

「無料」を強調しながらも有料期間に自動移行する宅配ビデオレンタルのトラブル

宅配ビデオレンタルサービス^(注1)(以下、「宅配ビデオレンタル」)に関する苦情が増加している。宅配ビデオレンタルとは、借りたいDVDやCDをインターネットで注文すると、商品が自宅に配送され、返却は郵送などの方法で行うというもの。月間に借りられる本数は契約時に定められており、延滞料金がかからないとうたうものが多く見られる。

当センターのホームページにある消費者トラブルメール箱には、特定の期間「無料」「お試し」等とうたう宅配ビデオレンタルについて、「勝手に有料契約に自動更新された」「有料契約の前に連絡がない」「お試し期間に注文した商品が届かない。やめたいが解約してくれない」「延滞金が無料と書いてあったのに請求が来た」などの情報が寄せられている。

そこで、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられている宅配ビデオレンタルの「無料」「お試し」契約に関する相談件数を調べたところ、2005年度には2件であったが、2008年度には42件と急増していることがわかった。

さらに、事業者のホームページを調べると、「無料」「お試し」や、「有料サービスを利用されない限り課金は発生しない」等の記載が強調されていた。また、有料期間に自動的に移行してクレジットカードで決済されることが、契約手続の画面とは別のページに記載されているなど、消費者に誤解を招きやすい表示が見受けられた。このため、無料期間後にあらためて有料サービスの契約を締結すると誤解する消費者が多く、無料期間が過ぎて自動的に課金されることによって、トラブルが発生すると考えられる。

そこで、被害の未然防止のため、問題点を整理し、消費者に情報提供するとともに、業界に対してはトラブル防止の対策を講じるよう要望を行うこととした。

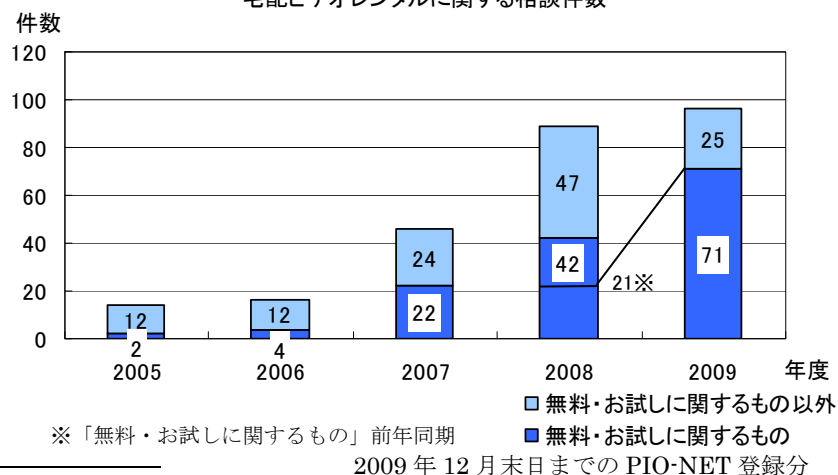
1. 相談件数等

(1) 年度別相談件数等

PIO-NET に寄せられる宅配ビデオレンタルに関する相談は過去 5 年で 261 件あり増加傾向にある。なかでも「無料」「お試し」に関する相談件数は 141 件が寄せられており、急増している。特に 2009 年度では相談件数の大半を占めている。

