令和５年度

消費生活相談の状況

（山口県消費生活センターの相談状況）

令和６年７月

山口県消費生活センター

〈目　　次〉

１　相談概要

（1）　相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
（2）　年代別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
（3）　男女別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
（4）　販売購入形態別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
（5）　商品別分類別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
（6）　相談の多い商品別分類別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（7）　内容別の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（8）　振り込め詐欺の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（9）　多重債務・ヤミ金融の相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（10）　危害・危険に関する情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

２　相談の傾向と特徴・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

３　令和５年度の主な相談事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

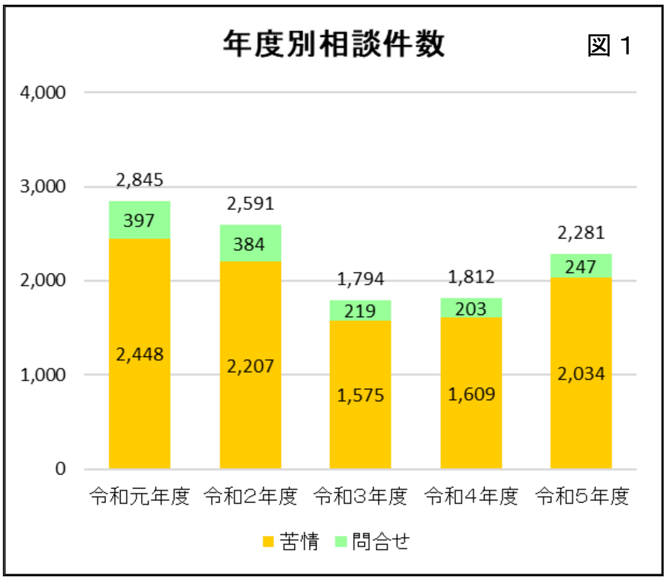
■令和５年度消費生活相談の状況（個表）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

1　相談概要

(1) 相談件数（表１）（図１）

令和５年４月から令和６年３月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は 2,281 件で、前年度(1,812 件)に比べ 469 件増加し、前年度の約 125.9％となりました。

相談のうち、苦情相談は 2,034 件で、前年度（1,609 件）に比べ 425 件増加し、前年度の約 126.4％となりました。

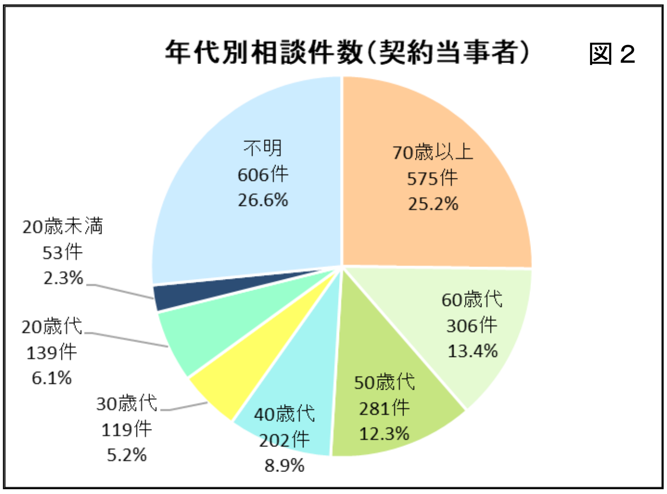


(2) 年代別の相談件数（表２）（図２）

相談における契約当事者※を年代別にみると、70 歳以上が 575 件で各年代の中で最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代、40 歳代、20 歳代、30 歳代、20 歳未満の順となっています。

