

# 奥能登広域 消費生活センター便り

発行: 令和3年7月1日

奥能登広域消費生活センター  
〒929-2392  
輪島市三井町洲衛10-11-1  
能登空港ターミナルビル4階  
TEL 0768-26-2307

## 夏休み前に要チェック！未成年の消費者トラブルにご注意

### **注意** 「1回限り」のつもりが・・・健康食品等の「定期購入」のトラブル

動画投稿サイトで、ダイエットサプリメントが500円の広告を見て、販売サイトにアクセスし、1回限りのつもりで注文した。後日、商品が届いたが、その3週間後にまた商品が届き、5,000円の請求書が入っていた。販売業者に電話で問合せ、返品したいと申し出たところ、「返品は受け付けられない。2回目以降の商品代金は5,000円で、4回の購入が条件の定期コースのため、まだ解約できない。」と言われた。



このような、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談が、年々増加しています。10～20歳代の若者が契約当事者になっている相談も多く寄せられています。契約当事者が10歳代の相談件数は、2018年は1,610件、2019年は6,306件、2020年は5,422件と、この2年で急増しています。(※)

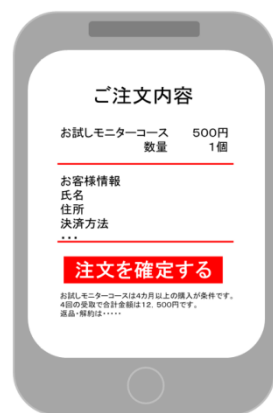
### トラブルに遭わないためのチェックポイント

#### <注文前>

- ✓ 定期購入が条件では？
- ✓ 返品できる？条件は？返品特約は確認したか
- ✓ 注文画面をスクリーンショットで保存
- ✓ 利用規約を確認したか
- ✓ 保護者の同意は得たか(未成年者)
- ✓ 「成人である」とウソをついていないか

#### <注文後にトラブルにあったら>

- ✓ 販売業者への連絡記録を残す
- ✓ 消費者ホットライン《 電話188 》に相談を



注文画面を、スクリーン  
ショットで保存しておこう

※ 契約当事者が10歳代・20歳代の通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数(2021年4月30日までのPIO-NET登録分)  
出典・参考 独立行政法人国民生活センター「若者向け注意喚起シリーズ〈No.3〉」  
健康食品等の「定期購入」のトラブルー「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に！？ー

### 困った！知りたい！ときの相談は

困ったときはいやや(188)までお電話を

奥能登広域消費生活センター 電話0768-26-2307

相談受付時間: 月曜日～金曜日(年末年始を除く) 9:00～17:00

消費者ホットライン 局番なし 188

(お住いの地域の消費生活相談窓口をご案内します)



消費者庁消費者ホットライン  
イメージキャラクター  
イヤヤン



## 親のクレジットカードで、オンラインゲームに高額課金！

小学生の息子が、家族共用のタブレット端末で、オンラインゲームの有料アイテムを次々に購入。総額150万円以上も課金していた。タブレット端末には、父親のクレジットカード情報が登録されていたままだになっており、子どもが使う際も、利用できるようになっていた。



「オンラインゲーム」に関する消費生活相談は、年々増えています。2020年に全国の消費生活センター等で受け付けた「オンラインゲーム」に関する相談総数は6,352件で、そのうち20歳未満の相談は3,746件と、過半数を超えています。(※)  
特に、コロナ禍の臨時休校期間に相談が増加したことから、学校が休みの期間はより注意が必要です。



### トラブルに遭わないためのアドバイス

- ✓ 子どもが使用するスマートフォンやタブレット端末、ゲーム機等から、クレジットカード情報を削除しましょう
- ✓ クレジットカードの利用ごとにメール等で通知されるよう設定し、日頃から状況を確認しましょう
- ✓ 携帯電話のキャリア決済を利用する際、パスワードだけではなく生体認証を取り入れるなど、子どもだけで決済できないようにしておきましょう
- ✓ 子どもが使う端末ではペアレンタルコントロール等を利用し、購入・支払いなどの制限をかけることも有効です
- ✓ プレイヤーアカウントの年齢を「子ども」に設定してプレイすることで、ゲーム会社やプラットフォーム事業者はプレイヤーが未成年であると認識するため、万が一、契約のトラブルに巻き込まれた場合は、未成年者取り消しが適用されることがあります
- ✓ 困ったときは、消費者ホットライン《 電話188 》に相談を



子どもが利用している端末の設定を確認しておこう

※ 「オンラインゲーム」に関する消費生活相談件数の推移(年齢層別) (2021年4月30日までのPIO-NET登録分)  
出典・参考 消費者庁「令和2年度 消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」  
独立行政法人国民生活センター「子どもサポート情報 第167号」親のカードでオンラインゲームに高額課金！

### 消費生活センターって、どんなところ？

消費生活に関する相談を電話や面談などで受けて、問題解決のためのアドバイスやあっせん(間に入って解決策を提案・交渉すること)を行っています。

困ったときは、一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188にご相談ください。お近くの消費生活センターにつながります。



消費者庁消費者ホットライン  
イメージキャラクター  
イヤヤン