先生用

**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**

****

**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)ｹﾞｰﾑ課金※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い**

**【事例１】**契約購入金額：７万円

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】**契約購入金額：３０万円

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】**契約購入金額：４０万円

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の課金をしていた。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】**契約購入金額：１００万円

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マー**※２**に問合わせるよう連絡があった。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を介在して課金決済を行うことが多い。**

**消費生活と契約**

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。

・

（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

**支払い方法**

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

社会科

家庭科

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。

家庭科

ネットで購入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。

●事業者（契約相手）の連絡先を確認しましょう。

●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。

～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。



社会科

家庭科

（参考３）

●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。

**２位～３位の相談事例**

**【事例５】　定期購入(脱毛剤)**契約購入金額：1,000円

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にないので、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(ﾀﾞｲｴｯﾄｻﾌﾟﾘ)**契約購入金額：9,000円

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。申込みを取消しできないだろうか。

**消費者を守る法律や制度**

社会科

家庭科

（参考４）消費者を守る法律や制度

**◎：事例５・６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**

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。

●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。

家庭科

社会科

家庭科

**消費者の権利と責任**

（参考５）消費者の権利と責任

**◎：事例５に関係する権利や責任**

**＜権利＞** 　　**＜責任＞**

・安全を求める権利 **◎批判的意識を持つ責任**

**◎知らされる権利** ・主張し行動する責任

**◎選択する権利** ・連帯する責任

・意見が反映される権利 ・環境への配慮をする責任

・補償を受ける権利 ・社会的弱者に配慮する責任

・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

〔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。

～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。



**その他の相談事例**

**【事例７】　電子書籍**請求金額：７万円

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、事業者に返金を求めることはできるだろうか。

～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。

**支払い方法**

（参考６）支払い方法（キャッシュレス決済アプリ）　**＜主な決済方法＞**

キャッシュレス決済アプリとは「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。

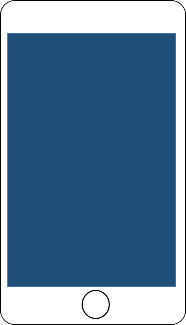
**口座からチャージ**

**コンビニからチャージ**

**クレジットカードからチャージ**

**クレジットカードで後払い**

**全額ポイントで支払う**





**前払い**

「キャッシュレス

　 決済の種類と仕組

みを理解しよう」

（消費者庁HP）

**後払い**

**その他**

**（ポイント払い）**

社会科

家庭科

**【事例８】　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。

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**

（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。

～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。



社会科

家庭科

**【事例９】　欠陥商品**契約購入金額：３万円

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。

（参考８）

●事故情報データバンクシステム

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.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>

●消費者庁リコール情報サイト

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

**情報の収集**

社会科

家庭科

※令和３年度、契約当事者年齢１８歳の事例です。

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はなく、相談窓口に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。

（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。**

社会科

家庭科

**消費者を支える機関**

**消費者を守る法律や制度**

社会科

家庭科

（参考10）消費者を守る法律や制度

**事例９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。

**【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**

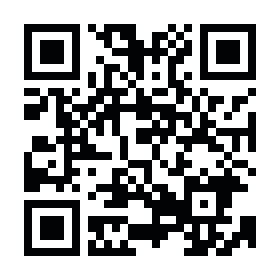
**昨日、１８歳の子どもが脱毛エステで４０万円の契約をした。２万円支払済みと言っている。**

**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。**

**クーリング・オフのハガキを書いてみよう！**



**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。**