また、契約当事者が 65 歳以上の高齢者である相談は 720 件で、全体の 31.6％を占めています。

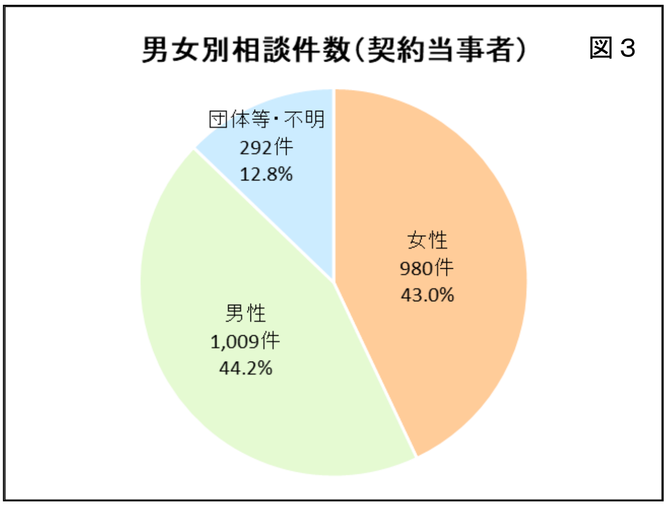
※本人以外の関係者が相談者の場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数（表３）（図３）

契約当事者を男女別にみると、女性が 980 件で全体の 43.0％、男性が 1,009 件で 44.2％、男性の比率が女性の比率をわずかに上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



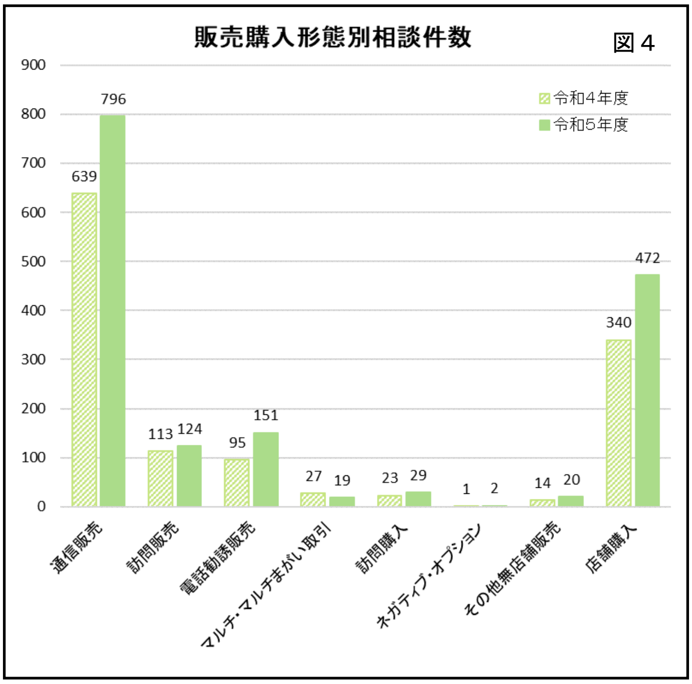
(4) 販売購入形態別の相談件数

（表４） （図４）

店舗外販売に関する相談は1,141件で、そのうち「通信販売」が796件で最も多く、相談全体に占める割合は34.9%となっています。次いで「電話勧誘販売」（151 件）、「訪問販売」（124件）、「訪問購入」（29件）、「マルチ･マルチまがい取引」(19件)、「ネガティブ・オプション」（２件）の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は472件となっています。

