

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3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	38件	健康食品 (サプリメント等)	9件	脱毛剤	8件

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET） 令和4年8月検索  
令和3年度に京都府内の消費生活センターに寄せられた、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※の相談事例 ※ 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:約20万円

携帯電話の請求が高額だったので、子どもに確認をしたところ、オンラインゲームで課金をしていた。  
プラットフォーム事業者(注)に対応を求めたが断られた。取消しできないだろうか。

【事例2】 契約購入金額:約60万円

子どもが、ゲーム機を購入して親のクレジットカードを持ち出し、ゲーム課金で利用した。突然高額な  
請求が来ているが、支払えず困っている。ゲーム会社からは親の責任と言われてしまった。

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  
(保護者などの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～

親のクレジットカードを子が使ったことを立証することは難しく、事業者から「親（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。



(注) プラットフォーム事業者：オンラインゲームの配信や課金決済を管理している事業者。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3】 契約購入金額:約5千円

ネットのオンラインゲームサイトでゲームのデータを個人から購入し、コンビニから代金5千円を振り込んだ。その後、データが届かず、相手に申し出たが、先にレビューを投稿するように言われた。サイト内には商品が手元に届くまではレビューを投稿しないようにと記載があった。しかし、何度も要求され、仕方なくレビューを投稿してしまった。その後、相手と連絡が取れなくなり、サイト運営業者に申し出たが、レビュー後のトラブルについては本人同士の解決となると言われた。

#### 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。

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、当事者間で解決することとなります。



#### （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。

社会科

家庭科

## 2位～3位の相談事例

### 【事例4】定期購入(ダイエットサプリ) 契約購入金額:約1万円

子どもが1回だけのつもりでダイエット用サプリメントを注文した。商品が届いたが、後日同じ商品が届き、定期購入であることがわかった。支払いができないので親に相談があった。取消しできないだろうか。

### 【事例5】定期購入(脱毛剤) 契約購入金額:約1万円

初回 500 円の脱毛クリームをネット通販で見つけたので申し込んだ。翌月同じ商品が届いたのでサイトを確認したら、最低4回購入しなければ解約できない定期コースだった。支払総額は1万円になる。初回分はお金も払って使用済み。2回目が届いているが未使用である。解約したい。

#### 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

#### （参考4）消費者を守る法律や制度

◎：事例4・5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

消費者を守る法律や制度

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。



## (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

## &lt;権利&gt;

- ・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

## &lt;責任&gt;

- ◎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

〔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。

## 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) 請求金額:約45万円

子どもがスマホで調べものをしていた際に、誤ってアダルトサイトに繋がりに「登録完了」と表示された。「間違っただけでクリックした方はこちら」という表示を見て、記載の番号に電話し、画像を見ていないと主張したが、事業者からは「確かめる」と言われたようだ。私から再度、事業者に電話したが、営業時間が終わっていて話ができなかった。名前や住所は伝えていない。

## 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どときには、表示されているデータを保存したり、画面を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>

## ～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6) 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。

## 【事例7】投げ銭 契約購入金額:約20万円

カード利用明細で課金に気付いた。子どもが2ヶ月前から、ライブ配信サービスで応援する人に投げ銭をしていたようだ。毎日無料でポイントが貰え、応援する人の人気が出てきたら貰えるポイントもある。スマホに制限がかかっていると思っていたので、貯まったポイントの中で利用しているつもりだったが、課金になっていて総額20万円を超えている。携帯電話会社に電話して、制限解除の原因確認と返金請求をしたが却下された。

## ライブ配信を視聴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。「投げ銭」の機能がある場合は、課金方法等を理解した上で視聴しましょう。
- 事業者の連絡先を確認しましょう。

## (参考7) 投げ銭

スマートフォン等でライブ形式の動画を配信したり、視聴したりする「ライブ配信サービス」の多くは無料で利用できますが、ライブ配信者を応援するためのいわゆる「投げ銭」という課金機能があります。

### (参考8) 投げ銭にお金をつぎ込む心理とは

投げ銭には、もっと投げ銭をしたくなるような仕掛け（特別な称号が手に入るなど、支援する人の中でも自分の方が多く支援しているという優越感を満たす仕組み等）が随所にあります。コンテンツの中では、終始誰かが投げ銭をしている状態となり、投げ銭をするのが当たり前だ、自分も投げ銭をしなければという気持ちにさせられる、いわゆる「エコーチェンバー現象※」の状態となり、投げ銭が加速するという指摘があります。

※エコーチェンバー現象：SNSなどで特定のコミュニティとだけつながり、同じような意見ばかり接するようになった結果、密閉空間で音が反響し、増幅していくように、特定の意見だけを信じてしまうこと。  
一度この状況に陥ると異なる意見に耳を傾けなくなることも多い。

〔出典：NHK『クローズアップ現代』、『フェイクニュース用語集』〕

～相談員からひとこと～ 保護者の方は以下の3つを注意しましょう。

- ・ペアレンタルコントロールを設定しましょう。  
ペアレンタルコントロール：スマホやタブレット等で子どものアプリの利用を管理・保護するための機能
- ・クレジットカードの管理を徹底しましょう。
- ・家庭内で課金のルールを決めておきましょう。



### 【事例8】欠陥商品 契約購入金額:約3万円

約1ヶ月前に購入した自転車を運転中に片方のペダルが外れて怪我をした。治療費と診断書で約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。

※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、相談窓口で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

情報の収集

#### (参考9)

##### ●事故情報データベース

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

消費者を支える機関

#### (参考10) 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

「1188」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

消費者を守る法律や制度

#### (参考11) 消費者を守る法律や制度

事例8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！

#### 【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約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→



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】