No.171
（令和３年２月28日発行）
（2021年）

ひょうご発 生活情報リポート

Aらいふ

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

若者が巻き込まれた消費者トラブル

～小学生はオンラインゲーム、中高生は健康食品や化粧品、大学生は情報商材でトラブル続出！～

消費生活相談窓口には、消費者トラブルに巻き込まれた若い方々からの相談も寄せられますが、トラブルの対象となる品目は年代によって様々です。そこで、若者の皆様や周りの方々に効果的な対策を講じて頂くため、年代別の代表的トラブル事例と注意点をご紹介します。

年代別の消費者トラブル

…事例①
…事例②
…事例③

小学生世代（7歳～12歳）

順位	品目	（全体に占める割合）
1	オンラインゲーム	(61%)
2	健康食品	(9%)
3	アダルト情報サイト	(8%)

中学生世代（13歳～15歳）

順位	品目	（全体に占める割合）
1	健康食品	(28%)
2	オンラインゲーム	(16%)
3	化粧品	(14%)

高校生世代（16歳～18歳）

順位	品目	（全体に占める割合）
1	健康食品	(23%)
2	化粧品	(13%)
3	インターネット情報	(9%)

大学生世代（19歳～22歳）

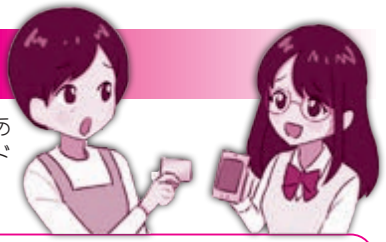
順位	品目	（全体に占める割合）
1	インターネット情報	(10%)
2	健康食品	(10%)
3	不明な商品・サービス	(7%)

「インターネット情報」…代表例：有料サイト利用料の架空請求、儲け話の電子マニュアル（情報商材）など
「不明な商品・サービス」…代表例：請求内容が特定されていない架空請求など

事例①

【小中学生に多いトラブル】・・・「オンラインゲーム」の代表例

カード会社から使った覚えのない高額な請求が！オンラインゲームでの高額課金



クレジットカード会社からオンラインゲームの利用料金約6万円の請求があり、驚いて息子に聞くと、使わずに引き出しに入れていた私のクレジットカードを持ち出し勝手に番号を登録していたことがわかった。

●カードはしっかり管理！利用明細は毎回確認を！
子供が勝手にクレジットカードを利用した場合、カード会社からカード名義人の管理責任を問われることがあります。

●2回目からは簡単に課金が可能に！
過去に登録したカード番号やパスワードなど、決済に必要な情報がスマホなどの端末に記憶され、次からは入力が省略できる場合があります。

●年齢は正しく入力を！
オンラインゲームでは、入力された「年齢」や「保護者の同意の有無」などの情報をもとに利用金額の上限が設定されます。年齢を偽った時は、**未成年者契約の取消し**※1ができない場合もあります

事例②

【若者全般に多いトラブル】・・・「健康食品」、「化粧品」の代表例

安いのは最初だけ！数ヶ月は通常価格で買うことが条件だった健康食品のネット通販

SNSで、「お試し価格500円」とのダイエットサプリの宣伝を見て、一度試してみようと思い注文し、数日後に商品が届いた。一緒に届いた書面をよく見ると、翌月以降は通常価格の6,500円が請求され、最低5回の継続購入が条件とのこと。

●「初回」「モニター」「お試し」には注意！

「初回」「モニター」「お試し」などの表現があれば、一定期間は継続して購入することが条件の定期購入である可能性があります。さらに、2回目以降の購入価格は高額になる場合が多く見られます。なお、通信販売に**クーリング・オフ制度**※2はありませんので、解約条件はよく確認を。

●注文画面やメールでのやりとりは保存を！

支払い総額や契約期間、解約や返品の可否、これまでのやりとりなど、大事な情報を保存しておけばトラブルの際に役立ちます。

事例③

【大学生世代に多いトラブル】・・・「インターネット情報」の代表例

「簡単に稼げる」どころか購入費用の元が取れない！ネットで見つけた情報商材

ネットで「スマホだけで簡単に稼げる」との情報商材の広告を見つけ、副業になると思い、代金9万円をクレジットカードで支払う手続きをした。すぐに情報商材がSNSで届いたが、とうてい利益が出るとは思えない役に立たない情報だった。

●広告や体験談を安易に信用しないで！

「情報商材」とは、「簡単に稼ぐためのノウハウ」などと称して販売されている情報のこと（PDFファイル、動画、アプリなど）。契約前に中身を確かめられず後からトラブルになりがちですが、販売業者が「返金保証」に応じないケースや連絡がつかなくなるケースもあります。