店舗外販売は、苦情の割合が高く、相談内容のうち苦情が占める割合は96.2%となっています。



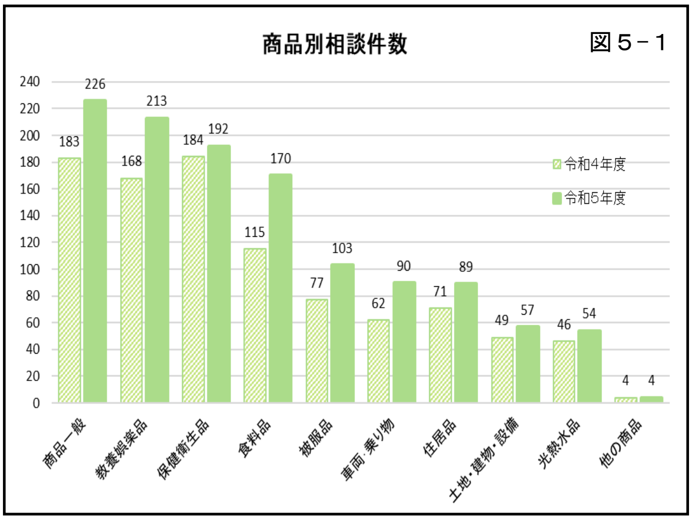
(5) 商品別分類別の相談件数

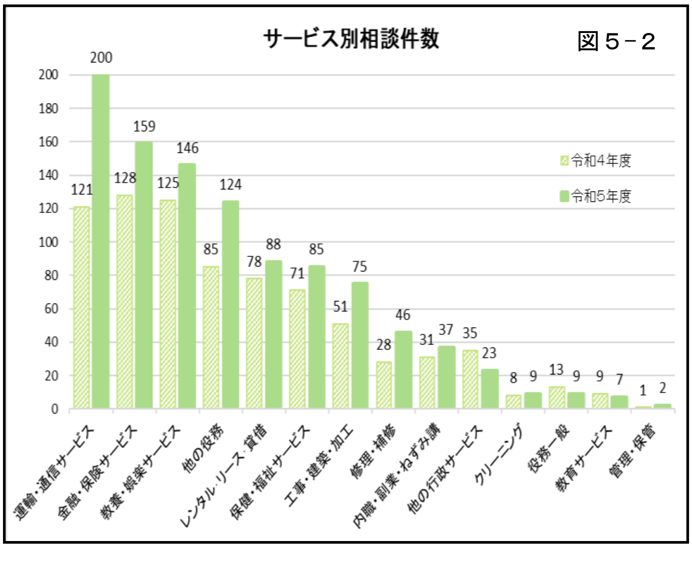
（表５） （図５－１、５－２）

商品に関する相談は1,198件、サービスに関する相談は1,010件、その他の相談は73件となっています。

商品に関する相談のうち、最も多い相談は「商品一般」の226件で、覚えのない請求や迷惑メール、不審な電話などの商品が特定できない相談が多くみられます。次いで「教養娯楽品」（213件）、「保健衛生品」（192件）、「食料品」（170件）、「被服品」（103件）の順となっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の200 件で、携帯電話や固定電話、光回線やインターネット接続に関する相談が多くみられます。次いで「金融・保険サービス」（159 件）、「教養・娯楽サービス」（146 件）、「他の役務」（124 件）、「レンタル・リース・貸借」(88件）の順となっています。





(6) 相談の多い商品別分類別の相談件数（表６）

相談の多い商品別分類別を契約当事者の年代別にみると、29 歳以下の若者では「教養・娯楽サービス」が 37 件で最も多く、次いで「保健・福祉サービス」（26 件）、「商品一般」「レンタル・リース・賃借」（各 14 件）、「内職・副業・ねずみ講」（13 件）の順となっています。

30 歳～59 歳では「教養娯楽品」が 81 件で最も多く、次いで「商品一般」（49 件）、「教養・娯楽サービス」(48 件)、「保健衛生品」（47 件）、「被服品」（45 件）の順となっています。

60 歳以上では「保健衛生品」が 105 件で最も多く、次いで「運輸・通信サービス」（101 件）、「教養娯楽品」(86 件)、「商品一般」（83 件）、「食料品」「金融・保険サービス」（各 80 件）の順となっています。

(7) 内容別の相談件数（表７）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので 1,388 件、次いで「販売方法」（841 件）、「接客対応」（343 件）、「品質・機能」（268 件）、「価格・料金」（126 件）、「表示・広告」（98 件）の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数（表８）

振り込め詐欺の相談は 15 件で、前年度(17 件）に比べ２件減少し、前年度の 88.2%となりました。相談内容は、いずれも架空請求に関するものでした。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表９）

多重債務の相談件数は 25 件で、前年度(31 件)に比べ６件減少しています。また、ヤミ金融の相談件数は２件で、前年度(１件)に比べ１件増加しています。

(10) 危害・危険に関する情報（表 10）

危害・危険に関する情報は 34 件で、前年度（26 件）に比べ８件増加しました。内訳は、危害が 25 件、危険が９件となっています。

「危害」に関する情報を商品別分類別にみると、「食料品」に関する相談が８件で最も多く、次いで「保健衛生品」７件、「住居品」「他の役務」各２件、「車両・乗り物」「教養娯楽品」「商品一般」「レンタル・リース・賃借」「教養・娯楽サービス」「保健・福祉サービス」各１件となっています。

