

●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課金

小学1年生の子どもに、母親が使用していた古いスマートフォンを渡して無料のオンラインゲームで遊ばせていたところ、約20万円もゲームで課金していたことが分かった。子どもは「最初は無料だった」と言い、お金を払っているという感覚もなくゲームを進めていたようだ。課金額を返金してもらえないか。

(玉野市：女性)

消費者へのアドバイス

古い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、子どもに渡してオンラインゲームで遊ばせていると、課金できる場合があります。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。未成年者取消権を行使できる場合もあるので、詳細を書面にして消費生活センターに相談しましょう。

内閣府特命担当大臣表彰を受賞!

消費者庁が行う令和6年度 消費者支援功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰を県内の1個人が受賞されました。



受賞者 濱田 陽子氏 岡山大学学術研究院 社会文化科学学域(法) 教授

令和6年度 教員向け消費者教育講座

「デジタル社会における消費者教育を考える」

小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校の教員等対象

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、岡山大学法友会

参加希望の方は、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

令和6年
8月9日(金) 13:30~16:00
きらめきプラザ401会議室

令和6年度 消費生活講座

消費者のみなさんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。

回	日時	テーマ・講師	場所
2	9月20日(金) 13:30~15:00	●災害への備え ~大切な命と未来を守るためにできること~ 講師：認定NPO法人 気候ネットワーク 環境教育事業部長(防災士) 広瀬 和代氏	きらめきプラザ3F
3	11月15日(金) 13:30~15:00	●健康寿命と食生活 講師：ノートルダム清心女子大学 人間生活学部食品栄養学科 准教授 焔硝岩 政樹氏	301会議室
4	令和7年2月予定	●未定	

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

※参加費無料。来場には公共交通機関の利用にご協力ください。定員100名先着順です。日時、講師、会場等が変更となる場合があります。

センターからの

2024
夏号

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 (2024.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 今話題のダークパターンをご存じですか?
- 令和5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課金」
- 内閣府特命担当大臣表彰を受賞!
- 教員向け消費者教育講座ご案内
- 消費生活講座ご案内

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・13:00~16:30

●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

ホームページ: <https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>
X(旧Twitter) アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス等 山陽新聞・さりお(生活情報紙)・おかやまコープ機関誌 毎月掲載

今話題のダークパターンをご存じですか?

ダークパターンとは、スマートフォンのアプリやECサイトなどの操作画面で消費者を欺き、勘違いさせて不利な決定に誘導する手法で、以下の7つのパターンがあります。

- ①行為の強制：特定の機能にアクセスさせるために、何かを強制的に行わせる
- ②インターフェース干渉：情報を切り出すことで、文章やデザインなど視覚効果を使って誘導する
- ③執拗な繰り返し：企業にとって都合のよい行為を行うように繰り返し要請する
- ④妨害：ある行為をあきらめさせる意図でやり取りを必要以上に困難にする
- ⑤こっそり：消費者の意思決定に関する情報を隠したり、同意のないものをこっそり紛れ込ませる
- ⑥社会的証明：他の消費者の行動を知らせて、人気があるように見せかける
- ⑦緊急：実際又は虚偽の時間的・量的制限で商品を購入するようにプレッシャーをかける

●具体例：パソコンやスマホでネットを使用中に、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示され、連絡先に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールとクレジットカード情報の入力を求められ、入力すると数十万のサポート代金を請求するというウイルス対策サポートの手口があります。この事例に当てはめてみましょう。

- ①業者の指示に従うまで警告音や警告表示が出続けるので、指示に従うことを強制しています。
- ③④ 指示に従うまで警告画面が出続けます。
- ⑤警告画面がでる仕組みを、無関係な動画などにこっそり紛れ込ませています。
- ⑥サポート業者は有名な会社の名前を名乗り、社会的な信用があるとみせかけます。
- ⑦警告音や警告画面で時間的なプレッシャーをかけてきます。



令和5年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和5年度の相談件数は6,235件で、前年度に比べ390件減少しました。(△5.9%)
- 20歳未満の相談が増加し、特に17歳までの未成年者の相談が増えました。
- 29歳以下の年代と65歳以上の年代では「インターネット通信サービス」がそれぞれ前年度12件から23件、43件から62件と増加が目立った。また、65歳以上の年代では「電報・固定電話」も前年度18件から37件に増加した。
- 相談件数の上位10位には入らないが、クレジットカードや暗号資産などに関する「他の金融関連サービス」が前年度100件から140件となり増加数としては最多であった。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R5年度	R4年度	R3年度	
1	商品一般	770	733	929	商品の相談であるが商品特定できないもの(架空請求メール等)
2	役務その他	367	331	324	占いサイト、ウイルス対策サポート、廃品回収など
3	化粧品	366	434	315	美容液、化粧品、養毛剤、歯磨き粉など
4	健康食品	216	202	233	サプリメント、健康食品、酵素食品など
5	レンタル・リース・貸借	215	258	344	賃貸アパート、借家など
6	他の教養・娯楽	210	192	228	オンラインゲーム、出会い系サイトなど
7	娯楽等情報配信サービス	192	181	233	アダルトサイト情報など
8	自動車	175	145	160	自動車、自動車部品など
9	インターネット通信サービス	164	166	222	光回線などインターネット接続回線、プロバイダーなど
10	移動通信サービス	154	169	216	携帯電話、スマートフォン、Wi-Fiルーターなど
	その他	3,406	3,814	4,416	
	不当(架空)請求(*)	931	964	1,034	
	不当(架空)請求以外	5,304	5,661	6,586	-
	合計	6,235	6,625	7,620	-

