然、ゲームをすることを苦痛に感じている子ども達は稀で、多くの子ども達にとってゲームをすることが最も優先順位の高い行動になっていました。そうなるにあくまで問題はゲームを長く使用する子どもにあるように見えて、なぜそこまで子どもがゲームにのめり込むのか、という背景をつい見過ごしそうになることもありました。

あるゲーム依存に詳しい専門家の講演で、ゲーム依存は子どもの発信する SOS でもある、というお話を聞いたことがあります。実際、ゲーム依存として受診してきた子ども達が通院を始めて時間がたってから、不安や抑うつ、自信のなさ、孤独感を話してくれることがありました。

ゲーム依存のケースに関わる際には、支援者は子どもの SOS を捉えるという本来の役割をあらためて意識する必要があるのではないのでしょうか。そうでないと、好きなことばかりしている、ルールが守れない、という負の側面にばかり注意が向いてしまい、子ども達が持っている豊かな可能性や、本人自身も気がついていないかも知れない生きづらさを共有することが難しくなるかも知れません。

ここまでは巻頭言として臨床経験による所感でしたが、このハンドブックの大きな特徴は、長崎大学が実施した県内のゲーム依存の実態調査の結果とそれに基づく支援の実際的な内容について記載されていることです。また巻末には調査に携わられた山本直毅先生による、ゲーム依存と子どもへの支援に関するたいへん示唆に富んだご提言も載っています。ゲーム依存と子どもへの支援に携わる皆さまに本ハンドブックをご活用していただけますよう、よろしくお願いたします。

長崎こども・女性・障害者支援センター 所長 加来洋一

## 「ゲーム依存相談対応ハンドブック」の使い方

本ハンドブックは、学校教諭やスクールカウンセラーが、学校現場で保護者や児童・生徒から「ゲームの過剰使用」「ゲーム依存」に関する相談があった際に活用できる情報を掲載しています。実際の相談対応時には、保護者向けリーフレットも併せてご活用ください。

巻末には、ギャンブル等依存症予防教育検討会委員である 山本直毅委員（長崎大学病院 精神神経科 医師）より、「相談対応時に心がけたいこと」を「支援者のみなさんへ」としてメッセージをいただいております。相談対応の前には是非ご一読ください。

### 〈 長崎県内のゲーム使用の実態を知りたい時 〉

- 長崎県の小中高生におけるゲームに対する意識や行動調査結果 …… [P3～4](#)
- 調査結果から分かるゲーム依存の危険因子と予防因子 …… [P4](#)

### 〈 ゲーム依存のことにについて知りたい時 〉

#### 〈 ゲーム依存について保護者等へ説明する時 〉

- ゲーム依存とは …… [P5](#)
- 過剰使用と依存の境目 …… [P5](#)
- オンラインゲームの依存性 …… [P5](#)
- ゲーム依存に伴う心身への影響 …… [P5](#)
- ゲーム依存のスクリーニングテスト …… [P6](#)
- 周囲の大人に知っていてほしい事(・イネイプリングとは ・依存にのめり込む背景) …… [P11](#)

### 〈 保護者・子どもからのゲームの過剰使用に対する相談に実際に対応する時 〉

- ゲームの過剰使用への対応(ルールづくり等) …… [P7](#)
- 医療機関の受診について …… [P8](#)
- 相談対応事例(Q&A) …… [P9～11](#)
- 周囲の大人に知っていてほしい事(・イネイプリングとは ・依存にのめり込む背景) …… [P11](#)

### 〈 相談者が抱える困りごと(課金等)に対する相談先を知りたい時 〉

- 課金によるトラブルの相談 …… [P12～14](#)
- 依存症に関する相談 …… [P15](#)
- ゲーム依存について受診可能な医療機関 …… [P15](#)
- 子どもの家庭や学校での困り事 …… [P15～16](#)
- ゲーム依存に関する関係団体 …… [P15～16](#)

# 長崎県の現状

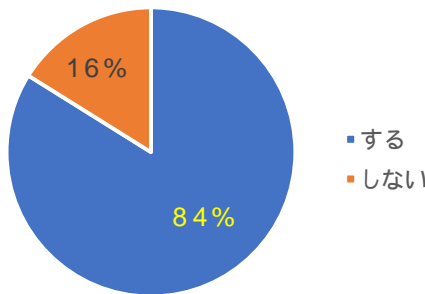
～長崎県の小中高生におけるゲームに対する意識や行動傾向の調査より～

## 長崎県における小中高生のゲーム使用の実態

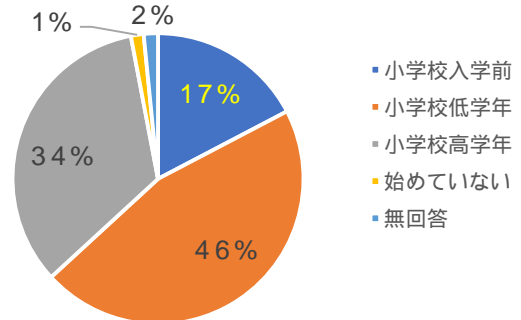
### 【ゲームの使用習慣】

小中高生のうち、8割以上が普段からゲームをする習慣がある。その9割以上が小学校高学年までにゲーム使用を開始しています。

普段からゲームをする



普段からゲームをすると回答した者のゲームを開始した年齢



### 【最もハマっている（一番長くする）ゲームの特徴】

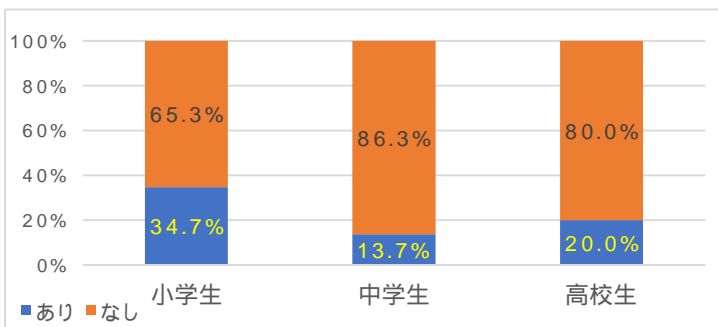


実態調査回答者の6割以上の子どもが普段からオンラインゲームを使用しています。

オンラインゲーム、家庭用ゲーム機問わず、オンラインゲームの要素を持ち、一定期間でアップデートされたり「クリア」の概念がなく、親世代の頃のゲームと違って明確なエンディングのないものが多い傾向にあります。

