

●消費生活相談事例●

子どものオンラインゲーム利用で高額請求

¥200,000



小学生の息子に「無料」のゲームを私のスマホでさせていたら、クレジット会社から20万円の請求が来た。調べてみると、私がゲームのアイテムを1回だけと思い1,200円でクレジットで購入したところ、その情報が残っていたため息子が何回も購入していたことが分かった。高すぎて支払えない。

(岡山市：女性)

消費者へのアドバイス

子どもに「無料」のオンラインゲームを利用させていたら、クレジット会社から高額な代金を請求されたという相談が多く寄せられています。

ゲームの広告では「無料」ばかりが強調されていますが、有料のアイテム等を購入しなければゲームの進行が難しくなっていて、すべてが無料で利用できるわけではありません。また、通信費用は別途かかります。

未成年者が法定代理人である親の同意を得ないで行った契約は、お小遣いの金額を超える場合、取り消すことができると考えられます。しかし、オンラインゲームのトラブルでは、一回だけと思い親が子どもにクレジットの番号を教えたらその後繰り返し

し利用できる仕組みになっていたケースや、子どもがインターネットのゲーム通貨購入の際の年齢確認画面に成年と偽って利用していたケースなど、取り消しが難しい場合もあります。

子どもにゲームを利用させる場合、大人はゲームの内容や課金の仕組みをよく確認するとともに、実際に使ってみるなどして管理を適正に行いましょう。そして、ゲーム利用のルールを子どもとよく話し合っておきましょう。

トラブルが生じた場合は、早めにお住まいの自治体の消費生活相談窓口（消費者ホットライン☎188）に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

消費者教育教材資料表彰2018 優秀賞受賞

当センターが作成した発達段階別消費者教育教材が、公益財団法人消費者教育支援センターの消費者教育教材資料表彰2018「優秀賞」を受賞しました。

受賞作品

- 幼児用紙芝居「ももたのおかいもの」
- 中学・高校用教材「契約 授業教材パック」

岡山県消費生活センター 刊行物の紹介

検索



ベスト消費者サポーター章を受賞!

消費者庁が行う平成30年度の消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章を、県内から1個人、2団体が受賞しました。

受賞者

- 北村由美子(岡山県消費生活センター 消費生活相談員)
- 浅口市消費生活問題研究協議会
- 里庄町消費生活問題研究協議会

センターからの

2018

7・8月号

お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2018.7月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 安易に投稿しない ネットとの賢い付き合い方を考えよう
- 平成30年度第2回消費生活講座
- 平成29年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 消費生活相談事例 子どものオンラインゲーム利用で高額請求
- 消費者教育教材資料表彰2018 優秀賞受賞!
- ベスト消費者サポーター章を受賞!

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… 086 (226) 0999 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… 0868 (23) 1247 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～17:00

●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

e-mail: syohi@pref.okayama.lg.jp

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

安易に投稿しない ネットとの賢い付き合い方を考えよう

事例1 中学生の息子が動画投稿サイトに、通っている中学校の校章が付いたジャージを着たまま投稿してしまった。その後、IDやパスワードが分からなくなり動画が消せなくなった。
(当事者：中学生 男性)

事例2 中学生の娘が友人と撮った写真をSNSにアップしていた。設定を公開にしていたため、誰もがみられる状態になっていた。気が付いて非公開にしたが、すでに流失した写真の情報を削除したい。
(当事者：中学生 女性)

- 子どもが、個人が特定される可能性がある動画や画像、書き込みをSNS等に投稿してしまったが、「削除したい」「削除が出来なかった」などの相談が寄せられています。
- ネット上の動画・画像や書き込みは、投稿・送信した本人が削除しても、完全に消し去ることが出来ないことがあります。また、個人情報漏れることにより大きなトラブルに発展する場合もあるので、安易に投稿しないようにしましょう。
- インターネットを便利に安全に使うため、まずはリスクを正しく認識し、日ごろから家族や周りの大人とも使い方について話し合みましょう。
- トラブルに遭った際は、まずはサービスを提供している会社に対処方法を確認しましょう。また、画像の削除方法などについての相談窓口として、「違法・有害情報相談センター」(<http://www.ihaho.jp/>)があります。(独立行政法人国民生活センター「子どもサポート情報 第126号」)
- インターネット関係の消費者トラブルは、国民生活センターのホームページに詳しく掲載されています。



国民生活センター インターネットトラブル

検索

第2回消費生活講座

「消費者市民社会をめざして ~若者と一緒に考えよう~」

講師：岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月

受講希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAX、または電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715

