

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報  
サブスクリプションサービスの契約・解約トラブル

【事例1】

久しぶりに、ここ数か月分のクレジットカードの明細を見ると、毎月2千円の引き落としがされていた。動画配信サービスの月額料だ。半年前に「31日間視聴無料」という広告を見て会員登録したが、無料期間終了前に解約したはずだ。

【事例2】

2週間無料の電子漫画サービスに登録申請をしたが、登録完了のメールが届かなかったため、もう一度申請しなおした。後日、解約したはずなのに何か月も請求があり、調べると、初めの登録申請はメールアドレスの入力ミスのため完了メールは届かなかったが登録はできていた。解約できていたのは、やり直しをした2回目の申請分だけで、初めの申請分の契約は継続していた。

【事例3】

ポータルサイトの有料会員を解約したいが、IDを忘れてしまった。そのサイトにログインできないので、解約も相談もできない。どうしたらよいか。

サブスクリプション・サービスとは、月額料金等の定額を支払うことにより、契約期間中、商品やサービスの利用が可能となるものをいいます。商品の種類も増えつつあるサービスですが、契約や解約についての相談が寄せられています。

解約したはずなのに請求が続く理由として、「一度の契約手続きで複数のサービスに同時加入していて、解約はサービスごとにするとは知らなかった」「登録時の入力ミスや以前に登録していたことを忘れ、多重に契約（IDやアカウントを取得）していたが、解約は1つしかしていなかった」「専用アプリを削除すれば解約になると思っていた」など、解約が正しくできていなかったことがあげられます。

契約内容・解約方法が分かりにくいほか、解約しようにも事業者と連絡が取れないといったトラブルも起きており、事業者の対応の改善が求められる一方で、消費者の確認不足によるトラブルも散見されるので注意が必要です。

【消費者へのアドバイス】

1. 契約の内容、解約方法、事業者の連絡先などを契約前に確認しましょう。
2. ユーザー情報の入力には慎重に行い、IDやパスワード、登録した情報（住所やメールアドレスの変更など）はしっかり管理しましょう。
3. まめに引き落とし口座の履歴やクレジットカードの明細を確認しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2020年8月）