

小学生に多い消費生活相談事例(令和5年度京都府)

小学生の消費生活相談件数 1位はインターネットゲーム

令和5年度 京都府における消費生活相談件数(商品・役務別で主なもの)

| 1位 | | 2位 | | 3位 | |
|--|-----|----------------------------------|----|-------|----|
| インターネットゲーム (ゲームと、投げ銭や電子コミック 購入を行った2件を含む) | 41件 | 玩具・遊具 (プラモデル、トレーディングカード 等) | 3件 | 加エアプリ | 2件 |

令和5年度に京都府内の消費生活相談窓口寄せられた、契約当事者が小学生の相談事例
全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET) 令和6年7月検索

1位 インターネット(オンライン)ゲームの相談事例

【事例1】 ゲーム課金※1 契約当事者年齢:6歳 契約購入金額:2万円

子どものタブレット端末で無料のゲームだけ許可して遊ばせていた。しかし、クレジットカードの請求があったので確認すると、子どもが22,000円分のゲームをダウンロードし、クレジットカード決済されていた。タブレット端末には親のクレジットカードを紐づけしてあった。以前コントロールを解除した後、ロックをかけるのを忘れていた。

※1 キャラクターやアイテム購入等のポイントや料金の支払い

【事例2】 ゲーム課金 契約当事者年齢:7歳 契約購入金額:9万円

親と子どもが使っているゲーム機で、子どもが課金をしていた。ゲーム機のオンライン自動更新設定をしたときに支払い情報を登録した可能性がある。クリックしただけで課金できたとのことで、子どもはクリックしただけで支払いが発生したとっていない。

【事例3】 ゲーム課金 契約当事者年齢:8歳 契約購入金額:11万円

子どもが、親のタブレット端末でゲーム課金をしていた。タブレット端末のアカウントは親名義で、端末ロック解除の暗証番号は家族内で共有していた。子どもが無料ゲームをすることは了承していたが、「購入」の文字の意味が分からず課金したという。

【事例4】 ゲーム課金 契約当事者年齢:9歳 契約購入金額:111万円

子どもが、親の古いスマホでゲーム課金をしていた。スマホには親のアカウント情報がそのまま残っていた。プラットフォーム事業者(※2)に未成年者契約のため取り消してほしいと申し出たが、1万円しか認められなかった。

※2 ネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者

【事例5】 ゲーム課金、投げ銭※3 契約当事者年齢:9歳 契約購入金額:46万円

子どものスマホを購入した時に、携帯電話会社からプラットフォームのアカウントを登録した状態で引き渡してもらったら、子どもがオンラインゲームや電子コミックでの課金、動画共有SNSのライブ配信に投げ銭をしていた。

※3 配信者等を応援するための課金機能

【事例6】 ゲーム課金 契約当事者年齢:9歳 契約購入金額:11万円

子どものスマホで、親が知らないうちにゲーム課金をしていた。キャリア決済がされているとメールで気づいた。課金できないように設定せずにスマホを渡していた。ゲームに興味を持ち、親の生年月日で登録して遊んでいたようだ。

【事例7】 ゲーム課金 契約当事者年齢:9歳 契約購入金額:27万円

子どものアカウントで使用させていた親のタブレット端末でゲーム課金していた。以前1,000円の課金を許した時に課金の方法を覚えたようだ。パスコードも子どもが設定していた。クレジットカードの明細を見て初めて気が付いた。

(参考1) 未成年者の契約

未成年者が法定代理人（保護者など）の同意を得ないで行った契約は取り消すことができます。

ただし、次のような場合は取り消すことができません。

- ・小遣いの範囲内での契約（法定代理人が認めた範囲内での契約）
- ・18歳以上であると年齢を偽った場合
- ・契約書の法定代理人の承認欄に無断で記入するなど、偽って契約した場合

(参考2) 課金の支払い方法

- プリペイド方式
コンビニなどで所定額のプリペイドカード（電子マネー）を購入して支払う。
- キャリア決済
電話料金と一緒に支払う。
- クレジットカード
- スマホ決済アプリ

