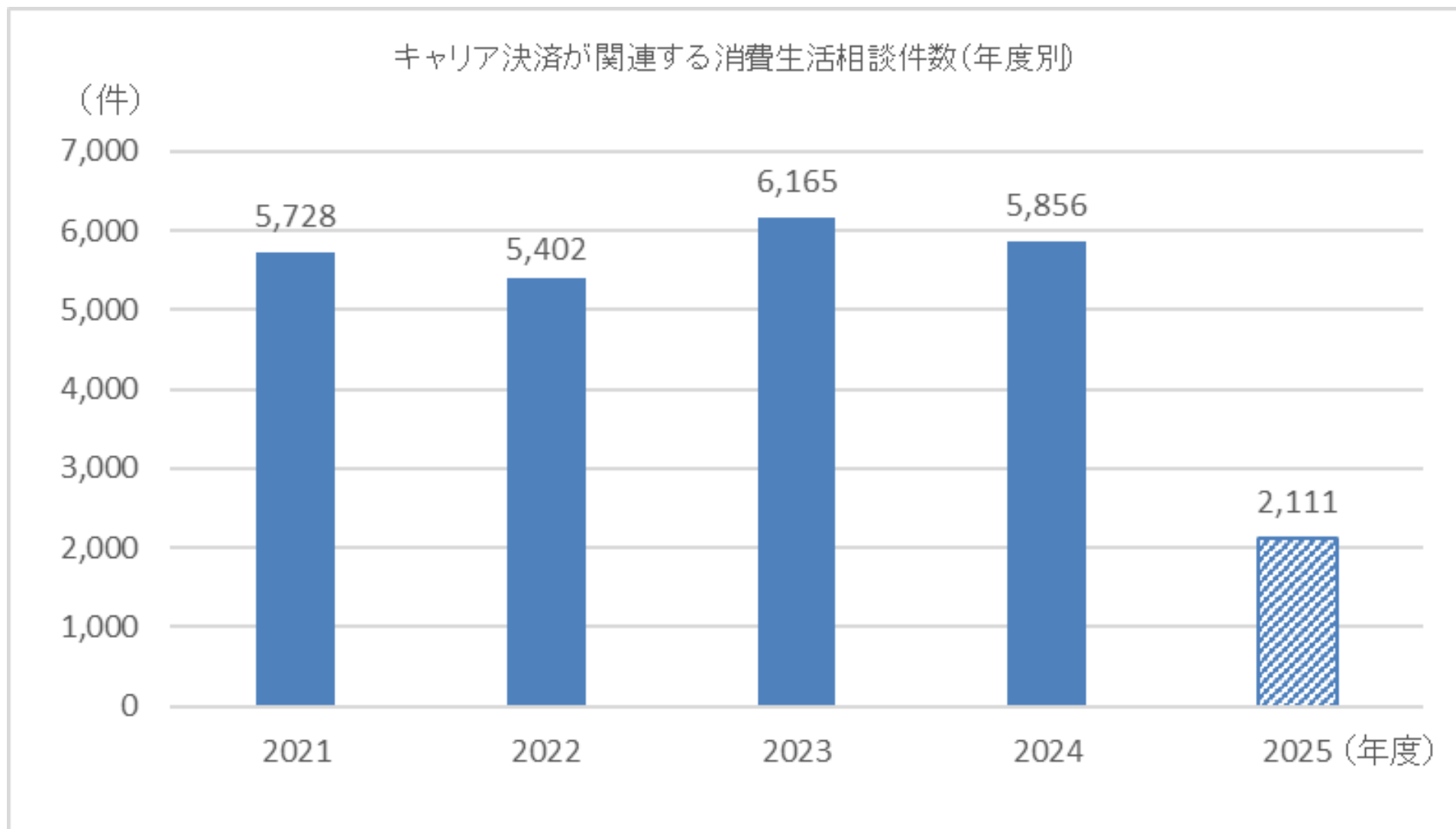


キャリア決済が関連する消費生活相談

- (備考1) 独立行政法人国民生活センターからのPIO-NETデータにより消費者委員会事務局にて作成。PIO-NET(パイオネット: 全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。
- (備考2) 2021年度～2025年度受付、2025年9月9日までの登録分。
- (備考3) PIO-NET分類・キーワードマニュアル上の特性キーワード「キャリア決済」により抽出。キャリア決済は、携帯電話の代金と合算して、携帯電話以外の商品・サービスの代金を支払う方法。
- (備考4) 各相談事例の属性(年代、性別)は、契約当事者である。