図 1

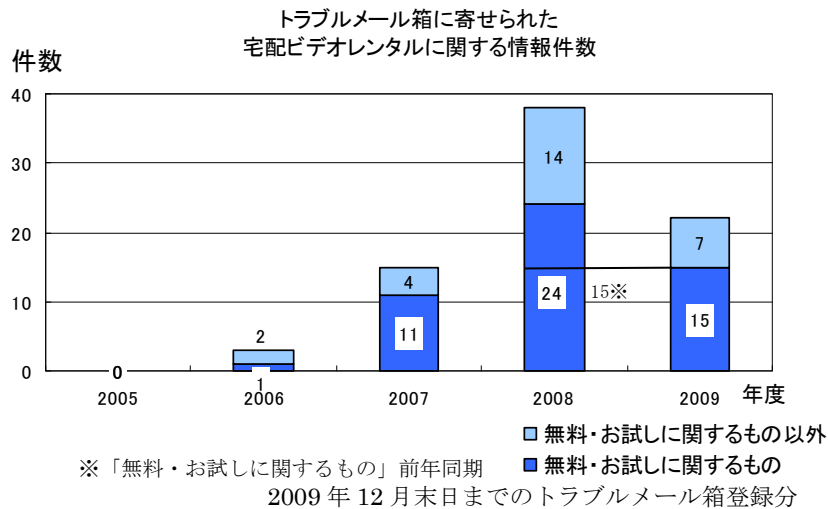
PIO-NETに寄せられた
宅配ビデオレンタルに関する相談件数



(注1) DVD、CDのレンタルを含む

また、トラブルメール箱に過去5年に寄せられている宅配ビデオレンタルに関する情報は78件寄せられており、そのうち「無料」「お試し」に関するものが51件と大半を占めている。

図2



(2) 契約当事者の属性

PIO-NET に寄せられた宅配ビデオレンタルの「無料」「お試し」の苦情141件について契約者の職業を見ると、給与生活者が56.7%（80件）、次に無職13.5%（19件）、家事従事者10.6%（15件）の順である。年代別では30代が最も多く、次に40代、20代と続いており、平均は40.8歳となっている。また、半数以上を男性が占めている。

図3

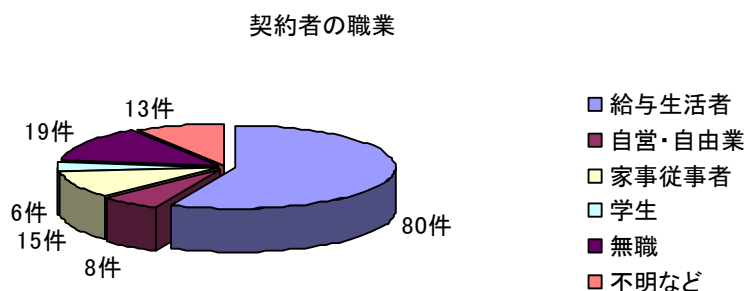


図4

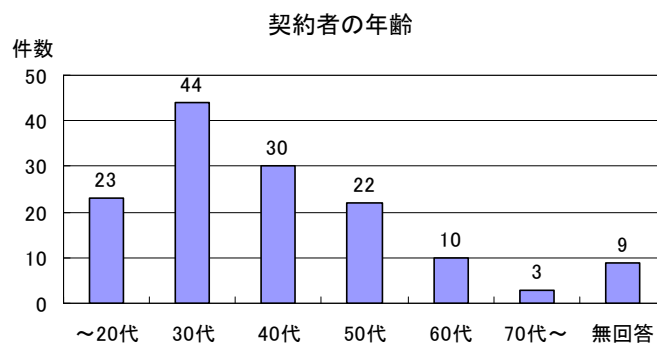
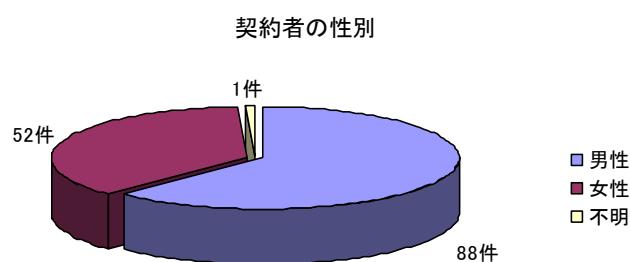


図5



2. 相談事例

【事例1】1ヶ月無料お試しのはずが、有料登録と判明し取消したい

自宅のパソコンに届いた「1ヶ月無料お試しキャンペーン」のメールにあったリンクから宅配レンタルDVDサービスのサイトを開いて申込んだ。無料のプランは1ヶ月に8枚借りられる内容だったが、8枚も要らないので、4枚のプランを選択したところビデオサービスの有料会員として登録された。1ヶ月に8枚借りられるプランだけが無料だったことがわかり、すぐにメールで入力ミスである事を伝えたが、業者は認めない。契約内容を確認したり訂正できる画面は無かったように思う。