～相談員からアドバイス～

- ◎保護者のスマホで遊ばせる場合は、保護者のアカウントは必ずログオフしましょう。
- ◎保護者の古いスマホや子ども専用のスマホで遊ばせる場合は、子ども専用のアカウントを作成し、「ペアレンタルコントロール」機能を利用して保護者が管理しましょう。この機能で課金を承認制に設定できます。
- ◎スマホのアカウント決済とキャリア決済のそれぞれに、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。パスワードは子どもが類推できない文字列で設定しましょう。
- ◎クレジットカードは保管場所に注意が必要です。また、子どものスマホにクレジットカード情報を入力した際は忘れずに削除してください。
- ◎キャリア決済は必要に応じ上限額を低くしましょう。子ども用のスマホを契約する際は特に注意が必要です。
- ◎クレジットカードの利用ごとにメール等で通知されるよう設定し、日頃から決済完了メールや明細を確認しましょう。
- ◎子ども自身が考えて適切にゲームと付き合えるように子どもと一緒にを行う対策も重要です。子どもが遊ぶゲームの課金の仕組みを一緒に確認したり、オンラインゲーム課金についてルールを決めたりしましょう。
- ◎民法では、未成年者が保護者の同意なく契約した場合は取り消すことができます。
ただし、
 - ・年齢を偽ったり、法定代理人の承認欄に無断で記入した場合、取消しが認められないこともあります。
 - ・子どもが保護者のアカウントでログインしたスマホで課金した場合は、アカウントの所有者である保護者が決済を行ったとみなされる場合もあります。
 - ・保護者のクレジットカードを子どもが使ったことを立証することは難しく、事業者から「保護者（名義人）の監督責任」と言われ、取消しが困難な場合があります。



2位 玩具・遊具の相談事例

【事例8】偽サイト(プラモデル)

子どもがお年玉を貯めたお金で、プラモデルをネット通販で購入した。ネット検索して同じ商品の中で安い業者を選んだ。すぐに銀行振込みで代金を送金すれば送料を無料にするとメールに記載されていたため、個人名義の口座に振り込んだが、商品が届かない。

～相談員からアドバイス～

◎通販サイトで商品を注文する前に、偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しないようにしましょう。

<偽サイトかどうかのチェックポイント>

- ・販売価格が大幅に値引きされている
- ・通販サイトの URL の表記がおかしい、販売業者の情報が適切に記載されていない、日本語の表記、文章表現がおかしい、リンクが適切に機能しない
- ・支払い方法が、クレジットカードのみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、限定されている

*上記のいずれかの項目に該当する通販サイトであっても、偽サイトではない場合があります。また、いずれの項目にも該当しない通販サイトであっても、偽サイトの場合があります。

◎もし偽サイトに注文したことに気が付いたら、支払い方法に応じて素早く対処しましょう。早く対処した方が、返金される可能性や被害の拡大防止の可能性が高まります。



3位の相談事例

【事例9】アプリへの課金(画像加工アプリ)

契約当事者年齢:7歳 契約購入金額:2万円

子どもが親のスマホで、月1万円の画像加工アプリを登録してしまっていた。2か月目に気づいたので解約し、未成年者取り消しを申し出たが、対象外という回答が返ってきた。

(参考) 中学生から増加する相談事例 定期購入(化粧品・健康食品)

【事例1】定期購入(歯磨き粉)

契約当事者年齢:15歳 契約購入金額:980円

子どもが、スマホの広告から1回だけのお試しのつもりで、ホワイトニングができるという歯磨き粉を980円で注文したという。届いた商品と同梱の用紙で定期購入になっていると分かったので解約したい。事業者と連絡すると、「親権者の同意を得ているという欄にチェックを入れて購入されているため、取消しには応じられない。違約金が必要」と言われた。

【事例2】定期購入(筋肉増強サプリ)

契約当事者年齢:15歳 契約購入金額:21,790円

子どもあてに荷物が届いたが放置していたら、もう1回届いた。子どもに何の荷物が聞いたら「SNSで広告を見て、500円でサプリを買った」とのことだった。初回の請求書は1,000円だったが、2回目は20,790円の請求書が入っていた。解約したい。

商品を購入する前に注意すること

- 定期購入が条件となっていないか、支払うことになる総額はいくらかを確認しましょう。スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に小さい文字で条件等が書かれている場合がありますので注意が必要です。
- 広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。
- 代金前払いをする場合は、リスクの大きさを認識しておきましょう。
「前払い」は金銭的な救済が難しく、また、確実な連絡手段がなければ交渉することができません。

～相談員からひとこと～

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件については、事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。



若年者専用電話相談【相談時間】平日午前9時～午後5時

☎ 075-671-0044

京都府消費生活安全センターにつながります



SNSから相談【対応時間】平日午前9時～午後5時

インターネット消費生活相談につながります

※ご相談は、24時間受け付けております。



Facebook



あなたの近くの
消費生活センターにつながります

©消費者庁



Instagram



京都府消費生活安全センター(京都市南区東九条下殿田町70 京都テルサ西館2階)
掲載内容は、令和6年8月現在のものです。



京都府消費生活安全センター

