

サブスクリプションサービスの 請求トラブルに注意!

一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里

安心して利用できるEコマース市場を目指して活動。ネット関連の消費者相談を受ける。講演、啓発教材・書籍への寄稿や、関係省庁研究会、業界団体等委員などに参加。



サブスクリプションって何?

最近よく聞くようになったサブスクリプションサービス。略して「サブスク」と呼ぶことも。簡単に言う
と定額制で「月〇〇円で使い放題」のようなサービスです。そういわれると一つ二つは登録しているものが
ありませんか?

使い放題と聞くとお得な気がしますし、無料キャンペーンを行っていけば手軽に試すこともできます。

ただ、サブスクリプションの仕組みを十分理解していないとトラブルが発生することもありますので、
トラブル事例 とともに契約時のチェック点をここで確認しておきましょう。

自ら解約しないと自動更新されます

「電子書籍の初回1ヶ月無料キャンペーンに登録した。自分に興味のあるものはなくそのままにしてい
たら、有料サービスに自動更新され、毎月クレジットカード会社から1,000円程度の請求があることにしばらく
気づかなかった。」

サブスクリプションは、インターネットを介して提供される音楽や映画、スポーツなどの配信サービスや、
雑誌、電子書籍など、幅広い分野に提供されています。

基本的には自ら解約しない限り、自動的に契約が更新されます。特に無料キャンペーンがある場合、無料か
ら有料への自動更新時に通知が来ないこともあるため、登録したことを忘れてと料金が請求され続けること
になります。

登録はしたけど使わないと分かった場合は無駄になります。すぐに解約をしましょう。

無料キャンペーンの内容は登録する時に毎回確認しましょう

「動画配信サービスで『最大1ヶ月無料キャンペーン』に登録し、登録から1ヶ月後に解約しようと思ってい
たが、月をまたいだら翌月分の料金が発生してしまった。これだと月末に加入したら無料期間がほとんどない
のではないか。」

サブスクリプションはサービスごとに契約内容が異なりますので、
思い込みで契約するとトラブルになります。例えば自分が既に利用し
ているサービスが登録日から数えて1ヶ月後に有料に移行したから
といって、他のサービスも同じ条件とは限りません。

無料キャンペーンがある場合は、必ずその条件を確認しましょう。
もし、意図せず有料に自動更新してしまった場合、すぐであれば運
営会社に返金について相談してみましよう(必ずしも対応してくれる
とは限りません)。



パスワードの管理と登録情報の更新を怠らない

「番組配信サービスに登録したが、1度も利用せず放置しており、料金が2年間取られ続けている。解約しようと思ったがオンラインでしか受け付けておらず、登録時のパスワードを忘れたためログインができない。登録していたメールアドレスも既に変更してしまった。」

サブスクリプションは長期にわたる契約になります。特に非対面のサービスは、登録時に設定したパスワードや登録情報の一致を持って本人確認をします。

登録情報の管理や正確性は、原則、会員側が負うことになっています。特に登録したパスワード・メールアドレス・電話番号の管理を徹底し、常に正しい情報が登録されていることを確認してください。

解約方法と連絡手段を先に確認しておきましょう

「スマホのビデオ通話アプリで2,000円の月額有料コースに登録したが、解約方法がわからない。調べたら運営会社は海外で、メールで問合せをしても返答がない。電話をしたら英語対応のため解約方法が確認できなかった。」

困ったときのために、事前に解約方法や運営会社の連絡先や連絡手段(電話・オンライン)、ヘルプ内容などを確認しておきましょう。必ずしも電話対応してくれるとは限りません。

なお、スマホアプリ(GoogleやApple)でサブスクリプション契約をした場合、スマホやアプリストアの「設定」内メニューから全てのアプリのサブスクリプション契約が解約できます。サブスクリプション契約は海外のスマホアプリにも多くあります。

登録時の「初期設定」にご注意

「家計管理アプリで、1週間無料で試した後有料に自動更新するのは知っていたが、更新後のプランは年間プランで高額な料金が一度に請求されてしまった。改めて確認すると、年額プランの方に初期設定でチェックが入っていた。運営会社に月額プランへの変更を要請したが断られた。」

サブスクリプションは月更新とは限りません。年更新のほうが割安となるため、解約する予定がない場合は安く利用できますが、途中解約しても返金されないというデメリットがあります。

登録時にチェック欄が出てきた場合は、すぐに次に進まず、初期設定でチェックが入っていないか確認しましょう。契約期間のほか、複数のサービスに同時登録してしまうなど、意図しない契約に申し込んでしまうことがあります。

サブスクリプションと気付かずにアプリを入れてしまうこともあるため、アプリの説明部分は省略したままにせず全文確認しましょう。

