



独立行政法人

国民生活センター

資料2

第35回インターネット消費者取引連絡会  
(テーマ:サブスクリプション)  
国民生活センター 報告資料

令和元年12月9日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

### 1. 入会、契約に関するトラブル

「○カ月無料期間」「○日間無料トライアル」などの表示を見て利用を始めるケースがあるが、無料期間内に解約を忘れていて自動的に有料サービスに移行されていたケース、自動的に有料サービスに移行することを知らなかったケース、無料期間内に解約したつもりが解約できていなかったケースなどがある。利用の際にクレジットカードを登録しており、有料サービスに移行したことにすぐに気付かない場合もあります。

- 1 カ月無料のコンテンツ配信サービスを1 カ月だけと思って申し込んだら、翌月から自動更新されていた。
- ネットで映画配信サービスの30日間無料配信を申し込んだ。即日解約したつもりが、3 カ月後に料金が請求され続けていることに気が付いた。
- 1 年前に、動画配信サービスの1 カ月無料期間を利用した。解約の申し出をしないと有料になると知らず、1 年間クレジットカードで料金を引き落とされた。
- 動画配信サービス会社からの請求がクレジットカードから引き落とされている。契約した覚えがない。

## 2. 退会、解約に関するトラブル

解約したつもりが解約できておらず知らないうちに月額利用料金を支払っていたケース、解約方法がわからないので解約を申し出ることができず月額利用料金を支払い続けなければならなくなったケースなどがある。

- 半年前にスマホからスポーツの有料動画配信サービスを契約し、2カ月後に解約した。解約後も料金が引き落とされている。さかのぼって返金してほしい。
- 半年前に映像配信サービスに加入した。退会したつもりが、退会になっていなかった。退会方法がわかりにくく、退会するのに非常に時間がかかった。
- 1年前に映像見放題のサイトに登録した。しかし、パスワードを忘れて退会できず、サイトの電話番号もわからない。
- 動画配信を解約したいが、メールアドレスやパスワードのアカウント情報を忘れ、マイアカウントに入れなかったため解約できない。退会の手続きが複雑で困っている。

### 3. サービスの内容、利用方法に関するトラブル

契約していたが利用せずに月額利用料金だけを支払っていたケース、消費者が期待していたほどのサービス品質ではなかったケースがある。

- ネットで有料スポーツチャンネルを契約した。スマホでは見られるがパソコンでは映像が乱れ見られない。事業者には連絡が取れない。
- 電話勧誘でビデオ見放題サービスとカラオケサービスを契約したが、全く利用しておらず初期設定すらしていないので解約したい。
- 携帯電話会社が提供する動画見放題のアプリを契約し毎月料金を払っていたが、しばらくすると視聴できなくなった。事業者に問い合わせで視聴できるようになったが、視聴していない期間の料金を返金してほしい。
- 月額定額でブランドバッグをレンタル使用できるアプリを利用しバッグを返却したら付属品のキーホルダーがないと言われ、保証金として1万円請求された。
- 洋服のレンタルサービスの会員になり、定額借り放題のプランを選んだが、初めて送られてきた洋服がクリーニングしたとは思えない洋服だった。利用したくない。

### ① お試しのつもりで利用したが意図せず自動更新されて有料になった月額会員制質問サイト

#### 【事例1】

インターネット関連でわからないことがあり、検索して見つけた質問サイトのサービスが7日間お試し500円との表示だったため、クレジットカード決済で申し込んだ。質問サイトで質問し、回答を得たがあまり役に立たなかった。その後、質問サイトの運営事業者名で約4000円の決済があり、お試し期間が終了した後に、月額会員に自動更新されたとわかった。解約のために運営事業者に電話で連絡するが繋がらない。どうしたらよいか。

(契約当事者：60歳代、男性)