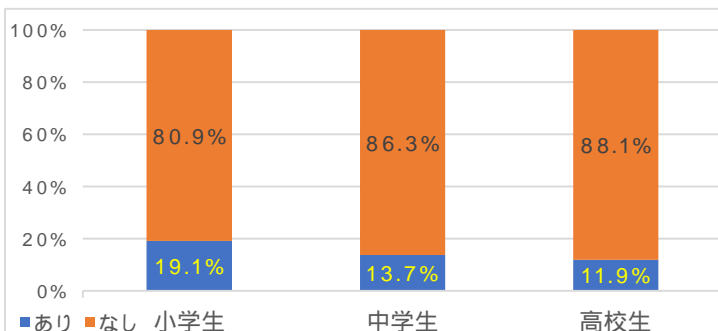
### 【ゲーム使用による生活・健康・人間関係への影響】

#### 「ゲーム使用の回数や時間のコントロール喪失」したことがある者



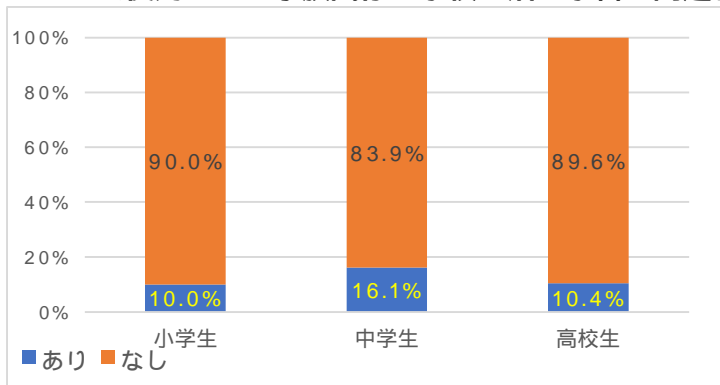
- 小学生で34.7%、中学生で13.7%、高校生で20.0%が「ゲーム使用の回数や時間のコントロールを喪失(減らしたり、止めようとしてもできない)」したことがありました。

#### 「遊び・食事・入浴などよりもゲーム使用を優先」したことがある者



- 日常生活よりもゲーム使用を優先したことがあるのは、小学生19.1%、中学生13.7%、高校生11.9%でした。

## 「ゲーム使用により家族関係・学校生活・学習の問題」を生じたことがある者



- ゲーム使用により生じた問題の内訳としては、学習問題(58.1%)が最も多く、家族との問題(27.4%)、学校生活の問題(9.8%)、お金の問題(4.7%)となっていました。

## 【ゲーム依存の可能性がある割合】

R2 年度に実施した「長崎県の小中高高校生における、ゲームに対する意識や行動傾向の調査」は、長崎県内の小・中・高校に在籍している 5900 人を対象に調査を行い、小学生 1,495 人、中学生 1,267 人、高校生 1,286 人の有効回答が得られた。

ゲーム依存の可能性があるとされる者の割合は

小学生	中学生	高校生
7.3%	7.5%	6.1%



## ゲーム依存の危険因子と予防因子

実態調査結果より、次のような因子が危険因子・予防因子になると考えられます。危険因子を少なくし、予防因子を増やすことがゲーム依存の予防・改善につながります。

### 危険因子

小学校入学前にゲーム使用を開始すること  
 身近な大人がゲーム使用をしている姿を目にし易いこと  
 行為面、多動性、情緒面、仲間関係に困難さを抱えていること  
 何らかの社会的な場面における不適応をきたし易い要因  
 や環境があること  
 例) 集団に馴染みにくい、友人関係を築くのが苦手 等

### 予防因子

家庭内でオープンに話しやすい  
 環境であること

調査結果の詳細は、長崎県福祉保健部障害福祉課ホームページの下記 URL に掲載されています。

( <https://www.pref.nagasaki.jp/object/kenkaranooshirase/oshirase/567158.html> )

