

報道発表資料

令和 8 年 8 月 19 日

独立行政法人国民生活センター

解約手続をした後も請求が続く月額制ファッションレンタル事業者

月額制ファッションレンタルのサービス「Rcawaii」を提供する株式会社グラングレス（以下、「本件事業者」という。）について、解約手続をしたにもかかわらず請求が続くなどの相談が、全国の消費生活センター等に寄せられています。相談者が本件事業者に問い合わせをしても回答がないまたは不十分な内容のため、消費者の解約手続にミスがあって解約できていないのか、本件事業者の事務的なミスによる誤請求なのかは判然としません。さらに解約完了通知が届いているにもかかわらず請求が続くという事例も寄せられています。

当センターは、本件事業者に対して文書等による問い合わせを行いました。回答はなく、解約や返金を求める消費者からの連絡および消費生活センター等からの照会に対して十分な対応を行っていません。

そのため、今後も消費者被害が発生する恐れがあることから、同種トラブルの未然防止・拡大防止のため、本件事業者の名称等を公表し、消費者に注意を呼びかけます。

1. 本件事業者の概要¹

名称	株式会社グラングレス（法人番号 6010501038243）
サービスの名称	Rcawaii（アールカワイイ）
所在地	（登記簿および本件事業者ウェブサイトに記載された所在地） 東京都江東区有明 3 丁目 7 番 26 号有明フロンティアビル B 棟 9 階 （消費者に届く請求書に記載された所在地） 東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階
電話番号	050-1807-1465
代表者の氏名	宮口 誠一郎
本件事業者のウェブサイト URL	https://www.rcawaii.com/

※別事業者と間違えないようご注意ください。

¹ 記載の情報は、令和 8 年 7 月 30 日現在の法人登記簿および事業者ウェブサイトに基づく。

2. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例１】料金を支払っているのに未払いと督促されるため、不信感を持ち解約手続きをしたが、一方的に契約更新の通知が届き、請求が続いている

数年前、Rcawaii の洋服レンタルサービスを申込んだ。１度に３点までレンタル可能で月に何度でも交換できるコースを選択し、月額料金は後払い決済サービスで支払っていた。

ところが数か月前から、料金を支払っているのに「未払いです」という督促メールやメッセージが届くようになった。マイページを確認すると支払い済みになっているため、何度も問い合わせをしたが、一向に返事がないまま督促だけが続くので、不信感を持ち退会することにした。

利用規約に定める契約満了日の７日前までよりも前に解約手続きをし、月額料金もすべて支払い、洋服も返却した。これらの記録はすべて保存してある。

しかし、その後「契約を更新させていただきました」というメールが一方的に届き、指定口座に振り込むようにという督促のメールが連日のように送られてくる。すでに退会していること等を何度もメールで伝えているが返事はなく、電話もつながらないので困っている。

(2026 年 6 月受付 50 歳代 女性)

【事例２】解約手続きをしたのにクレジットカードに請求が続く

Rcawaii の洋服レンタルサービスの解約手続きをして、「解約完了」のメールを受け取った。

ところが翌月、本件事業者からクレジットカードに２回分の料金の請求があり、すでに引き落とされた。本件事業者にメールで問い合わせたところ、「順次対応します」というメールが返ってきたが、その後は何の返答もなく、今月も請求のメールが来ている。

(2026 年 3 月受付 20 歳代 女性)

3. 相談事例からみる問題点

（１）解約手続きをした後にも請求が続く

本来、消費者が解約手続きを適切に行った場合には、その後新たな料金が発生することはありません。しかし、全国の消費生活センター等には、解約手続きをした後にも本件事業者からの請求が続くとする相談が寄せられています。

（２）本件事業者に問い合わせをしても回答がないまたは不十分な回答しかない

消費者から寄せられる相談では、解約後の請求について本件事業者に問い合わせを行っても回答がないまたは「順次対応する」等の定型文のような不十分な回答しかない、とするものが目立ちます。

なお、当センターからも本件事業者に対して事実関係を確認する問い合わせを行いました、返答はありませんでした。

（３）請求に対してどう対応してよいか判断ができない

上記（１）（２）のとおり、適切に解約手続きを行ったにもかかわらず請求が続くため、本件事業者に問い合わせを行ったものの、回答が得られないというケースが目立ちます。そのため、解約手続きにミスがあって解約できていないのか、本件事業者の事務的なミスによる誤請求なのかなど

が判然とせず、消費者は請求の適否を判断できません。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 解約を行う場合は、解約手続の記録を保存しておきましょう

解約手続が適切に行われたことを客観的に確認できるよう、解約手続が完了した画面のスクリーンショットや、解約手続完了後に届くメールなどの記録を保存しておきましょう。

(2) 解約手続後に本件事業者から請求を受けた場合、安易に支払わず、慎重に検討しましょう

消費者が解約手続を行った後に本件事業者から請求を受けた場合、まずは過去の支払い状況の履歴や解約手続の記録、契約内容等を確認するなど、安易に支払うことのないよう慎重に検討しましょう。

(3) 本件事業者から回答がない場合はクレジットカード会社や後払い決済サービス事業者等に相談しましょう

消費者から寄せられる相談では、本件事業者に問い合わせをしても回答がないまたは不十分な回答しかないものが目立ちます。本件事業者に請求の根拠等を確認できない場合は、決済事業者（クレジットカード会社や後払い決済サービス事業者等）にも解約手続の記録等とともに事情を伝え、相談しましょう。

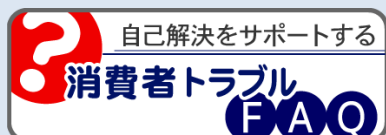
(4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

＊消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

5. 情報提供先

- | | |
|------------------|----------------------|
| ・消費者庁 | (法人番号 5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会 | (法人番号 2000012010019) |
| ・経済産業省 | (法人番号 4000012090001) |
| ・一般社団法人日本クレジット協会 | (法人番号 1010005014126) |
| ・日本後払い決済サービス協会 | (法人番号なし) |



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