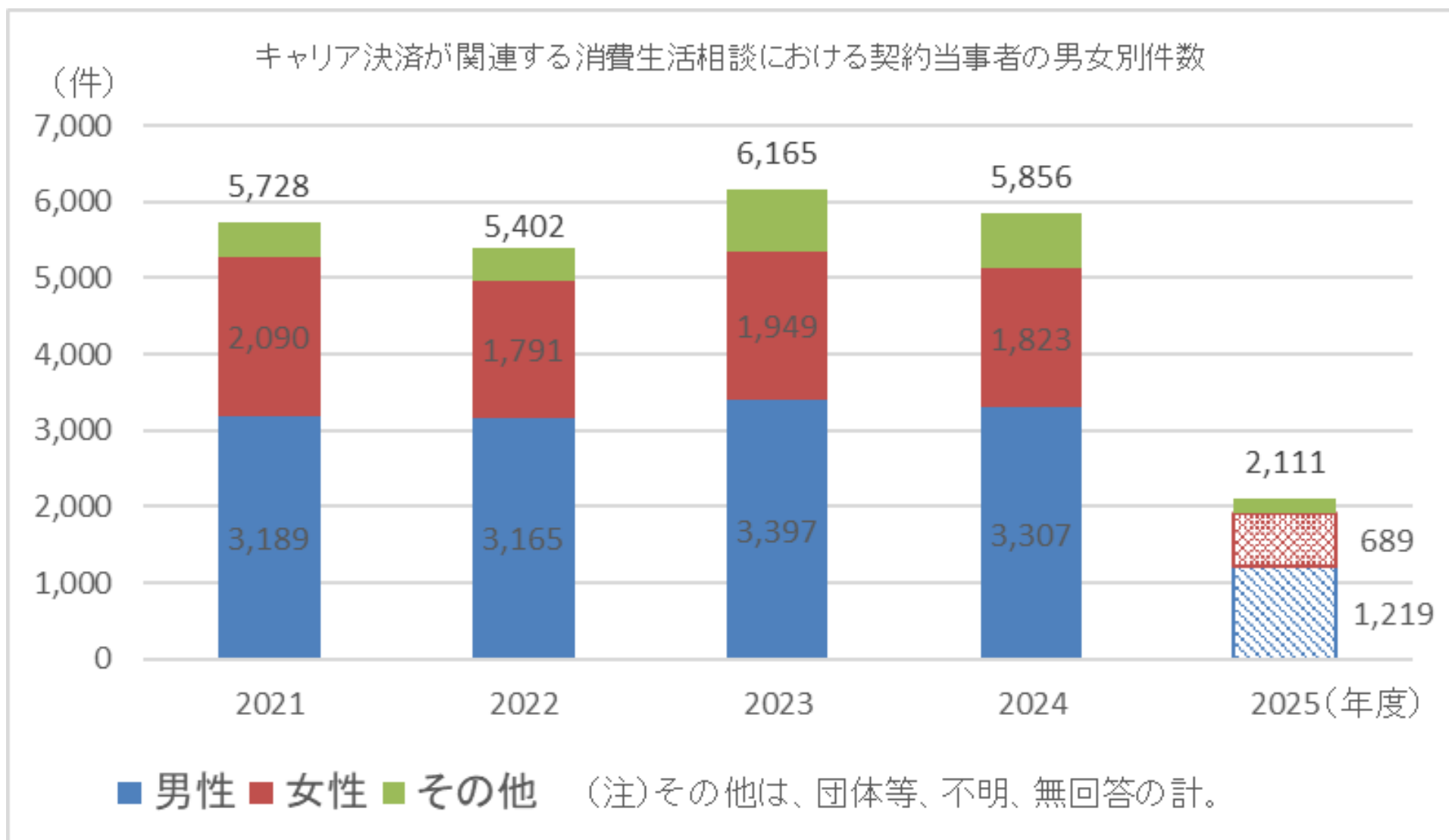
① キャリア決済が関連する消費生活相談件数(年度別)