(2009年9月受付、兵庫県・50代・男性・給与生活者)

【事例2】会員登録中、入力エラーになったので途中でやめたが請求された

DVDのレンタルサービスが1ヶ月無料と表示されていたので、住所や氏名、クレジットカードの番号を入力したが、エラーになった。登録完了していないと思っていたため、サービスは一度も利用していない。カード会社から請求書が届いて契約になっていることに気がついた。(2008年6月受付、北海道・50代・男性・給与生活者)

【事例3】無料お試しを登録したが、一度も利用しないまま有料になり、数ヶ月間月額利用料が引き落とされていた

無料お試しの宅配DVDレンタルなのに、クレジットカード番号を入力しないと利用できないようになっていた。無料期間を過ぎて自動的に有料会員に登録されたようだ。DVDレンタルを利用しなければ無料と思っていた。カード決済で引き落としに気づいたのは有料になってから数ヶ月後。一度も使用しないままの支払いに納得いかず、カード会社、業者に返金を求めたが応じてもらえない。

(2008年2月受付、京都府・60代・男性・無職)

【事例4】レンタルDVDを期間内に返却したのに退会が取消され月会費が引き落とされた

無料レンタル期間のある宅配DVDサービスにインターネットから申し込んだ。無料期間終了の2日前に投函して返却し、退会届の手続きをしたが、クレジットの引落とし通知がきた。不審に思い、業者に電話をしたところ、無料期間を過ぎてから返却されたDVDが届いたので再度退会手続きが必要であることをメールで通知してあると言われた。

(2009年9月受付、千葉県・30代・女性・給与生活者)

【事例5】解約手続きにミスがあり引き落としが1年も続いた

インターネットでクレジットカード番号を入力して宅配DVDサービスの無料会員に登録をした。継続契約しないのであれば解約手続きをするというサービスだったので、解約手続きをとったが、DVDの返却が無料期間を過ぎていたとして会費を引き落とされた。交渉の結果、翌月からの退会扱いになるはずだったが、会費が1年にわたってずっと引き落とされていた。苦情を申し出たところ、退会の記録がないと言われた。

(2009年3月受付、大阪府・40代・女性・給与生活者)

【事例6】 レンタル料も延滞金も無料というので申し込んだが、月会費の請求が来た
ネットから申し込むと延滞金もレンタル料も無料となる宅配DVDサービスに申し
込んだ。クレジットカード番号を入力しないと次に進めない入力画面になっていた。一
度も借りなかったが、カード会社から2ヶ月分の月会費の請求がきた。「無料」、「無料」
と宣伝して月会費をとるのは問題だ。

(2009年8月受付、大阪府・50代・女性・家事従事者)

【事例7】 解約手続きしたが未返却のものがあるとして会費を引落された

ネットで1ヶ月無料の宅配DVDレンタルを申し込んだ。1ヶ月8枚まで申し込めるの
で一度に8枚届くと思っていたが、2枚ずつ送られてきて、それを返却しないと次の
2枚が届かない。思っていたものと違うので月末に解約手続きをしたが、返却されて
いないのがあるため、退会できないと言われた。返却期限無しと大きく表示があった
のでそのままにしていた。会費が3ヶ月間引き落とされており、納得出来ない。

(2008年12月受付、兵庫県・40代・女性・家事従事者)

【事例8】 1ヶ月無料の会員登録し、期限が3日で切れるがまだ商品が届かない

インターネットで注文をする宅配DVDレンタルの1ヶ月無料会員に登録したが、
頼んだ商品がまだ来ない。あと3日で無料会員に登録してから1ヶ月になるが、これ
から発送されても商品が届くまで2～3日かかる。投函後、確認メールが届くまで返
却したことにならないので、料金が発生することになる。この方法は問題ではないか。

