

## サブスクリプション契約の請求トラブル

【問】動画配信サービスの「30日間無料キャンペーンの広告」から申込みをしたが、利用することもなく、申し込みをしたことを忘れていた。しかし、最近クレジットカード明細を確認してみたところ、半年前から動画配信サービスの月額利用料金700円が、毎月引き落とされていたことに気付いた。すぐにサイトに連絡して退会手続きを行ったが、「返金はできない」とのこと。利用していなかったのに、料金を支払うことに納得いかない。(60歳代 男性)

### ～有料への自動更新注意 未利用期間の返金困難～

【答】「サブスクリプション」とは、「定められた料金を定期的に支払うことにより一定期間、商品やサービスを利用することができるサービス」のことです。オンラインによる番組、動画、音楽配信のほか、洋服や家具のレンタルサービス、飲食店のサービス利用などに広がっています。

今回の相談事例は、このサブスクリプションの契約に関するものです。サブスクリプションでは、最初に無料や割引の期間が設けられていることが多く、その期間中に解約しなければ、有料プランに自動更新するケースが一般的です。

契約中は、いつでも利用できる状態にあるので解約しない限り、利用していなくても料金は発生し、請求されます。したがって、利用していないことを理由に未利用期間中の返金を求めても、基本的には応じてもらうことは難しいと思われまます。

また、サブスクリプションに関しては、そのほかにも「解約できない」「ログインできない」などのトラブルも発生しています。

サブスクリプションの契約をする際には、次の3点に気を付けましょう。

#### ①サービス内容

利用する前には、有料プランに移行される時期や利用料金などを、必ず確認しておきましょう。「〇日間無料トライアル」「〇カ月無料」などの無料期間終了後、有料プランに移行する時点で通知がされない場合もあるので、注意が必要です。

#### ②解約方法

スマートフォンアプリの場合は、アプリを削除するだけでは解約できないので、注意しましょう。事業者のホームページ内にある利用規約や、よくある質問などに手続きが記載されています。正しく解約手続きができていないと、契約は継続され、料金が発生し続けます。解約できているか不安な場合は、ネット上のマイページなどで契約状況を確認したり、事業者に問い合わせましょう。

また、解約時には、申し込みの際に登録した情報（メールアドレス、電話番号、パスワードなど）が必要になるため、情報をきちんと管理しておきましょう。

#### ③支払方法

利用料金は、クレジットカード決済やキャリア決済（携帯電話料金と一緒に支払い）などから自動支払いとなることが多いので、今回のように気付くのが遅れるケースも発生しています。

サブスクリプションの請求にすぐ気付けるように、携帯電話やクレジットカードの利用明細は、毎月確

認しましょう。

**【筆者ひとこと】**

インターネットの普及や消費者の価値観の変化により、近年ますますサブスクリプションサービスの利用が増加しています。魅力的なサブスクリプションが増えてきているからこそ、利用開始時には、特に注意して契約するよう心がけましょう。不安に思った場合や、トラブルを解決できない場合は、消費生活センターにご相談ください。  
(県消費生活センター)