

【相談事例】

先月、スマートフォンでモバイル端末の接続方法を検索していて、表示されたサイトのチャットに「お困りの内容を入力」とあったため質問を入力した。チャットに返信がありクレジットカード番号などを登録し、専門家からアドバイスを受けたが、その後そのことは忘れていた。最近、クレジットカードの利用明細を確認したら、先月は、200円と6000円、今月も6000円の金額が質問サイト名であがっていることに気づいた。今月は利用していないので返金してほしい。アカウントはもうわからない。

(相談者80歳代)

【処理結果】

相談者のカード明細にある事業者のサイトの記載の契約条件を確認するようセンターから相談者に伝えた。センターにて相談があった時点での事業者のサイトを確認した。最終確認画面は支払い方法を入力しないと確認できなかったが、支払い方法を入力する画面に、「専門家が今すぐ200円で質問に回答!」との記載とその後に小さな文字で3日間のトライアル期間は200円、その後、毎月6000円で解約は随時可との記載を確認した。また、内容に満足できなければ30日以内であれば利用料金を返金するとの規約があることも確認したため、事業者の電話番号を相談者に伝え、アカウントがわからないことを伝えて、返金を求めるよう伝えた。その後、相談者から今月分の利用料金は返金されることになったとの報告があった。

ネットで質問サイトを利用したら 毎月料金が引き落とされていた

解説

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任
黒田 美佳 (くろだ・みか)

ネットで申し込む「サブスクリプション」サービスの請求トラブルの相談事例です。サブスクリプションは定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、サービスを利用することができますが、解約をしなければ、サービスを利用しなくても、1カ月、1年など定期的に料金が引き落とされ続けます。また、ネット広告で消費者にとって重要な情報を視覚的に不明瞭に表示することは、「ダークパターン」(※1)にあたる可能性があります。日本ではダークパターンに関する包括的な規制はなく、法律での取り締まりには限界があるといわれています。なお「特定商取引に関する法律」では、このようにネットやアプリでサブスクリプションのサービスを申し込む際の最終確認画面には、サービスの提供期間や提供時期(無期限や自動更新である場合はその旨)、回数等に関する事項、途中から金額が変わる場合その時期と金額、支払い時期や方法、解約方法(連絡方法やその条件、解約申し出期限、解約料等)について消費者が簡単に確認できるよう表示するよう定めています。これらの表示がなく消費者が誤認して契約の申し込みをした場合、取り消しを主張できます。しかし、契約時の最終確認画面のスクリーンショット等がないとその主張が困難な場合もあります。長期にわたるクレジットカードの引き落としが続いた後に気づき、アカウントやパスワードもわからなくなってしまうという相談事例もありますが、いつでもサービスは利用できる状態であり、利用しなかったからという理由で返金を求めることは困難です。動画配信や音楽配信、学習サイトや専門家相談サイトなどサブスクリプションのサービスはさまざまですが、サイトにクレジットカード番号を入力する場合には、①事業者名やサービス内容を事前によく確認し、②申し込む際に、無料や割引期間、解約方法を確認する③アカウント等、申し込んだ時の登録情報を保存し、④毎月、クレジットカード等の支払い明細を確認することが必要です。

※1 消費者を特定の意思決定に誘導するウェブサイトの表示やデザイン

