**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**



**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**

**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**

**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】**

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】**

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】**

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】**

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。**

**２位～３位の相談事例**

**【事例５】　定期購入(脱毛剤)**

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)**

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。申込みの取消しをできないだろうか。

**その他の相談事例**

**【事例７】　電子書籍**

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。

**【事例８】　ワンクリック詐欺（アダルトサイト）**

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。

**【事例９】　欠陥商品**

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。

※令和３年度、契約当事者年齢１８歳の事例です。

**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：○○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。**





**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**

**◆　電話相談窓口**

**・消費生活相談　075-671-0004【平日午前9時～午後4時】（祝休日、年末年始を除く）**

**・若年消費者ほっとダイヤル　075-671-0044【平日午前9時～午後５時】（祝休日、年末年始を除く）**

**◆　若年者向けインターネット相談窓口**

**・Under22消費生活相談窓口**