

パソコンの操作方法を調べるためネット上で専門家に相談できる有料サイトを検索したところ、画面に「500 円で解決できる」と表示された。500 円で解決できるならと考えてトライアル登録し、クレジットカード情報を決済手段として入力した。後日、クレジットカードの明細を確認していたら、毎月 5000 円を支払っていることに気づいた。登録を解約したいが、契約時に入力した情報を忘れてしまいログインできない。 (70 歳代 女性)

サブスクリプションサービス（サブスク）とは、一定の料金を支払うことで動画や音楽の配信などを「使い放題」で利用できる定額制サービスを指します。近年では車のレンタルなど、さまざまな分野に広がっています。サブスクの特徴として、最初に無料期間や、割安のトライアル（試用）期間が設定されていることが多く、その期間中に解約しなければ、自動的に定額の有料プランに移行し、料金の支払いが継続します。解約する際は事業者が定める方法で手続きを行う必要があります。また、申し込み時に登録したパスワードが必要になる場合があるため忘れないようにメモを取るなど管理を心がけましょう。

事例のようなトラブル以外にも、「解約したつもりが解約できていなかった」「期待したサービス内容ではなかった」といった相談が寄せられています。

トラブルを防ぐために次のような点に注意しましょう。

①「無料期間」や「トライアル」といった広告や表示を見てサブスクに申し込む際には、契約条件をよく確認する。

②アプリを通じて利用している場合は、アプリを削除するだけでは解約できません。解約する際は、事業者の公式ホームページなどで手続き方法を確認しましょう。

③申し込む前に、契約の相手方の事業者名、サービス内容、解約方法を確認しましょう。

④利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。

最近、消費生活センターには故人のスマホなどの ID やパスワードが分からず、サブスクなどの契約を解約できないという相談が寄せられています。本来、ID・パスワードは、第三者に知られないように管理するものですが、万が一に備えて、遺族がロック解除できるように ID・パスワードを記録に残すことも考えておきましょう。

不安に感じ、トラブルが生じた場合はすぐに消費者ホットライン「188（いやや）」にご相談ください。