



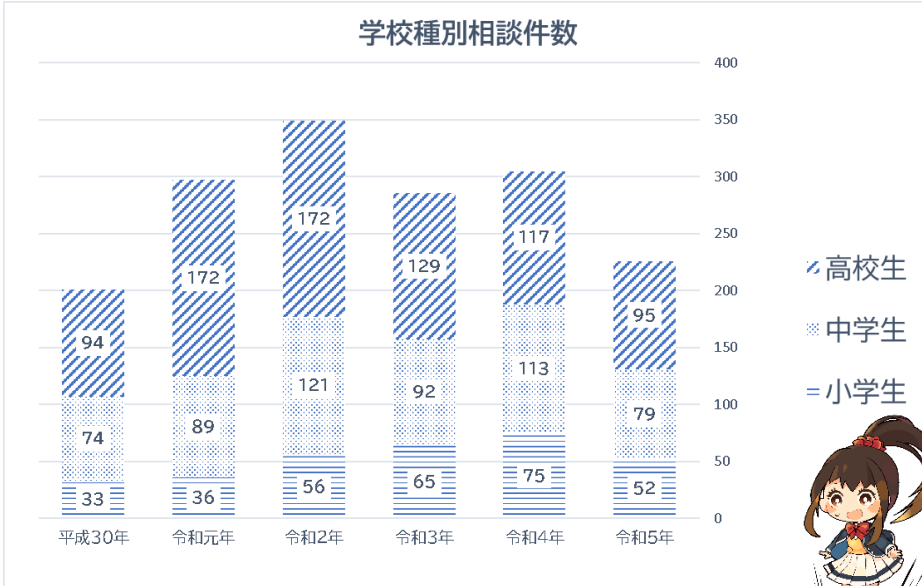
小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要 (令和5年度京都府)



京都府消費生活安全センター

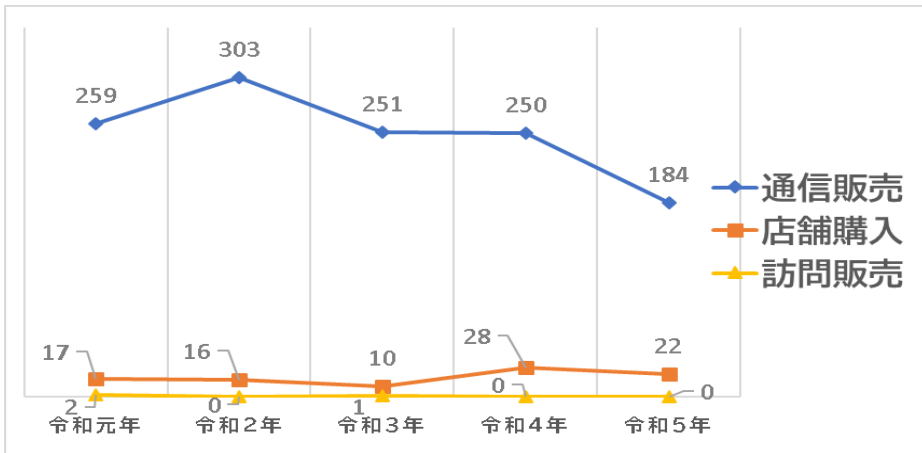
1. 消費生活相談件数

- 令和5年度に、京都府内の消費生活相談窓口寄せられた相談(20,047件)の内、契約当事者が小学生・中学生・高校生の相談総数は、226件でした。
- 令和5年度は、前年度に比べて、79件減少しました。小学生・中学生・高校生のいずれも相談件数は減少しました。
- 販売・購入形態別相談件数では、「通信販売」(オンラインゲームやネット通販を含む)が突出しています。



2. 相談内容の内訳

(1)過去5年間の小・中・高校生の販売・購入形態別相談件数



通信販売は、クーリング・オフできません
(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)

(2)小・中・高校生の商品・サービス別相談件数(商品・役務別で主なもの)

