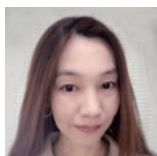


特集 3 ネット上でサブスクリプションサービスのトラブルを避けるには



原田 由里 Harada Yuri 一般社団法人 EC ネットワーク理事

安心して利用できる E コマース市場をめざして活動。ネット関連の消費者相談を受ける。講演、啓発教材・書籍への寄稿や、関係省庁研究会、業界団体等委員などに参加。



ネット上には多種多様なサブスクリプション(定額制)サービスが存在しています。音楽や動画、書籍等の配信サービスなどはサブスクリプションになじみやすいのではないのでしょうか。

個々に購入するのに比べてお得感がありますが、実際はそんなに使わなかったり、いざ解約しようとしても、手続きが分かりにくい、解約できないなどのトラブルにつながることもあります。

内容によっては長期にわたる契約になりますので、契約する際に確認する事項をトラブル事例とともにまとめました。

確認事項を押さえて上手に利用しましょう。

パスワードの管理

事例 1

(1) 月額約1,000円で、サイト加盟店にて1日1杯ドリンクがもらえるサービスに登録した。しかし、パスワードを忘れてしまいログインできない。ログインしてあらかじめメニューを選ぶシステムであり、利用できないまま退会できないと請求が続いてしまう。普通、パスワード再設定の機能があるはずだが、そのような機能がない。サイトに連絡しても返事が来ない。

(2) 動画配信サービスで、以前使っていたパスワードがエラーとなり、パスワードを教えてくださいと問い合わせたが返信が来ない。「秘密の質問」もあるが忘れてしまった。購入した動画もあるので何とか見たい。

パスワードの失念に関するトラブルが多くなっています。ネット上の会員サービスはログ

インにて本人確認を行うため、パスワードを失念すると、サービスが受けられない、退会ができないといったトラブルにつながります。

パスワード失念時の代替手段や連絡方法は、サイトにより異なります。ヘルプページなどで確認しておいてください。電話口やメールでパスワードを直接教えてくれることはありません。

なお、パスワード再発行には、事前に登録し、送受信可能なメールアドレスが必要になるので、アドレス変更を行った場合は、会員情報も必ず更新しておきましょう。

また、パスワードなどが第三者に知られると、不正ログインやなりすましなどの被害にあう可能性があります。カード番号が登録されている場合は金銭被害につながります。

パスワードは使い回さずに、ログイン履歴や登録内容は定期的に確認しましょう。

連絡先の確認

事例 2

携帯電話用の、壁紙取り放題・月額 500 円のサービスに 3 年ほど前に登録した。今、退会しようとするエラーになる。退会方法を教えてもらおうとメールを送ったが返事が来ず、電話はつながらない。月々の引き落としははずっと続いているので困っている。

長期にわたる契約を更新している間に、契約先の事業者などと連絡が取れなくなっていることがあります。連絡が取れなくても請求が続くことがありますので、契約時に必ず連絡先や連絡手段を確認しておきましょう。事業者によっ

特集3 ネット上でサブスクリプションサービスのトラブルを避けるには

ては電話対応をしないところもあります。

もし、請求先と連絡が取れなくなった場合はカード会社に相談してください。

また、サブスクリプション契約は、自ら積極的に退会等の手続きをしない限り自動更新されることがありますが、少額の場合、契約していることすら忘れていて、パスワードを失念し、そのまま放置している人も少なくありません。

これを機に、無駄な契約はないかどうか確認してみましょう。

解約方法の確認

事例3

月額課金で聴き放題の音楽配信サービスに登録したが、自分の好きな分野が充実しておらず解約した（つもりでいた）。しかし、実際は解約処理されておらず、カードから引き落とされた。解約方法が分かりにくく、引き落としや解約についての連絡メールもない。

もしかすると、入会の失敗より、解約や退会に失敗するほうが多いかもしれません。本人は解約したつもりでも、正しい手続きが行われていない場合がありますので、不安な場合は放っておかず、ログインして契約状況を確認したり、サイトに連絡して確認しましょう。

スマホアプリにて、アプリストア経由で決済している場合は、スマホ内の「設定」から、契約中のサブスクリプションサービスの利用停止手続きをしてください。

端末や決済手段などにより、解約は思ったより面倒な手続きが必要になることもあります。解約時に慌てないため、解約方法は事前に確認しておきましょう。

広告に「〇〇放題」とあれば、一見、定額ですべてのサービスが使い放題のように見えますが、別料金のものや、例外があるものもあります。ネット上には、多種多様なサブスクリプションサービスが提供されていますが、自分に合った内容かどうか、比較検討することも忘れないでください。