また、「危険」に関する情報を商品別分類別にみると、「食料品」に関する相談が３件で最も多く、次いで「車両・乗り物」２件、「保健衛生品」「住居品」「他の役務」「教養娯楽品」各１件となっています。

※「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという情報、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある情報です。

２　相談の傾向と特徴

(1) 販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が引き続き最も多い

販売購入形態別の相談件数では、前年度から引き続き「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容をみるとインターネット通販に関するものが最も多く、ＳＮＳやウェブサイトの広告を見て注文し、１回だけのお試しのつもりで、通常価格から大幅に値引きされた商品を購入したが、２回目が届き、高額な請求をされて定期購入だったことがわかった、といった「定期購入」に関する相談が多くありました。

そのほかにも出会い系サイトやオンラインゲーム、副業、投資など、インターネット通販に関する相談は多岐にわたっています。

(2) 商品別分類別の商品別では「商品一般」、サービス別では「運輸・通信サービス」が最も多い

「商品一般」には、“その商品・サービスが何なのか特定できないもの”などが分類されており、「大手宅配業者を名乗る不在通知が届いた」「利用料金の支払い確認が取れないので連絡するように」といった不審なメールや電話に関する相談が目立ちました。また、「注文した覚えのない商品が届いた。開封しておらず中身はわからないが、処分してよいか」といった送り主不明の宅配物に関する相談もありました。

「運輸・通信サービス」では、携帯電話や固定電話、光回線などの通信サービス関連の契約に関する相談が多く、ほかにはタクシーや航空券などの相談がありました。

(3) 架空請求に関する相談は減少傾向

平成 29 年度に急増した「架空請求」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和２年度以降はさらに減少傾向にあります。

中でも、架空請求はがきに関する相談は、平成 29 年度には 719 件ありましたが、令和５年度は３件（前年度０件）でした。なお、電話とメールも含めた架空請求の相談件数は 15 件（前年度 15 件）で、平成 29 年度（583 件）の 2.6％となっています。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が 65 歳以上の相談は 720 件で、前年度(547 件)と比べて 173 件増加し、相談件数全体に占める率は 31.6％（前年度 30.2％）と、引き続き高い割合となっています。

販売購入形態別に 65 歳以上の割合が高い相談をみると、「訪問販売」は 124 件中 73 件（58.9％）、「ネガティブ・オプション（送り付け商法）」は２件中１件（50.0％）、「訪問購入」は 29 件中 13 件（44.8％）が 65 歳以上となっています。

商品別分類別でみると、「土地・建物・設備」は 57 件中 31 件（54.4％）、「工事・建築・加工」は 75 件中 33 件（44.0％）、「運輸・通信サービス」は 200 件中 87 件（43.5％）を 65 歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、土地や不用品の訪問買取、戸建住宅の塗装やリフォーム、携帯電話や通信サービス契約、迷惑メールなどが目立ちました。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	205	796	25.8%
2	店舗購入	153	472	32.4%
3	訪問販売	73	124	58.9%
4	電話勧誘販売	55	151	36.4%
5	訪問購入	13	29	44.8%
6	その他無店舗販売	5	20	25.0%
7	マルチ・マルチまがい取引	2	19	10.5%
8	ネガティブ・オプション	1	2	50.0%
	不明・無関係	213	668	31.9%
	総　件　数	720	2,281	31.6%

高齢者の相談の多い商品別分類（上位１０位）

	品　目	65歳以上	全年齢	割合
1	運輸・通信サービス	87	200	43.5%
2	保健衛生品	79	192	41.1%
3	教養娯楽品	69	213	32.4%
4	商品一般	68	226	30.1%
5	食料品	68	170	40.0%
6	金融・保険サービス	61	159	38.4%
7	工事・建築・加工	33	75	44.0%
8	土地・建物・設備	31	57	54.4%
9	住居品	27	89	30.3%
10	他の役務	27	124	21.8%
	その他	170	776	－
	総　件　数	720	2,281	31.6%

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が 18 歳未満の未成年者である相談は 29 件で、前年度(12 件) と比べて 17 件増加しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が 22 件で最も多く、商品別分類別では「教養・娯楽サービス」が 13 件で最も多くなっています。

