

美容・エステに関するトラブル

脱毛などの美容サービスにおいて、契約しようと考えていたプランとは異なる高額な施術を勧められたり、契約したプランに加えて追加の施術を勧められたりして、想定していた金額よりも高額な料金を支払ってしまう事例が増えています。

【事例】

「10万円で全身脱毛」という広告を見て、クリニックに行ったが、「広告の施術は光脱毛なので効果が低い。レーザー脱毛の方がよい」と勧められた。10万円のつもりが60万円の契約をしてしまった。



アドバイス

① その場で契約しないようにしましょう。

美容目的の施術は多くの場合、緊急性がありません。「今日契約をすれば割引」などとせかされても、安易にその場で契約せず、慎重に検討してください。

② 施術前にリスクや副作用の確認をしましょう。

美容医療では、リスクや副作用が全くないということはありません。施術前に医師から説明を受け、合併症や副作用等についてよく理解したうえで判断してください。

③ 「お金がない」なら「契約しない」と断りましょう。

「お金がない」と断っても、クレジット契約などを勧められ、断り切れないケースもみられます。「契約しない」と明確に伝えましょう。

④ エステや美容医療は、クーリング・オフできる場合があります。

エステや美容医療の契約の場合、契約期間が1か月を超え、かつ契約金額が5万円を超えるものについては、クーリング・オフや中途解約ができます。

子どものオンラインゲーム利用に関するトラブル

子どもがゲーム機やスマートフォン等でオンラインゲームを利用し、ゲーム内のアイテムやキャラクターなどを手に入れる目的で課金をして、高額な料金を請求されたという相談が増えています。保護者の知らない間に子どもが課金していたケースや、父母や祖父母等のスマートフォンを利用していたケースもあります。

アドバイス

- ① **オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。**
周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法を理解し、日ごろから子どもとゲームの利用ルールについてよく話し合しましょう。
- ② **子どものゲーム利用状況を十分把握し、クレジットカードやキャリア決済のパスワード等の管理には十分注意しましょう。**

子どもが保護者の許可なく課金してしまうことがないように、事業者が設けているペアレンタルコントロール^{注1}やフィルタリング機能^{注2}を活用し、必要な範囲で子どもの利用に制限をかけることが有効です。

また、保護者が子どもの「課金に気づく」ために、課金時に決済完了メールが届くように設定し、利用状況を確認したり、子どもから推測されにくいパスワードを設定したりすることも効果的です。

注1：子どもが安全にインターネットを使えるよう、WEB閲覧、アプリのダウンロード、サービス利用などについて、デジタル機器の設定を行うことにより、保護者が安全な環境を整えること。

注2：インターネット上のウェブページ等のうち青少年にとって有害なものを一定の基準で評価判別し、選択的に排除等する機能。

