

# 子どものインターネットトラブルを防ぎましょう!

「子どもがクレジットカードを無断で使用し、高額な課金をしてしまった」など、20歳未満のインターネットに関する相談が多数寄せられています。

新型コロナウイルスの影響で家で過ごす時間が増えるなか、インターネットに関連した子どもの消費者トラブルを防ぐためのポイントを確認しましょう。



## 1 インターネット利用にあたってのルールを話し合しましょう

子どもが保護者に内緒でインターネットを利用しトラブルになるケースがみられます。日頃から家族で利用にあたってのルールを話し合っておきましょう。

## 2 利用状況を把握し、クレジットカード等はしっかり管理しましょう

子どもによる保護者の意図しないインターネット利用を防ぐには、ペアレンタルコントロールやフィルタリング機能の活用が有効です。また、端末へのクレジットカード情報の登録状況やキャリア決済の設定状況などを確認するとともに、暗証番号の管理を徹底しましょう。

## 3 料金や契約内容・解約条件等を確認しましょう

子どもが無料・低額と思って注文したところ、実際は有料・高額であったなどのトラブルが見られます。子どもがサービスを利用したり商品を購入する際は、不審な点がないか、料金や契約内容・解約条件等はどうなっているか等を保護者も一緒に確認しましょう。

## 4 消費生活センター等に相談しましょう

子どもがトラブルに遭った場合は、ひとりで解決しようとせず家族に相談するよう事前に伝えておきましょう。不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

子どものインターネット利用には、消費者トラブル以外にも、ネット依存、ゲーム障害、有害サイトの閲覧、SNSトラブル、個人情報の流出などさまざまな危険が潜んでいます。インターネットを安全に利用するために、以下などを参考に正しい知識を身につけるとともに、利用のルールを家族で話し合ってみましょう。

ネットの危険からお子様を守るために今、保護者ができること(内閣府)  検索  親子のホットネット大作戦(石川県)  検索

## ご相談はこちらまで

消費者ホットライン

局番なしの **188番**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります(受付時間内)。受付時間は相談窓口ごとに異なります。

石川県消費生活支援センター

**076-255-2120**

平日 9:00~17:00 土曜日 9:00~12:30  
日曜・祝日・年末年始(12/29~1/3)除く



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

## 【悪質商法被害の未然防止はメルマガで!】 「消費生活ほっと情報」配信中!

悪質商法の新たな手口、消費者トラブルの最新情報などを月2回程度、携帯電話やパソコンにお届けします。

●登録はこちらから●

石川県HP「安全安心の消費生活情報」

登録無料

QRコード対応の携帯電話・スマートフォンで読み取ってアクセスできます。



<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s/>

気づいてる? 未来を創る消費の力  
めざそう! 消費者市民社会



消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、国内外の社会経済情勢や地域環境にも思いをはせて生活し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参加する社会を「消費者市民社会」といいます。

石川県の「消費者市民社会」シンボルマーク

# マイライフ いしかわ No.256

2021 夏号

編集・発行

石川県消費生活支援センター

金沢市幸町12番1号 石川県幸町庁舎3階  
TEL 076-255-2120 FAX 076-255-2397  
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/>

令和4年(2022年)4月から18歳で成人に

## 「情報商材」や「マルチ商法」などの 儲け話のトラブルに注意!

「情報商材」や「マルチ商法」などお金儲けに関する契約のトラブルは、20歳代の若者がトラブルにあうケースが多く、成年年齢引下げにより、未成年者契約取消ができなくなる18歳、19歳の若者にもトラブルが広がるのが懸念されています。また、若者に限らず幅広い年代から相談が寄せられておりますので、注意が必要です。

※情報商材：インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。  
※マルチ商法：商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって紹介料報酬等を得る商法。



### 相談事例

#### ◆「情報商材」に関するトラブル

SNSで知り合った人から「簡単に儲かる方法を教える」と勧められ、会員登録料を払って登録した。その後、サポート契約を勧められ消費者金融で借金をして支払ったが儲からない など

#### ◆「マルチ商法」に関するトラブル

知人から化粧品などの販売ビジネスに勧誘された。断り切れず契約し、消費者金融で借金をして登録料と商品代を支払ったがうまくいかない など

### 消費者へのアドバイス

#### ●もうけ話は信じない!

誰でも簡単に大金を稼げるということはありません。儲け話をうのみにせず、不必要な契約は勇気を出してきっぱりと断りましょう。

#### ●「お金がない」なら契約しない!

クレジットカードでの決済や消費者金融等での借金を勧められ、「すぐに元が取れるから大丈夫」などと言われても、安易に高額決済や借金をしないでください。特に借金をさせてまで契約を勧める事業者は信用しないようにしましょう。

#### ●困ったら消費生活センター等に相談する!

契約の勧誘や解約などについて不安になったら、消費者ホットライン「188」に電話し、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

**!** 契約によっては取り消しや解約ができる場合があります。  
**自分で抱え込まず、早め早めの相談が肝心です。**

消費者ホットライン **188番**

市町、県、国民生活センターのいずれかの消費生活相談窓口につながります

# 令和2年度 消費生活相談の概要

令和2年度の消費生活相談件数は **9,083件** (県3,703件、市町5,380件) 前年度に比べて692件(8.2%)の増加となりました。

## 内訳

- 苦情相談 8,433件 前年度比 601件増 (+7.7%)
- 一般相談 650件 前年度比 91件増 (+16.3%)

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情をもち、その解決を求めている場合をいいます。  
 一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

## 多かった相談

- 1位 架空請求 → **681**件
- 2位 健康食品 → **579**件
- 3位 化粧品 → **358**件



## 通信販売での定期購入に関する相談が過去最多!

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、通信販売の利用を含む「新しい生活様式」の実践が求められる中、通信販売に関する相談が増加しました。