相談内容では、オンラインゲームの課金に関する相談、インターネット通販での定期購入等がありました。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

未成年者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	18歳未満	全年齢	割合
1	通信販売	22	796	2.8%
2	店舗購入	4	472	0.8%
3	その他無店舗販売	1	20	5.0%
	不明・無関係	2	668	0.3%
	その他	0	325	0.0%
	総　件　数	29	2,281	1.3%

未成年者の相談の多い商品別分類（上位５位）

	品　目	18歳未満	全年齢	割合
1	教養・娯楽サービス	13	146	8.9%
2	食料品	4	170	2.4%
3	商品一般	3	226	1.3%
4	被服品	3	103	2.9%
5	保健衛生品	2	192	1.0%
	その他	4	1,444	－
	総　件　数	29	2,281	1.3%

(6) 新型コロナウイルスに関する相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談は１件で、前年度（28 件）と比べて 27 件減少しました。

相談内容は、「コロナウイルスワクチン接種後の解熱剤が無料と思って医師に処方を希望したが、処方箋も有料だった。有料であるなら解熱剤も不要であり、処方箋を返して返金してもらうことが可能か」との問合せでした。

３　令和５年度の主な相談事例

(1) 定期購入① （通信販売／保健衛生品）

スマホを見ていたらシワ改善クリームが 1,980 円との広告が表示されたので、１回だけ試してみようと思い、入力フォームに必要事項を入力して注文した。商品が届いたのでコンビニで代金を払い込んだが、20 日後にまた商品が届き、開けてみると商品が３個入っていて、代金は 19,800 円とあった。驚いて業者に電話すると「自動で発送する定期コースを注文している。解約する場合はお届け予定日の 15 日前までに連絡が必要」と言われた。定期コースという表示を見た覚えはない。２回目から解約したい。

（70 代・女性）

【処理結果】

センターから業者に電話すると、「注文時の最終確認画面に定期コースであることや、キャンセルは次回お届け予定日の 15 日前までに電話連絡するよう表示してある」と回答があったため、最終確認画面がわかるものをセンターに送信するよう依頼した。届いた URL から確認したところ業者の言うとおり表示されていたが、業者から「通常はキャンセル対応できないが、定期購入の認識が一切なかったと言われるなら」として、「２回目の商品を受け取って 19,800 円を支払うか、２回目からの解約を受け付ける代わりに初回商品の定期コース特別価格 2,178 円（税込）と通常価格 10,780 円（税込）との差額 8,602 円を支払っていただく、このどちらかを選択してほしい」との提案があった。相談者に確認したところ、差額を支払い、初回で解約することを選択された。

(2) 定期購入② （通信販売／保健衛生品）

以前、テレビショッピングを見て健康食品を注文した。先月、同じ販売業者から電話が掛かり、高麗人参のサプリメントを勧められた。「定期便だが、いつでも解約可能」と言われたので、お試しのつもりで注文した。初回の商品が届き、２回目から解約しようと思って業者に何度も電話するが、いつも話中で繋がらない。発送予定日の 10 日前までに申し出る必要があり、このままだと解約できない。　（80 代・男性）

【処理結果】

センターから業者に電話したところ、直ぐに繋がった。相談者が２回目以降の解約を希望していると伝えたところ、「この電話で解約手続きを行う、２回目以降の商品の送付はない」との回答だったので、相談者に報告した。

(3) 出会い系サイト （通信販売／教養・娯楽サービス）

マッチングアプリで知り合った女性にスマホの調子が悪いと言われて出会い系サイトに誘導され、5,000 円を支払って正会員になった。サイト内で連絡交換するためにポイント購入が必要だが、後で全額返金されると言われ、12,000 円分をクレジット決済

した。その後、相手からのメッセージの文字化け解除に 36,000 円、処理作業に 61,000 円必要と言われ、クレジット決済した。相手に「これ以上のポイント購入は厳しい」と言ったが「私はあなたと連絡先を交換したいので一緒に頑張ろう」と言われ、その後も連絡先のリスト登録のために 118,000 円をクレジット決済したが、相手と連絡交換できなかった。さらにサイトから文字化け解除プログラムをダウンロードするために 154,000 円必要と言われ、詐欺だと気付いた。全額返金を希望する。　(30 代・男性)

