



小学生・中学生・高校生の消費生活相談概要 (令和4年度京都府)



京都府消費生活安全センター

1. 消費生活相談件数

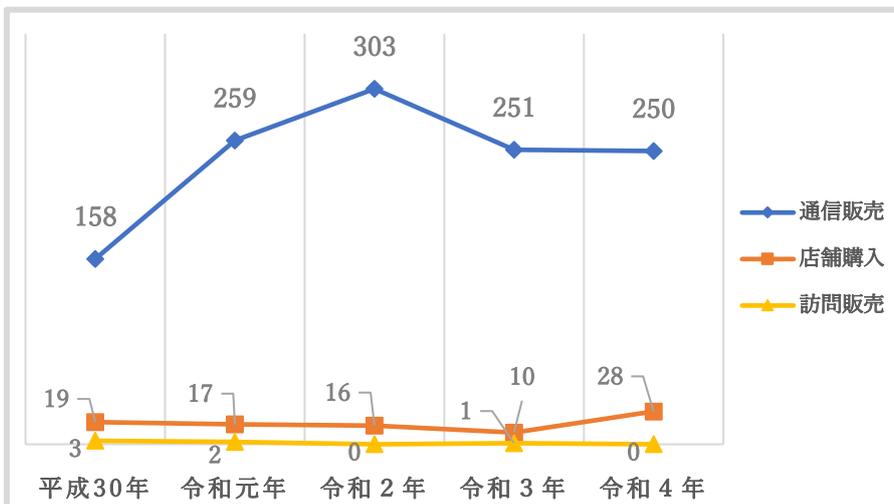


○ 令和4年度に、京都府内の消費生活相談窓口寄せられた相談(21,245件)の内、契約当事者が小学生・中学生・高校生の相談総数は、305件でした。

○ 令和4年度は、前年度に比べて、19件増加しました。高校生の相談件数は減少しているものの、中学生、小学生の相談件数は増加しています。

2. 相談内容の内訳

(1) 過去5年間の小・中・高校生の販売・購入形態別相談件数



○ 販売・購入形態別相談件数では、「通信販売」(インターネット含む)が突出しています。



(2) 小・中・高校生の商品・サービス別相談件数(商品・役務別分類上位5位)

順位	小学生	件数	中学生	件数	高校生	件数
1	インターネットゲーム	53	インターネットゲーム	45	インターネットゲーム	17
2	健康食品(サプリメント等)	4	脱毛剤	10	脱毛剤	12
3	商品一般※	3	健康食品(サプリメント等)	7	商品一般※	5
4	歯みがき粉	3	アダルト情報	7	健康食品(サプリメント等)	5
5	アダルト情報	3	商品一般※	6	アダルト情報	4



※ 商品一般：注文した覚えのない郵便物(中身不明)や請求等 (PIO-NET 地域データ 2023.6検索)

3. 京都府内の消費生活センターに寄せられた相談事例

【事例1】 オンラインゲーム課金※1	契約当事者年齢	12歳	契約購入金額	300万円
<p>子どもが自分のスマホで300万円のゲーム課金をしていた。スマホゲームの設定をする際に、親がクレジットカード情報を登録していた。課金について子どもに確認したところ、最初はわからないと言っていたが、課金していたことを認めた。返金してもらえないか。</p> <p style="text-align: right;">※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</p>				

◎相談員からのアドバイス

スマートフォンやタブレット端末などにクレジットカード情報を登録したままにしておくと、子どもが端末使用時に自由に課金できてしまいます。保護者は、カード情報を削除しておくなど、クレジットカードの管理を適切に行いましょう。クレジットカードの利用ごとにメール等で通知されるよう設定し、日ごろから状況を確認しましょう。

保護者用のアカウントで子どもが課金した場合、子どもが課金したと証明することが難しく、また、年齢を偽って登録した場合は未成年者取消しが認められないことがあります。子どもが使う端末ではペアレンタルコントロールなどを利用し、購入・支払いなどの制限をかけることも有効です。



【事例2】 定期購入(マウスウォッシュ)	契約当事者年齢	12歳	契約購入金額	1,000円
<p>注文していない商品が届き、送り状の業者をネットで検索すると“定期購入”と出てきた。娘に確認すると、動画視聴中に長時間の広告が流れ、早く終わらせるためにタップし、広告を途中で中断して止めたので注文した覚えはないと言っている。</p>				
【事例3】 定期購入(化粧品)	契約当事者年齢	13歳	契約購入金額	8,000円
<p>娘が「無料で差し上げます」という広告を見て、化粧品を申し込んだ。商品が届き、それで終わりと思っていたら、また商品が届き、代金は7,980円、定期購入であることが分かった。申込時に、生年月日を入力しており、支払い方法は選択していない。解約の電話をかけているがつかまらない。</p>				

◎相談員からのアドバイス

「お試し」「初回限定〇%オフ」「解約可能！」などとお得感を強調したネット注文は『注文確定』を押す前に必ず以下の3つを確認しましょう。

①1回限りの購入ですか？ ②2回目からはいくらですか？ ③解約の方法は？

上記①～③の内容は、特定商取引法が改正され、令和4年6月1日以降、最終確認画面で明確に表示することが義務付けられました。誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性がありますので、最寄りの消費生活センター・窓口(以下「消費生活センター等」という)に相談しましょう。

トラブルを避けるために、契約内容などを確認できるよう、最終確認画面をスクリーンショットなどで残しておきましょう。請求が届いたときは、まず解約・返品できるかどうか、また、その条件を確認しましょう。事業者に連絡した際には、電話、メール、FAX等の記録を残しておくことが大切です。



