

●消費生活相談事例●

ゲームの課金トラブル

中学生の娘が、母親のタブレットを使ってゲーム課金をしたようだ。クレジットカード会社から先月と今月で合計60,000円の請求が来た。支払額が高額なので課金を取り消すことはできないか。(倉敷市：女性)



消費者へのアドバイス

未成年の子どもが、保護者のスマートフォンやタブレットを使ってオンラインゲームで高額な課金をしたり、年齢確認画面で「18歳以上」というボタンを押して、高額なアイテムなどを購入してしまふことがあります。

保護者のスマートフォンやタブレットで課金やアイテムの購入をした場合、使用したアカウントが保護者のものであれば、子どもが操作して課金やアイテムの購入をした事実を証明することが困難です。さらに、子どもが年齢確認画面の成人年齢の確認ボタンを使用した場合には、未成年者による操作だったと判断することができないため、運営事業者による課金などの取り消しや返金を認めないことがあります。

この事例の場合は、クレジットカード会社に事情を説明して支払いを待ってもらい、ゲーム運営事業者とクレジットカードの保管状況やゲーム課金をする際の状況等を踏まえて交渉する必要があります。早急に、消費生活センターに相談しましょう。

最近のスマートフォンやタブレットには、子どもの利用や課金を管理・制限できる「ペアレンタルコントロール*」が標準機能として搭載されています。

子どもにスマホやタブレットを持たせる場合は、トラブルを未然に防ぐため、まずペアレンタルコントロールを設定しておきましょう。

*ペアレンタルコントロール

保護者が子どものスマートフォンやゲーム機、パソコンなどの利用を制限・管理する機能です。有害なサイトやアプリの閲覧を防ぐ「フィルタリング」のほか利用時間やゲーム内課金を制限することで、子どもをネット上のトラブルから守ります。スマートフォンなどの本体設定やアプリで設定することができます。

●消費生活トピックス●

リチウムイオン電池使用製品による発火事故に注意！

モバイルバッテリー、ワイヤレスイヤホン、携帯扇風機などリチウムイオン電池を内蔵した製品の事故発生件数は春から夏にかけて気温の上昇とともに増加する傾向にあります。日用品や持ち歩く製品に使用されているリチウムイオン電池による事故は火災など重大な事故につながるおそれがあります。

リチウムイオン電池を使用した製品の使用に当たっては、次のことに注意しましょう。

- 信頼のおけるメーカーや販売店から購入しましょう。充電器やモバイルバッテリーは PSE マーク*の表示があることを確認しましょう。
- 電気用品安全法の安全基準をクリアした電気製品に表示されるマーク。この表示のない製品の日本国内での製造、輸入、販売は禁止されています。
- リコール対象の製品でないことを確認して購入し、購入後も常に最新のリコール情報を確認しましょう。
- 高温になる場所での使用や保管は避けましょう。
- 強い衝撃や圧力を加えないようにしましょう。
- 充電・使用時は時々様子を確認し、発熱や異臭など異常を感じたらすぐに充電・使用を中止しましょう。
- 万が一発火した場合は大量の水で消火し、できる限り水没させた状態で消防署に通報しましょう。
- 使い終わったリチウムイオン電池は、回収を行っている家電量販店等に持ち込むか自治体のルールに従って処分しましょう。



令和8年度 消費生活講座

消費者のみなさんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。

最近の消費トラブルを「知ること」で自分の大切なもの(お金・時間・家族など)を守りましょう!

回	日時	テーマ	場所
2	9月17日(木) 13:30~15:00	●即席めんにおける「健康と栄養」・「防災食としての役割」 ～栄養バランス・栄養強化から災害時の命をつなぐ食事まで～ 講師：一般社団法人日本即席食品工業協会 課長 柴田 靖之氏	ハイブリッド開催会場(オンライン) きらめきプラザ4F 401会議室
3	11月12日(木) 13:30~15:00	●終活への向き合い方と消費生活(仮題) 講師：一般社団法人シニア文化生活研究所 代表理事 小谷 みどり氏	
4	令和9年2月17日(水) 13:30~15:00	●漢方薬と健康食品の違いや選び方のポイント(仮題) 講師：ふたば漢方薬局 代表取締役 緋田 哲治氏	

【申込方法】二次元コードを読み取っていただくか、岡山県消費生活センターに電話またはFAXでお申込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715

