

サブスクリプション契約の請求トラブル

【問】英会話アプリの1週間無料体験広告をネットで見つけ、スマホにアプリをダウンロードした。数日使ったが、やめようと思った。退会方法が分からなかったため、アプリを削除すればいいと思い、削除した。最近になってクレジットカードの利用明細に、このアプリの利用料として5000円の請求があった。確認すると、先月も引き落とされていた。事業者を確認すると、解約手続きをしていなかったため継続利用となっていた。そのような契約とは知らなかった。解約と返金を希望している。(20歳代女性)

～解約手続きは規約確認～

【答】この相談では、相談者自身が「アプリを削除すれば解約できる」と思い込んでいました。センターから「解約手続きを行わないと、アプリを削除しても解約にならない」ことを説明しました。

事業者には契約内容と解約について確認したところ、「解約の手続きが、無料期間内に行われなかったため継続会員となっていた。退会方法については、利用規約に記載している。前回引き落とし分の返金はできないが、直近1カ月分については、利用が確認されていないため、今回の請求はキャンセルとし、解約をする」との返事がありました。

今回の相談は「サブスクリプション」(以下、サブスク)と呼ばれる定額サービスに関するものです。サブスクは動画配信や音楽配信、学習教材、専門家相談から衣類や家具のレンタル、外食サービスまで多岐にわたります。一般的に一度契約すると解約しない限り自動的に契約が更新されるため、支払いが続きます。

消費生活センターに寄せられたサブスクに関するトラブルの原因としては、契約内容を正しく理解しておらず誤った認識をしていた、解約するためには既定の手続きが必要であることに気付かなかつたなどが挙げられます。

サブスクリプションを契約するときは、次のことに気を付けましょう。

【1】申込み前にサービス内容、料金、解約方法と事業者名は必ず確認しましょう。

① サービス内容の確認

「無料」、「お試し」などの広告や表示は、期間や条件を必ず確認しましょう。無料体験やお試し期間の場合、無料の条件やその期間を確認する必要があります。無料やお試し期間終了後、自動で有料サービスに移行されることが多く、その案内が来ない場合もあります。無料期間をメモしておくなど、自分で管理しましょう。

② 料金・支払方法の確認

定額料金は月単位なのか、年単位なのか、自分の希望しているサービスにオプション料金が発生していないかなどを確認しましょう。料金の支払いについては、原則として事業者の設定した利用規約に従うこととなります。契約期間中は、いつでもサービスが受けられるのがサブスクの特徴ですが、実際にサービスを利用しなくても料金が発生することとなります。事業者を利用していなかった期間分の返金を求め、基本的に応じてくれません。

③ 解約方法の確認

解約は、事業者の定める方法で行う必要があります。スマートフォンアプリの場合、アプリを削除するだけでは解約できません。スマホOSのアカウントで「設定」から自身のサブスク契約が確認でき、そこから解約手続きを行う必要があります。正確に解約手続きができていないと契約は継続され、利用料金が発生します。解約できているか心配な場合は、マイページ等での確認や、事業者にお問い合わせるようにしましょう。

海外事業者の場合、登録は日本語で書かれているホームページからできますが、解約連絡は主に英語での記入を求められる場合もあります。解約方法とあわせて、必ず確認してください。

解約手続きの際に、登録時のアカウントやパスワードが必要になりますので、必ず記録しておきましょう。

【2】 気付かないままに、有料会員の契約をしていることもあることに注意を。

サブスク契約に限らず、「有料サービス会員になった覚えがないのに会費を支払い続けていた」との相談も多数寄せられています。お持ちのクレジットカードは、毎月の請求額だけでなく、利用明細も確認するようにしましょう。引き落としに金融機関の口座を設定している場合も同様です。もし覚えのない請求があった場合は、クレジットカード会社や、お近くの消費生活センターもしくは消費生活相談窓口、または消費者ホットライン「188」にご相談ください。

筆者ひとこと

今年6月から「改正特定商取引法」が施行され、事業者に対し、サブスクにおいてはサービスの提供期間、期間内の利用可能回数などのほか、『無料トライアル期間終了後、通常料金で自動更新』といったように無償契約から有償契約に自動で切り替わる場合には、移行時期と支払うことになる金額を消費者に分かりやすく明記する必要がある」とされました。

また、本年5月に成立した「改正消費者契約法」では、「サブスク事業者は利用者に対し、解約方法を分かりやすく提供することが努力義務」とされ、来年施行の予定です。事業者においては契約内容、解約方法について明記するとともに、契約更新の時期を事前に知らせる案内サービスの導入等が望まれます。

(県消費生活センター)