



1回質問しただけなのに…



「インターネットの質問サイトを1回だけ利用した。もうサイトは利用していないのに、登録時に入力したクレジットカードから毎月5,000円が引き落とされていた。」という相談がありました。

- ! サブスクリプション契約になつてないか確認！
- ! 通信販売はクーリング・オフができません。
事業者のルールに従つて解約手続きを！
- ! 無料期間が終わると、自動的に有料サービスへ
切り替わることがあります。
- ! クレジットカードの請求は、毎月確認！

トラブルの相談は早めに消費者センター(TEL728-2121)または消費者ホットライン(TEL188)へ

【相談件数が急増した商品・役務】

- インターネットゲーム（9月:3件 → 10月:8件）

相 談

祖父母に預けていた息子が、祖父のスマートフォンを使って、オンラインゲームに多額の課金をしてしまいました。今月、クレジットカード会社から10万円以上の請求があり、問題が発覚しました。このお金を返してもらいたいのですが、ゲーム名や詳しい情報がわからず困っています。

助 言

未成年の子どもが親の許可なく行った契約は、法律上は取り消し可能とされています。しかし、親や祖父母のスマートフォンを使って課金した場合は、返金が認められないケースがあります。まずは、アプリ配信プラットフォーム（Google PlayやApp Storeなど）に事情を説明し、返金について相談するよう伝えました。返金されず、対応が不十分だと感じた場合は再度申出し、ゲーム運営会社にも事情を申出するよう助言しました。また、クレジットカード会社に請求を止めてもらうことは難しいですが、プラットフォームから返金が決定したら、返金処理が完了したかをしっかり確認し、問題があれば再相談するよう伝えました。



しつこい訪問販売に困っていませんか？



訪問販売お断りステッカーは、「訪問による販売活動を拒絶する意思表示をしている」ことになり、ステッカーを無視して強引な訪問販売をすることは札幌市の条例違反となります。ご希望の方は、札幌市消費生活課（TEL211-2245）までご連絡ください。