電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp

※定員は100名です。会場には公共交通機関をご利用ください。

平成30年
8月23日(木) 13:30~15:00
きらめきプラザ4階 401会議室

平成29年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 平成29年度に当センターが受け付けた相談件数は9,621件で、前年度(8,751件)に比べ870件(9.9%)増加しています。
- 最も多い相談は、「放送・コンテンツ等」の1,884件で、インターネットを通じて得られるデジタルコンテンツの提供サービスや、内容の特定できないサイトの利用料に関する相談が多くなっています。
- 増加している相談は、「商品一般」(1,367件増加、+276.2%)で、国の機関をかたった架空請求はがきの激増が増加の原因になっています。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		H29年度	H28年度	H27年度	
1	放送・コンテンツ等	1,884	1,833	1,916	インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など
	うち不当(架空)請求	1,413	1,407	1,536	
2	商品一般	1,862	495	551	商品の相談であるが商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	うち不当(架空)請求	1,441	129	124	
3	インターネット通信サービス	462	564	580	光回線、プロバイダの変更など
4	レンタル・リース・貸借	368	335	329	賃貸アパート、借家など
5	役務その他	299	335	336	結婚相手紹介・個人情報削除など
6	健康食品	280	277	240	サプリメント等の健康食品やダイエット食品など
7	移動通信サービス	233	199	214	携帯電話・スマートフォンなどの付帯サービス
8	工事・建築・加工	171	190	203	新築工事、増改築工事、塗装工事など
9	自動車	159	180	166	自動車、自動車部品など
10	修理・補修	147	227	147	パソコン、時計、電気製品等の修理や自動車の車検など
	その他	3,756	4,116	3,952	
	不当(架空)請求	2,875	1,557	1,687	-
	不当(架空)請求以外	6,746	7,194	6,947	-
	合計	9,621	8,751	8,634	-

(注) 不当(架空)請求の合計件数は、「その他」に含まれる「融資サービス」(121件)に関する不当(架空)請求の件数(21件)を含みます。

2 年代別相談件数

年代	平成29年度		平成28年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	181 (59)	1.9 (32.6)	226 (103)	2.6 (45.6)
20歳代	692 (118)	7.2 (17.1)	1,026 (114)	11.7 (11.1)
30歳代	750 (146)	7.8 (19.5)	836 (194)	9.6 (23.1)
40歳代	1,149 (298)	11.9 (25.9)	1,133 (271)	12.9 (23.9)
50歳代	1,420 (718)	14.8 (50.6)	1,086 (312)	12.4 (28.7)
60歳代	1,727 (954)	17.9 (55.2)	1,195 (307)	13.7 (25.7)
70歳以上	1,609 (406)	16.7 (25.2)	1,572 (165)	18.0 (10.5)
不明	2,093 (176)	21.8 (8.4)	1,677 (91)	19.1 (5.4)
合計	9,621 (2,875)	100.0 (29.9)	8,751 (1,557)	100.0 (17.8)

備考：() は内数で、不当(架空)請求の件数と当該年代の相談件数に占めるその割合

不当(架空)請求に関する相談が急増

3 若者・高齢者からの相談内容

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	放送・コンテンツ等	260
2	レンタル・リース・貸借	54
3	商品一般	44
4	健康食品	42
5	インターネット通信サービス	34
6	移動通信サービス	30
7	理美容	28
8	役務その他	26
9	化粧品	21
10	紳士・婦人洋服	20
	その他	314
	合計	873

<65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	商品一般	678
2	放送・コンテンツ等	433
3	インターネット通信サービス	144
4	健康食品	109
5	役務その他	91
6	移動通信サービス	68
7	工事・建築・加工	58
8	ファンド型投資商品	44
9	修理・補修	40
10	預貯金・証券等	36
	その他	863
	合計	2,564

4 平成29年度の相談事例から

● 架空請求はがき

昨日、国の機関名で「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届いた。はがきには、民事訴訟が提起されたと記載されており、取り下げ最終期日は今日の日付になっているが、全く覚えがない。対処法を教えてください。(女性：60代)

アドバイス

これは、最近急増している「架空請求」のはがきです。このようなはがきが届いても、決して相手に連絡せず無視してください。不安だからといって連絡をすると、個人情報を知られてしまい付け込まれることになります。不安に感じたり対処に困ったりした場合には、お住まいの消費生活相談窓口にご相談ください。



● ネット注文した青汁

2か月前にネットで見つけたお試し価格680円の青汁を注文した。1か月後に同じものが届いたので業者の手違いだと思って送り返した。先日また届いたのでおかしいと思って問い合わせたところ、初回680円、2回目以降は特別価格3,980円の計6回というコースになっていたことがわかった。業者には、そんなことは知らなかったので解約したいと伝えましたが、ホームページの注文画面にもきちんと記載しているため解約できないといわれた。(女性：40代)

アドバイス

スマートフォンやテレビなどの広告を見て注文する通信販売には、クーリングオフ制度はありません。返品・解約については原則として業者の規定に従うことになります。注文する前に定期購入になっていないか、スマートフォン等の画面を最後まで見て契約内容をしっかり確認しましょう。

● 水漏れ修理工事

シンク下の水漏れに気づき、以前チラシが入っていた業者に見積りを依頼したところ、出張費込みで2万円程度と言われた。家自体が築28年と古いので他の配管も見てもらったところ、洗面台とトイレの配管もサビが浮いておりいつ漏れるかわからない状態だと言われ、業者は今回のシンク下の修理と合わせて合計30万円の見積もりを置いて帰った。高額なので不審に思っている。(女性：50代)

アドバイス

住宅リフォーム工事等の修理費用が高額になる場合には、すぐその場で契約せず、他業者から見積りを取り金額や施工内容を比較検討してから契約するようにしましょう。法定の契約書面を受け取ってから8日以内である等の場合には、クーリングオフすることができます。

■岡山県消費生活センターの消費生活相談状況などの事業実績は、ホームページに掲載しています。