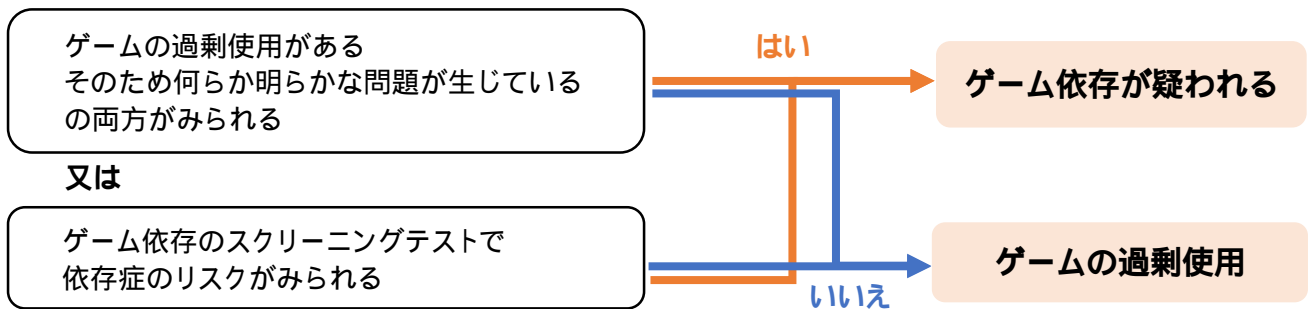


# ゲーム依存について

## ゲーム依存とは

「ゲームの使用が生活の中で睡眠、就労、学習等より優先順位が高くなり、健康で生産的な生活に支障が起きている状態」をいいます。

## 「過剰使用（やり過ぎ）」と「依存」の境目



## オンラインゲームの依存性

オンラインゲームはオフラインゲームに比べて依存性が高いと言われています。  
その要因は次のとおりです。

ゲーム側の要因	ゲームを使用する側の要因
<ul style="list-style-type: none"><li>・無料で始められ、ゲームに終わりがなく、頻繁なアップデート</li><li>・魅力的なアイテムが入手でき、成長・強くなることで飽きない</li><li>・ガチャ課金システムのギャンブル性がゲームの依存性を高める</li><li>・他のゲーマーとの競争があり、勝つことやゲーム内でのランキングが上がることにはまりやすい。</li><li>・仮想世界で仲間とつながる非日常感が依存しやすい要素</li><li>・ゲームの種類では、戦いが主体のゲームへの依存性が高い</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・現実生活の対人関係は苦手でも、顔の見えないオンラインでは、社会的になれる。</li><li>・現実生活での友人がいなくて、ゲーム仲間と、ゲームや、チャットをするのが楽しい</li><li>・現実生活の不安・ストレスの軽減手段、また現実生活からの逃避場所としてゲームを使用。</li></ul>

## ゲーム依存に伴う心身への影響

からだへの影響	こころへの影響
<ul style="list-style-type: none"><li>・食生活の乱れと運動不足による体重や体形の変化 肥満・やせ</li><li>・モニターの見過ぎで目のトラブルが起こる 視力低下・眼精疲労・ドライアイ</li><li>・ネット・ゲーム中心の生活になる 昼夜逆転・不眠などの睡眠障害</li><li>・目の疲れや睡眠不足が要因 頭痛</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・イライラしたり、怒ることが増える</li><li>・憂うつな気分になることが増える</li><li>・興味を持つ、感動することが減る</li><li>・充実感や満足感がない</li></ul>

ゲームへの依存度を本人がチェックするスクリーニングテストです。子どもとゲーム依存について考える契機として、活用できます。

～ IGDT-10(10 問版インターネットゲーム障害テスト) ～

過去12ヶ月について、以下の質問のそれぞれに当てはまる箇所に○をつけてください。なお、ここでいうゲームとは、オンラインやオフラインなどを含めたすべてのビデオゲームのことです。

「まったくなかった」:0点、「ときどきあった」「よくあった」:1点

質問 9、10 のどちらか又は両方が「ときどきあった」「よくあった」場合を1点として計算します。

質問項目 ここでいうゲームとは、オンラインやオフラインなどを含めた すべてのビデオゲームのことです		A:まったくなかった B:時々あった C:よくあった		
		A	B	C
1	ゲームをしていないときにどれくらい頻繁に、ゲームのことを空想したり、以前にしたゲームのことを考えたり、次にするゲームのことを思ったりすることがありましたか。			
2	ゲームが全くできなったり、いつもよりゲーム時間が短かったとき、どれくらい頻繁にソワソワしたり、イライラしたり、不安になったり、悲しい気持ちになりますか。			
3	過去 12 カ月間で、十分ゲームをしたと感じるために、もっと頻繁にまたはもっと長い時間ゲームをする必要があると感じたことがありますか。			
4	過去 12 カ月間で、ゲームをする時間を減らそうとしたが、うまく行かなかったことがありますか。			
5	過去 12 カ月間で、友人に会ったり、以前に楽しんでいた趣味や遊びをすることよりも、ゲームの方を選んだことがありますか。			
6	何らかの問題が生じているにもかかわらず、長時間ゲームをしたことがありますか。問題とはたとえば、睡眠不足、学校での勉強や職場での仕事がかどらない、家族や友人と口論する、するべき大切なことをしなかった、などです。			
7	自分がどれくらいゲームをしていたかについて、家族、友人、または他の大切な人にばれないようにしようとしたり、ゲームについてそのような人たちに嘘をついたことがありますか。			
8	嫌な気持ちを晴らすためゲームをしていたことがありますか。嫌な気持ちとは、たとえば、無力に感じたり、罪の意識を感じたり、不安になったりすることです。			
9	ゲームのために大切な人間関係をあやうくしたり、失ったことがありますか。			
10	過去 12 カ月間で、ゲームのために学校での勉強や職場での仕事がかどらなくなったことがありますか。			

**質問に対する回答点数の合計が 5 点以上の場合 … ゲーム依存が疑われます**

参考: 国立病院機構久里浜医療センター (<http://kurihama.hosp.go.jp/hospital/screening/igdt-10.html>)

# ゲーム依存（過剰使用）の改善に向けて

参考)ゲーム依存相談対応マニュアル検討委員会、ゲーム依存 相談対応マニュアル(R4.3)

ゲーム依存に至らなくても、依存への進行、金銭、対人関係へのトラブルを未然に防ぐことが必要です。子どもの睡眠や食事、運動、社会性の成長の体験などをゲーム時間に奪われないように大人が対応することが必要です。