## ② 解約し忘れていて無料期間終了後に有料サービスに移行されていた定額制音楽配信サービス

### 【事例 2】

半年前に、3カ月無料の音楽聴き放題のアプリをダウンロードした。最初は利用していたが、しばらくして利用しなくなって忘れていた。最近、クレジットカードの利用明細に月額約1000円の利用があることに気付いた。アプリの提供事業者に問い合わせたところ、自分で解約しないと3カ月の無料期間終了後は自動的に有料サービスに移行すると言われた。返金してほしい。

(契約当事者：30歳代、男性)

### ③ 無料期間中に解約したはずが解約できていなかった 定額制動画配信サービス

#### 【事例3】

クレジットカード会社から引き落としができなかったとの連絡があったのがきっかけで調べたところ、2年以上前から動画配信サービスの月額利用料金の引き落としが続いていた。普段はあまり利用していないクレジットカード、銀行口座だったので気が付かなかった。以前、1カ月間無料トライアルの案内を受け、スマホから申し込んで、無料期間中に解約したはずだった。運営事業者に連絡したところ、音楽と動画配信サービスの2つを契約しており、音楽は解約できているが、動画は解約になっていないと言われた。今月で解約することになったが、これまで利用していないので、支払った利用料金を返金してほしい。

(契約当事者：20歳代、男性)

## ④ 「1カ月無料お試し」を解約したはずが、オプションサービスの料金を請求された

### 【事例4】

1カ月のお試し期間は無料の動画視聴サービスに会員登録をしました。無料期間中に解約手続きをしたのに、申し込みの際に番号を入力したクレジットカードへ料金の請求がありました。調べたら、動画視聴サービスと一緒に気付かずに申し込んでいた、音楽聴き放題のオプションサービスの料金だとわかりました。全く利用していないのに、料金は発生するのでしょうか？

(国民生活センター 「身近な消費者トラブルQ&A」

[http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/data/t\\_box-faq\\_qa2019\\_03.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2019_03.html))



## ⑤ 利用を停止したはずがいつの間にか再開されていた 定額制ブランド品レンタル

### 【事例 5】

月額約7000円の利用料金を支払えばブランドバックが借り放題というアプリを利用していた。利用停止の手続きをし、翌月の利用料金はかかっていないことを確認したが、翌々月以降の利用料金がかかっていたことに気が付いた。利用停止にしていたのに勝手に再開されるのは納得できない。利用停止後にかかった利用料金を返金してほしい。

(契約当事者：40歳代、女性)

## ⑥定額制レンタルサービスを利用したが、返却した後も代金が引き落とされていた

### 【事例6】

定額制レンタルサービスのアプリをダウンロードし、1カ月間程バッグをレンタルし、クレジットカード決済で月額利用料金を支払っていた。1カ月間でバッグを返却したので、もうお金はかからないと思っていたが、最近になって、クレジットカード決済が続いていることに気付いた。もうバッグは返却したので利用料金はかからないと思っていた。事業者に電話をして、クレジットカード決済されている理由を問い合わせ、返金を申し出たところ、「退会するまでは料金がかかります」と説明されるだけで、返金には応じてもらえない。バッグをレンタルしていない期間の代金を返金してほしい。

(契約当事者：40歳代、女性)

● 国民生活 2019年4月号【No.81】(2019年4月15日発行)

[http://www.kokusen.go.jp/pdf\\_dl/wko/wko-201904.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf_dl/wko/wko-201904.pdf)

特集 変わる消費生活－所有から利用へ－

1 モノの所有から利用へと変わる消費

【執筆者】久我 尚子（ニッセイ基礎研究所生活研究部主任研究員）

2 なぜ広がるサブスクリプションサービス

【執筆者】谷守 正行（専修大学商学部准教授）

3 ネット上でサブスクリプションサービスのトラブルを避けるには

【執筆者】原田 由里（一般社団法人ECネットワーク理事）

今号では、近年流行しているサブスクリプション（定額制）サービスが普及してきた背景を消費の在り方の変化から探るとともに、なぜこうしたサービスが増えてきているのか経営の視点から考察します。あわせて、トラブルを避けるための利用時の注意点を紹介します。