- キャリア決済が関連する相談件数はおおむね横ばい。



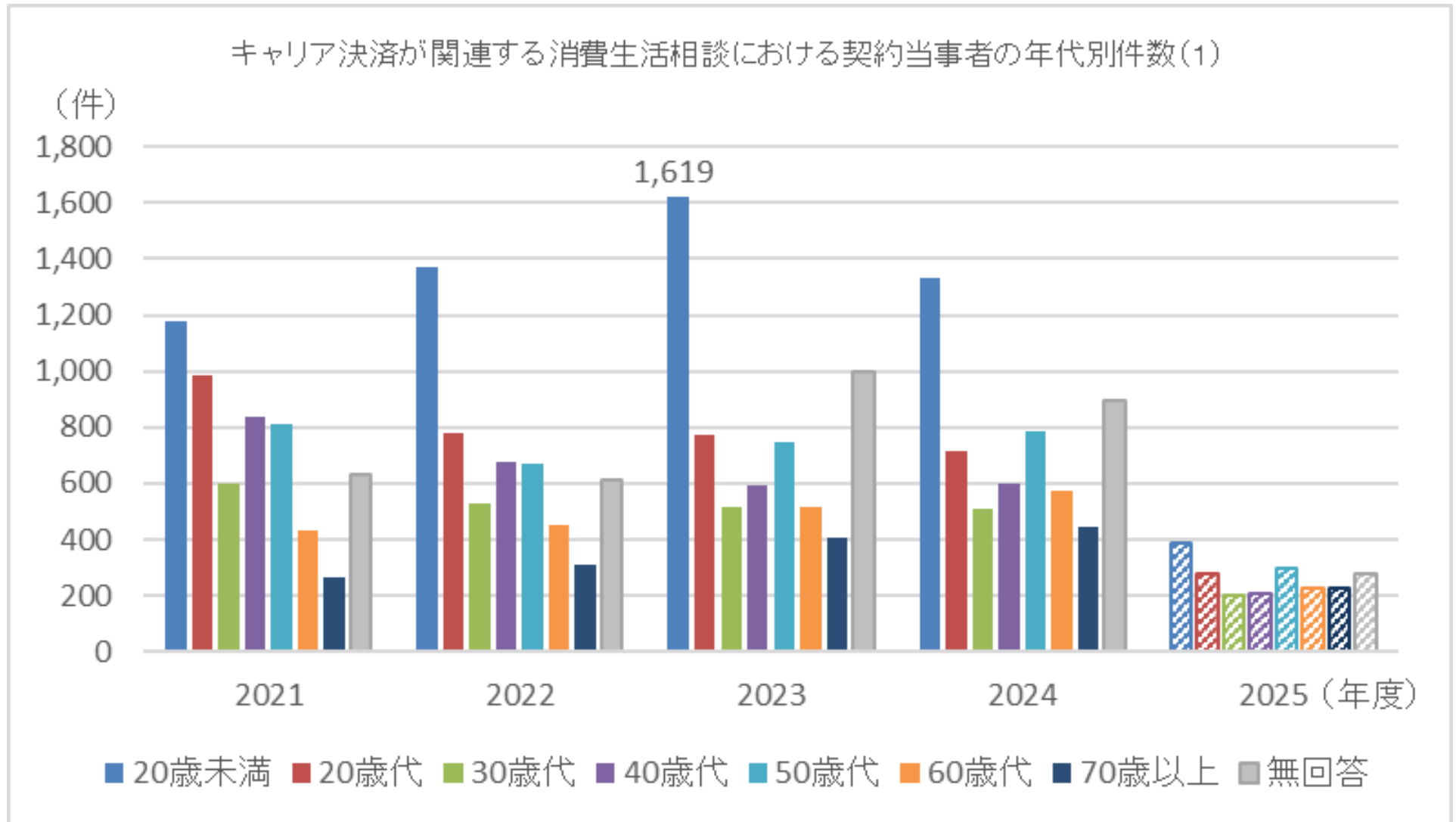
② キャリア決済が関連する消費生活相談における契約当事者の男女別件数

