

サブスクの解約はアプリの削除ではできません！

サブスクリプション(以下、「サブスク」)は、定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間サービス(役務)を利用することができる制度です。一度契約すると、利用しなくても解約しない限り支払が続きます。解約ができないというトラブル事例をご紹介します。

【事例 1】他地域・女性・60 歳代
1 カ月無料の動画配信サービスを登録。動画を視聴しようとしたが上手くいかず、数週間後にアプリを削除した。その後、半年以上キャリア決済で毎月約 2,000 円引き落としされていることに気付いた。一度も視聴せずにアプリを削除したので、代金が引き落とされていたことに納得できない。

【事例 2】士別市・男性・70 歳代
無料の音楽配信サービスのアプリをダウンロードし、有料のプレミアムプランに変更した。3 カ月間は無料であったが、その後代金を毎月引き落としされているため解約を試みたが、スマホのことはよくわからない。息子や携帯会社、クレジットカード会社に相談したが解決できない。解約するにはアプリを削除すればよいのか。

【ひとこと助言】

- 「〇カ月無料体験」「〇日間無料トライアル」と広告・表示されていても、無料期間内に解約をしなければ、自動的に有料サービスに移行されます。申し込む前に最終確認画面等で、有料プランへの移行時期や料金、解約方法などをよく確認しましょう。
- サブスクの特徴として、「契約期間中はいつでもサービスを受けられる状態にある」という点があります。実際にサービスを利用しなかったとしても、料金が発生し、返金を求めても対応されないことがあります。
- スマートフォンの場合は、アプリのアイコンを削除したり、アプリをアンインストール(削除)するだけでは解約とはなりません。事業者の定めた方法で解約することが必要です。
- 事例 2 は、海外事業者で、日本の連絡先がありましたが不通の状態でした。解約は全てフォームから ID やパスワードを入力し手続きをする方法ですが、相談時にはそれらが不明で解約ができませんでした。解約時、申し込みの際に登録した情報(メールアドレス、電話番号等)や ID、パスワードが必要になりますので、登録情報は必ず保存しておきましょう。
- 請求にすぐ気づけるように、キャリア決済やクレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。トラブルに遭った場合、下記士別地区広域消費生活センターにご相談ください。



消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分(土・日・祝日・年末年始を除く)

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所・電話相談のほか、電子でも受け付けています