## ゲームの過剰使用への対応

### その1)「やりすぎ(過剰使用)」には背景がある

本人も困っていることがあり、ゲームが「日常生活のストレス」や「生きづらさ」から一時的に解放されるための「逃げ場」になっていることもあります。

子どもの特性、学校での対人関係等の問題に対する対応が必要になることもあります。

### その2) 家族全員が同じルールを守る

保護者自身もゲームやネット機器使用に関するルールを示しましょう。

### その3) 親子で取り組めるルールづくりのポイント

ゲームについてルールがなぜ必要なのかを子ども自身が納得できていないと、ルールを「守った」「守らなかった」のやり取りになってしまいます。子ども自身が納得できるルールと一緒に考えることが大切です。

下記の内容から必要なものを選択して、子どもと一緒にルールとして決めましょう。

#### ネット機器は保護者が貸し与える

使用ルールが守れなかった時は保護者へ返却するようにしましょう。

保護者がパスワードを管理することへ了解が得られやすくなります。

#### 時間と場所を決める

時間      使用時間と終了時間を決めましょう。      **ポイント**

タイマー、モニタリング機能を活用してお互いにチェック！！

場所      家族の目の届くりビングなどで使用しましょう。

ネットを使用しない時の保管場所も決めましょう。      大人の目の届く場所に保管

状況      使用してはいけない状況(勉強・食事・入浴・布団の中)を明確にしておきましょう。

#### お金の使い方を決める

課金についてのルールを決めておきましょう。

(例)課金はしない。親に相談してから課金する。クレジットカードは使わず、プリペイド式カードを利用する。

#### 守れなかった時にどうするか事前に決める

親子間の約束で保護者が管理する場合には、「その理由」「期間」「返却の条件」まで決めておきましょう。

期間は短く設定し、チャレンジの機会を与えて自己管理能力の成長につなげていきましょう。

ルールは、実践の中で子どもたちの生活に合わせてアップデートしていきましょう。



#### その4)リアルな生活の充実

ネット・ゲーム機器を介さない遊び(公園・海・山・体験型イベント・キャンプ・バーベキュー・DIY・スポーツ)や部活等新しい体験の機会を増やし、ゲーム以外の新たな楽しみや興味を見つけることで、結果、ゲームの時間を減らすことにつながります。

#### 医療機関の受診について

医療機関への受診は、早すぎることはありません。心配な様子がある場合には、専門機関に相談してください。また、次の項目にあてはまる場合には、医療機関の受診が必要です。(受診(相談)可能な医療機関:P15参照)

#### ゲームズテスト(スクリーニングテスト)でゲーム依存が疑われる場合

##### ゲーム使用に伴う明確な問題が認められる場合

- 例えば)・夜中の12時を過ぎてもゲームをしている。
- ・睡眠時間が短い。(朝起きられない)
- ・スマホ・ゲームの使用時間を守ろうとしない。
- ・ゲーム・ネット以外の興味が下がった。
- ・ゲームのためにスマホを手放せない。
- ・成績が下がった。
- ・注意すると暴言がある。
- ・ゲーム課金が小遣い範囲を超えている。
- ・食事を抜く。
- ・入浴をしない。

##### ゲームに関連した問題が深刻な場合

- 例えば)・生活が乱れ、昼夜逆転しており、社会(学校)生活に支障が生じている。
- ・本人が暴れることにより、自宅壁に穴があく等暴力がエスカレートしている。
- ・課金額が大きい。

#### 【家族のコミュニケーションを大切にしましょう！！】

○長崎県における調査結果(P3)では、普段、親子関係のコミュニケーションが少ない場合、ゲーム依存が生じやすいということが分かっています。

○親子で話をする機会が少ない、用件だけのやり取りになりがち等の状況はありませんか？

日頃の親子のコミュニケーションを振り返ってみましょう。情緒的な交流が持てるように、日頃から子どもに関心を持って接し、丁寧にコミュニケーションをとることが必要です。

○親子で率直に会話ができるなどの信頼関係があると、子どもが日常生活の中でストレスに遭遇しても家族に相談や助けを求めることができます。

○まずは、「おはよう」「おやすみ」「いってらっしゃい」「おかえりなさい」といった、家族の日常の中で一番身近な挨拶から始めてみましょう。



# ゲーム依存（過剰使用）への相談対応

参考) ゲーム依存相談対応マニュアル検討委員会 ゲーム依存 相談対応マニュアル(R4.3)

## 保護者や子どもからの相談対応例

### Q1 「ルールを守れない、守らない。」どうしたらいいの？

ルールを守れないのは、本人がルールについて「理解できていない」「納得できていない」ことがほとんどです。本人が理解し、納得できるまで親子で話し合うことが大切です。

子どもがルールを守れるようにするには、以下の点に注意しましょう。

#### 👉 ポイント！！

その1: ゲームを買い与える前など、使い始める時にルールを設定しましょう。

その2: なぜルールが必要なのかを、子どもが理解できるまで説明しましょう。

その3: ルールを押し付けないようにしましょう。

本人の意向も聞きながら、親と子どもの双方で納得できるルール作りを！

その4: ルールが守れたらしっかり褒めましょう。

その5: ルールが守れなかった時は、ゲーム使用時間を減らす、ゲームを使用しないなどのペナルティをあらかじめ設定しておき、確実に実行しましょう。

その6: 繰り返しルールが守れない時は、本人なりの理由を聞いて、必要であればハードルの低いルールにアップデートすることも必要となります。

その7: ルールは、子どもの様子を見ながら、より実現性のあるものに適宜修正しましょう。

その8: 家族間以外にも協力をあおぎ友達や学校単位でルール作りを試みましょう。

### Q2 「ゲームばかりで学校に遅刻する、行けてない、成績が大幅に下がった！！」

学校や家庭などでの生活リズムの変化、リアルな生活になんらかのストレスを感じている、その避難場所としてゲームに没頭している可能性があります。

まずは、何を契機としてネット・ゲームの過度の使用が始まったのかを考えてみましょう。

例えば) ・進学して今までと違う環境になり、馴染めず、学校に行きづらくなった。

・部活動をやめることになり、時間を持て余すようになった。

・家庭環境になんらかの変化があり、それが原因でストレスをため込むようになった。等

ゲーム機を取り上げようとする、子どもが暴れることもあります。その場合は無理に取りあげたり、ゲーム自体を否定せず、共感的に話を聞きながら、本人が困っているゲームの過剰使用の背景にある問題の解決策を一緒に考えてみましょう。