(注) 件数は、令和6年4月末時点の集計値である。(以下、項目2~4も同じ)

(*) 不当(架空)請求の商品別の上位3位は、商品一般 209件(前年度 198件)、娯楽等情報配信サービス 124件(同118件)、レンタル・リース・貸借 63件(同74件)である。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	R5年度		R4年度		前年度比(%)
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
20歳未満	181	2.9	149	2.2	121.5
20歳代	438	7.0	559	8.4	78.4
30歳代	435	7.0	508	7.7	85.6
40歳代	567	9.1	718	10.8	79.0
50歳代	799	12.8	882	13.3	90.6
60歳代	841	13.5	842	12.7	99.9
70歳以上	1,404	22.5	1,363	20.6	103.0
不明	1,570	25.2	1,604	24.2	97.9
合計	6,235	100.0	6,625	100.0	94.1

3 若者・高齢者からの相談内容(括弧書きは令和4年度)

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	他の教養・娯楽	88(81)
2	理美容	68(80)
3	娯楽等情報配信サービス	40(31)
4	レンタル・リース・貸借	31(41)
	役務その他	31(34)
6	商品一般	29(44)
7	内職・副業	28(25)
8	インターネット通信サービス	23(12)
9	自動車	22(23)
10	化粧品	18(24)
	その他	241(313)
	合計	619(708)

<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	269(279)
2	化粧品	135(142)
3	役務その他	100(95)
4	健康食品	91(76)
5	インターネット通信サービス	62(43)
6	移動通信サービス	58(52)
7	修理・補修	43(36)
8	娯楽等情報配信サービス	42(55)
9	工事・建築・加工	41(38)
10	電報・固定電話	37(18)
	その他	965(949)
	合計	1,843(1,783)

4 20歳未満の相談状況(成年年齢引き下げに伴う状況関係)

契約当事者年齢	R5年度	R4年度	前年度比(%)
19~18歳の相談	74	75	98.7
うち契約当事者本人からの相談	40	36	111.1
未成年者(17歳以下)の相談	107	74	144.6

- 18~19歳の相談の商品別の1位は、内職・副業 8件(前年度 1件)でした。
- 未成年者の相談の商品別の1位は、他の教養・娯楽48件(前年度28件)でした。

令和5年度の契約当事者18・19歳の相談からの事例

● 1回だけのつもりで注文したら定期購入

ネット通販で1,000円美容液を注文し、代金をコンビニで支払った。後日、再度同じ商品と12,000円の請求書が届き、定期購入だったことに気づいた。解約しようと思いつつも業者へ電話をかけたが繋がらない。

アドバイス

詐欺的な定期購入トラブルが依然として多く見られます。注文前に、広告表示や申込画面の内容、特定商取引法上の表記や返品特約の有無などをよく確認しましょう。電話をかける時間帯を変えてみましょう。

● 脱毛エステサービス

娘が脱毛エステ10回の施術コースを契約した。支払いは信販会社の申込書に署名したらしい。高額なため娘にクーリング・オフするよう伝えしたが、サロンに申し出れば良いか。

アドバイス

エステティックの契約のうち、利用期間が1カ月を超え、総額が5万円を超えるものは、特定継続的役務提供として特定商取引法が適用されます。契約は、脱毛エステ店だけではなく、信販会社とも契約を結んでいますので、クーリング・オフの通知は両社に通知する必要があります。また、契約時にサービスを受けるためには必要なものと説明を受けて購入した化粧品などの関連商品についても、クーリング・オフできます。

● 副業トラブル(恋愛相談)

SNSの広告で、恋愛相談に乗れば報酬がもらえるという副業を見つけ登録した。入会費として77万円が必要と言われて、クレジットカードで決済しようとしたが、審査が通らなかった。すると、事業者から77万円の一部に充当するので、スマホを2台購入し、事業者宛に送るように言われたので、指示通りにした。スマホの購入代金は後払い決済サービスを使い、284,600円をリボ払いにしたが、冷静に考えると支払いが困難なのでやめたい。

アドバイス

副業トラブルは様々な相談が寄せられています。簡単に報酬がもらえるといったサイトは特に用心が必要です。