

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ
子どものオンラインゲーム高額課金トラブル…1
「外出時に起きる子どもの製品事故」…2
消費者相談室をご利用ください! ……4

子どもの オンラインゲーム 高額課金トラブル



事例 小学2年生の息子がオンラインゲームをするとき、「1回15分まで。無料ゲームだけ利用する」と約束させて、私のスマートフォンを使わせていた。ところが昨日、オンラインゲームのプラットフォーム^{*1}事業者から課金通知メールが複数届いていたのに気がついた。息子がゲームで課金したようで、利用金額の合計が20万円を超えていた。プラットフォーム事業者に払い戻しを依頼したら「規定により払い戻せない」と回答が来た。返金してほしい。

未成年の子どもが、スマートフォンやタブレット(以下、端末)などのオンラインゲームで、保護者の許可なく課金して高額請求になったという相談が増加しています。オンラインゲームには、複数の人が参加し、対戦などを楽しむためには課金が必要になるゲームも多く存在します。子どもがアイテム^{*2}欲しさに、友達に聞いたりインターネットで調べたりして保護者に内緒で課金を繰り返すケースや、低学年の子どもでは、実際に料金の支払いになると理解せず課金したケースも見られます。

課金トラブルは、クレジットカードやキャリア決済^{*3}が利用できる保護者の端末を子どもに使わせて、子どもの端末に保護者のIDを入力した、子どもが保護者のクレジットカードを無断で利用した、家にあった現金を使った、などの状況で起きています。保

護者が決済時に届くメールにすぐに気がつけば早期にやめさせられますが、なかなか気づかず高額請求になってしまうトラブルも生じています。

未成年者が保護者の同意を得ずに契約をした場合、原則として未成年者取消しができます。しかし、事例のように親の端末やIDを使わせた場合や、子どもが年齢確認欄に偽って成年年齢を入力した場合などでは、事業者が利用者側の責任を問うて取消しを認めないことがあり、返金交渉は困難を伴います。

トラブル防止のためには、①保護者の端末やアカウントを子どもに利用させない、②ペアレンタルコントロール機能(子どもの端末利用を保護者が監視・制限する機能)を利用する、③クレジットカードや現金を適切に管理する、などを心がけましょう。オンラインゲームの遊び方や課金について家族でよく話し合い、ルールを作っておくことが大切です。

※1 プラットフォーム:インターネット上で、商品やサービスが利用できるように販売者と利用者をつなぐ場(サイト)をいう。オンラインゲームで代表的なのは、Google PlayとApp Store。

※2 アイテム:ゲームで使用する道具や通貨のこと。

※3 キャリア決済:買い物の代金を携帯電話会社の通信料金とまとめて支払する決済サービスのこと。

困ったときは消費生活センターへ
TEL 03-5803-1106

「外出時に起きる子どもの製品事故」

独立行政法人 製品評価技術基盤機構^{ナイト}(NITE) 岡田 有毅

暑さも落ち着くこの季節、子どもと一緒に出かけする機会も増えることと思います。しかし、子どものお出かけ中に思わぬ事故が発生しています。今回、ベビーカー、抱っこひも、自転車といった屋外で子どもの移動に使用する製品の事故事例を紹介します。様々な事故事例と注意点を知ることによって事故の発生を未然に防ぎましょう。

●ベビーカーで転倒した事故

●ベビーカーの事故事例

ベビーカーに乳児を乗せていたところ、転倒し、重傷を負ったという事故がありました。保護者がベビーカーの車輪にストッパーをかけずに階段上の玄関ポーチに停止し、ドアを施錠しようとした際、身体がベビーカーに当たったことで、ベビーカーが動いて、階段から落ちて、転倒したものと考えられます。



◀不安定な場所での転倒



再現映像のQRコード

なお、取扱説明書には「ベビーカーを停止させているときには必ず車輪にストッパーをかける。」旨、記載されていました。

ベビーカーの事故を防ぐために

●ベビーカーを不安定な場所に置かない、目を離さない。停止時は車輪にストッパーをかける。

ベビーカーは、ぬかるみや傾斜地などの不安定な場所に置かず、なるべく水平な場所に置くようにしてください。やむをえず傾斜地に留め置くときだけでなく、水平な場所でも、必ず車輪にストッパーを左右ともかけてください。子どもが動くなどして、ベビーカーが動いたり、転倒したりするおそれがあるため、車輪にストッパーを掛けていても、ベビーカーに子どもを乗