- キャリア決済が関連する相談における契約当事者の男女別件数は、どちらかといえば男性の割合が高い。



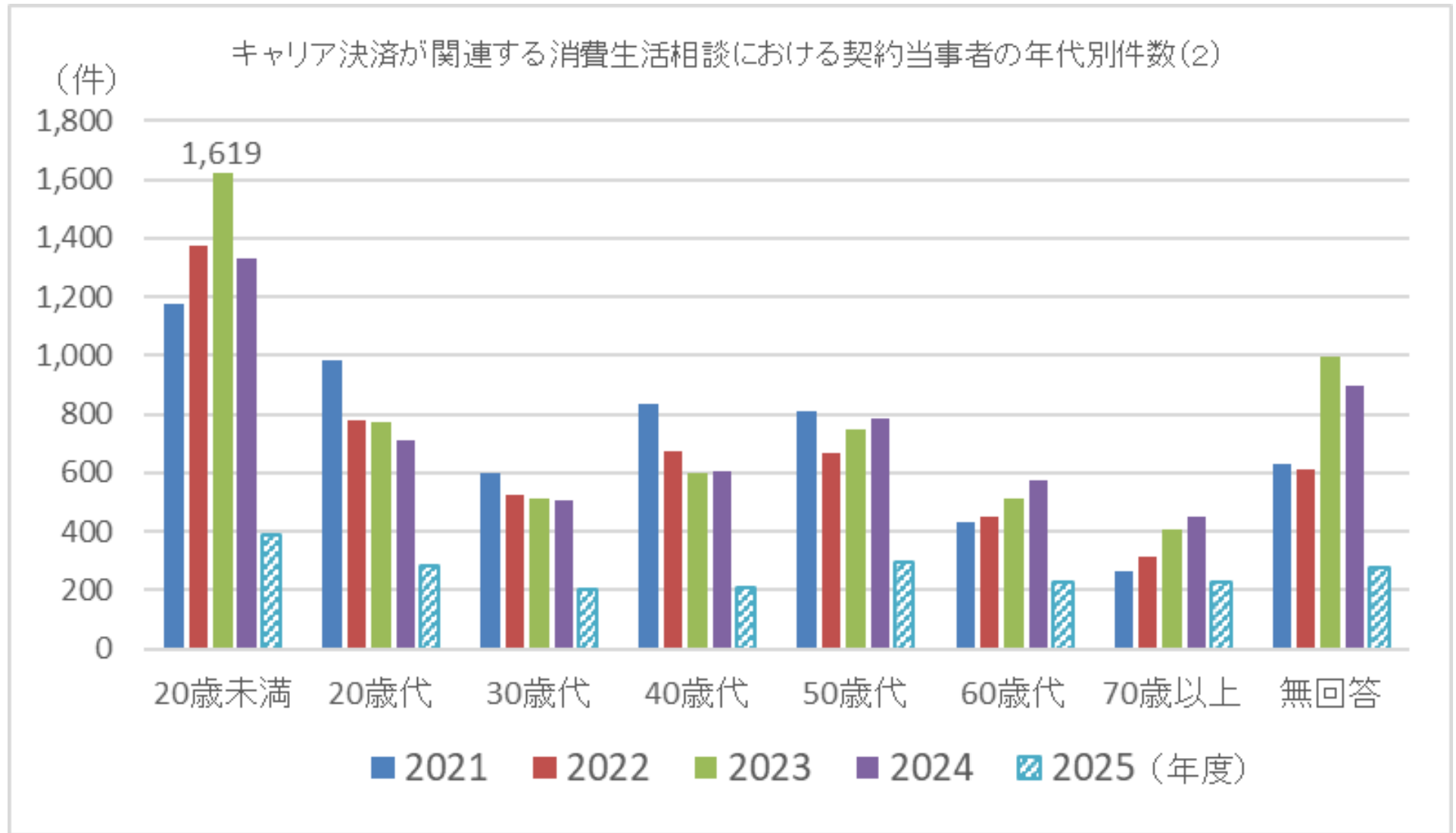
③ キャリア決済が関連する消費生活相談における契約当事者の年代別件数(1)

