



発行:令和6年4月 草津市消費生活センター  
 住所:草津市草津3丁目13-30  
 電話:077-561-2353  
 相談受付:平日9:00~16:30

# 消費生活センターつうしん

『消費生活センターつうしん』では、草津市での消費者トラブル発生事例や知っておきたい消費生活の豆知識などを情報発信しています。

## 令和5年度の草津市消費生活センター活動状況

### 消費生活相談件数

年度	年間件数	相談方法
令和4年度	1,063件	電話869件 来所194件
令和5年度	1,017件 前年比96%	電話817件 来所200件

令和5年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	令和6年1月	2月	3月
86件	82件	81件	84件	77件	71件	105件	89件	82件	99件	83件	78件

令和5年度 年代別	18歳未満	16人	18歳	2人	19歳	11人
	20代	124人	30代	100人	40代	157人
	50代	144人	60代	128人	70代以上265人	
	不明	70人				

年代別に相談件数を見てみると、特定の年代に偏りはありませんでしたが、共通してインターネットを介したトラブル相談が多かったです。ネット通販やメールなどのやり取り、情報検索は便利で楽しいものですが、詐欺サイトなどの危険が潜んでいることも忘れてはいけません。



### 未成年に多かった相談

- 保護者のスマートフォンでゲーム課金をし、高額請求を受けた  
 ⇒保護者のアカウントでログインさせないなど対策を！（次ページに関連記事）

### 学生、若者に多かった相談

- ネットで気に入ったデザインの商品を格安で売っていたので、お金を振り込んだが商品が届かない  
 ⇒代引きや個人名義口座への振込など、先に支払う取引は慎重に。  
 万が一のために、相手先住所や電話番号、メールアドレスなどは記録しておきましょう。



### 高齢者に多かった相談

- 通信販売の解約のため、電話をかけてもつながらない  
 ⇒自動音声案内では、番号案内の最後にオペレーターにつながる場合があります。
- 訪問してきた業者に強く勧められ、必要だったかどうかわからないまま屋根工事の契約をしてしまった  
 ⇒契約して8日以内であればクーリングオフできる場合があります。留守番電話にする・来客はまずインターフォンを確認するなど、冷静に対応できる環境づくりも大切です。



この契約大丈夫？ ひとりで悩まず相談を。

## よくある相談事例 子どものゲーム課金で高額請求！



相談者：保護者名義のスマートフォンを8歳の子どもの手に持たせている。クレジットカードが紐づいていたため、ゲーム課金できてしまったようで、50万円のクレジット請求が来て初めて気づき、驚いた。キャンセルを申し出たが認められず、どうしたらよいか。



対応：相談者と本人（子）に消費生活センターへ来所してもらい、経過の聞き取りを行った。今回の事態に至った原因や今後の対応策など詳細を記載した経緯文の書き方を助言、プラットフォームへ提出された。プラットフォームからの確認など数回のやりとりの後、キャンセルが認められた。

★未成年の子どもが保護者の同意を得ずにゲーム課金をしてしまい、高額請求を受けたという相談が寄せられています。

★未成年が保護者の同意なく課金したとしても、保護者のアカウントで課金した場合などは所有者である保護者が決済したとみなされる場合もあります。

トラブルの未然防止のため、しっかり対策をとっておきましょう。



### 大丈夫だと思っていたら…気を付けたいポイント

(国民生活センターホームページから)



保護者のスマホを、保護者のアカウントにログインした状態で子どもに渡す  
⇒保護者のアカウントに登録された決済方法（クレジットカード等）で子どもでも簡単に決済できちゃいます！保護者のアカウントはログオフして渡しましょう。



子ども専用のスマホを契約し、ペアレンタルコントロール機能を設定していない  
⇒子どものアカウントを作成して、ペアレンタルコントロール機能で課金を承認制にしないと簡単に課金できてしまいます！

クレジットカードの保管場所に注意する、スマホのアカウント決済とキャリア決済それぞれにパスワード設定をする など、事前に対策をとっておくことにあわせて、日ごろから決済完了メールや明細をチェックしておくことと安心です。

## かしこい消費者になります Show！ 消費者被害防止キャンペーンを開催します

日時 令和6年5月18日（土曜日）11：00～14：00

場所 エイスクエア アヤカ広場イベントステージ

草津メロンがあたる！抽選会

ゆるキャラたちがチャレンジ、消費者クイズ

立命館大学サークルやコーラスサークルのステージ

極主夫道×草津市 消費者被害防止啓発ポスター展示

