

「動画配信サービス無料トライアル」の申し込みをしたことを忘れてしまい、半年ほどの間、1回も利用しなかった。クレジットカードの利用明細を確認したところ、動画配信サービスの月額料金として毎月2000円の引き落としが続いていた。事業者に連絡して退会したが、契約期間中の料金はサービスを利用していなくても請求されるとのことだった。利用していないのに代金を支払わなければならないことが不満だ。

(70歳代 女性)

「サブスクリプション（以下、サブスク）」とは、定額制サービスのことで、「月額〇円で使い放題」のようなサービスです。動画や音楽のほか洋服やバッグ、家具のレンタルなど様々な分野に広がっています。一般的に一度契約すると、解約しない限り自動的に支払いが継続します。近年よくみられるパターンでは、無料トライアルを申し込む時点でクレジットカード番号の登録を求められ、有料サービスに移行した後に、そのクレジットカードで自動的に料金が決済されるものがあります。サブスクの特徴は、「契約期間中はいつでもサービスを受けられる状態にある」という点にあります。実際にサービスを利用しなかったとしても、契約期間中であれば料金が発生することになります。

「無料体験」「無料トライアル」の広告をきっかけにサブスクを申し込む際には、契約条件をよくチェックしてから契約しましょう。広告だけではなく、サービスの「利用規約」や「よくある質問」なども確認してから申し込みましょう。

また、「アプリを削除すれば退会になると思った」など、消費者自身が誤った方法で手続きして、「解約できた」と思い込んでいたが解約手続きが正確にできていなかったというケースもあります。サブスクを解約するには、業者の定める方法で解約手続きをする必要があるため、申し込む前に、解約方法をよく確認しましょう。申し込み時の登録情報（メールアドレス、電話番号、ID、パスワードなど）は解約手続きに必要になります。

困ったときは、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。