【処理結果】

センターからクレジットカード会社（２者）、決済代行業者（２者）、出会い系サイト運営業者（１者）に対して、クレジット決済額計 227,000 円の全額取消の協議を行った。協議は難航したが、相談者の経緯書の作成等を補助し、粘り強く交渉した結果、クレジット決済額計 227,000 円の全額について、請求取消とチャージバックが成立した。相談開始からチャージバック成立まで、約４か月を要した。

(4) アダルトサイト　(通信販売／教養・娯楽サービス)

スマホを見ていたらアダルトサイトの広告が表示されたのでタップしたところ、画面が変わり、いきなり「登録完了」と出た。表示された電話番号に電話すると、相手から住所と名前を聞かれ、「登録料は 440,000 円」と言われた。さらに「取消料は 220 円だが、先に 440,000 円を振り込めば 220 円を差し引いて返金する」と言われた。支払いはしていないが、今後どのようなことが考えられるか。　(50 代・男性)

【処理結果】

同種の相談事例を紹介し、相手から連絡が来ても放置すること、もし書面で請求書が届いたときは、再度センターに連絡することを助言した。

(5) インターネット通販詐欺　(通信販売／被服品)

ネット通販でブランド物の靴が格安で販売されていた。代金の振込確認後１～２日以内に商品を発送すると書いてあったので、指定された口座に代金を振り込んだが、２週間経っても商品が届かない。店舗にメールで督促しているが返信がない。社長の電話番号が記載されていたので電話してみると、無関係のバイク販売店に繋がった。詐欺に遭ったのだろうか。　(30 代・男性)

【処理結果】

詐欺の可能性が高いが、まずは期限を区切って商品の送付を督促し、それでも送付がない場合は「契約を解除するので返金してほしい」とメールを出すよう助言した。また、振り込め詐欺救済法や金融機関の組戻し手続きについて説明し、振り込め詐欺救済法を利用する場合は警察に相談するようになること、業者の口座にお金が残っていないと回復は難しいこと、組戻しも振込先の同意が必要であることを説明した。

(6) 架空請求の電話　（不明・無関係／商品一般）

携帯電話に大手電話会社関連の金融会社を名乗る者から「１年前の未納料金がある、298,000 円だ。１週間以内に裁判所から出頭命令が来る」と電話がかかってきた。

身に覚えがなく、詐欺だと思うが、どうしたらよいか。（60 代・男性）

【処理結果】

詐欺電話と思われるので、無視して着信拒否するよう助言した。もし裁判所から書面が届いたときは、再度センターに相談するよう伝えた。

(7) 内職・副業　（通信販売／内職・副業・ねずみ講）

「毎月１万円の収入になる」と何度もＤＭが届くのでメールアドレスを登録したところ、電話でクラブ加入を勧められた。最低でも月１万円の収入があり、完全自動で何もしなくてよい、代表者は毎年１億円稼ぎ、生徒にも億万長者が何人もいるとのこと。後日、システム稼働申請マニュアルが送られてきて、システム費用 398,000 円とサポート代 107,000 円をクレジット決済した。さらに１日５万円、最低でも月 150 万円の収入が得られるメンバーに選ばれたと言われ、コンサルタント料 240,000 円をクレジット決済した。再度電話で今後の高額所得に対し税理士が必要になる、税金対策が必要と言われ、400,000 円をクレジット決済した。支払い総額は 1,145,000 円となっている。ネット上には詐欺であるという情報が流れていた。システムは間もなく届く予定だ。

（60 代・男性）

【処理結果】

相談者に経緯書の作成を依頼し、相談者同席でセンターからクレジット会社に電話をかけ、決済内容と決済代行業者の情報を聞き、クレジット会社に支払い停止の抗弁書を送付した。また、決済代行業者に経緯を伝え、サイト運営業者の情報を聞いた。サイト運営業者に経緯を伝え、「電話勧誘で契約書を受け取っていないのでクーリング・オフする」と伝えたが「電話勧誘ではない、登録料の決済があったから電話した」と主張が食い違った。