●さらに高額な契約への誘導も！

低価格の情報商材の購入をきっかけに、「サポートする」などと持ちかけられ、高額なコンサルティングやセミナー等の契約に誘導されるケースも見られます。

※1「未成年者契約の取消し」って？

民法では、**未成年者が親権者等の法定代理人の同意を得ずに契約した場合、原則として、未成年者本人や法定代理人が契約を取り消すことができる**とされており、未成年者の消費者被害を抑止する役割を果たしています。なお、民法の改正により、**2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に変わります。**

※2「クーリング・オフ」って？

契約の申し込みや契約の締結をした後でも、**一定期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除できる制度**です。受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらいます。サービスを受けた場合でも、対価を支払う必要はなく、損害賠償や違約金も請求されません。特定商取引に関する法律（特定商取引法）では、**訪問販売など一定の取引（表1）が対象**と定められています。**クーリング・オフの通知は書面で行います（図1）。**

若者向け動画「誰もがひっかかる！？消費者トラブルの実態」でも上記3事例を紹介しています。ぜひご覧ください！

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf13/keihatsudouga.html ➡

表１　特定商取引法での**クーリング・オフ対象取引**と**クーリング・オフ期間**（契約書面を受領した日を含める）

訪問販売	店舗や営業所以外での契約 （自宅への訪問販売、街頭でのキャッチセールス、販売目的を告げず呼び出すアポイントメントセールス等）	８日間
電話勧誘販売	事業者が電話をかけて（又は、かけさせて）勧誘し申し込みをさせる契約	８日間
特定継続的役務提供	契約金額が５万円を超え、かつ一定の期間を超えてサービスを提供する契約。対象サービスは、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、一部の美容医療の７つ。 （一部の美容医療とは、脱毛、にきび・しみなどの除去、歯のホワイトニングなど）	８日間
連鎖販売取引（マルチ商法・ネットワークビジネス）	「他人に商品を紹介し購入につながればマージンが得られる」などと勧誘し、商品等を買わせ、連鎖的に販売組織を拡大する契約	20日間
業務提供誘引販売取引（サイドビジネス・モニター商法）	収入が得られる仕事を提供すると勧誘し、「仕事に必要」と言って商品等を買わせる契約	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅などを訪ねて貴金属などを買い取る契約	８日間

クーリング・オフするには

●図１の**契約解除通知書（はがき）で通知**します。

（期間内にはがきを出せば、事業者に届いていなくても有効です）

●はがきは、**特定記録郵便か簡易書留で送ります。送る前に両面をコピー**し、コピーは、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。

●クレジットを利用した場合は、**クレジット会社と販売会社に同時に通知**します。

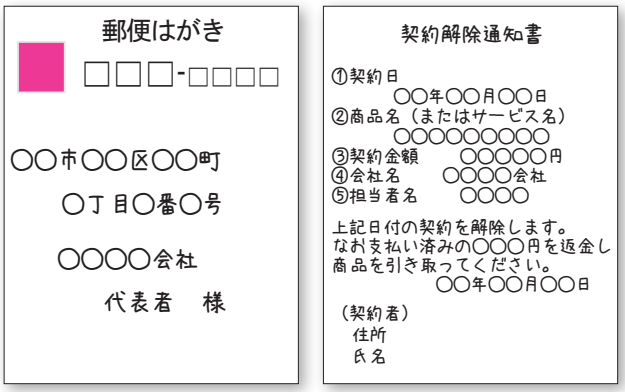


図1　はがきの記入例

契約時の書面不備やクーリング・オフの妨害に当たる行為があると、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、お近くの消費生活相談窓口へご相談ください。

消費者行政の推進に係る県・市町合同による首長表明

兵庫県と県内市町は全国に先駆けて、消費生活相談や消費者教育・啓発など消費者行政に力を入れてきました。県民の皆様の安全で安心な消費生活の実現を図るため、今後も県・市町協働で消費者行政を推進していきます。

兵庫県知事、神戸市長、姫路市長、尼崎市長、明石市長、西宮市長、洲本市長、芦屋市長、伊丹市長、相生市長、豊岡市長、加古川市長、たつの市長、赤穂市長、西脇市長、宝塚市長、三木市長、高砂市長、川西市長、小野市長、三田市長、加西市長、丹波篠山市長、養父市長、丹波市長、南あわじ市長、朝来市長、淡路市長、宍粟市長、加東市長、猪名川町長、多可町長、稲美町長、播磨町長、神河町長、市川町長、福崎町長、太子町長、上郡町長、佐用町長、香美町長、新温泉町長

