

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、投げ銭や電子コミック購入を行った3件を含む)	41件	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件	化粧品 (美容液、歯磨き粉、ファンデーション)	5件	健康食品 (サプリメント(美容、筋力増強等))	4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、契約当事者が中学生の相談事例
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 契約購入金額:12万円

※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

子どもから、自分のスマホで友達とゲームをして12万円の課金を課金したと申告された。子どものスマホを親のスマホと紐づけ、キャリア決済ができるように設定していた。対処方法を教えて欲しい。

【事例2】ゲーム課金 契約購入金額:150万円

子どもが、親の古いスマホでゲームをして150万円もの課金をしていた。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。プラットフォーム事業者※2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。

※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3】ゲーム課金 契約購入金額:10万円

子どもが親のスマホで、3日間で2種類のゲームに約10万円の課金をしていた。スマホにはクレジットカード情報を登録していなかったが、子どもがスマホ決済アプリと紐づけて決済設定をしたようだ。プラットフォーム事業者からは1種類のゲームしか取消しを認められなかった。

【事例4】ゲーム課金、投げ銭※3 契約購入金額:26万円

※3 配信者等を応援するための課金機能

子どもが親の承諾なく、ギフトカードをコンビニなどで購入して、ゲーム課金や動画共有SNSで投げ銭をしていた。ギフトカードで25万円、電子決済で500円ほど決済をしたようだ。返金を求めることはできるか。

消費生活と契約

(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

支払い方法

(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

社会科

家庭科

オンラインゲームをする前に注意すること

●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。

●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。

●事業者(契約相手)の連絡先を確認しましょう。

●生年月日などの利用者情報を正しく登録しましょう。

2位 娯楽等情報配信サービスの相談事例

【事例5】アプリへの課金(カラオケアプリ) 契約購入金額:60万円

子どもがお年玉で中古スマホを購入し、親と祖母のクレジットカードで、カラオケアプリに総額 60万円課金していた。

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。

家庭科

～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。



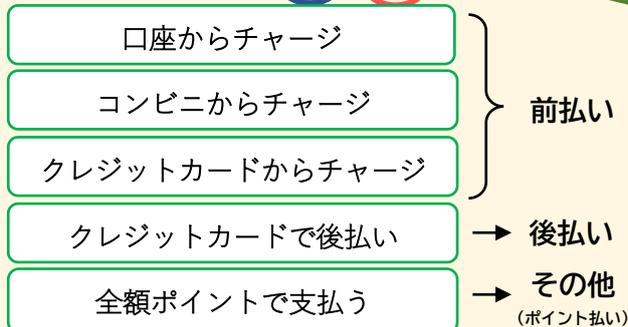
(参考3) 支払い方法(スマホ決済アプリ)

スマホ決済アプリとは、タッチ決済やQRコード決済などの「現金を使わないアプリによる決済手段」を提供するサービスです。
スマートフォンに専用のアプリをダウンロードすることでキャッシュレス決済ができます



<主な決済方法>

社会科 家庭科



支払い方法

【事例6】サブスクリプション契約(有料動画配信サービス) 契約購入金額:2,189円(1か月)

子どもが、見逃したドラマを見たくて、1か月の無料期間内に解約できるという動画配信サービスに申し込んでいた。無料期間内に解約したと言っているが、1か月 2,189円のクレジットカードの請求が3回続いているのに気づいた。

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7】ワンクリック詐欺(アダルトサイト) 請求金額:45万円

子どもが自分のスマホを触っていたら、アダルトサイトのような画面に、登録IDとともに「動画のインストールが完了しました。45万円を支払ってください」と表示が出た。すぐに解約を申し出ようと、連絡先に電話したが、繋がらない。

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>

悪質商法

～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。



(参考7) 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。

社会科

家庭科

3位～4位の相談事例

【事例8】定期購入(歯磨き粉) 契約購入金額:980円

子どもが、スマホの広告から1回だけのお試しのつもりで、ホワイトニングができるという歯磨き粉を980円で注文したという。届いた商品と同梱の用紙で定期購入になっていると分かったので解約したい。事業者と連絡すると、「親権者の同意を得ているという欄にチェックを入れて購入されているため、取消しには応じられない。違約金が必要」と言われた。