相談件数	小学生	件数	中学生	件数	高校生	件数
1	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	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3件を含む)	41	インターネットゲーム (ゲームと、電子コミック購入を行った1件を含む)	17
2	玩具・遊具 (プラモデル、トレーディングカード等)	3	娯楽等情報配信サービス (カラオケアプリ、アダルトサイト、音声ライブ配信、動画配信サービス等)	6	化粧品 (除毛クリーム、歯磨き粉、化粧水、美容液等)	8
3	加工アプリ	2	化粧品 (美容液、歯磨き粉、ファンデーション)	5	健康食品 (サプリメント(ダイエット等)、ダイエット食品等)	8
4	婦人服、化粧品、商品一般※ など6項目	各1	健康食品 (サプリメント(美容、筋力増強等))	4	紳士・婦人洋服	6
					娯楽等情報配信サービス (音楽配信サービス、アダルトサイト)	5

※ 商品一般:注文した覚えのない郵便物(中身不明)や請求等

(PIO-NET 地域データ 2024.7検索)

3. 京都府内の消費生活センターに寄せられた相談事例

【事例1-1】オンラインゲーム課金※1	契約当事者年齢	8歳	契約購入金額	11万円
子どもが、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。 ※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1-2】オンラインゲーム課金	契約当事者年齢	9歳	契約購入金額	111万円
子どもが、親の古いスマホでオンラインゲームに課金をしていた。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。どうすれば良いか。 ※2 インター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1-3】オンラインゲーム課金、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課金、動画共有 SNS のライブ配信で投げ銭をしていた。 ※3 ライブ配信者等を応援するための課金機能				
【事例1-4】オンラインゲーム課金	契約当事者年齢	13歳	契約購入金額	150万円
子どもが、親の古いスマホでオンラインゲームに課金をしていた。スマホは親のアカウントで使用し、クレジットカードと紐づけされていた。子どもは18歳以上と詐称したようだ。本人と親からプラットフォーム事業者とゲーム会社に事情を説明して返金を求めたが、返金対応外と言われてしまった。				
【事例1-5】オンラインゲーム課金	契約当事者年齢	17歳	契約購入金額	178万円
子どもが、自分のスマホでオンラインゲームと電子コミックに高額課金していた。音楽をダウンロードするというので、お小遣いの範囲ならとスマホに親のクレジットカードを登録していた。				

◎相談員からのアドバイス

- ◎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、年齢を偽って登録した場合は未成年者取消しが認められないこともあります。また、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。



【事例 2-1】 定期購入(サプリメント)	契約当事者年齢	18 歳	契約購入金額	500 円(初回)
動画共有 SNS の広告から、ダイエットサプリを注文した。商品に同梱の紙を見て、定期購入になっていると分かった。解約しようと電話をかけたが、混みあって繋がらない。どうすれば良いか。				
【事例 2-2】 定期購入(化粧品)	契約当事者年齢	18 歳	契約購入金額	2,980 円
SNSのリアル動画からネットで除毛クリームを注文。2回目が届き、定期購入だと知った。消費者ホットラインに相談して初めて最終確認画面に小さく定期コースと記載されていることに気が付いた。				

◎相談員からのアドバイス

◎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。

◎広告で「お試し」「初回限定〇%オフ」「解約可能！」などとお得感が強調されていても、『注文確定』を押す前に、最終確認画面で必ず以下の3つを確認しましょう。

①1回限りの購入ですか？ ②2回目からはいくらですか？ ③解約の方法は？

上記①～③の内容は、特定商取引法が改正され、令和 4 年6月 1 日以降、最終確認画面で明確に表示することが義務付けられました。誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性がありますので、最寄りの消費生活センター・窓口にご相談しましょう。

※申込直後に表示された「特別割引クーポン」利用等で気づかないうちにコース内容が変更されていたという相談も報告されています。

◎後から契約内容などを確認できるよう、最終確認画面をスクリーンショットなどで残しておきましょう。事業者に連絡した際には、電話、メール、FAX 等の記録を残しましょう。



