

高校生に多い消費生活相談事例(令和4年度京都府)

高校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4年度 京都府における消費生活相談件数(商品・役務別分類上位3位)

高校生					
1位		2位		3位	
インターネットゲーム	17件	脱毛剤	12件	商品一般※	5件

※ 商品一般：注文した覚えのない郵便物(中身不明)や請求

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET) 令和5年6月検索

令和4年度に京都府内の消費生活相談窓口に寄せられた、契約当事者が高校生の相談は117件

1位 インターネット(オンライン)ゲーム課金※¹の相談事例

※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

【事例1】

携帯電話のキャリア決済の銀行引き落とし金額が50万円になっていたのを調べると、子どもがスマホのオンラインゲームで課金をしていたことが分かった。当初、子どもは「身に覚えがない」と言っていたので、不正利用だと思い、プラットフォーム事業者※²にメールで返金の申し出をしたところ、不正利用ではないとの見解であった。後日、子どもは自分が課金したことを認めた。

※² インターネット上でプラットフォーム(市場)を提供する事業者や企業。スマートフォンでのオンラインゲームの場合はApple社のApp StoreやGoogle社のGoogle playを介して課金決済を行うことが多い。

【事例2】

クレジットカードに覚えのない20万円の請求があり、不正利用だと思ってカード会社に問い合わせた。家族が使用した可能性があると言われ、子どもに確認したところ、オンラインゲームで課金をしていたことが分かった。取消してもらうことはできないだろうか。

2位 脱毛剤の相談事例

【事例3】 定期購入(脱毛剤)

初回限定500円という広告を見て、ネット通販で脱毛クリームを購入したが、定期購入になっていた。購入後に届いたメールには継続コース、次回お届けの日の10日前までであれば解約できると書かれていたので、事業者に電話をかけたが全くつながらない。どうしたらよいか。

【事例4】 定期購入(除毛剤)

SNSの広告を見て、除毛クリームをお試し価格で購入した。後で、初回500円、2回目以降は6千円で6回縛りのある定期購入であることが分かった。5回目までの商品が届き、既に代金を支払っているが、返金してもらえないか。

3位 商品一般の相談事例

【事例5】 商品一般(不正利用)

先月の通信料が1万円多くなっていたので子どもに確認すると、「不在につき荷物を持ち帰る」というメッセージが届き、メッセージに記載されているサイトからログインして名前や住所、電話番号を入力していた。通信会社に調べてもらったところ、ウイルスに感染していて、利用明細には海外通信もあった。ウイルスは取り除いてもらったが、通信料は支払うように言われている。支払わないといけないのか。

その他の相談事例

【事例6】 ワンクリック詐欺(アダルトサイト)

子どもがスマホの動画を見ていたところ、表示された広告を誤ってタップしてしまい、45万円の請求が表示された。キャンセルする場合は12時間以内に電話で申し出るよう記載があったので、電話をかけると料金を支払うよう言われた。どのように対処したらよいか。

【事例7】 宿泊施設

旅行に行くため、お小遣いを貯金し、大手トラベルサイトで1泊 6,000円のホテルを予約した。支払い方法は宿泊当日に現地で現金払いにしていたが、宿泊当日に都合が悪くなり、キャンセルの電話をした。ホテルからは、「当日のキャンセルは、当ホテルのキャンセルポリシーにより、宿泊料の100%のキャンセル料をいただく。請求書は後日送付する。」と言われた。支払わないといけないのか。

**18歳から大人
～こんなトラブルに気をつけよう！～**

未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなります。

【事例8】 賃貸アパート 契約当事者年齢:19歳

賃貸アパートを借りようとして重要事項説明を受けた。家賃や仲介手数料、生活サポート料等を合計した初期費用は24万円になり、払えないと思い2日後にキャンセルしたいと申し出た。仲介業者から、契約が成立しているので解約はできないと言われ、クレジットカードを作らされて分割払いで決済された。

【事例9】 ウォーターサーバー 契約当事者年齢:18歳

2日前に突然訪問してきた業者に、電気とガスをまとめたプランを勧められ、料金が安くなると思い契約した。その際、ウォーターサーバーも勧められて申し込んだ。クーリング・オフしたいがどのように通知したらよいか。

【事例10】 副業 契約当事者年齢:20歳

子どもがSNSで知り合った人から、プログラムで稼げると勧誘され、132万円のサポート契約をした。金融業者数社から借金をして130万円を現金で支払い領収書は受け取っていないと言っている。どうすればよいか。

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
電話番号 (事務専用) 075-671-0030
(消費生活相談) 075-671-0004 【平日午前9時～午後4時】

掲載内容は、令和5年9月現在のものです。