

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】 契約購入金額:50万円

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】 契約購入金額:20万円

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。取消してもらえないだろうか。

オンラインゲームをする前に注意すること

- 利用規約を確認しましょう。
自分を守るために読まなければならないルールが書かれています。
- 課金のルールを決めましょう。
保護者に相談して、課金の上限や支払い方法等ルールを決めておきましょう。
- 事業者の連絡先を確認しましょう。

クレジットカードは本人しか使えません！

- クレジットカードの仕組みやルールを学びましょう。
- クレジットカードの管理責任について
クレジットカードはクレジットカード会社の審査を受けて認められた人にしか発行されません。たとえ家族間といえどもクレジットカードの貸し借りはできません。

(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
- 結婚している場合

(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

～相談員からひとこと～

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 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) 契約購入金額:3万円

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。

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よう。
- 1回限りで解約できるのか等、解約の方法について確認しよう。
- 広告や最終確認画面のスクリーンショット等で証拠を残しておきましょう。

(参考3) 消費者を守る法律や制度

◎：事例3・4に主に関係する法律や制度

- ◎消費者基本法
- ◎消費者契約法
- ◎特定商取引法
 - ・クーリング・オフ制度
※通信販売には、クーリング・オフ制度の適用はありません。
- ◎未成年者取消権(参考1参照)
- ◎消費者団体訴訟制度

～相談員からひとこと～

令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、通信販売の申し込み段階において、商取引を行う上で通常必要な基本的事項の表示が義務付けられ、誤認させるような表示が禁止されました。

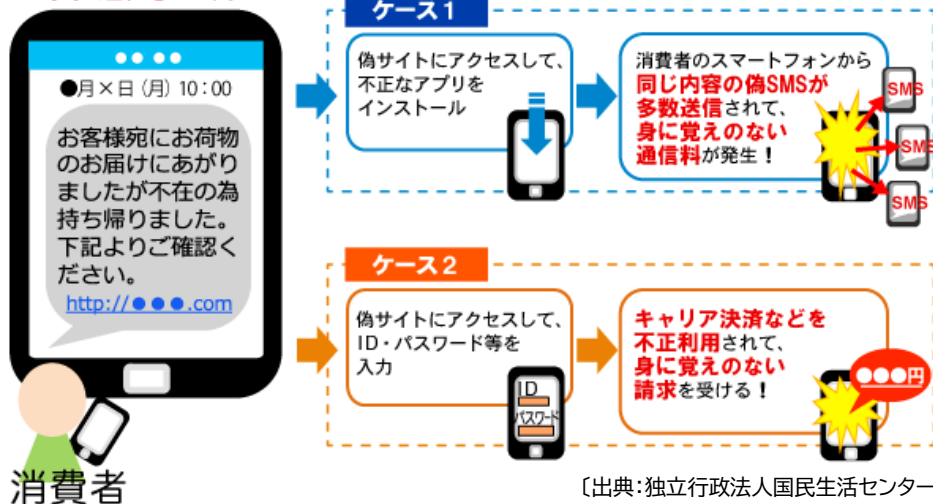


3位 商品一般の相談事例

【事例5】 商品一般(不正利用) 契約購入金額:1万円

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。

宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS



～相談員からひとこと～

- SMS やメールで「不在通知」が届いても、記載されている URL には安易にアクセスしないようにしましょう。
- URL にアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。
- 不正なアプリをインストールした場合にはスマートフォンを機内モードにして、アプリをアンインストールしましょう。
- 偽サイトに ID・パスワード等を入力してしまったら、すぐに変更しましょう。
- 不安に思ったりトラブルに遭ったりした場合は最寄りの消費生活センター等に相談してください。



(参考4)

●消費生活センターとは

消費生活センターや消費生活相談窓口では、消費生活（消費者契約）に関する様々な相談を専門の相談員が受け付け、トラブル解決のためにお手伝いをしています。

●消費者契約とは

お店やネットショップでモノを買ったり有料サービスを受けたりする場合など、消費者と事業者との間で締結される契約を「消費者契約」といいます。

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) 契約購入金額:45万円

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、電話をかけると支払うよう言われた。どのように対処したらよいか。

ワンクリック詐欺の対処方法

- 不用意に Web サイトにアクセスしないようにしましょう。
- 個人が特定されたような表現で脅されても、真に受けないようにしましょう。
心配な場合は、消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センターまたは警察へ相談しましょう。
- 連絡などはせずに無視しましょう。
- トラブルになりそうなどときには、表示されている画面を保存したり、印刷しておきましょう。

※請求画面が消えない場合や請求画面を消しても再度請求画面が表示される場合があります。詳しい対処方法は、(独)情報処理推進機構ホームページの「ワンクリック請求被害への対策」を参照してください。

<https://www.ipa.go.jp/security/anshin/1click.html>

(参考4) ワンクリック詐欺

Web サイトや電子メール、SMS などのメッセージに記載された URL を一度クリックしただけで、一方的に、サービスへの入会などの契約成立を宣言され、多額の料金の支払いを求められるという詐欺です。

～相談員からひとこと～

画面に「間違ってクリックした方はこちら」などと表示される場合がありますが、ワンクリック詐欺の基本的な手口は、連絡させ、高額な支払いを要求するといったものです。決して連絡しないでください。



【事例7】 宿泊施設 契約購入金額:6,000 円

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の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のか。

～相談員からひとこと～

小遣いの範囲内（法定代理人が認めた範囲内）での契約は、未成年者の契約であっても取消すことができません。宿泊施設や旅行予約サイトによって、キャンセル等の条件は異なりますので、申し込みをする前によく確認しましょう。



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 請求金額:24万円

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。

～相談員からひとこと～

貸主側に「契約します」と伝えた後で、「やっぱりやめたい」と申し出てトラブルになることがあります。その賃貸物件を契約するかどうか、よく検討してから契約しましょう。



【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。

～相談員からひとこと～

クーリング・オフの通知は、はがき等の書面や電子メール等の電磁的方法で行うことができます。

はがきの書き方はこちら→



【事例10】 副業 契約当事者年齢:20歳 請求金額:130万円

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。

～相談員からひとこと～

起業・副業に関連する消費者トラブルは、若年層を中心に増加傾向です。なかでも副業サポート契約について解決困難に陥る事例が目立ちます。トラブルにあった際には最寄りの消費生活センターに相談してください。



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。