(2008年11月受付、千葉県・30代・男性・給与生活者)

3. 問題点

(1)「無料」「お試し」が強調されており、自動的に有料になるとの注意が十分ではない

無料期間後に有料になることがわからなかったという相談が寄せられている(事例
1、3、6)。

「無料」や「お試し」の表現が強調されているうえ、「延滞料無料」「返却期限なし」
等が大きく表示されていることにより、消費者は「無料で試せて延滞料もかからず返
却期限もない」という印象を受ける。一方、利用規約や注意事項には「無料期間を過
ぎると月額会費が課金される」旨記されており、「無料」「お試し」をうたう契約で何
が無料なのか理解しにくい。「無料」「お試し」から自動的に有料になることが小さく
記載されていたり、画面の下をスクロールして見る場所あるいは、注意事項やQ&A
などにしか表示がないケースもみられる。

(2) 申し込む際に、契約内容を確認するための表示等がわかりにくい

有料契約をした意識がないという相談が見られる(事例3、6)。

申込み画面で複数の有料プランのリストを示し、ある特定のプランのみを「無料」
「お試し」と表示して選択・申込みをさせている。「無料」「お試し」と表示されてい
ても、実態は無料期間を設けた有料契約と考えられるが、有料期間に自動移行した際

の契約内容について確認、かつ訂正できる表示等がわかりやすくなされていない^(注2)。

このほか、契約内容について有料期間に自動移行する条件が理解されていないケースも見られた（事例7）。

(3) クレジットカード情報の登録理由が明示されていない

クレジットカード情報を登録させる目的を明らかにしていないケースが見られる（事例3、6）。

無料宅配レンタルは、クレジットカード所有者のみが利用できるサービスとなっている。クレジットカード番号の登録については、カード情報の入力画面において「無料サービスの利用に際してもクレジットカード番号の登録が必要」と記してあるだけで、有料期間に自動移行した際にカード決済するために必要であることが明示されていない場合が見られた。

そのため、有料期間に移行した後の決済手段としてクレジットカード番号を登録していることを消費者が理解しておらず、トラブルとなっていると考えられる。

なお、個人情報保護法では個人情報取扱事業者は取得した個人情報の利用目的を明示すべきとされている^(注3)。

このほか、クレジットカードの登録時にエラーが出たにもかかわらず、登録されていて課金されたというトラブルも発生している（事例2）。

(4) レンタル品の宅配日や返却手続の完了日が予測できない

消費者がレンタル品の宅配日や返却手続の完了日を予測できずにトラブルになっているケースも見られる（事例4、5、8）。

貸出予約が立て込んでいる場合などは、申込んだレンタル品がいつ送られてくるか消費者は予測できない。無料期間を過ぎてから届いたという事例も見られた。また、投函したレンタル品がいつ返却先に届くのか、返却手続がいつ行われるかが事業者の事務処理次第で消費者は正確に把握できない。このため、「無料」「お試し」の期間中に消費者が返却し、レンタル品が事業者に到達していたとしても、事業者の返却手続が完了しなければ自動的に有料期間が開始することになり、この仕組みそのものがトラブルの原因になっていると考えられる。

(5) 利用規約以外に諸規定が散在していて契約内容が把握できない

無料宅配レンタルの契約時には利用規約に同意する必要があるが、その利用規約には「サービスガイド、ヘルプやよくある質問なども利用規約の一部を構成するものとし、サービスガイドやヘルプやよくある質問等の諸規定が利用規約よりも優先する」と定めている事業者が見られた。消費者が大量のページの、しかも注意事項やQ&A

(注2) 特定商取引に関する法律施行規則第16条第1項では、特定商取引に関する法律第14条第1項第2号の「顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為」の内容を定めており、さらに、インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインが定められている。

(注3) 個人情報保護法第15条第1項には「個人情報取扱事業者は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定しなければならない。」と定めているほか、同法第18条第2項では「個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識できない方式で作られる記録を含む。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。」とされている。