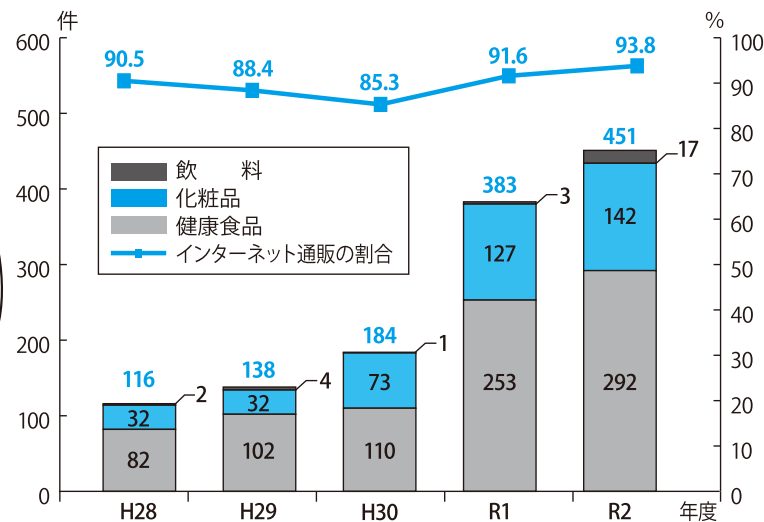
特に、「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることを広告する一方、実際は「定期購入」が条件だったという健康食品や化粧品などの相談が過去最多となりました。

令和2年度は451件の相談が寄せられ、前年度の約1.2倍となりました。そのほとんどがインターネット通販で、相談全体の約9割を占めています。

購入の際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認することが必要です。



通信販売での定期購入に関する苦情相談件数



## インターネット通販で商品未着・連絡不能等の相談が増加!

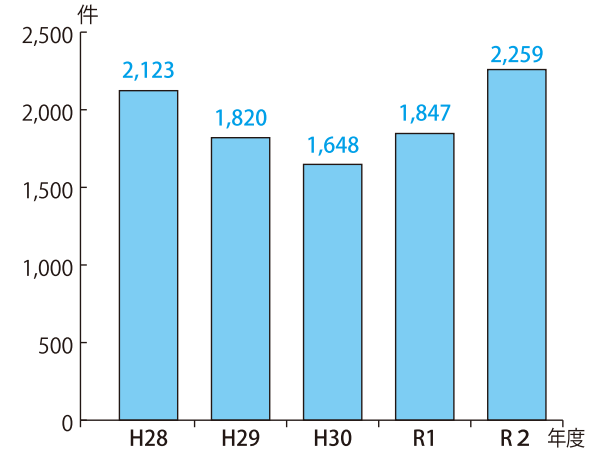
新型コロナウイルス感染症の影響により、インターネット通販の利用が増えたことから、「注文した商品が届かない」、「事業者と連絡が取れない」、「粗悪品・模倣品が届いた」などインターネット通販に関する相談が増加しました。

令和2年度は2,259件の相談が寄せられ、前年度の約1.2倍となりました。

インターネット通販を含む通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

また、金銭や個人情報等を詐取しようとする詐欺的な通販サイトもあることから、「事業者情報が記載されていない」、「日本語の表現が不自然」、「支払方法が銀行振込みのみ」などの場合は特に注意が必要です。

インターネット通販に関する相談件数



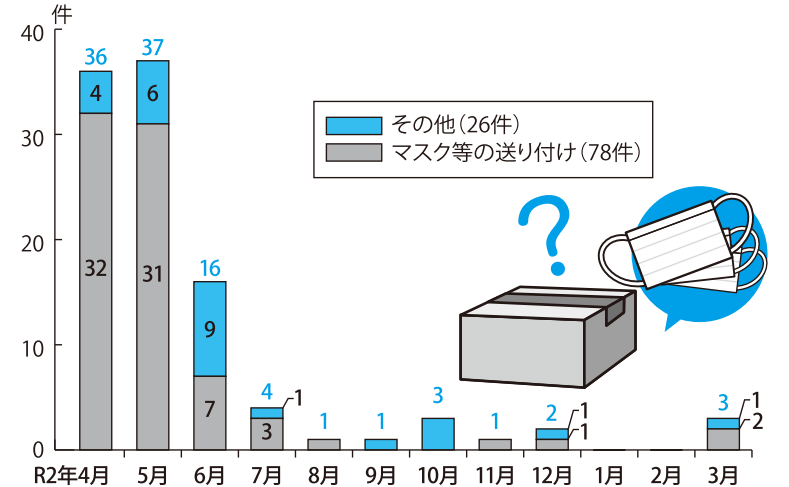
## 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に注意!

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に関する相談は104件でした。

主な内容は、「注文していないマスクが宅配便で届いた」など送り付け商法とみられる相談が約8割を占めます。感染拡大に伴い、令和2年4月と5月に相談が多く寄せられましたが、マスクの品薄が解消されるに伴い、相談は減少しました。

なお、今後、行政機関になりすまし、ワクチン接種に必要としたり、金銭や個人情報を求める手口の増加が懸念されることから、引き続き注意が必要です。

新型コロナに便乗した悪質商法に関する相談件数



## 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません!

- 「定期購入が条件となっていないか」「支払うこととなる総額はいくらか」など契約内容をしっかりと確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかりと確認しましょう。インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」等の返品特約に従うことになります(表示がない場合は、商品が届いてから8日以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です)。

誰もが消費者トラブルに巻き込まれる可能性があります!!  
一人で悩まず、ご相談ください!!