### Q3

#### 暴言・暴力がエスカレートしてきている。

暴力がある場合は、本人のゲーム行動改善への別のアプローチを考えることも必要になります。

##### 対応のヒント！！

その1: ゲームの種類によっては攻撃的になりやすく、ゲーム中に暴言がみられることがあります。

どのようなゲームをしているか聞き、状況を把握しましょう。

その2: 本人が興奮している時に注意をすると、更に興奮させることがあります。落ち着くのを待って「私」を

主語にして保護者の気持ちを伝えましょう。(例)「私は大きな声だったから怖いと感じた」

その3: これまでの経過から暴力が起こりそうな「状況」「声かけ」を振り返り、その状況を回避しましょう。

その4: 家族・学校以外の第三者に介入してもらい、今後の対応について一緒に検討しましょう。

### Q4

#### 「プロゲーマーになるので学校に行かない」と言って困っている。

「プロ」になるには相当の努力が必要になることをイメージできるように、プロゲーマーになるには、具体的にどのようなことが必要になるのかを伝えてみましょう。

「プロ」になれなかった場合には、どういった生活ができるかを具体的にイメージできるよう支援しましょう。

##### 対応のヒント！！

その1: まずは、本人の話聞いて気持ちをしっかり受け止みましょう。

「どうしてプロゲーマーになりたいの?」「どのような方法でプロゲーマーになるの?」

「どのくらい本気なの?」

その2: 本人の「学校に行きたくない」気持ち・理由を聞いて、その内容について対応しましょう。

その3: プロゲーマーも「ゲーム」だけではなく「対人関係のスキル」「海外の選手とコミュニケーションをとるための英語」「反射神経や体力向上のための体育」と学校でゲーム以外のスキルも身につけることが必要であることについて話し合ってみましょう。

その4: プロゲーマーとして活躍するには、心身ともに鍛えて自分をコントロールできることが必要になること、基本的な生活習慣が守れることも大事な要素になることを伝えましょう。

### Q5

#### 家族のクレジットカードを勝手に使用する。

対応のヒント！！ 感情的にならずやりとりしましょう。

【子どもが課金を認めない場合】

・両親が本人のことを心配していることを伝え、いつでも話してほしいことを伝えましょう。

・財布、クレジットカード、通帳利用明細書を小まめにチェックし、次の介入のタイミングをまちましょう。

【子どもが課金を認めた場合】

- ・まずは、子どもが打ち明けてくれたことを労いましょう。
- ・「課金に至った経緯」「課金について、今どう考えているか」を確認し、「繰り返さないための方法」を子どもと話し合って決めましょう。
- ・課金問題の相談窓口で親子で一緒に相談しましょう。
- ・今後、保護者が「財布・クレジットカード等」を厳重に管理し、保護者が小まめに確認していくことを子どもにも伝えましょう。

## 保護者がイネイプリングについて理解しておくことも大切です。

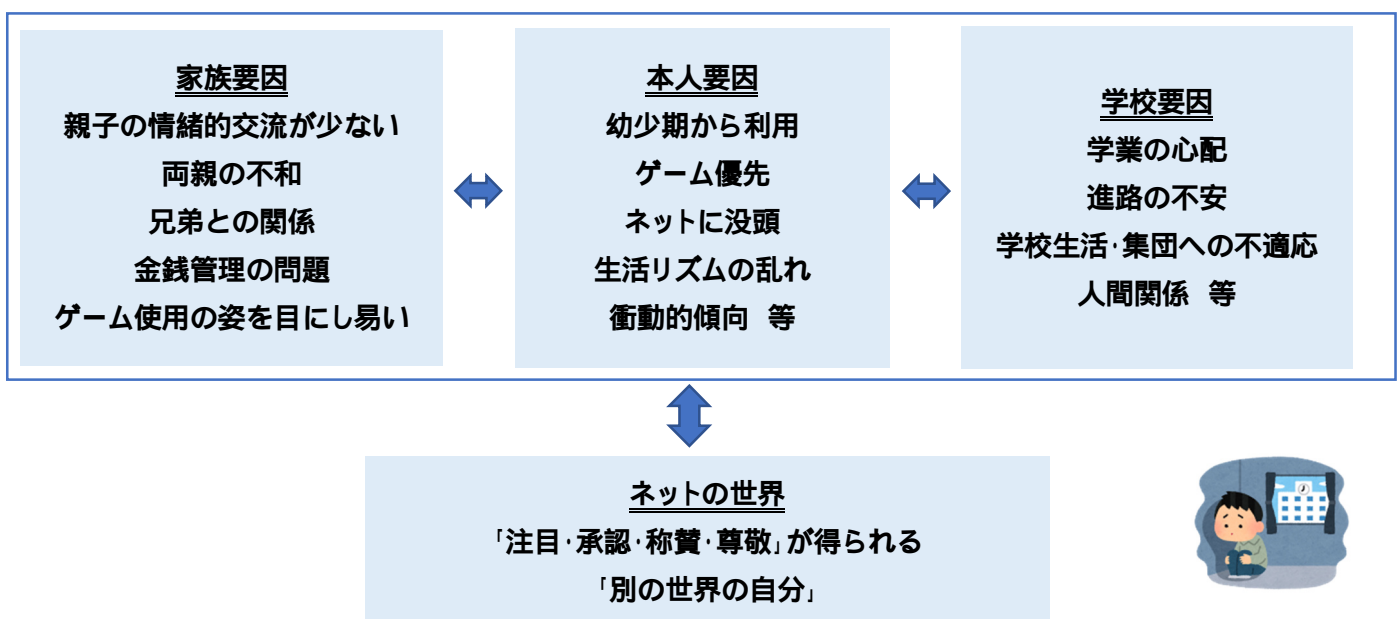
本人のためを思い、よかれと思ってやっているのに、結果的に相手の問題を進行させてしまうような行動  
例えば、「ゲームをやめるように説得する」「ゲーム機を取り上げる」「Wi-Fi環境をなくす」「本人の行動を監視する」等といった関わりのことを「イネイプリング」といいます。イネイプリングを止めることで、本人との関係に変化がみられます。まずは、本人とのコミュニケーションが悪循環になっていないか振り返って、ポジティブなコミュニケーションになるよう工夫してみましょう。