自動更新の条件を確認

事例4

(1) 10カ月前に、電子書籍の定額読み放題サイトで無料キャンペーンに登録した。無料期間終了後、利用はしなかったが自動更新され、毎月カードに1,000円程度の請求があることに気づいた。そのサイトのログイン画面からは、電子書籍の契約が継続となっていることが分かりにくく、登録したことを忘れていた。事業者に連絡し返金を要求したが、過去10カ月のうち3カ月分しか返金に応じられないという。

(2) 会員登録し商品を購入しようとする、「月額会員サービスの無料体験を申し込む」というページに飛び、そのまま進むと無料体験に申し込むことになる。申し込みたくない場合は、別のボタンをわざわざ選択してクリックしなければならない。無料期間を終えると数百円の料金が毎月引かれることになる。私は知らずに進んでしまい、翌月請求されたことに気づいてすぐに事業者と連絡すると返金された。しかし、この画面構成はいまだに変更されていない。

サブスクリプション契約で、「〇カ月間無料」といったサービスを行うことがありますが、入会時にカード番号等、決済手段が先に登録されているものは、無料期間が過ぎれば自動的に退会になるのではなく、無料期間終了後、自動的に有料会員に移行する場合があります。その後は、自ら積極的に退会しないと請求は続きます。

無料期間のある契約では、自動更新されるのかどうか、契約時に必ず確認しましょう。毎月1日に更新される場合は、当月末に入会しても、1カ月分カウントされます。無料期間内に退会する場合でも、請求が発生しないための条件(退会手続きが〇〇日前までなど)が定められている場合があります。利用履歴も確認するようにしてください。

また、意図せずに月額有料会員に申し込みをしてしまうケースもあります。申し込みのステップや画面構成はサイトごとに異なりますの

で、無意識に「次へ」とクリックせずに、記載されている説明を注意深く読むようにしましょう。疑問を感じた場合は、途中で中断したり、画面をスキップできるかどうか確認してください。

契約内容の確認

事例5

半年ほど前、動画配信サービスの1カ月無料特典を受けるため会員登録したが、必要なかったのですぐに解約した。しかし、解約されていたのは音楽配信サービスだった。動画配信サービスは解約されておらず、毎月約2,000円が半年間請求されており、カードの引き落とし明細で気づき、慌てて解約した。この事業者のサービスを受けるには会員登録が必要で、その際、動画配信サービスのほか音楽配信サービスなど3つのサービスに同時加入となり、いずれも無料期間を過ぎると月額課金が発生し、解約はそれぞれ別途手続きが必要だと知った。

サイトの中には、共通のIDで複数のサービスを提供しているところがありますが、ID作成時に、複数のサービスに同時加入させるケースがあります。どれも無料期間が設けてあるので、入会時の心理的負担は少ないのですが、解約はサービスごとに個別に行う必要がある場合があります。自分の契約する内容と解約方法を必ず確認しましょう。

なお、スマホやプロバイダ契約の際、同時に結んだオプション契約の中にも、サブスクリプション契約が多数含まれていることがあります。必要なもの以外は、解約や退会を検討したほうがよいと思います。

また、悪質なサイトの中には、利用規約などに記載はあるものの注意深く確認しない限り契約内容が分かりにくく、無料会員として1つのサイトに登録すると、複数のサイトから多額の請求が発生するサイトもあるので注意してください。事前に評判を調べるなど、安易な登録は避けましょう。

「解約」「退会」などの意味を確認

事例6

動画配信サービスを解約しようとしたところ、間違えて退会してしまった。慌てて、事業者者に電話で退会の取消しをお願いしたが、「全て退会する」の欄にチェックが入っているので元に戻す事はできないと言われた。「解約」と「退会」の説明文が紛らわしく、残っていた2,000円相当のポイントがすべてなくなった。

サイトによって「解約」「退会」「休会」「一時停止」など、さまざまな名称が使われており、その言葉の定義はサイトごとに異なります。ヘルプページや利用規約などに、その言葉の定義や手続きの違いなどについて記載されていることがありますので、確認しておきましょう。思い込みに頼ると、意図しない手続きをしてしまう可能性があります。特に「退会」は、個々のサービスを解約するのではなく、すべての契約を含め、会員登録したIDごと削除することを指すことがあります。IDそのものが削除されれば、他の契約や、会員として登録されている個人情報、購入履歴、コメントや評価、貯めていたポイントなどがすべて削除されることとなります。

なお、「休会」「一時停止」などは、おおむねIDは削除せず、すべてのサービスを一時停止することを指すようです。

まとめ

サブスクリプション契約では、全体的に解約に関連するトラブルが多くなっています。利用者は、パスワードの管理とともに、事前に解約方法をしっかり確認しておくことが重要です。

また、事業者と連絡が取りにくい、対応が遅いなど、顧客対応に対する不満の声も聞こえます。利用者が安心して継続サービスを受けるためには、サービス利用に関する条件などを利用者目線で分かりやすく表示し、問い合わせ時の迅速な顧客対応が必要です。事業者には、その取り組みに期待していきたいと思います。