



独立行政法人

国民生活センター

資料2

「健康関連サービス」に関する 消費者トラブルについて

平成29年9月27日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

相談の類型

①健康関連アプリやサービスそのものに関する相談

- －「過去のデータが消えてしまった」
- －「サービスが終了してしまった」

②健康関連アプリやサービスの契約・解約に関する相談

- －「アプリと関連機器の解約を申し出たらアプリのみしか解約できなかった」
- －「2ヶ月間は無料でいつでも解約可能と説明されたのに解約料を請求された」
- －「解約の方法が分からない」

③健康関連アプリやサービスがきっかけとなっている相談

- －「アプリ内の広告から購入したサプリメントが定期購入契約になっていた」

相談事例

※()内は契約当事者の属性

①健康関連アプリやサービスそのものに関する相談

・スマートフォンにプリインストールされていた健康管理アプリを使用していたところ、1か月分のデータが消失した。アプリ管理会社に問い合わせると、アプリを再インストールするように案内されたが、消失したデータの復旧はできないと言われた。

(60歳代・男性)

・健康のため体重や血圧のデータをパソコンに送るサービスを使用していたが、サービス提供事業者からサービス終了の連絡があった。気に入っているので不満だ。

(年齢不明・男性)

相談事例

※()内は契約当事者の属性

②健康関連アプリやサービスの契約・解約に関する相談

・2ヶ月間無料との広告をみて健康管理アプリを契約したが、事業者からの確認メールには「3ヶ月目以降の契約継続を望まない場合は有料開始1ヶ月前までにその旨を申し出ないといけない」と書かれていた。広告表示に問題はないのか。

(40歳代・女性)

・月額300円で24時間利用可能な医療相談サービスを契約した。利用していないので解約したいが、IDとパスワードを忘れてしまいログインできず、解約手続きができない。事業者の電話番号も分からない。

(80歳代・男性)

相談事例

※()内は契約当事者の属性

③健康関連アプリやサービスがきっかけとなっている相談

・健康管理アプリ内で「痩身効果を謳う酵素サプリメントが特別価格500円」との広告があり注文した。その後、定期購入になっていたことを知った。事業者へ解約したいと伝えたが、「定期コースなので4回購入しないとやめられない」と言われた。

(10歳代・女性)