

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		4位			
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件	化粧品 (除毛クリーム、歯磨き粉、化粧水、美容液 など)	8件	健康食品 (サプリメント(ダイエットなど)、ダイエット食品 など)	8件	紳士・婦人洋服	6件	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、契約当事者が高校生の相談事例
 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)、電子コミック 契約購入金額:178万円

※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

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178万円の課金をしていた。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。

【事例2】ゲーム課金 契約購入金額:100万円

100万円のクレジットカードの請求が届いた。子どもがオンラインゲームで課金をしていたようだ。明細ではクレジットカード決済とキャリア決済がある。何から手をつけたらいいのかわからない。

【事例3】アカウントの購入(リアルマネートレード)(※2) 契約購入金額:1万円

子どもが、他人のゲームアカウントを1万円で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、同じ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。そのゲーマーは、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。

※2 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

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。

～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。



(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

- 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。

(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。個人同士の契約は消費者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。

2位 化粧品・健康食品の相談事例

【事例4】定期購入(ダイエットサプリ) 契約購入金額:500円(初回)

SNSの広告から、ダイエットサプリを500円で注文した。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、混みあっていて繋がらない。どうすれば良いか。

【事例5】定期購入(美容クリーム) 契約購入金額:20,462円(総額)

子どもが、ネットアンケートに回答すると送料だけで美容クリームがもらえると思って注文したようだが、商品が届いてから、3回の定期購入になっていて総額20,462円かかることが分かった。

【事例6】定期購入(除毛剤) 契約購入金額:2,980円

SNSのリール動画からネットで除毛クリームを2,980円で注文。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、最終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。

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。
- 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ましょう。
- 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。返品の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。

◎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。しかし、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。



3位 紳士・婦人洋服の相談事例

【事例7】偽サイト(ブランド衣料品) 契約購入金額:20,075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20,075円で購入したが、届いた商品は見るからに偽物だった。

商品を購入する前に注意すること

- 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。
<偽サイトの特徴>
 - ・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

～相談員からひとこと～

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。



4位 娯楽等情報配信サービスの相談事例

【事例8】サブスクリプション(動画(音楽)配信サービス) 契約購入金額 2,728円(1か月)

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、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。

サブスクリプション契約を申し込む前に注意すること

- サブスクリプション(サブスク)とは、定額を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスです。
- 無料のお試しであっても、期間内に事業者の定める方法で解約しないと、多くの場合、自動的に定額サービスに移行し支払いが続きます。
- 申し込む前に最終確認画面等で、有料プランへの移行時期や価格、解約方法などをよく確認しましょう。

～相談員からひとこと～

解約時に必要となるIDやパスワード等の登録情報は保存しておきましょう。スマホアプリの場合には、アプリをアンインストールするだけでは解約はできないので注意が必要です。



【事例9】ワンクリック詐欺(アダルトサイト) 請求金額:42万円

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、メールをしたら「取り消したければ電話して下さい」と返信があったので、電話で個人情報を伝えてしまった。業者は「42万円を振り込んでほしい」と言っている。

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「間違っただけで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。



その他の相談事例

【事例10】商品一般(不正利用) 契約購入金額:1万円

※この事例は、令和4年度の相談事例です

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。

～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



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1】賃貸マンション 契約当事者年齢:22歳 請求金額:19万円

2年半居住した賃貸マンションを退去した。4カ月後、敷金5万円を引いた原状回復費用として19万円の請求書が届いた。クロス(壁紙)と床を全面張替した費用ということだが、納得できない。

～相談員からひとこと～

賃貸住宅における原状回復とは、借主が入居時の状態に戻すというのではなく、借主の故意・過失等通常の使用方法を超える使い方によって生じた傷等を復旧することです。通常の使用による自然的な劣化は賃料に含まれるものとして、退去時には借主が費用を負担する必要はありません。

費用負担については、国土交通省が作成している「**原状回復をめぐるトラブルとガイドライン**」の中で詳しく解説されています。



【事例2】エステティックサービス 契約当事者年齢:22歳 契約購入金額 86万円

契約期間2年間で期間中通り放題の脱毛エステを、86万円で契約した。契約時には、100回施術を受ければ1回8,000円だと説明を受けた。12回施術を受け、途中解約を申し出たところ、既に9回以上施術を受けているので返金できない、通り放題となっているのはアフターサービスだと言われた。58万円の支払いが残っている。

～相談員からひとこと～

長期間にわたって施術を受けられるコースなどは多くの場合、契約上「有償で施術を受けられる期間・回数」と「無償で施術を受けられる期間・回数」とに分かれています。中途解約で精算の対象となるのは、有償の期間・回数であり、無償部分は原則対象になりません。

そのため、長期間にわたる契約は「解約しなければならないとき」も想定して慎重にしましょう。長期間の契約が心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう。必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認しましょう。



【事例3】副業 契約当事者年齢:21歳 契約購入金額:100万円

ネットで副業を検索し、サイトから登録した。無料通話アプリで、画像共有SNSを利用してアフィリエイト広告収入を得る仕事だと説明を受けた。一人で稼ぐのは難しいということで、サポートプランを勧められ、消費者金融2社から70万円から借りて100万円を支払った。

～相談員からひとこと～

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。



クーリング・オフのハガキを書いてみよう！

「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6年8月現在の
ものです