



家族で考えよう！ オンライン課金について

大人も子どももスマホで、オンラインゲームや動画・配信サービスを楽しむ時代。これらのアプリは無料サービスと有料サービスが用意されています。年齢によって課金上限を設けるなど、使いすぎを防ぐ仕組みもありますが、未成年の子どもが軽い気持ちで年齢を偽って入力した結果、その仕組みが機能せず、トラブルになるケースもみられます。

【事例】 中学生の子どもがタブレット端末を購入した。音楽をダウンロードしたいのでクレジットカードを利用させてほしいと頼んできたので、今回だけならと思い、カード番号等を口頭で伝え、数百円の代金を子どもから受け取った。ところが、今月、クレジットカードの利用明細に使った覚えのない約10万円が記載されていた。クレジットカード会社に問い合わせ



ると、オンラインゲームの利用料金であることが分かった。子どもに事情を聞くと、確かにオンラインゲーム内で通貨を得たが、実際にお金がかかるとは思わなかったと言う。

オンラインゲームでの課金は、実際にお金のやり取りをするものではなく、オンライン決済となるため、事例のようにお金がかかる実感が湧きにくい場合があります。子どもにオンラインゲームを利用させる場合、その仕組みや内容を子どもと共に確認し、使い方についても十分に親子で話し合い、取り決めを作っておきましょう。

● その他の相談事例

【事例 1】 小学生の子どもが、友達に「キャリア決済*を使うとお金がかからない」と教えられ、スマホでオンラインゲームに高額課金していた

*キャリア決済とは、携帯電話会社のIDやパスワード等による認証で商品等を購入した代金を、携帯電話の利用料金等と合算して支払うことができる決済方法のこと。携帯電話会社によって名称は異なる。

【事例 2】 小学生の子どもがオンラインゲームで150万円以上も課金していたが、決済完了メールが子どもに削除されていたため気がつかなかった

【事例 3】 小学生の子どもが、父親のアカウントを使って家庭用ゲーム機で遊び、アカウントに登録されていたクレジットカードを利用して課金していた

【事例 4】 一度だけ課金するためにスマホにクレジットカードを登録したところ、小学生の子どもが30万円以上も課金してしまった。年齢確認画面で「20歳以上」を選択していたようだ

相談事例からみる特徴と問題点

- 両親や祖父母など、保護者のスマートフォン端末を子どもに使わせている／保護者用アカウントでログインした家庭用ゲーム機を子どもに使わせている
- 決済時のパスワードを設定していなかった、クレジットカードの管理が十分ではなかった
- 決済完了メールを見落としていたため、課金に気づかなかった
- 子ども自身にお金を使っているという認識がない



保護者へのアドバイス

- オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう
- 保護者のアカウントで子どもに利用させず、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう
- スマートフォン端末では、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう
- 端末にクレジットカードの情報履歴を残さないようにしましょう
- 未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまった場合は未成年者契約の取消しが可能な場合があります
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

消費者トラブルひとりで悩まず、
すぐ相談
消費者ホットライン ☎ 188



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

安易な契約は
しないで!

自宅の売却トラブル

クーリング・オフは
できません!

全国の消費生活センター等に寄せられた住宅の売却に関する相談は令和3年3月までの5年間で5400件余りあり、**契約者の半数が60歳以上**です。

当相談室に寄せられた自宅売却の相談事例から、手口を知りトラブルを回避するための対策を身につけましょう。



相談事例

昨日、不動産業者の営業員2人が突然訪問してきた。私が現在一人で住んでいるマンションは築50年近く経っている。売れても1000万円にしかならないと聞いていたが、訪問してきた不動産業者は1200万円で買い取るという。さらに家賃12万5000円を払えば10年間はそのまま住み続けることが出来る、とのことだった。よい話だと思い、不動産売渡承諾書と売買契約書に署名押印した。夜になって離れて暮らす娘に話したら、10年後に住むところがなくなると大反対された。解約したい。今朝、不動産業者に電話で解約を申し入れたが、今から我が家で話し合おうと言われた。来てほしくない。売渡承諾書は手元にあるが、売買契約書は渡されていない。(Aさん 70代 女性)

