

大田区立消費者生活センターからのお知らせ

サブスクリプションサービスの利用トラブル

サブスクは無料期間が終わると自動的に有料に切り替わるものが多いため注意が必要です

<相談事例>

食事宅配サービスの配送料が定額になるサブスクリプションに登録した。入会から2か月はお試し期間で会費は無料になる契約だったが数日で利用しなくなってしまい、退会することも忘れたまま8か月が経ってしまった。

昨日、スマホからクレジットカードの明細を確認したところこのサービスの月額料金が引き落とされていることに気が付いた。サービスは数日しか利用しておらず、無料期間を超えていない。会費を返金してもらうことはできるか。



<アドバイス>

「サブスクリプション（以下サブスクという）」とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのことです。一般的に、一度契約をすると、解約しない限り自動的に支払いが継続されます。

サブスクは、期間内に好きなだけ利用できる反面、利用しなくても料金が発生するサービスですので、上記のようなケースでは、返金は困難です。

音楽配信、動画配信、服やバック、車、カウンセリングなど、サブスクサービスの種類はさまざまですが、無料期間や、解約・退会をする場合の条件は事業者ごとに異なりますので、あらかじめ規約をご確認ください。

また、解約・退会にはアカウントやパスワードが必要です。

サブスクに限らず、通販サイトやSNSなどを解約・退会する場合も、必ず、それぞれで設定したアカウントとパスワードを入力する必要があります。

同じパスワードの使いまわしは危険ですので、ご自分が利用しているサイトとアカウントとパスワードの管理を徹底しましょう。

[消費生活のお困りごとは 大田区立消費者生活センターに]

相談専用電話 03-3736-0123

受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分まで

(祝日、年末年始を除く)

土曜日・日曜日、祝日は国・都の機関がお受けします

消費者ホットライン 188 (いやや)

土曜日 午前9時～午後5時まで 日曜日、祝日 午前10時～午後4時まで