せた状態では目を離さず、できるだけ持ち手などに手を添えておいてください。

●段差や溝に注意して操作する。

ベビーカーの車輪が路面の段差、側溝の蓋の穴や溝などに引っかかったり、はまったりすると、転倒につながるおそれがあります。走行する路面の状態を確認すると共に、段差や溝がある路面を通過する必要がある時は、注意しながらゆっくり操作しましょう。

(参考:ベビーカー安全協議会 <http://ikuji-tokyo.com/babycar/>)

●抱っこひもから落下した事故

●抱っこひもの事故事例

抱っこひもを使用して子どもを抱っこしていたところ、子どもが落下し、頭部に重傷を負ったという事故がありました。

保護者が子どもを抱っこひもの上部から挿入した際に両脚が片方の脚



◀正しい装着と誤った装着



再現映像のQRコード

抱っこひもの事故を防ぐために

●抱っこひもの装着は正しいか確認する。

抱っこひもで子どもを抱く際は、素手で抱くときと同じような位置で抱き、バックルの装着やひもに緩みがないか確認してください。抱っこひもは、あくまでも抱っこを補助するための製品です。

正しい使い方を取扱説明書やホームページで確認しましょう。

(参考:抱っこひも安全協議会:<https://dakcohimo.jp>)



◀緩くなっていると
落下のおそれ

●自転車で足が巻き込まれた事故

自転車で走行中、自転車用幼児座席に乗せていた子どもの足が車輪に巻き込まれて軽傷を負ったという事故がありました。

幼児座席を装着した自転車にドレスガードが装着されていなかったため、子どもが足を前に突き出した際に足が車輪に巻き込まれたと考えられます。

なお、取扱説明書には、足の巻き込み防止のため

に必ずドレスガードと幼児座席を併用する旨の警告表示が記載されていました。



◀ドレスガードを併用する



再現映像のQRコード

自転車の事故を防ぐために

●幼児用座席を適切に取り付ける。

座席の固定が不十分な場合や、足乗せの部品を適切に取り付けていなかった場合、走行中に脱落や破

断などするおそれがあります。取扱説明書を十分に確認し、適切に取り付けを行ってください。

●保護者が正しい使い方、危険性を認識する。

製品を点検する。

子どもの事故を防ぐためには、保護者自身が製品の使い方や誤使用の危険性を認識することが重要です。取扱説明書を確認して危険性を認識し、

子どもを事故に巻き込まないようにしましょう。

また、定期的に点検して、異常がないか（固定が緩んでいないかなど）確認して、異常がある場合には取扱説明書を参考に、正しい処置を施すようにしてください。

NITEのホームページでは、様々な製品の事故に関する再現映像や事故防止の注意喚起を掲載していますので是非ご覧ください。

<https://www.nite.go.jp/>
(参考)NITEのHPのQRコード



消費者相談室を ご利用ください!

商品やサービスの購入・利用などに対する疑問や苦情等の相談を、専門の消費生活相談員がお話を伺って、解決に向けてアドバイス等を行います。

ひとりで悩まず、お気軽にご相談ください。

受付時間 月曜日から金曜日まで
(祝日・年末年始を除く)
9:30～16:00

対象 区内在住・在勤・在学者

相談方法 ☎03-5803-1106に電話

費用 無料

- 相談事例**
- ・インターネット通販で「お試し1回」のつもりで申し込んだら、数回の購入が条件となっていてキャンセルできない。
 - ・トイレが詰まってしまったので、インターネットで検索して上位に出てきた業者に修理を依頼したら、高額な請求をされた。
 - ・役所から健康保険料の還付金があると電話があり、ATMを操作するように言われた。



イラスト: まつたけ せん

文京区消費生活センター

〒112-8555
東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階
TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342
相談専用 TEL 03-5803-1106
受付時間 9:30～16:00 (月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
⇒後楽園 下車
都営三田線・大江戸線
⇒春日 下車
- 都営バス
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
⇒文京シビックセンター下車

