

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 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	45件	脱毛剤	10件	健康食品(サプリメント等)	7件

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^{※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

【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な課金をしていた。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ム^{※2}に問い合わせよう連絡があった。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り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を介して課金決済を行うことが多い。

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

消費生活と契約

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。

家庭科

(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

～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。



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、原則として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がないので、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(ダイエットサプリ) 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。

社会科

家庭科

消費者を守る法律や制度

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

(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

消費者の権利と責任

～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

〔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、事業者へ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～

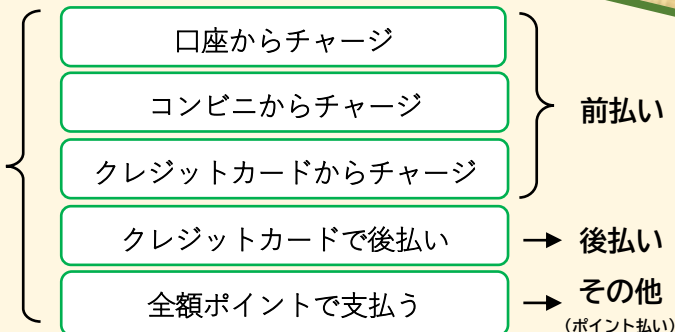
保護者のクレジットカードを子どもが使ったことを立証することは難しく、事業者から「保護者（名義人）の監督責任」と言われ、取消しが困難な場合があります。



(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。



支払い方法

【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

【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。

※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

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

「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

情報の収集

(参考8)

●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.jikojohe.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。



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。