●市町の相談窓口●

神戸市消費生活センター	078-371-1221
尼崎市消費生活センター	06-6489-6696
西宮市消費生活センター	0798-64-0999
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999
川西市消費生活センター	072-740-1167
三田市消費生活センター	079-559-5059
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110
あかし消費生活センター	078-912-0999
加古川市消費生活センター	079-427-9179
高砂市消費生活センター	079-443-9078
稲美町消費生活センター	079-492-9151
播磨町消費生活センター	079-435-1999
西脇市消費生活センター	0795-22-3111
三木市消費生活センター	0794-82-2000
小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000
加西市消費生活センター	0790-42-8739
加東市消費生活センター	0795-43-0502
多可町消費生活センター	0795-32-3322
姫路市消費生活センター	079-221-2110
神河町住民生活課	0790-34-0963
市川町住民環境課	0790-26-1011
神崎郡消費生活中核センター（福崎町生活科学センター内）	0790-22-4977
相生市消費生活センター	0791-23-7149
たつの市消費生活センター	0791-64-3250
赤穂市消費生活センター	0791-43-7067
宍粟市消費生活センター	0790-63-2225
太子町生活環境課	079-277-1015
上郡町消費生活センター	0791-52-1115
佐用町消費生活センター	0790-82-0670
豊岡市消費生活センター	0796-21-9001
養父市消費生活センター	079-662-3170
朝来市消費生活センター	079-672-6121
香美町消費生活センター	0796-36-1941
新温泉町消費生活センター	0796-92-2070
たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
丹波篠山市消費生活センター	079-552-1186
丹波市消費生活センター	0795-82-0996
洲本市消費生活センター	0799-22-2580
南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
淡路市消費生活センター	0799-64-0999

●県の相談窓口●

消費生活総合センター	078-303-0999
但馬消費生活センター	0796-23-0999

○消費者ホットライン「188」は、お近くの消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号です。

○土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～１月３日）を除いて、原則毎日ご利用いただけます。

気になるとき、困ったときは　迷わず電話を！　消費者ホットライン　局番なし　188　いやや

テスト&リサーチ

台所用品による子どもの事故に注意！　使い方を教えて、見守る

外出自粛やテレワークなどにより、在宅時間が長くなったことで料理する機会が増えています。また、家族そろって料理を行う“おうちごはん”がSNS等で話題になりました。2010年度から2019年度までの10年間に製品評価技術基盤機構(NITE)に通知のあった製品事故情報のうち、0歳から15歳までの子どもが関連する台所用品の事故は合計49件ありました。そのうち死亡事故は4件（4人）、重傷事故は8件（12人）発生しています。

製品別では「ガスこんろ」で15件と最も多く事故が発生しています。

事象別に見ると、やけどを負う事故が最も多くなっています。子どもの事故では、子どもの行動が関連して事故が発生する場合が多く、子どもだけの時や大人が一緒にいても目を離した隙に事故が発生しています。また、6歳までは電気調理機器によるやけど、7歳以降になるとガス調理機器による火災が目立ちます。

1．事故事例

○目を離した隙に子どもが一人で「ハンドブレンダー」を操作したため、刃に触れていた指を負傷した。

○「電子レンジ」の扉を開いたままにしていたところ、目を離した隙に子どもが扉をつかんだため、電子レンジが落下し負傷した。

○子どもがガスこんろで調理中、接近しすぎていたため着衣に着火し、やけどを負った。

写真　事故発生時のイメージ画像

2．事故防止のポイント

(1) 保護者が製品の正しい使い方、危険性を認識する。
(2) 一緒に料理する際は、子どもから目を離さないように注意する。
(3) 刃物や火を扱う際の危険性について、子どもと一緒に確認する。
(4) 子どもだけで料理する場合は、製品を使用する際の注意点などを事前にきちんと教えておく。

※新型コロナウイルス感染症予防のために使用する消毒用アルコールを、ガスこんろなどの火気の近くで使用したり、手指の消毒直後に火気に近づけないでください。アルコールは揮発性が高く、引火するおそれがあります。台所周辺を消毒する際は、台所用洗剤を使って消毒することもできます。

(独)製品評価技術基盤機構、2020年7月21日公表資料抜粋・転載
https://www.nite.go.jp/jiko/chuikanki/press/2020fy/prs200721.html

「消費生活情報プラザ」をご活用ください！

県立消費生活総合センター内の「消費生活情報プラザ」は気軽に消費者問題を学べる交流の場です。
●消費者問題に関係する書籍の閲覧　●消費者問題に関わるグループの打合せや講座の開催
など、消費者力アップを目指した活動に気軽にご活用ください！（お問い合わせ：**078-302-4001**）

A らいふ　兵庫県立消費生活総合センター
相談啓発部　学習交流推進課
〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2
TEL：078-302-4001
（消費生活相談）078-303-0999

① 消費生活総合センターホームページ
https://www.seiken.server-shared.com/
② 兵庫県安全安心な消費生活推進本部ツイッター
https://twitter.com/hyogoshohi
①HP　②Twitter
●A らいふへのご意見、ご感想はメール、ファックスでも
E-mail:shohi_sogo@pref.hyogo.lg.jp
FAX：078-954-5640

02企Ⓟ2-046A4