

サブスクリプション のトラブル

事例

1カ月無料で試せるというので、メジャーリーグの配信サービスを契約した。半年後、解約し忘れて有料サブスクリプション(サブスク)になっていることに気付き、解約しようとしたが、やり方が分からず。毎月5000円がカード決済されている。

近年、サブスク(定額制サービス)は音楽、動画、アプリ、食品、服のレンタルなど多岐に渡り、生活に深く浸透しています。毎月一定額を支払うことで、生活スタイルに合わせて好きなサブスクを継続利用できる利便性が生まれ、企業にとっても安定した収益を確保できるためビジネスモデルとして定着しています。

一方でトラブルも増えていきます。まず目立つのが「知らないうちに有料契約になっていた」

ケースです。事例のように無料トライアル終了後に、自動で有料契約へ移行する仕組みが一般的です。申し込み時にサイトの表示をよく読まずに申し込むと、気が付かない間に有料契約に切り替わり、課金される場合があります。また解約ボタンがサイトやアプリ内で見つけづらいうちや、解約手続きを進めると引き止められることもあります。

さらに複数のサブスクに加入していると自分で管理できなくなり、「使っていないのに支払い続けている」状態になりがちです。業種柄、電話連絡ができない会社も多く、簡単に問い合わせができません。このようなトラブルを防ぐため、契約する時に、解約方法を必ず確認しましょう。また、利用しているサブスクをリスト化して利用頻度の低いものを整理するなど、定期的な見直しをすることでサブスク疲れを防ぎましょう。「〇ヶ月無料だから」と安易に飛びつくトラブルにつながりかねないので要注意です。

問消費生活センター

TEL 6319・1000
FAX 6319・1500