- キャリア決済が関連する相談における契約当事者の年代別件数は、20歳未満の相談が特に多い。60歳代以上は、件数は少ないものの一貫して増加。



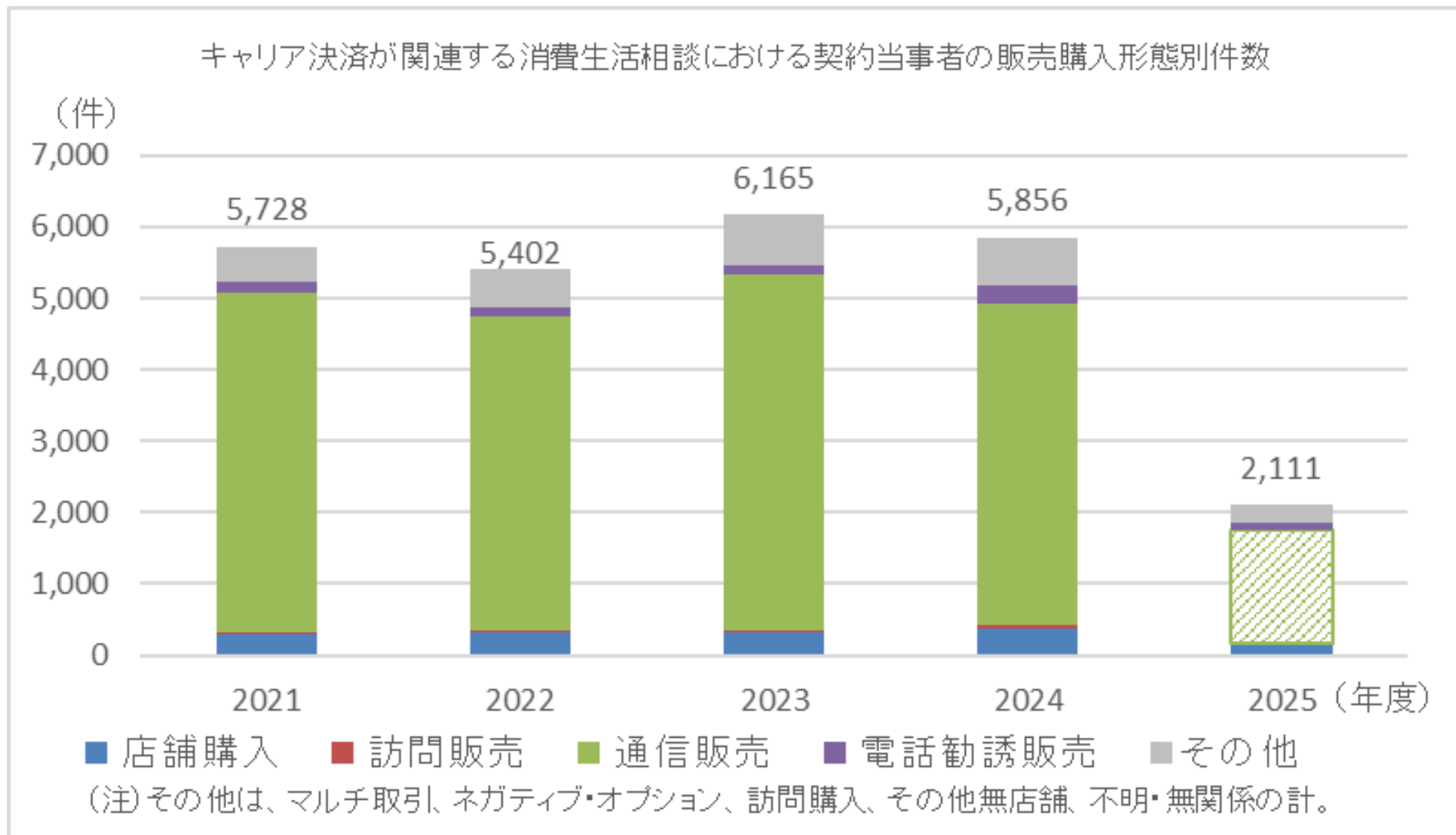
④ キャリア決済が関連する消費生活相談における契約当事者の年代別件数(2)