【事例9】定期購入(筋肉増強サプリ) 契約購入金額:21,790円

子どもが、SNSの広告を見て1回だけのつもりでサプリを買ったら、2回目が届いた。初回の請求書は1,000円だったが、2回目は20,790円の請求書が入っている。販売店に問い合わせしようと電話するが、チャットでしかやり取りができないようだ。

商品を購入する前に注意すること

家庭科

- 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。
- 広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。
- 代金前払いをする場合は、リスクの大きさを認識しておきましょう。
「前払い」は金銭的な救済が難しく、また、確実な連絡手段がなければ交渉することができません。

消費者を守る法律や制度

(参考4) 消費者を守る法律や制度

◎：事例8・9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

社会科

家庭科

～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。



(参考5) 消費者の権利と責任

◎：事例8・9に関係する権利や責任

<権利>

- ・安全を求める権利
- ◎知らされる権利
- ◎選択する権利
- ・意見が反映される権利
- ・補償を受ける権利
- ・消費者教育を受ける権利
- ・生活の基本的なニーズが保障される権利
- ・健全な環境を享受する権利

<責任>

- ◎批判的意識を持つ責任
- ◎主張し行動する責任
- ・連帯する責任
- ・環境への配慮をする責任
- ・社会的弱者に配慮する責任

社会科

家庭科

[出典：新しい技術・家庭(東京書籍)]

消費者の8つの権利と5つの責任は国際的な消費者運動の機関である国際消費者機構(CI)が提唱したものです。消費者の権利は、国の消費者政策の基本方針を定める「消費者基本法」にも定められています。

(参考6)

●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。

社会科

家庭科

～相談員からひとこと～

消費者契約(事業者と消費者間の契約)に当たらない個人同士の契約は、原則として当事者間で解決することとなります。



その他の相談事例

【事例10】偽サイト(靴) 契約購入金額:18,900円

子どもが、SNS から百貨店の偽サイトにアクセスして、靴を購入してしまいました。代金は 18,900 円で、支払い方法は代引きとした。後で調べると、粗悪品が届く不審なサイトだったようで、百貨店の正規サイトを見ると、偽サイトの注意喚起がなされていた。契約をやめたい。

商品を購入する前に注意すること

家庭科

●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。



【事例11】商品の欠陥や不具合 ※契約当事者年齢18歳の事例です。

子どもが親のスマホでダイエットサプリを注文した。食べると、顔と体にじんましんが出た。病院に行くと、「アレルギー」との診断を受けた。

消費生活センターに相談しましょう

自身の被害救済のためだけでなく、相談窓口にて製品事故情報が寄せられることにより、事故情報として登録・公表されたり、場合によってはリコールが実施されたりして、同種被害の発生防止にもつながります。

社会科

家庭科

消費者を支える機関

(参考9) 消費者を支える機関

- 消費者庁
- 国民生活センター
- 消費生活センター
- 法テラス など

消費者ホットライン

「188」に電話をかけると最寄りの消費生活相談窓口を案内してくれます。

(参考8)

社会科

家庭科

情報の収集

●事故情報データベースシステム

生命・身体被害に関する「消費生活上の事故情報」を公開しています。
<https://www.jikojocho.caa.go.jp/ai-national/>

●消費者庁リコール情報サイト

<https://www.recall.caa.go.jp/>

社会科

家庭科

消費者を守る法律や制度

(参考10) 消費者を守る法律や制度

事例11に主に関係する法律や制度

- ◎製造物責任法 (PL法)
- ◎暮らしの中のマーク (品質、安全性、環境、福祉等)

～相談員からひとこと～

消費生活センターで相談を受けた製品事故の中には、原因の解明のために国民生活センターやNITE((独)製品評価技術基盤機構)に製品テストを依頼する場合があります。



クーリング・オフのハガキを書いてみよう!

通信販売はクーリング・オフできません

【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:〇〇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→



※ 令和4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。