### コミュニケーションの工夫

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| ・私を主語にして話す  | 例) 私は、<br>と思う。      |
| ・肯定的な言い方    | 例) 皆と一緒に食事ができてうれしい。 |
| ・簡潔に伝える     | 例) 食器を片付けてくれて助かった。  |
| ・責任を一部引き受ける | 例) 私の伝え方が悪かったと思う。   |
| ・思いやりのある発言  | 例) あなたの気持ちもわかる。     |

## 依存にのめり込む背景にはいろいろな要因があるといわれています。

依存が心配される背景には次のようなことがあり、本人の置かれている環境の改善が必要な場合があります。  
依存の背景にある要因に注目することが大切です！！



## 課金によるトラブルへの対応

### 【長崎県内のオンラインゲームに関する消費生活相談状況】

近年、オンラインゲームに関する消費生活相談は、全国的に増加傾向であり、特に20歳未満の相談件数が増加しています。

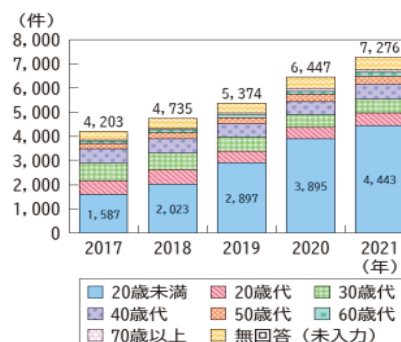
長崎県でも未成年者の相談が毎年報告されています。

### 【長崎県消費生活センターへの相談件数】

年度	相談件数	うち20歳未満(再掲)
平成29年度	15	6
平成30年度	12	4
令和元年度	17	11
令和2年度	20	15
令和3年度	21	12

(参考)オンラインゲームに関する消費生活相談件数の推移

### オンラインゲームに関する消費生活相談件数の推移



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2022年3月31日までの登録分)。

令和4年版消費者白書 図表I-1-4-7「インターネットゲーム(オンラインゲーム)に関する消費生活相談件数の推移(年齢層別)」  
出典)令和4年度版消費者白書

### 【保護者へのアドバイス】

親子でゲーム使用における課金について話し合うことや、お金に対する保護者の考えをきちんと伝えておくことも大切です。課金をやめた方がよいと分かりながら、今まで課金したお金が無駄になると考えてしまい、課金を止めづらい心理が働いている場合や、高額な課金に罪悪感を感じ自分を責めている場合もあるため、悩んでいる気持ちに寄り添い、課金の問題があることを正直に打ち明けたことに対するねぎらいも伝えながら、支払いや解決に向けて対応していくことが必要です。クレジットカードの上限の見直しや、ペアレンタルコントロールやフィルタリングを活用し、購入や支払いの制限をかけることについても情報提供が必要です。

国民生活センター 保護者向け啓発資料: [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210812\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210812_2.html)

### 👉【コラム】長崎県内でもトラブルが発生しています。

～長崎県消費生活センターHP「ながさき消費生活館」より～

「子どものオンラインゲーム」～親に内緒で課金のケースも～

#### 【相談内容】

クレジットカード会社から、身に覚えのないオンラインゲーム利用20万円の請求があった。小学生の娘は、時々私のタブレット端末でゲームをしていたため娘に確認したところ、無断でカード決済を繰り返していた。娘はクレジットカードの仕組みはわかっておらず、お金はかからないものと思っていたようだ。対応方法を知りたい。

#### 【アドバイス】

ゲームに関する相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられています。子どもがゲーム機やスマホなどでゲームを利用し、アイテムやキャラクター等を手に入れるために、保護者に内緒で課金しているケースがみられます。

トラブルを防ぐためゲーム会社においても年齢により利用金額の上限設定などの対策をとっている例が増えていますが、年齢を偽って登録してしまいトラブルになるケースがあります。

民法では、親など法定代理人の同意がない未成年者契約は取消しができるとされていますが、事実関係の証明が難しいことなどから必ずしも返金してもらえとは限りません。クレジットカード会社に申し出ても、家族間の利用として規約に基づきカードの管理責任を問われ、原則カードの名義人に請求されます。