【事例3】動画(音楽)配信サービス	契約当事者年齢	17 歳	契約購入金額	4 万 4 千円
子どもが、1 か月の無料期間がある動画や音楽を配信するサービスに申し込みをしたようだが、一度も利用することなくそのままになって失念していた。親のキャリア決済が上限 10 万円を超えたため明細を確認すると、過去1年以上毎月 2,728 円の料金が引き落とされていることが分かった。				

◎相談員からのアドバイス

◎「無料体験」「無料トライアル」の広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約条件をよく確認してから契約しましょう。

◎利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。



【事例4】 ブランド衣料品	契約当事者年齢	16 歳	契約購入金額	2 万円
SNS で広告を見たショップに注文し、代引きでブランド衣料品を購入したが、届いた商品を見るからに偽物だった。				

◎相談員からのアドバイス

◎通販サイトで商品を購入する前に、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。

- ・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

◎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。



【事例5】 アダルトサイト	契約当事者年齢	17歳	契約購入金額	42万円
<p>子どもがスマホでネットを見ていたところ、アダルトサイトの広告に触ってしまい、「登録されました。メール下さい」の画面が表示され、メールをしたところ「取り消したければ電話して下さい」と返信があったので電話をして、個人情報伝えてしまった。業者は「お金を振り込んでほしい」と言っている。</p>				

◎相談員からのアドバイス

- ◎検索中にミスタッチでタップしただけでは、契約は成立しているとは言えず、支払い義務も生じません。
- ◎サイト事業者へ連絡すると自分から氏名や電話番号などの個人情報を伝えることになり、絶対に連絡しないようにしましょう。



【事例6】 オンラインゲーム (アカウントの購入)	契約当事者年齢	16歳	契約購入金額	1万円
<p>子どもが、他人のゲームアカウントをフリマサイトで購入し、コンビニから支払ったらしい。その後で、子どもが購入したものと同一アカウントを他のショップで4万円で購入したというゲーマーが判明し、販売店に電話をするが、電話に出ない。子どもと同じアカウントを購入した人は、3万5千円支払うことでアカウントを譲ると言っている。</p>				

◎相談員からのアドバイス

- ◎ネット上には、オンラインゲームのアカウントやアイテムなどを売買する「リアルマネートレード(※4)」を行うサイトが複数存在していますが、(一社)日本オンラインゲーム協会では、このような行為を禁止しています。また、多くのゲーム会社が利用規約等でアカウントの売買を禁止しています。
- ◎フリマサイトなどの個人間取引は、トラブルが起きたら自分で交渉しなくてはならない場合(※5)や、そもそも相手と連絡が取れなくなる場合もあるため、注意が必要です。
- ◎アカウントの乗っ取りや、売買の代金やアイテムを受け取れないといったトラブルにつながる可能性がありますので、知らない相手との取引には手を出さず、ルールを守って安全にゲームを楽しみましょう。



※4 「リアルマネートレード」は、その頭文字から「RMT」とも呼ばれ、オンラインゲームのアカウントやキャラクター、アイテムなどを現実の通貨で売り買いする行為

※5 個人同士の契約は消費者契約(事業者と消費者間の契約)に当たらないため、原則消費生活センター等では助言等ができません。

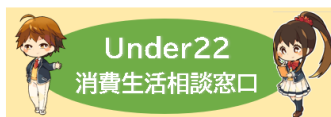
あなたの行動が社会を変える!

消費者トラブルに遭ったとき、消費生活センター・窓口や事業者(お客様相談室)に相談することは、自分自身のトラブルの解決だけでなく、消費者に対して注意喚起が図られるなど、更なるトラブルの防止にも役立ちます。一人ひとりの消費者の行動で、社会を動かしていくことができます。

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



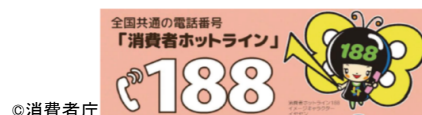
SNSから相談【対応時間】平日午前9時～午後5時
インターネット消費生活相談につながります
※ご相談は、24時間受け付けております。



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