- キャリア決済が関連する相談における契約当事者の年代別件数は、20歳未満の相談が特に多い。60歳代、70歳以上は件数は少ないものの一貫して増加。



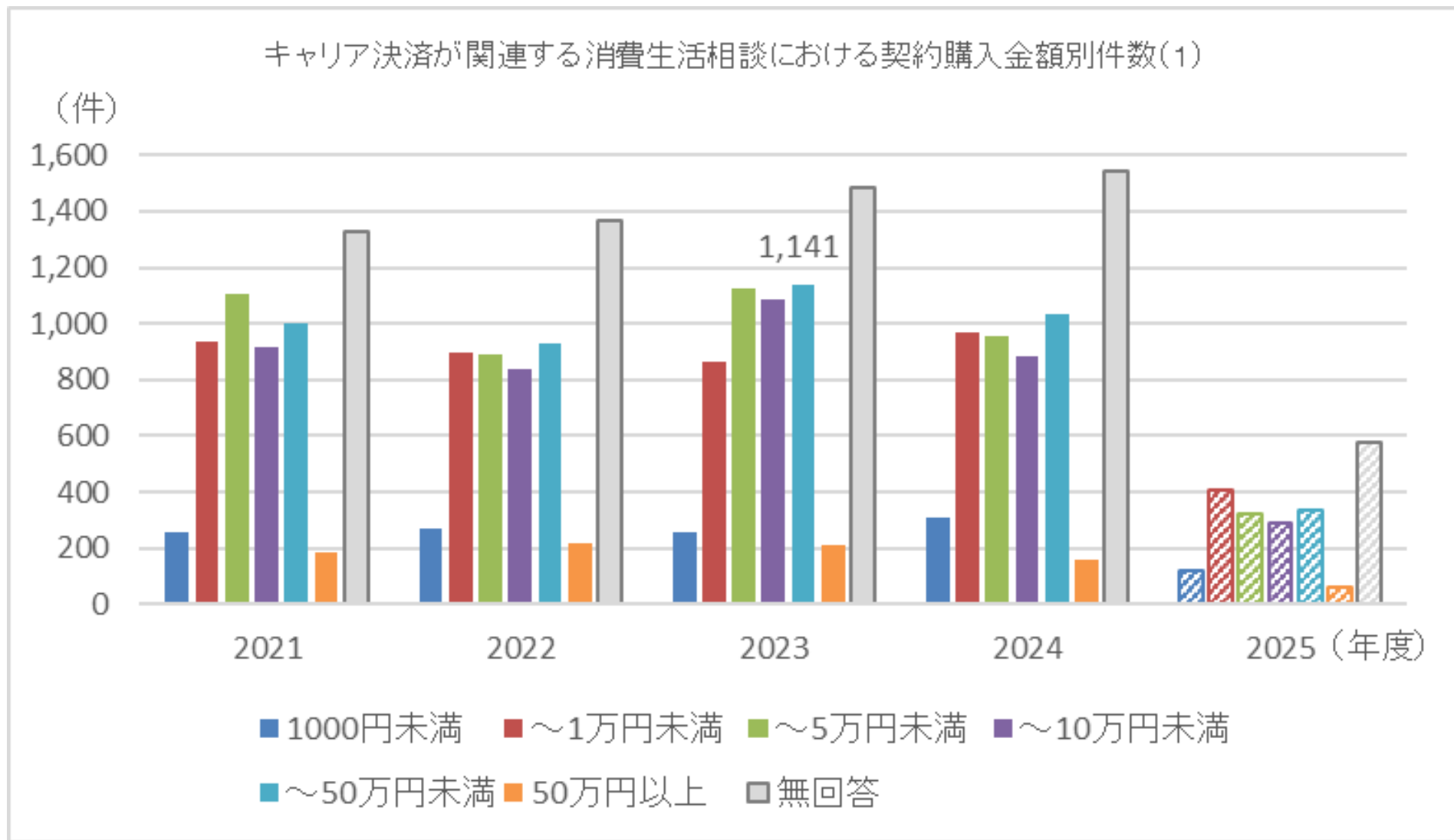
⑤ キャリア決済が関連する消費生活相談における販売購入形態別件数

