

サブスクの契約・請求トラブルに注意！

【事例1】

久しぶりにクレジットカードの明細を確認すると、昨年10月から毎月4千円の請求が続いていた。質問サイトの料金で、初回利用した時は500円だったが、解約手続きをしないと月額4千円の継続契約になるとのことだ。サイト運営業者に利用していないと伝えましたが、返金はできないと言われた。

【事例2】

洋服のレンタルサービスをネット検索し、月額1万円でプロがコーディネートした洋服を借りられ、2か月無料というサイトを見つけた。無料の会員登録をすれば特典があるので、登録だけと思い個人情報とクレジットカード番号を入力した。3日後、1年分の料金12万円が一括で引き落とされた。

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できるサブスクリプション（サブスク）。通信販売、特にインターネットでの申し込みが多く、気軽な反面、契約トラブルが起きています。

サブスクは一度契約すると解約しない限り自動継続し、利用の有無にかかわらず定額が請求されますが、このような契約内容を十分確認せず申し込み、その後、利用していないのに請求され、トラブルになるケースがあります。

また、規約などがサイト上のどこに掲載されているか分かりづらいといった問題も見られますが、※特定商取引法の改正により、消費者がサブスクをウェブサイトやアプリで申し込む際、サイト事業者は「最終確認画面」で、契約期間や料金（無料期間から自動で有料プランに移行する時期、支払金額）、解約条件などを分かりやすく表示するよう義務付けられています。

【消費者へのアドバイス】

1. 通信販売でサービスの利用契約をする際は「規約」、「特定商取引法に基づく表示」や「会社概要」で事業者の連絡先を、また、申し込みを確定する前には「最終確認画面」で契約内容・解約条件を必ず確認しましょう。
2. 証拠を残すため、契約のきっかけとなった広告と最終確認画面のスクリーンショットを撮りましょう。
3. クレジットカード等の決済に関する明細や履歴は毎月確認しましょう。

※特定商取引法の改正について詳しくは、消費者庁のウェブサイトや「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」を参照してください。

困ったときは、消費生活センターに相談してください。

全国共通の電話番号である「188番（いやや）」へお掛けください。

（くらしの110番 2022年8月）