



相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約などの状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

「親が気づかぬうちに…ゲーム課金トラブル」

《相談内容》

先日、携帯電話代金が高額になっていることに気づき調べてみると、13歳の息子が使用しているスマホの8月の利用額が10万円を超えていた。

本人に確認すると、夏休み中にスマホでオンラインゲームをしたときメッセージが出ることがあったが、そのまま利用していたとのこと。息子のメールを確認すると、決済のたびにメールが来ていて、ゲーム課金の総額が10万円以上あった。

スマホは息子用のもので、利用する時間や課金のルールなどは特に決めていなかった。親の管理が甘かったことは認めるが、息子は課金している認識がなかったし反省していて、もうしないと言っている。返金してもらえないだろうか。(40歳代 女性)

《アドバイス》

相談者には、民法の規定に基づき未成年者が保護者などの法定代理人の同意を得ずにした契約は取り消しできるとされていることを説明し、事業者に連絡してみるよう助言しました。



○子供のアカウントを管理、保護しましょう。

子供のゲーム利用を管理、保護するための仕組みとして、プラットフォームごとに「ペアレンタルコントロール」という機能が備わっています。「ペアレンタルコントロール」を利用することで、子供のアカウントでの課金を制限することができます。また、オンラインゲームで課金するためには、プラットフォームのアカウントや、各種の決済手段の利用が不可欠です。子供が保護者の許可なく課金してしまうことがないように、保護者のアカウントで子供に利用させることは避けましょう。

○課金のルールを話し合っておきましょう。

オンラインゲームの中には、アイテム等を手に入れるために課金が必要なゲームがあるので、アイテムを購入する際のルールについて、家族でよく話し合みましょう。また、子供が無断で現金やクレジットカードを持ち出すことがないように、見つかりにくい場所に保管するなど、適切に管理しましょう。

未成年者取消の方法が分からないときや事業者との交渉で不安なときは、消費者ホットライン(☎188)に相談してください。

生活情報ファイル

あなたは、大丈夫？カスタマーハラスメントにならないために

カスタマーハラスメントとは、顧客(消費者)が従業員(事業者)に対して行う、暴言などのいき過ぎた迷惑行為によって就労環境が害されるハラスメントのことをいいます。

一時間を超える長時間の拘束、居座りや店内で大きな声をあげて秩序を乱す、大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す、これらの行為はカスタマーハラスメントに該当します。

事業者には自分の気持ちが、きちんと伝わるようにすることが大切です。



《カスタマーハラスメントにならないための3つのポイント》

ポイント① 落ち着いて話すために、ひと呼吸おきましょう。

ポイント② 要求したいことを「明確に」して、理由も丁寧に説明しましょう。

ポイント③ 一方的に主張するだけでは、解決になりません。相手側の話も聞いてみましょう。

試してみよう、消費者力！第6回（令和5年度）

Q クーリング・オフについて述べた文のうち、正しいものを選びなさい。

1. 訪問購入で事業者に買い取ってもらった指輪はクーリング・オフできない。
2. 英会話のレッスンなどサービスの提供をすでに受けている場合はクーリング・オフできない。
3. ネットショッピングで購入した場合はクーリング・オフの適用はない。
4. クーリング・オフをするためには、正当な理由がなければならない。

【第18回消費者力検定（令和3年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

令和4年度の相談状況について～高齢者から多い相談事例～

令和4年度に65歳以上の方から県内の消費生活相談窓口寄せられた相談は、前年度に比べ1.9%減の7,102件でした。相談内容で大きく増加したのは「インターネット通販」で、36%増加しています。歯磨き粉や美容液等の化粧品や、各種サプリメント等の健康食品をインターネット通販で購入したら、意図せぬ定期購入になっていたという相談が多く見受けられます。

65歳以上から寄せられた消費生活相談（令和4年度）

順位	区分	件数	対前年度増減率
1位	契約前の相談等	1,652件	1.7%
2位	インターネット通販	1,178件	36.0%
3位	店舗購入	1,053件	△1.9%
4位	インターネット以外の通信販売	779件	△4.9%
5位	電話勧誘販売	566件	△5.8%



インターネット等の通信販売で商品を購入する際には以下のことに気を付けましょう。

- 定期購入が条件になっていませんか？（継続期間、回数、総額、解約の連絡手段）
- 返品特約を確認しましたか？（解約・返品はできますか？解約・返品の条件は確認しましたか？）
- 契約内容の記録のため、注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？

高齢者等の消費者被害防止のため、みんなで見守りましょう！

- ご実家等に帰省された際、ご自身の親御さんや祖父母の方に変わった様子がないか、ご確認ください。
- ご本人以外の方からも相談できます。何かあったら消費者ホットライン（188）にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第6回解答と解説⇒（正解—3）

ネットショッピングで購入した場合は、クーリング・オフ制度はありません。
返品の可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。
特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 Tel 082-513-2730