

## 中学生に多い消費生活相談事例(令和4年度京都府)

### 中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)

中学生					
1位		2位		3位	
インターネットゲーム	45件	脱毛剤	10件	健康食品(サプリメント等)	7件

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、契約当事者が中学生の相談事例

### 1位 インターネット(オンライン)ゲーム課金<sup>※1</sup>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い

#### 【事例1】

子どもが3か月ほど前からコンビニでプリペイドカードを数回購入し、オンラインゲームで課金をしていた。2日前に気づき、7万円使用していることが分かった。カードは残っているが、購入したレシートは残っていない。何とかならないか。

#### 【事例2】

子どもがオンラインゲームで合計30万円課金していた。プラットフォーム事業者に未成年者取消しを申し出たが、取消しの対象外と言われた。取消してもらえないか。

#### 【事例3】

子どもが親のクレジットカードでオンラインゲームに高額な課金をしていた。スマホにクレジットカードは登録していなかったが、カード会社から「高額の利用がある」と連絡があり、利用先がオンラインゲームであることがわかった。利用金額は合計で約40万円になるが、親に無断で課金していたので返金してもらいたい。

#### 【事例4】

クレジットカード会社から不正利用の可能性があるので取引先であるプラットフォーム<sup>※2</sup>に問い合わせよう連絡があった。オンラインゲームの課金(合計100万円)であることが分かり、子どもに確認したら、無断でオンラインゲームの課金を繰り返していたことが分かった。取消しできないか。

※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。

### 2位～3位の相談事例

#### 【事例5】定期購入(脱毛剤)

子どもが定期購入と知らずに1,000円で購入した脱毛クリームが届いた。解約するために電話をかけたが、「解約はマイページから」との音声案内があるのみでつながらない。子どもの携帯電話が手元がないので、購入画面やマイページを確認することができない。どこへ連絡したらよいか。

#### 【事例6】定期購入(ダイエットサプリ)

SNSを見てダイエットサプリを980円で購入した。一昨日、2回目の商品が2袋届き、8,000円の高額な請求に困っている。申込みの時には、親に相談しなかったが、2回目が届いて親に相談した。申込みの取消しをできないだろうか。

## その他の相談事例

### 【事例7】電子書籍

子どもが電子書籍を読むために、親の同意なく販売会社のサイトに年齢を偽って登録し、親のクレジットカードから7万円をチャージしていたことが分かった。クレジットカード情報の登録は削除したが、事業者へ返金を求めることはできるだろうか。

### 【事例8】ワンクリック詐欺(アダルトサイト)

子どもが親のスマホで、アイドルの動画を見ようとして画面を触ったところ、アダルトサイトにアクセスし、「インストールされました。45万円支払うように。」と表示が出た。下の方にスクロールすると、「キャンセル」というボタンがあり、タップすると申込番号と電話番号が表示されていたので電話した。「未成年者の携帯ならキャンセルできるが、親の携帯なのでできない。夕方本人(子ども)から電話するように」と言われた。どうしたらよいだろうか。業者名は載っていない。

### 【事例9】欠陥商品

1か月前に3万円で購入した自転車を運転中に片方のペダルが外れてけがをした。治療費と診断書で4,000円かかった。購入店に連絡し、自転車を見てもらったが、ペダルの取り付けの問題か、構造の問題なのか、原因は分からないとのこと。

※令和3年度、契約当事者年齢18歳の事例です。

## クーリング・オフのハガキを書いてみよう！

**【事例】 脱毛エステ**    契約日: 20××年8月1日    商品(役務)名: 全身脱毛プラン  
契約金額: 40万円    契約企業: ○○エステティック株式会社

昨日、18歳の子どもが脱毛エステで40万円の契約をした。2万円支払済みと言っている。クーリング・オフで取り消したいが、どうすればよいか。

「クーリング・オフ」リーフレット→

※ 2022年6月1日から、電子メールやFAXなどで通知ができるようになりました。



## 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

### ◆ 電話相談窓口

- ・消費生活相談 075-671-0004【平日午前9時～午後4時】(祝休日、年末年始を除く)
- ・若年消費者ほっとダイヤル 075-671-0044【平日午前9時～午後5時】(祝休日、年末年始を除く)

### ◆ 若年者向けインターネット相談窓口

- ・Under22 消費生活相談窓口

