

サブスクリプションサービスでのトラブルにご注意

サブスクリプション、略して「サブスク」とは、定額制で音楽や動画の配信サービスやインターネットのソフトウェアなどの利用のほか、車、服、ブランド品など様々な業界に広がっており、「月額××円で〇〇し放題」などと宣伝されています。

事例

半年目に「1か月無料で動画見放題」のサービスに会員登録し無料期間終了前に解約したのに、2か月後から利用料金がクレジットで預金口座から引き落とされていた。

アドバイス

相談室から運営会社へ連絡し調べてもらったところ、動画配信サービスは解約されていたが、「今なら音楽配信サービス付き」のオプション契約部分は別に解約手続きが必要だったにもかかわらず手続きされなかったため自動更新となっていました。相談者も契約時に音楽配信のことは自覚がありましたが、うっかり忘れて、そのままになっていたとのことでした。サービスは未利用でしたが気づいた時点で解約するしかありませんでした。入会時にクレジットカード番号などの支払い情報を登録するものは、無料期間終了後、自動的に有料会員に移行するケースが多く、その後も引き落としが続きトラブルになることがあります。

そのほか、ログインに必要なID、パスワードの情報を忘れて解約できなくなるなどのトラブルも起きています。

登録時の注意点

契約内容や提供条件、無料期間や、「解約」や「退会」の意味、事業者への連絡手段等事業者によって異なります。必ず事前に確認しておきましょう。

また、サブスクリプションのほとんどは、自らマイアカウントにアクセスして解約や退会の手続きをしないと自動更新され、その後は利用の有無にかかわらず料金が発生します。利用中のサービス名と料金をリスト化し、利用頻度を定期的に点検しましょう。

登録したメールアドレスを変更して使えない、パスワードを忘れてしまったなど、本人の確認ができない状況だと解約や退会が困難になります。また、不正アクセスされて他人にサービスを利用される危険性もあります。パスワードの管理と登録情報の更新は徹底しましょう。

同様のトラブルにあってしまった場合には、一人で悩まずに消費生活相談室にご相談ください。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず まず電

小金井市消費生活相談室

☎042-384-4999 (直通)