

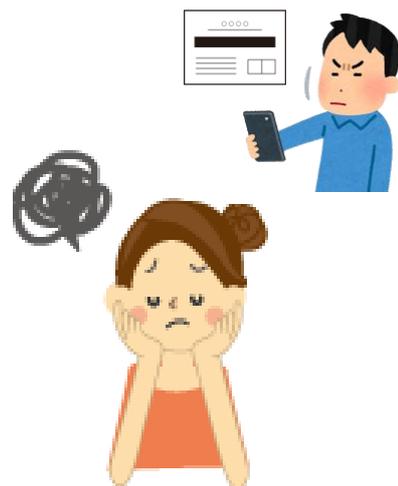
消費生活トラブル注意報 !!

★スマホのオンラインゲームで高額請求?!

・・・福岡市消費生活センター

(相談事例)

クレジットカードの明細を確認したら、合計70万円の高額請求があった。16歳の息子に聞いたところ、請求はスマートフォンのオンラインゲームの課金によるものであることがわかった。トータルで約100回決済をしているようであるが、息子はそんなに課金した覚えはないと言っている。ゲーム会社に課金した覚えのない請求の取消を要求したが、「明細の中で具体的にどの分について取消を申し出るのか、決めてもらわなければ対応できない」といわれたとの相談があった。

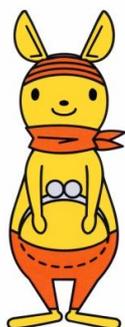


(処理結果)

本人に覚えのない請求について、事業者と話し合うように伝え、対応が悪い場合は消費生活センターから申し出をすることもできると助言した。再度、相談者が事業者と話し合ったところ『未成年者の契約としての処理について検討する』との回答を得た。

(アドバイス)

スマートフォンのオンラインゲームに関する相談が多く寄せられています。無料とうたったオンラインゲームでも、ゲームで使用するアイテムは有料の場合もあり、すべてが無料で利用できるとは限りません。これらのゲームは、スムーズに進むためにアイテムが必要となることが多く、1つ数百円程度と無理なく払える価格設定となっていますが、「これくらいなら」と課金するうちに数万円や数十万円という額に膨れ上がってしまうことがあるため、注意が必要です。ゲーム会社に相談しても対応が悪いという苦情も寄せられています。困ったときは、早めに消費生活センターにご相談ください。



● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日でも電話相談可)

福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日でも電話相談可)

北九州市 093-861-0999 (土曜日でも相談可)

*「消費者ホットライン」(局番なし) 188 (嫌や! (イヤヤ!))

(あなたの地域の消費生活センターにつながります。)