【事例4】 投げ銭※2	契約当事者年齢	13歳	契約購入金額	72万円
<p>スマホの投げ銭アプリで高額な課金をしてしまった。母親が携帯電話料金の請求を見て発覚した。中学1年生から自分用のスマホを持たせており、最初はペアレンタルコントロールを設定していたが、何かの都合で外してしまったようだ。</p> <p style="text-align: right;">※2 ライブ配信者等を応援するための課金機能</p>				

◎相談員からのアドバイス

ペアレンタルコントロール等の対策をしても、暗証番号は保護者が定期的に管理しましょう。子どもが、どのようなサービスを利用しているのか、その決済の仕組みがどうなっているのかを理解し、スマホの使い方や課金のルールを事前に決めておくなど、家庭内でコミュニケーションをとることも重要です。

【事例5】 動画配信サービス

契約当事者年齢

15歳

契約購入金額

2万円

息子がスマホで動画配信サービスをサブスクリプション(以下「サブスク」という)で申し込んでいた。無料期間があったが、解約し忘れており、8か月間、携帯電話料金と一緒にクレジットカードから引き落とされていた。また、6か月目から2件の契約になっている。ネットから解約しようとしたができず、メールで問い合わせても返信がない。

◎相談員からのアドバイス

- ・「無料体験」「無料トライアル」の広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約条件をよく確認してから契約しましょう。
- ・利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。



【事例6】 コンサートチケット

契約当事者年齢

17歳

契約購入金額

1万円

娘がコンサートチケットを手に入れるため、SNSで知り合った人にプリペイドカード番号を写真に撮ってSNSで送ったが、連絡できなくなった。コンビニで「プリペイドカードの番号を教えるというのは詐欺だ」というポスターを見たので、情報提供する。

◎相談員からのアドバイス

- ・インターネット上の見知らぬ相手からコンサート等のチケットを購入するのは大きなリスクが伴います。転売されたチケットでは、公演会場に入れないケースもあります。
- ・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※3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。

代金を支払ったのにチケットが届かないなど、お金をだまし取ることが目的であると疑われる場合は、最寄りの警察署に相談してください。

※3 個人同士の契約は消費者契約(事業者と消費者間の契約)に当たらないため、原則として消費生活センター等では助言等ができません。



あなたの行動が社会を変える!

消費者トラブルに遭ったとき、消費生活センターや事業者(お客様相談室)に相談することは、自分自身のトラブルの解決だけではなく、消費者に対して注意喚起が図られるなど、更なるトラブルの防止にも役立ちます。一人ひとりの消費者の行動で、社会を動かしていくことができます。

【事例7】 脱毛エステ

契約当事者年齢

17歳

契約購入金額

—

娘が脱毛エステを契約したが、予約をしようとしても全くつながらないので解約したい。月々8,690円の契約で、口座引き落としにしていたので何回かは引き落とされていた。

◎相談員からのアドバイス

- ・脱毛エステの長期間にわたる契約は「解約しなければならないとき」も想定して慎重に契約しましょう。
- ・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そういったコースが選択できるエステ店を検討しましょう。
- ・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。
- ・「月々〇千円～」は月払い(都度払い)ではなく、クレジットの分割払金かもしれません。支払いが続く期間・回数も意識しましょう。
- ・少しでも不安に思った時、トラブルにあったときは最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。



【事例8】 アダルトサイト	契約当事者年齢	17歳	契約購入金額	45万円
<p>ネット検索中に、ミスタッチでアダルトサイトにつながり、すぐに「インストール完了」「動画視聴」と表示が出た。慌ててインフォメーションに解約の電話をした。未成年と伝えたが、料金を支払うように言われた。親には相談したくない。どうしたらよいか。</p>				

- ・検索中にミスタッチでタップしただけでは、契約は成立しているとは言えず、支払い義務も生じません。
- ・サイト事業者へ連絡すると自分から氏名や電話番号などの個人情報を伝えることになりま
す。絶対に連絡しないようにしましょう。



【事例9】 オンラインゲーム (アカウントの購入)	契約当事者年齢	15歳	契約購入金額	8,000円
<p>オンラインゲームで使う、より強力なアイテムを購入するために、そのアイテムを手に入れやすいアカウントをゲームアカウント専門のフリマサイトで購入した。購入後にそのアカウントを出品した人がログインしたり初期化したりするので、解約したいとサイトに申し出たら、出品者が同意すれば返金できるといわれた。出品者は同意したが、連絡が取れなくなり、返金してもらえない。</p>				

◎相談員からのアドバイス

ネット上には、オンラインゲームのアカウントやアイテムなどを現金で売買する「リアルマネートレード※4」を行うサイトが複数存在していますが、一般社団法人日本オンラインゲーム協会では、このような行為を禁止しています。また、多くのゲーム会社が利用規約等でアカウントの売買を禁止しています。

【事例6】と同様に、フリマサイトなどの個人間取引は注意が必要です。

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。

※4 「リアルマネートレード」は、その頭文字から「RMT」とも呼ばれ、オンラインゲームのアカウントやキャラクター、アイテムなどを現金で売り買いする行為



若年者専用電話相談 【相談時間】平日午前9時～午後5時
☎ 075-671-0044
京都府消費生活安全センターにつながります

SNSから相談 【対応時間】平日午前9時～午後5時
インターネット消費生活相談につながります
※ご相談は、24時間受け付けております。

あなたの近くの消費生活センターにつながります





京都府消費生活安全センター



X(旧 Twitter)



Instagram



LINE



掲載内容は、令和5年9月現在のものです。
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