

消費者110番から



サブスクの思いもよらない請求トラブルに注意しましょう!!

回答

相談事例

インターネットで「動画配信サービス無料トライアル」の広告を見て申し込んだ。一度利用しただけで忘れていたが、1年経過し、毎月約2千円がカード決済されていた事に気づいた。事業者に連絡して退会したが、契約期間中の料金は返金してくれないとのことだった。サービスを利用していないのに費用がかかるのは納得できない。

サブスクとは、サブスクリプションの略称で、定額で利用できるサービスのことで、音楽・映像などの配信サービスはサブスクが一般的で、一定の料金を支払えば契約期間内はいつでも自由に利用することが可能です。商品やサービスを個々に購入するよりもお得ですが、トラブルも多くなっています。

サブスクの契約では、無料トライアルを申し込む時点でクレジットカード番号の登録を求められ、有料サービスに移行した後にそのクレジットカードで自動的に定額料金が決済されることが多いようです。無料期間中に解約すれば料金が加かることはありませんが、解約手続きをしなければ自動的に有料サービスに移行し、

定期的に決まった料金を請求されます。また、サービス利用の有無に関係なく、サブスクを契約している期間は料金が発生し、解約しない限り支払いが続くこととなります。

サブスクを解約するには、事業者の定める方法で解約手続きをする必要があります。解約手続きが複雑だったり、パスワードを忘れログインできなかったりして、解約できないことがあるようです。解約できているかどうかは、インターネット上のマイページ等で契約状況を確認するか、事業者に問い合わせるようにしましょう。スマートフォンアプリの場合には、アプリをアンインストール（削除）するだけではサブスクは解約できないので注意してください。サブスクの料金の支払いや解約については、それぞれ

のサイトの利用規約に従うこととなります。消費者が契約先の事業者を誤認していることもあり、申し込む前に、契約相手の事業者名、サービス内容はもちろんですが、利用規約、解約方法、よくある質問などを確認することが重要です。申し込む際に登録した自身のメールアドレスやパスワードを控えておきましょう。

加えて、日頃から、利用していないサブスクの請求がないか、クレジットカードなどの請求明細は毎月確認しましょう。

消費者トラブルのご相談は、

徳島県消費者情報センターへ

■問い合わせ先

徳島県消費者情報センター

「消費者110番」

TEL/088(623)0110