

小・中・高校生の消費生活相談状況について

1 相談件数の推移

(件)

当事者	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
小学生	44	29	24	21	31
アダルトサイトのワンクリック請求	31	16	16	10	20
オンラインゲームの課金等	8	4	6	10	8
架空請求メール	0	1	1	0	0
その他	5	8	1	1	3
中学生	100	63	77	64	58
アダルトサイトのワンクリック請求	85	44	50	44	42
オンラインゲームの課金等	3	2	11	8	6
ダイエット食品・サプリ等の購入	0	0	0	0	4
ネット通販等での購入	6	3	4	6	0
架空請求メール	0	1	1	2	0
その他	6	13	11	4	6
高校生	126	82	73	80	88
アダルトサイトのワンクリック請求	83	41	32	37	41
オンラインゲームの課金等	3	2	0	6	4
ダイエット食品・サプリ等の購入	4	2	0	0	11
ネット通販等での購入	4	2	11	1	4
架空請求メール	4	4	1	2	4
その他	28	31	29	34	24

## 2 相談事例

相談内容	相談事例
<p>アダルトサイトのワンクリック請求</p>	<p>(相談) 中学生の息子がスマホの誤作動によりアダルトサイトに登録となり27万円という高額料金を請求されたため、親の私から業者に電話し、間違えて登録となったと伝えたが、支払うように言われた。どうしたらいいか。</p> <p>(助言) ワンクリック請求と電子消費者契約法について情報提供。契約は成立していないと考えられるので、請求は無視し、相手からの電話には出ないよう助言。未成年者契約取消についても情報提供。</p>
<p>オンラインゲームの課金</p>	<p>(相談) 小学生の息子がクレジット番号を登録した妻のスマホでオンラインゲームをし、高額請求をされたことが判明した。どうしたらいいか。</p> <p>(助言) 経緯書作成が忙しくてできないので直接交渉を望むとのことだったので、デジタルコンテンツ配信業者とクレジット会社の連絡先を伝え、自身で交渉するよう話した。業者と交渉の結果、約100万円の利用料金のうち、92万円が返金となった。</p>
<p>ダイエット食品の購入</p>	<p>(相談) 中学生の娘がスマホで、無料サンプルのダイエット食品と思い申し込んだ。先月、商品とともに請求書が入っていたので支払ったら、今日また同じ商品が届いた。解約返品したい。</p> <p>(助言) 初回無料という表示を見て申し込むと、定期購入になっていたり、最低4回は購入しなければならない記載がある事例について情報提供。未成年者契約の取消を助言。</p>
<p>ネット通販等での購入</p>	<p>(相談) ネット通販でブランドのバッグを注文して口座に代金1万3千円を振り込んだが、商品が届かない。どうしたらいいか。</p> <p>(助言) ネット通販での同様事例を紹介し、詐欺サイトの可能性が高いことを説明し、警察に相談することを勧めるとともに、越境消費者センターでのメール相談も紹介した。</p>
<p>架空請求メール</p>	<p>(相談) 高校生の娘のスマホに覚えのないサイト登録料の請求がメールで届き、「サイトに登録したままになっている。放置すれば身辺調査を行う。本日正午まで受け付けるので、連絡するように」と書かれており、驚いて電話をかけた。有料サイトに登録したことなどない。どうしたらいいか。</p> <p>(助言) 同様の架空請求事例と未成年者契約の取消について情報提供。今後、知らない番号からの電話には出ず、無視して様子を見るよう助言した。不審な着信が頻繁になれば、電話番号を変更するよう勧めた。</p>