しかし、サイト運営業者から一部返金の提案があり、相談者からも全額返金希望だが自分にも責任があるので譲歩の余地はあるとの発言があり、センターのあっせんで交渉を重ねた結果、860,000 円の返金で双方が了承し、合意書を交わした。後日、相談者より返金確認の報告があった。相談開始から返金まで約２か月を要した。

(8) ＩＴセミナー　（電話勧誘販売／教養・娯楽サービス）

知人の紹介で、ウェブ会議サービスを通じて業者から説明を受け、３か月間のオンラインＩＴ セミナーを受講することにし、受講料 15 万円を５回払いのクレジット決済にした。申込みフォームには入力したが、契約書や規約は受け取っていない。

セミナーは、動画を見てパソコンを操作し、うまくいかなければチャット形式で問い合わせ、それでもわからない時は講師に聞くというやり方だと説明を受けた。翌月から

セミナーが始まったが、動画の通り操作してもうまくいかず、 チャットで質問しても解決せず、講師に問い合わせてもあやふやな回答で問題が解決しない。何度も問い合わせるうちに「担当講師が辞めて、現在対応できない」と言われた。

受講期間は今月末で終了だが、全く成果は出ていない。契約期間を延長してきちんと指導するか、できないのなら今後の支払いはしたくない。（30 代・女性）

【処理結果】

話を聞く限りでは、電話勧誘販売に該当し、書面不交付でクーリング・オフが可能と考えられる。まずは業者に約束通りの役務を提供してほしい、できないのならクーリング・オフしたいと申し出るようにと助言した。

後日、相談者が再来所し、業者から「あなたが望むレベルの役務を当社は提供することができないので引き落とし済みの９万円を返金し、残り２回の引き落としもしない」とメールが届いたと報告があった。センターからは、いつまでに返金するのかを業者に確認し、期限までに返金がない場合は再相談するよう相談者に伝えた。後日、相談者から全額が返金されたとの報告があった。

(9) 賃貸アパートの原状回復費用　（店舗購入／土地・建物・設備）

１カ月半前に９年居住した賃貸アパートを退去した。契約時に敷金 16 万円を払っており、敷金は退去時に返金されることになっている。契約期間中に貸主がＡ社からＢ社に替わった。退去に立ち会ったＢ社の担当が「大丈夫です」と言ったのに、返金された敷金は 39,000 円しかなかった。清算書と見積書を見ると、ハウスクリーニング一式 38,500 円とクロス壁汚れのための補修工事一式 82,500 円の合計 121,000 円が敷金から差し引かれたことがわかった。

ハムスターを１年程飼ったことはあるが、タバコは吸わないし、特に汚したり穴を開けたりもしていない。退去時に業者からもクロス壁の汚れは指摘されていない。クロスの補修工事一式を請求されるのは納得できない。ハウスクリーニングについても契約書に特約の記載はない。（30 代・男性）

【処理結果】

通常損耗の範囲であれば、退去時の修繕は貸主負担が原則。相談者に汚損の覚えがなく、明け渡し時の立会い等でも汚れや傷の指摘がなければ経年劣化の範囲と思われる。壁紙が汚れた場合でも部屋全体の張替責任はなく、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では対象となる範囲は㎡単位が望ましいとしている。

契約書では、借主のクロスの修繕負担割合について入居５年以降は２割負担となっている。請求額が㎡単位の工事費の２割相当か確認するためにＢ社に修繕費用の詳しい内訳を出すよう言ってみてはどうか。また、契約書にハウスクリーニングの特約の記載がなく、借主がきれいに掃除して退去したならハウスクリーニングの必要はなかったと考えられる。ただし、ペット不可の物件でペットを飼育していたならば借主負担が発生することもある。これらを踏まえてＢ社と交渉してみてはどうかと助言した。

(10) **高齢者の新聞購読契約**　（訪問販売／教養娯楽品）

80代後半の父が新聞購読契約をしている。契約期間は残り８か月あるが、父は独居で、最近はずっと入退院を繰り返しているため、販売店に解約を申し出たところ拒否された。父が亡くなったとしても、残りの契約期間は購読しなければならないのか。