- キャリア決済が関連する相談における販売購入形態別件数は、通信販売に関連する相談が多いが、店舗購入に関連する相談も一定数ある。



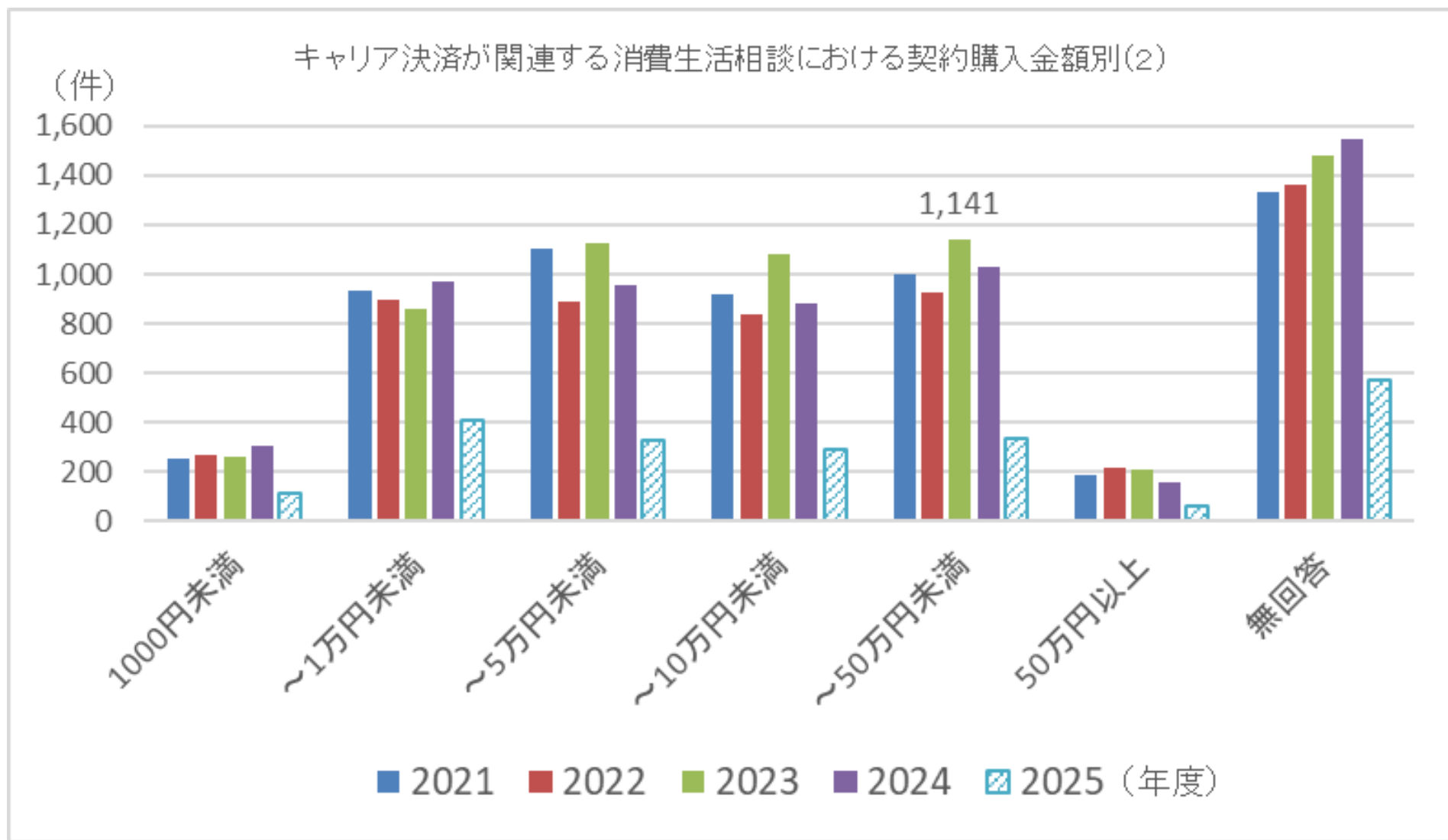
⑥ キャリア決済が関連する消費生活相談における契約購入金額別件数(1)

