



守口市消費生活センター くらしナビ

サブスクリプションサービスのトラブル

サブスクリプションサービス（以下サブスク）とは？

定額を支払うことで一定期間、商品やサービスの利用が可能となるサービスのことで、インターネット上ではソフトウェア、音楽、動画、電子書籍など様々なサブスクサービスが提供されています。割安で便利ですがトラブルも増加しています。

【事例】

(1) 意図せずネット上で音楽配信サービスの契約をしたようで、気づかないまま毎月料金が1年間引落としされていた。利用していないので全額返金して欲しい。

(2) 定額制の宅配DVDレンタルサービスの退会をしたいがID、パスワード、メールアドレスを全て忘れたので退会できずに困っている。

助言

●契約内容などの確認

無料期間の申込み時にカード情報など決済手段の入力をしている時は、無料期間経過後、有料会員に自動的に移行する可能性があります。解約手続きをしなければ利用料金が決済されます。また、一度の契約手続きで複数の別サービスに同時加入となるものもありますので、解約はサービスごとにしましょう。契約に気づかず料金が引落としされていることがありますので、クレジットカードやキャリア決済の利用明細は、こまめに確認をして不要なものは解約しましょう。解約の方法はサービスによって異なりますので、必ず定められた方法で手続きをしましょう。サービスの内容や提供条件、事業者の連絡先などの契約内容、解約方法などを十分確認したうえで申込みをしましょう。

●パスワードなどの管理

インターネット上の会員サービスはログインで本人確認を行うため、パスワードやIDが必要になります。それらを失念するとサービスが受けられず、解約もできないことになり、放置すると利用しないのに引落としだけが続くことになります。パスワードやID、メールアドレスなどは控えを必ずとり、しっかりと管理しましょう。

相談専用電話 **6998-3600**

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン 188（局番なし）