

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

契約した覚えがない、解約できていなかった

「サブスクリプショントラブル」に注意！

【事例1】

1か月前1回150円の占いサイトを利用したが、本日5千円の請求があった。詳細を確認してみると、占いサイトの月額料金だった。サブスクリプション（以下、「サブスク」という。）契約になっているとは思わなかった。解約したいが方法がわからない。

【事例2】

利用しているサブスクが値上がりしたので、専用フォームから解約を申し出たが返事がない。本当に解約できているのだろうか。

【事例3】

フィットネスジムのお試し無料体験に申し込み、一度参加した後は利用していないのに料金が請求された。確認すると、無料期間が過ぎていたとのことだった。利用していないのに請求されるのはおかしいと思う。

【事例4】

切り花が送られてくるサブスクを申し込んだ。「品質が良くないので解約したい」と伝えても毎回送られてくる。どうしたらよいか。

「サブスクリプション（サブスク）」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、商品やサービスの利用が可能となることです。

一度契約をすると、サービスを利用していなくても、解約しない限り自動的に料金が発生したり、無料体験等に申し込んだりした際は、無料期間中に解約しないと、有料サービスに自動的に移行されることが多いのが特徴です。

【消費者へのアドバイス】

1. 「無料体験」「無料お試し期間」の広告・表示をきっかけにサブスクに申し込む場合は、契約・解約条件をよく確認してから契約しましょう。サイトやアプリから登録する場合、最終確認画面を必ず確認し、スクリーンショットをしておく、トラブルの際に、申し込み内容等の証拠となります。
2. ユーザー情報の入力には慎重に行い、設定したIDやパスワード等は忘れないようにしましょう。解約の手続きの際に必要となります。
3. 解約手続きが完了しないと契約は継続し、利用料が発生します。解約するときは、公式ホームページ等で解約手続きの方法を確認し、解約できているか心配な場合は事業者にお問い合わせしましょう。
4. クレジットカード等の明細は毎月確認し、利用していないサブスクの支払いがないか確認しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へおかけください。

（くらしの110番 2025年1月）