*参加費無料。来場には公共交通機関の利用にご協力ください。定員100名(オンライン300名)。



センターからの

2026
夏号

お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1
きらめきプラザ5階
TEL 086 (226) 1019 (2026.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 不安をあおる点検商法～「分電盤(ブレーカー)を無料点検します」に注意!!～
- 令和7年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 令和8年度教員向け消費者教育講座のご案内
- 消費生活相談事例「ゲームの課金トラブル」
- 消費生活トピックス
- 令和8年度消費生活講座ご案内

消費生活に関するご相談は

●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… 086 (226) 0999 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… 0868 (23) 1247 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～16:30

●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

●岡山県消費生活センター ホームページ
https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/
X (旧Twitter) アカウントID @SyohiOkayamaken



●消費のアドバイス等 山陽新聞・さりお(生活情報紙)・おかやまコープ機関誌 随時掲載

不安をあおる点検商法

～「分電盤(ブレーカー)を無料点検します。」に注意!!～

相談 昨日、電力会社を名乗る業者が「分電盤の無料点検をする」と言って自宅に来た。点検をしてもらった、「分電盤が古いのでそのままにしておくと、漏電するおそれがある」「いつ火事になってもおかしくないので、早く交換したほうがよい」と言われた。高齢者のひとり暮らしなので火事は怖いと思い、その場で15万円の分電盤交換工事を契約し、代金を支払った。

契約後、契約金額が高額なので、電力会社に電話で確認したところ、「分電盤の点検は、法令に基づいて行っており、点検日時は事前に書面で御案内しています。点検作業員が突然訪問して、その場で分電盤交換の契約を勧めることはありません。点検日時を電話でお知らせすることはありません」と言われた。不審な業者で本当に分電盤の交換が必要かもわからない。2日後に工事に来る予定だが、解約したい。

アドバイス 業者が分電盤やブレーカーの点検を持ち掛けて訪問し、「すぐに交換しなければ漏電して火事になる」などと不安をあおり、その場で分電盤の交換を迫る手口の相談が寄せられています。また、電話で電力会社やその委託会社と名乗り、信用させる例もみられます。

点検するために訪問した業者と契約してしまった場合でも、特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。望んでいない契約をしてしまった場合には、速やかにクーリング・オフの手続きをして支払った代金の返金を求めましょう。

分電盤など家庭用の電気設備については、4年に1回の法定点検が電力会社に義務付けられています。法定点検の場合は、必ず事前に書面で通知の上、登録調査機関の調査員証を携帯した調査員が来ます。点検後にその場で何らかの契約を勧誘することはありません。分電盤に限らず、点検を持ちかける突然の訪問や電話には注意し、安易に点検を依頼しないようにしましょう。また、見知らぬ業者を安易に自宅に入れないようにしましょう。困ったときは、早めに消費生活センター等にご相談ください。



令和7年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和7年度の相談件数は7,028件で、前年度に比べ656件（10.3%）増加した。
- 上位10位の中では、携帯電話サービスなどの「移動通信サービス」、質問や占い等のネットサイト利用、副業サポートなどの「役務その他」、ネット回線・接続サービスなどの「インターネット通信サービス」、賃貸住宅、商品のリース契約などの「レンタル・リース・貸借」、洋服等の通信販売購入などの「紳士・婦人洋服」に関する相談の増加が目立った。
- 年代別では、40歳代からの相談が30.0%と大幅に伸び、またほとんどの年代で10%以上の伸びであった。
- 若者からの相談で、特に件数が増加したのは脱毛エステなどの「理美容」、「役務その他」に関する相談であった。
- 高齢者からの相談で、特に件数が増加したのは化粧クリームやダイエットサプリ等通信販売の定期購入の「化粧品」「健康食品」に関する相談や、「インターネット通信サービス」に関する相談であった。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R7年度	R6年度	R5年度	
1	商品一般	873	921	770	商品の相談であるが商品を特定できない（架空請求などのメール等）もの
2	化粧品	475	425	366	化粧クリーム、ファンデーション等の化粧品など
3	役務その他	436	361	367	質問サイト、副業サポート、占いサイト、廃品回収サービスなど
4	レンタル・リース・貸借	296	230	216	賃貸アパート・マンション、借家、リースサービスなど
5	健康食品	287	247	216	ダイエットなどサプリメント、健康食品など
6	インターネット通信サービス	228	155	164	光回線などインターネット回線、プロバイダー、据置型Wi-Fiルーターなど
7	移動通信サービス	194	110	154	携帯電話サービス、携行型Wi-Fiルーター
8	他の教養・娯楽	162	166	210	インターネットゲーム、出会い系サイト・アプリなど
9	紳士・婦人洋服	151	94	102	洋服、上着、シャツなど
10	自動車	150	124	175	普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品など
	その他	3,776	3,539	3,495	
	不当（架空）請求	900	957	931	(*)
	不当（架空）請求以外	6,128	5,415	5,304	-
	合計	7,028	6,372	6,235	-