Aさんがしたのは「リースバック」契約です。リースバックは自宅を売却した上で、賃貸借契約を結び家賃を払って同じ家に住み続けるという不動産取引です。売却でまとまったお金が手に入り老後の生活資金に充てられる、修繕積立金や固定資産税の支払いがなくなる、というメリットがありますが、一旦契約が成立すると無条件で契約解除できず、解除のためには高額な違約金を請求されることがあります。また、移転登記が済み、善意の第三者に売却されている場合、自宅を取り戻すのは困難です。自宅の「購入」ならクーリング・オフ制度が適用されるケースもありますが、「売却」にはクーリング・オフ制度はありません。また、自宅の売却金額が相場と比べて低い、多くの場合賃貸借期間が定められずと住み続けられる保証はない、家賃が高額、などのデメリットがあります。Aさんの場合も家賃の設定が高めで、売却金は家賃を8年払うと0円になってしまい、その後、新たに住む場所を探す必要が出てくるかもしれません。



消費生活センターの対応と助言

Aさんの許可を得て当相談室から不動産業者に電話で当相談室が斡旋することを伝えた上で、今後はAさんと直接やり取りしないことと売買契約書をAさんに送ることを依頼しました。その後、担当者から「Aさんの契約はまだ成立していない」との連絡がありました。不動産業者に、Aさんの署名押印がある契約書の返却と、Aさんの情報を削除し今後の連絡をしないよう申し入れたところ、不動産業者より、契約が未成立であることと個人情報を削除した旨が明記された文書とともに売買契約書がAさんに返却されました。

訪問販売の場合、事業者からの説明が不十分だったり、長時間の勧誘を受けたりして、望まない契約になることがあります。Aさんには、今後はその場で契約せず、契約前に家族や信頼できる知人・友人に相談するよう助言しました。また、訪問を安易に許さないよう、伝えました。

本件に限らず高齢者の被害を防ぐために、日頃から周囲の方たちが当人と話し合い、自らが望まない業者は自宅に入れない、迷惑防止機能付き電話機などを使って不要な電話に出ない、などの対策を確認しておきましょう。

困った時は早めに消費生活センターへご相談下さい。

成年年齢が引き下げられます。

民法が改正され、令和4年4月1日から18歳になると成年になります。



保護者の同意なしに様々な契約ができるようになる、10年有効パスポートが取得できるなど、自分一人でできるようになることが増える一方、今までどおり20歳にならないとできないこともあります。

20歳になったらできること

- ・飲酒や喫煙
 - ・競馬、競艇などの公営ギャンブル
 - ・国民年金保険料の納付
- など。

新宿区消費生活地域協議会を開催しました

令和3年9月7日(火)、第1回新宿区消費生活地域協議会をリモート開催し、消費者教育の推進と消費者安全の確保について協議いたしました。

消費者教育の推進では、成年年齢引き下げを見据えた消費者教育について、当事者だけでなく保護

者に対する啓発の必要性が、意見として取り交わされました。

消費者安全の確保では、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りについて、実際の相談事例を用いながら、現状と課題を報告後、意見交換を行いました。

新宿区立新宿消費生活センター分館のご案内

新宿消費生活センター分館には、定員36名の会議室や、器具が揃った調理室兼商品テスト室があり、明るく清潔なスペースを消費者講座等の会場や地域の集まり、趣味のサークル活動等でご利用いただけます。消費生活の向上のため、是非ご利用ください。

利用時間、料金などのご利用方法について詳しくは、新宿消費生活センター分館のHPをご覧ください。



相談員コラム

先日、警視庁の方からオレオレ詐欺、還付金詐欺などの「特殊詐欺」についてお話を聴く機会がありました。令和3年上半期は令和2年上半期と比べ特殊詐欺は被害件数、被害額とも増えているそうです。被害の実態と対策についてお話頂いたのですが、私が衝撃を受けたのは、特殊詐欺の犯人グループが出し子や受け子をSNS上で「#日払い、高収入、#運び、#荷物を受け取る」、という言葉で誘い、応募したら履歴書と称して個人情報(住所、

氏名、生年月日、電話、職業、家族)を入力させ、位置情報をオンにして自宅で写真を撮って送らせる、ということでした。これは一度関わったグループからは絶対に抜けさせない、使い捨てるためのやり方だそうです。コロナ禍で失業したり、減収になったり、甘い言葉は魅力的かもしれませんが、そういうときこそ細心の注意が必要です。犯人は20代が7割、受け取り役の15%が女性で女性の比率が増加傾向だそうです。大切なのは、「犯罪の被害者にならない」ことと同時に「犯罪の加害者にならない」、そして「加害者にならない」ことです。家庭教育、消費者教育、そして周囲の見守り……。私たちに何が出来るか、ちょっと考えてみませんか。

商品購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎3階

相談日 月～金曜日(祝日等を除く)

▶電話相談=午前9時～午後5時 ▶来所相談=午前9時～午後4時30分

※新型コロナウイルスの感染症の状況によっては、来所相談を休止している場合がありますので、事前に、お問い合わせください。