（60代・男性）

【処理結果】

「新聞購読契約に関するガイドライン」の「解約に応じるべき場合」に「購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき」とあること、ただし、状況により解約料を請求される場合もあることを情報提供した。

まずは、父親の現在の病状を販売店に伝え、ガイドラインの記載も示して解約交渉し、うまくいかないときは新聞社の本社にも相談するよう助言した。

(11) **高齢者の光回線契約**　（電話勧誘販売／運輸通信サービス）

自宅に「光電話に切り替えませんか、工事は無料です」と言って、サポートセンターを名乗る電話があった。契約中の電話会社からの電話だと思ったので工事を了承したが、後から友人にその話をすると「それは怪しい、やめておいた方がよい」と言われた。怪しい業者だろうか。

（70代・女性）

【処理結果】

大手電話会社がアナログ回線をＩＰ網に移行するが、それに乗じた悪質な勧誘に関する相談が入っていると伝えた。また、利用中の回線は工事をしなくても、そのまま使える。今回の業者は電話会社とは別の業者で、新たな回線契約の勧誘であった可能性があると伝えた。相談者は「契約している電話会社でないなら工事はしない」とのことだったので、着信履歴から電話をかけて「電話会社だと思ったので工事を了承した。申込はキャンセルする」と主張するよう助言した。

その後、相談者から「無事にキャンセルできた」と報告があった。

(12) **未成年者の定期購入契約**　（通信販売／保健衛生品）

中学生の息子がネットで歯磨き粉を購入していた。初回商品が届き、980円を支払ったが、その後、２回目の商品が届き、7,235円の請求書が入っていたので定期購入だとわかった。

業者に電話して、息子は中学生なので未成年者契約の取消しをすると伝えたが、注文画面で成人のところにチェックが入っている、４回の受取が条件の契約だ、２回目商品が届く７日前までに連絡がなかったので、２回目の商品は受け取り、電動歯ブラシ代18,000円を支払えば、３回目の商品は送らないと言われた。納得できない。

（不明・女性）

【処理結果】
センターから業者に電話して、未成年者契約の取消しを主張したが、２回目商品が届く７日前までに電話をすれば２回目送付はしなかった､本来であれば４回の定期コースで電動歯ブラシが 500 円となる契約であるため 18,000 円の違約金が必要だが、違約金は請求しないので、２回目商品代金 7,235 円を支払ってほしいとの回答だった。
業者の回答を相談者に伝えたところ、受け取った電動歯ブラシには 18,000 円もの価値があるとは思えない、２回目商品は返品したいとの申し出があったため、業者に伝えると、２回目商品の返品は認める、返品用の箱を送るので、その箱に商品を入れて返送してほしい。その代わり事務手数料として 1,760 円を支払ってほしいと提案があった。
相談者に業者の提案を伝えたところ了承されたので、センターから業者に伝えた。

(13) **未成年者のオンラインゲームでの課金**　（通信販売／教養・娯楽サービス）
クレジット会社から督促状が届き、驚いて問い合わせると、オンラインゲームの課金ではないかとのこと。ウェブ明細を確認したところ約３か月にわたり、そのような課金が多数あった。未成年の息子に確認したところ、留守中に配偶者の家族会員のクレジットカードを持ち出して登録し、ゲームの課金に使用していたことがわかった。
合計金額は 20 万円以上だ。取消できないか。　（40 代・女性）

【処理結果】
センターで請求明細を確認したところ、息子は約２か月半にわたり、ゲーム会社３社とプラットフォーム１社の計４社と約 26 万円の取引をしていた。海外のゲーム会社２社とプラットフォーム１社はセンターのあっせんを受け入れないので自主交渉するよう助言した。後日、相談者から「一部返金が１社、申出期限超過を理由に取消不可が１社、全額返金が１社だった」と結果の報告があった。
残る１社はセンターのあっせんにより決済済みの 15,000 円全額の取引取消の回答があり、手続に必要な書類が整い次第、返金処理されることとなった。

●本資料に関するお問い合わせは、下記へお願いします。

山口県消費生活センター
〒753-8501　山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内
TEL:083-924-2421　FAX:083-923-3407
Mail:manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

●本資料は、山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。