

## 予期せぬ「サブスクリプション」の請求トラブル

「サブスクリプション(以下、「サブスク」という)」は、定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用することができます。コロナ禍で在宅時間が増えたことにより、サブスクを利用する消費者も多く、インターネット上で、契約内容等を正しく認識しないまま契約し、トラブルになるケースもみられます。そこで、サブスクの特徴と問題点を情報提供しトラブルを未然に防止します。

### 【事例】40歳代 女性 士別市

9月、1カ月間無料の動画配信サービスに申込みをした。その後、視聴しないことから有料になる前に解約手続きをした。3か月後、2,189円が2回引かれていた。サブスクの料金支払いはキャリア決済の「おまとめ」(注)になっていることから、スマホで支払い履歴を確認すると9月中に「終了」となっている。解約しているため2か月分を返金してほしい。

(注)キャリア決済とは、商品代金を各キャリア(N T T ドコモ・au・ソフトバンク)の携帯電話料金や通信料金とまとめてお支払いする決済サービスです。

### 【ひとこと助言】

#### ●広告・表示をきっかけにサブスクを申し込む際は、契約条件をよく確認しましょう

「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。また、代金の支払いは原則として利用規約に従うことになり、解約手続きを行わない限り契約が自動更新される旨が記載されています。

さらに、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。

#### ●契約内容を誤って認識しているケースがあります

【事例】は、当センターが事業者契約状況の照会を依頼すると、異なった方法で2度申込みをしていることが分かりました。スマートフォンのアプリとパソコンの公式ホームページからで、前者は解約していましたが、後者は契約中でした。事業者によっては申込み方法や支払い方法を複数設定していることがあります。相談者は、基礎疾患があり、事業者がそれを考慮し一部返金に応じてくれました。

#### ●解約する場合は、事業者の公式ホームページなどで手続き方法を確認しましょう

スマートフォンの場合は、アプリをアンインストール(削除)するだけでは、サブスクが解約できるわけではありません。正確に解約手続きができていないと、契約は継続され、定期的に料金が発生するため注意が必要です。また、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)が必要になることがありますので、忘れないようにしましょう。

**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  
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

