

サブスクリプション（サブスク）契約のトラブル

【問】 7年前に音楽配信サービスの無料トライアルを利用。無料トライアル期間終了後に解約するのを忘れたため、毎月980円がキャリア決済され続けてしまった。返金してもらうことはできないだろうか。
(30歳代女性)

～お試し終了後の自動更新注意 契約前に解約方法を確認して～

【答】サブスクリプション（以下「サブスク」）とは、月額や年額など、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定の期間継続して利用することができる商品やサービスのことです。

サブスク契約の特性上、契約期間中はいつでもサービスを利用ができる一方、利用していなくても料金が発生し、解約しない限り支払いが継続することになります。動画配信サービス、音楽配信サービス、レンタルサービス、外食、専門家相談など、さまざまな分野で利用されています。

今回の相談のように、無料トライアル（お試し）であっても、期間内に事業者が定める方法で解約しないと、自動的に有料プランに移行してしまうことが多いので、注意が必要です。

サブスクに関しては、次のような、さまざまな内容の相談が寄せられています。

【よくあるサブスクの相談事例】

①「ウェブサイトで簡単に契約できたのに、解約は電話でしかできない」「ウェブサイトでの解約方法が理解できず、電話で問い合わせたいのに電話番号が表示されていない」「解約したと思っていたら、手続きできておらず継続課金されていた」など、解約手続きに関する相談。

②無料お試し後に自動的に有料プランに移行していたことに気づかず、利用していないにもかかわらず何カ月も代金を請求されたなど、自動更新に関する相談

③自分が期待したサービス内容ではなかった、契約途中の仕様変更が行われたなど、サービス内容に関する相談。

サービスの利用については、原則として利用規約に従うことになります。契約前に、契約内容や契約条件について確認することが大切です。契約前に次の点に注意しましょう。

【契約前の注意点】

①「無料体験」「無料トライアル」はいつ終了するのか、無料期間終了後に自動で有料プランに移行するのか、移行前に通知があるかなど、「自動更新の有無」「料金発生のタイミング」を確認しておきましょう。

②サービス内容や解約方法を確認し、解約手続きが複雑な場合は注意しましょう。

③契約変更や解約時に必要となるIDやパスワード、メールアドレス、電話番号などの登録情報は、忘れないように記録しておきましょう。

疑問がある場合は、利用規約やよくある質問を見たり、事業者に問い合わせるなどして、事前に確認してから契約するようにしましょう。

【筆者ひとこと】

契約後も定期的に見直し、利用しないサブスクがないか確認しましょう。クレジットカード明細やキャリア決済

の明細も定期的に確認し、解約漏れがないか、覚えのない継続課金がないかチェックしましょう。

なお、スマートフォンのアプリの場合には、アプリをアンインストールするだけでは解約はできないので注意が必要です。