



件名：子どもの「オンラインゲーム課金に関する相談」や 偽物が届く「インターネット通販の相談」が増えています 『H S N station 最近の相談※』より

東三河広域連合では、域内8市町村に消費生活センター・相談室を設置し、国家資格を有した消費生活相談員が月～金曜日の9時～16時30分、様々な消費生活相談に応じています。

報道機関の皆様におかれましても、消費者トラブル防止にご協力くださいますようお願いいたします。

【オンラインゲーム課金トラブル】

〔トラブル事例〕

クレジットカードの利用明細に覚えのない請求があったため、利用明細に記載されたアプリのマーケットに電話したところ、不正利用と家族使用の可能性を指摘された。小学生の子どものと尋ねると、以前使っていた、私のアカウントが登録されたスマートフォンでオンラインゲームをし、高額な課金をしていたことが判明した。子どもは、お金を使っているという認識はなく、ボタンを押すとアイテムが得られるので繰り返してしまったと言っている。（40歳代・女性）

- クレジットカード利用は現金を必要としないため、「お金を使っている」という認識が薄くなります。日頃から「アイテムを購入する時は必ず保護者に相談する」など楽しく遊ぶルールを決めておきましょう。また、AndroidやiOSなどでは、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「ペアレンタルコントロール」の設定や決済時にパスワードを求めること、決済完了メールが届くように設定すること、利用上限額を設けることなどもできます。なお、クレジットカードやアカウントの管理が不十分な場合、名義人が管理責任を問われることもあるため、暗証番号や保管場所などを知られないよう管理し、カード会社からの利用明細も毎月確認しましょう。

【偽物が届くインターネット通販のトラブル】

〔トラブル事例〕

SNSの広告から欧州ブランドのレザースニーカーを格安で注文。注文承諾メールも届いたが支払方法は代引きのみだった。数日前に商品が届いたが、商品にブランドロゴはなく布製で、写真とデザインは似ているが、明らかに偽物だった。送付状の事業者に電話すると自動音声で「商品に関しては販売店に問い合わせるように」と案内される。返金希望、これ以上の個人情報提供は提供したくない。（50歳代・女性）

- 代引き配達で商品を受け取ってしまうと、後で商品が「偽物」とわかっていても配送業者からの返金は困難となります。代引き配達の場合、依頼人に覚えがなければ、受け取り拒否ができます。また、家族が代理で受け取らなければならない場合は、必ず、受取人に確認してから代金を支払うようにしましょう。「偽物」が届く通販サイトの特徴として、『販売価格の大幅な値引き』『販売業者の名称・住所・電話番号などの表示がない、または表示されていても虚偽・無関係の情報である』『支払方法に「代引き配達」しか選択できない』『日本語の字体・文章表現がおかしい』などがあります。