#### **トラブルを防ぐため次のことに注意しましょう。**

親子でゲームの仕組みや料金体系、決済方法などを確認した上で、遊び方や時間などルールを話し合って決める。

大人はクレジットカードや暗証番号を管理する。利用明細を毎月確認する。

子どもにはカードを使うことはお金を支払うことだということ、ゲームはお金がかかる場合があることを理解させる。

依存症が疑われるケースは専門機関に相談する。

#### **【課金によるトラブルが発生した場合の相談先】**

**長崎県消費生活センターや最寄りの県民センターなどの消費生活窓口にご相談してください。**

長崎県消費生活センター 電話・来所・電子メールで相談を受け付けています。

〒850-8570 長崎市尾上町3番1号

TEL:095-823-2781 095-824-0999(相談専用)

FAX:095-823-1477

#### **土日に利用できる相談窓口**

(公社)全国消費生活相談員協会

東京 03-5614-0189

年末年始を除く**土曜日・日曜日** 10:00～12:00、13:00～16:00

大阪 06-6203-7650

年末年始を除く**日曜日** 10:00～12:00、13:00～16:00

北海道 011-612-7518

年末年始を除く**土曜日** 13:00～16:00

## 最寄りの消費センター窓口

市町名	相談窓口	相談日時	電話番号
長崎市	長崎市消費者センター	毎週火～金曜日 10:00～17:00 土、日、祝 10:00～17:00 月曜日(月曜が祝日の場合、翌平日) ・年末年始は休館	095-829-1234(専用)
佐世保市	佐世保市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0956-22-2591(専用)
島原市(有明支所)	島原市消費生活センター 市民協働課	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0957-62-9100(専用) 0957-68-1113(専用)
諫早市	諫早市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0957-22-3113(専用)
大村市	大村市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0957-52-9999(専用)
五島市	五島市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0959-72-6144(直通)
雲仙市	雲仙市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0957-38-7830(直通)
南島原市	南島原市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0957-82-3010(専用)
平戸市	平戸市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0950-22-9122(専用)
松浦市	松浦市消費生活センター	毎週月～金曜日 9:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0956-72-1861(専用)
対馬市	対馬市消費生活相談所	毎週月～金曜日 9:30～12:00 13:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0920-52-8322(専用)
壱岐市	壱岐市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0920-48-1135(直通)
西海市	西海市消費生活センター	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0959-37-0145(専用)
長与町	地域安全課	毎週月～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	095-801-5662(直通)
時津町	産業振興課	毎週月～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00 * 事前に電話をお願いします * 祝日・年末年始を除く	095-882-3801(直通)
東彼杵町	総務課防災交通係	毎週月～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00 * 祝日・年末年始を除く	0957-46-0099(直通)
川棚町	総務課行政係	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0956-82-3131(直通)
波佐見町	商工観光課	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0956-85-2162(直通)
小値賀町	産業振興課	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0956-56-3111(代表)
佐々町	企画商工課商工観光班	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0956-62-2101(代表)
新上五島町	住民生活課	毎週月～金曜日 8:30～12:00 13:00～17:15 * 祝日・年末年始を除く	0959-53-1124(直通)

消費者ホットライン「188(いやや)」からも最寄りの消費生活センターに相談ができます。

[hotline\\_180326\\_0001.pdf](http://hotline_180326_0001.pdf) (caa.go.jp)

# 長崎県内の相談機関や医療機関・その他の連携機関

## 1 依存に関する相談機関

長崎県内の保健所及び長崎こども・女性・障害者支援センターで相談を受け付けています。

保健所	住所	電話番号
長崎こども・女性・障害者支援センター	長崎市橋口町 10-22	095-846-5115
西彼保健所(西海市・西彼杵郡)	長崎市滑石 1-9-5	095-856-5159
県央保健所(諫早市・大村市・東彼杵郡)	諫早市栄田町 26-49	0957-26-3306
県南保健所(島原市・雲仙市・南島原市)	島原市新田町 347-9	0957-62-3289
県北保健所(平戸市・松浦市・佐々町)	平戸市田平町里免 1126-1	0950-57-3933
五島保健所(五島市)	五島市福江町 7-2	0959-72-3125
上五島保健所(小値賀町・新上五島町)	上五島町有川郷 2254-17	0959-42-1121
壱岐保健所(壱岐市)	壱岐市郷ノ浦町本村触 620-5	0920-47-0260
対馬保健所(対馬市)	対馬市厳原町宮谷 224	0920-52-0166
長崎市保健所(長崎市)	長崎市魚の町 4-1	095-829-1153
佐世保市障がい福祉課(佐世保市)	佐世保市高砂町 5-1	0956-24-1111

## 2 ゲーム依存について受診(相談)可能な医療機関 事前にお電話での問い合わせが必要です。

	医療機関名	所在地	電話番号	家族からの相談対応
長崎市	長崎大学病院	長崎市坂本 1 丁目 7 番 1 号	095-819-7200	○
	新クリニック	長崎市若葉町 16-11-2F	095-848-7867	○
	松元リカバリークリニック	長崎市勝山町 10-1-4F	095-801-1146	○
佐世保市	しかまち心療内科	佐世保市鹿町町上歌ヶ浦 446-1	0956-77-5656	
島原市	島原こころのクリニック	島原市蛭子町 2 丁目 934-1	0957-65-5566	○
諫早市	小島居諫早病院	諫早市栄田町 38 番 16 号	0957-26-3374	
	あきやま病院	諫早市目代町 737-1	0957-22-2370	○
	長崎県立こども医療福祉センター	諫早市永昌東町 24 番 3 号	0957-22-1300	
大村市	大村共立病院	大村市上諏訪町 1095	0957-53-1121	○
時津町	サザンこころのクリニック	西彼杵郡時津町久留里郷 1446	095-881-7339	○