など複数の項目に散在している諸規定を全て閲覧して理解することは困難である。そのうえ、利用規約よりも優先する諸規定を設けることは、消費者が正確に取引条件を理解することにならないと考えられる。

また、諸規定で「気に入らない場合には無料期間中に休会してもらえれば会費は発生しない」としながら、利用規約では「レンタル会員として登録された当月中に休会できない」と背反する内容の条項があっただけでなく、「本サイトに掲載されている情報、その他、本サービスに関して当社がレンタル会員に提供する情報の正確性、有用性、有効性については、一切保証をしない」という免責条項を設けている事業者があった。これでは契約内容を把握することすら不可能である。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 何が無料やお試しなのか契約内容を確認すること

「無料」や「お試し」と記載があっても、実態は有料契約であり、契約当初に一定の無料期間を設定しているに過ぎない。トラブル防止のためにもよく確認してから契約すること。

(2) クレジットカードの登録はカード決済に使われることがあるので慎重に

クレジットカード情報の入力を要求された場合、その目的を必ず確認すること。不明な場合は入力を避けること。

(3) 想像していたサービスでなく解約したい場合は、早く返却すること

投函してから返却完了までには4～5日を要したため無料期間内に退会ができずに課金されたというトラブルが見られる。続ける意思がない場合は早目に予約をキャンセルし、レンタル品も急いで返却して解約手続を行うこと。また、解約時の画面等を保存しておくこと。

5. 業界への要望

(1) 無料期間が過ぎると課金されることが伝わるよう表示を改めること

「無料」や「お試し」の表現からは、自動的に有料期間に移行するとは予想できず、有料期間に移行する場合には事業者側から改めて確認があるものと思込んでいる消費者が少なくない。

しかし、利用規約等を確認すると、「無料」「お試し」契約の実態は、有料の契約に無料期間が設けられているものに過ぎない。

このため、「無料」「お試し」登録の案内ページでは「延滞金無料」「返却期限なし」などの表示があるが、実際は無料期間が過ぎると月額会費が請求される。あたかも課金がないと誤認を招くような強調表示をしないこと。また、無料期間が過ぎると自動的に課金される旨を分かりやすい表現と場所で明示すること。

(2) 申込みの際に契約内容を確認できる画面表示等をわかりやすくすること

契約内容を確認できる表示等がわかりにくいケースが見られる。実態として無料期間のある有料契約であるので、それがわかるよう契約内容を確認できる表示等をわかりやすくすること。

(3) 利用規約に集約し、正確に表示すること

サービスガイドやヘルプやよくある質問等の諸規定が利用規約の一部を成すだけでなく、利用規約よりも優先するとしている事業者が目立つ。消費者が、散在する該当ページを全て探して理解したうえで同意することは困難であり、これを消費者に求めることは適当ではない。契約に至る段階で重要事項はわかりやすく明示すること。また、重要事項を利用規約に集約し正確に表示すること。さらに、諸規定と利用規約の内容については齟齬がないよう改めること。

(4) クレジットカードの登録理由、利用目的を消費者に分かりやすいように明示すること

個人情報保護法では個人情報取扱事業者はその利用目的を明示すべきとされている。「無料」「お試し」の契約時には氏名、住所等のほかにクレジットカード情報の登録を必須としているケースが多いが、クレジットカード情報を登録する理由を明らかにしていない場合は、その理由を明示すること。また、有料期間に移行した後の決済手段として利用される旨を明示すること。

(5) 発送や返却にかかる日数を示すこと

郵送日数を考慮して送っても、返却処理が完了していないケースが見られる。郵便事情や返却事務手続きに左右されない返却日の設定が望ましいが、事業者の事務処理手続きを含めた返却にかかる日数についての目安を示すなどして、返却におけるトラブルの原因を解消すること。

【情報提供先】

- ・消費者庁 消費者情報課 地方協力室
- ・経済産業省 商務情報政策局文化情報関連産業課

【要望先】

- ・日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合