(注) 件数は、令和8年5月末時点の集計値である。(以下、項目2～3も同じ)

(*) 不当（架空）請求の商品別の上位3位は、商品一般 176件（前年度 290件）、レンタル・リース・貸借 84件（同77件）、娯楽等情報配信サービス 62件（同70件）である。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	R7年度		R6年度		前年度比
	件数	割合	件数	割合	
20歳未満	148	2.1%	133	2.1%	111.3%
20歳代	521	7.4%	440	6.9%	118.4%
30歳代	454	6.4%	446	7.0%	101.8%
40歳代	637	9.1%	490	7.7%	130.0%
50歳代	897	12.8%	789	12.4%	113.7%
60歳代	932	13.3%	834	13.1%	111.8%
70歳以上	1,682	23.9%	1,437	22.6%	117.0%
不明	1,757	25.0%	1,803	28.2%	97.4%
合計	7,028	100.0%	6,372	100.0%	110.3%

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは令和6年度）

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	レンタル・リース・貸借	56 (44)
2	理美容	55 (37)
3	役務その他	46 (29)
4	商品一般	43 (53)
5	他の教養・娯楽	41 (62)
6	教室・講座	25 (16)
7	内職・副業	24 (38)
8	娯楽等情報配信サービス	23 (26)
9	他の金融関連サービス	21 (18)
10	電気	20 (10)
	その他	315 (240)
	合計	669 (573)

<65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	商品一般	335 (312)
2	化粧品	212 (166)
3	健康食品	154 (124)
4	役務その他	128 (102)
5	インターネット通信サービス	83 (45)
6	電報・固定電話	59 (51)
	移動通信サービス	59 (34)
8	医薬品	55 (39)
9	他の金融関連サービス	47 (38)
10	魚介類	45 (34)
	その他	1,016 (937)
	合計	2,193 (1,882)

令和7年度の相談事例

● 1回だけのつもりだったが、定期購入だった。

SNSアプリを見ていると、初回1,000円の美容サプリの広告が出てきた。「定期縛りなし」と表示されていたので申し込んだところ、「スペシャルクーポン」が表示された。クリックすると注文確認画面になり、よく読まずに注文を確定するボタンをした。その後、届いた受注メールに、4回縛りがあって総額25,000円になると書いてあったので驚いた。キャンセルしたいと電話をかけると、キャンセル料として定価との差額を支払う必要があると言われた。支払わないといけないのか。

アドバイス

SNS広告などに見られる化粧品やサプリメントなどの定期購入トラブルの相談が多く見られます。インターネット通販では、巧妙なウェブデザインや表示により契約の申込みに誘導するものも見られますので注意が必要です。

消費者が購入する際に「さらにお得」「今だけ使えるクーポン」など表示され、定期購入や購入回数に縛りがあるコースを表示し、注文変更を勧めることがあります。インターネット通販の場合は、「最終確認画面」で販売価格、支払総額や解約条件等を表示することが義務付けられています。

インターネット通販をはじめ通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。

通信販売を利用する場合は、注文する前に広告表示や注文の内容、返品・解約の方法をよく確認し、インターネット通販の場合は、注文の際の最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。

通信販売の消費生活相談の状況

令和7年度の相談総数のうち、通信販売に関する相談は約35%（前年度は約34%）に達しています。通信販売における商品別では、「化粧品」と「健康食品」に関する相談が目立ち、通信販売の契約者の年代については、60歳以上が依然として高い割合を占める一方、20歳未満の若年層での急増も確認されています。

令和8年度 教員向け消費者教育講座

「デジタル社会における契約
～支払方法の多様化など消費者をめぐる諸問題～」

デジタル社会で多様化する
子どもの消費生活を一緒に
学びましょう！

日時 令和8年8月18日（火曜日）13時30分～16時

場所 きらめきプラザ5階 研修室（岡山市北区南方2-13-1）

対象 小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校の教員等

講師 岡山県消費生活センター消費者教育コーディネーター 矢吹香月、
岡山大学法友会

申し込み TEL: 086-226-1019 FAX: 086-227-3715