依存症にかかる医療資源調査結果(R5.1)より

依存症の治療は専門プログラム以外の様々な選択肢がありますので、居住地からの通院可能な医療機関に予め電話等での相談も検討されてみてください。

## 3 その他の相談機関

### 長崎県警察本部

少年サポートセンターは、家庭や学校での困りごとの相談等支援をする警察の機関です。

#### 少年相談専用電話

ヤングテレホン: 0120-786714 (受付時間: 9:00 ~ 17:45 土・日・祝日を除く)  
なやむなひとよ

メール相談 Email: [young786714@ezweb.ne.jp](mailto:young786714@ezweb.ne.jp) (返信に数日を要する場合があります)



## 児童相談所

18歳未満の子どもに関する問題について、相談を受けている相談機関です。

相談先	住所	電話
長崎こども・女性・障害者支援センター(児童相談)	長崎市橋口町 10 - 22	095-846-5115
佐世保こども・女性・障害者支援センター(児童相談)	佐世保市万徳町 10-3	0956-24-5162

## 長崎県教育委員会

いじめ、不登校、友人関係、学業など子どもに関する相談を受けてつけています。対象は、本人(幼児・小学生・中学生・高校生)及び保護者の方です。

相談先	電話
24 時間子ども SOS ダイアル(親子ホットライン)	0120-0-78310

24 時間子ども SOS ダイアル(親子ホットライン)(メール相談)

メールアドレス:[soudan@news.ed.jp](mailto:soudan@news.ed.jp)

SNS 相談「スクールネット@伝えんば長崎」(対象:中学校・高校の生徒)

学校で配布されるカードに記載されている QR コード等からアクセス

## ゲーム依存症関係団体や自助グループ等

依存症オンラインルーム/ASK 認定 依存症予防教育アドバイザー【特設サイト】

(<https://www.ask.or.jp/adviser/online-room.html>)

一般社団法人ネット・ゲーム依存家族の会 (<https://netgame-family.org/>)

独立行政法人国立病院機構 久里浜医療センター(PC、スマホ使用ルールづくりのポイント)

([https://kurihama.hosp.go.jp/hospital/case/tiar\\_case02.html](https://kurihama.hosp.go.jp/hospital/case/tiar_case02.html))

(参考文献)

ゲーム依存相談対応マニュアル検討委員会. ゲーム依存 相談対応マニュアル(R4.3)

河邊健太郎、尾崎歩美. Q&A で答える ネット/ゲーム依存(2021.8.25)

香川県教育委員会. 学校現場におけるネット・ゲーム依存予防対策マニュアル(R3.3)

## 支援者のみなさんへ

『巻末に寄せて』

長崎大学病院 精神神経科 医師 山本直毅

「ゲーム行動症」、もそうだが、嗜癮行動の理解や支援にあたる際には、「(行動およびその人自身の)肯定的な側面に着目する」ことが大切であると私たちは考えている。

ゲームに関する嗜癮行動は、時に「すぐに得られる心地よい刺激」を得るためのものであり、時に「どうせ上手くいかない」「自分はダメだ」という辛い感情から逃れるためのスキルでもある。嗜癮行動の中で一定の対人関係が得られることで、むしろその人が孤立せずいられているという側面もある。ゲーム行動が嗜癮行動にまで至っている人においては、他の感情調整スキルが乏しい、周囲の他の対人関係が豊かではない場合がある。その場合、嗜癮行動を非難したり、遠ざけたりすることで、かえってその人の心理的苦痛を強め、孤立を深めてしまうことも考えられる。

よって私たちは、特にゲームに関する嗜癮行動の理解や支援にあたる際には、その人の「強み」と「困難さ」について評価するようにしている。そうすると、その人なりのゲーム行動が嗜癮行動にまで至った成り立ちや、ゲーム行動がもつ意味がイメージでき易くなるし、性急に余計な助言に至ることなく「聞く」姿勢を保ちやすくなり、その人が「語れる」関係性を構築、維持し易くなるものと思われる。

### ギャンブル等依存症予防教育検討会委員

所 属	職 名	氏 名
長崎県教育庁 児童生徒支援課	参 事	市田恒明
長崎県教育庁		井上美千代
長崎県教育庁 体育保健課	係 長	延壽寺透
長崎子ども・女性・障害者支援センター	所 長	加来洋一
長崎県教育庁		田山彩
NPO 法人ちゅーりっぷ会 長崎ダルク	代 表	中川賀雅
全国ギャンブル依存症家族の会 長崎	代 表	古豊史子
佐世保市教育委員会 学校教育部 学校教育課	主 幹	村田幸雄
長崎大学病院 精神科	医 長	山本直毅
長崎県教育庁 義務教育課	参 事	渡辺賢一

(50 音順・敬称略)

### ギャンブル等依存症予防教育検討会アドバイザー

所 属	職 名	氏 名
長崎大学 生命医科学域保健学 作業療法学分野	教 授	今村明
長崎大学大学院 教育学研究科	教 授	内野成美

(50 音順・敬称略)

### 事務局

所 属	職 名	氏 名
長崎子ども・女性・障害者支援センター	部 長	稗圃砂千子
〃	課 長	一ノ瀬由紀子
〃	医 長	桑野真澄
〃	係 長	中村美穂
〃	保健師	下司百花

## ゲーム依存相談対応ハンドブック

発行 令和5年3月

作成 ギャンブル等依存症予防教育検討会

長崎子ども・女性・障害者支援センター(障害者支援部 精神保健福祉課)

〒852-8114 長崎市橋口町 10-22

電話:095-846-5115、FAX:095-844-1849

ホームページ:<https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/hukushi-hoken/gosodanmadoguchi/addiction/>