- キャリア決済が関連する相談における契約購入金額別件数は、1000円以上1万円未満の比較的少額のケースから、10万円以上50万円未満までほぼ同レベルの相談件数がみられる。



⑦ キャリア決済が関連する消費生活相談における契約購入金額別件数(2)

- キャリア決済が関連する相談における契約購入金額別件数は、5万円以上10万円未満のみならず、10万円以上50万円未満の相談も多い。



⑧ キャリア決済が関連する消費生活相談事例

独居高齢者で年金とパート収入で生活している。携帯電話料金、外食等の買い物はカードを利用している。他のカード会社でキャッシングリボ払いもしているが、何とか支払ってきている。しかし、今月、携帯電話のファイナンス会社から約10万円と高額な請求が来た。ポイ活のボタンを押したせいだろうか。こんなに利用した覚えはない。今月中旬に携帯電話等の支払いに利用しているカード会社の請求約10万円を支払っている。支払い期限は来月初日である。支払えないので、ファイナンス会社に分割払いを申し出た。しかし「払ってください」と言われるだけで、分割払いには同意してもらえなかった。どうしたらよいか。(70歳以上男性)

キャリア決済に高額請求があり、子どもに問い質すとオンラインゲームで課金をしていたとわかった。携帯電話を持たす際、安心サポートを設定していたのでこのような事がないと思っていたが、数か月前にキャリアを変更した際に外れてしまっていたようだ。プラットフォームに取消を2度申し出たが、返金対象外と断られてしまった。返金してほしい。(20歳以下男性)

⑧ キャリア決済が関連する消費生活相談事例

3人の子供がいるが、2か月前、子供の中の一人が、入院してしまい、泊まり込みで看病に行っていた。その際、小学生の息子が寂しかったので、大学生の兄が2つ持っているスマホのうちのあまり使っていないスマホを貸したようだ。小学生の息子は、素人がゲームを作りアップできるゲームのプラットフォームで、ゲームをはじめ、ゲームで知り合った人と、ゲーム内のチャットで話をし始めた。息子はゲームで知り合った人から、同じゲームのプラットフォームの寄付できるゲームに誘導され、自分に寄付しないと殺すと脅され、やむなく、キャリア決済で、ゲームで使えるコインを購入し、相手に渡してしまったようだ。合計約10万円も決済してしまい、すでに払ったが、親が処分を許可していない財産のため、未成年者契約の取り消しをしたい。(20歳以下男性)

1か月ほど前SNS広告で、「ギフト券をもらえる」とあったので、そこから別ページに移動したところ「登録すれば、ポイントが付与されギフト券と交換できる」とあったので、指定された複数の有料サイトに登録した。先日、キャリア決済業者から明細書が届いたところ有料サイトの利用料金およそ6000円の請求があった。無料期間があったが、登録したその日に解約した。解約は、「会員削除」ボタンをタップすることが必要だったことが後で分かったがその説明がなかった。自動的に課金されていたため請求に納得がいけない。登録したが、利用は全くしていないので、請求に納得がいけない。ギフト券はもらっていない。請求を取り消してほしい。どの業者も呼び出し音が鳴るだけで、問い合わせができない。SNS広告と別ページのサイトは削除して確認ができない。(30歳代男性)

⑧ キャリア決済が関連する消費生活相談事例

中学生の子供には親名義で契約したスマホを持たせている。先日、妻のスマホにロックが掛かり、その原因を調べていて娘の20万円ものゲーム課金が発覚した。娘が遊んでいたゲームは1種類だけ。数千円単位のキャリア決済を繰り返していた。キャリア決済の上限金額がたまたま20万円に設定してあったので、その程度の金額で済んだのだと思う。キャリア決済の支払は、私のクレジットカードに紐づけている。DPFに連絡して事情を説明したが、返金申請は却下された。未成年者の利用という事だけでは、取消は難しいのだろうか。(20歳以下女性)