



サブスクリプションサービスの契約・解約トラブル

事例1

久しぶりに、ここ数か月分のクレジットカードの明細を見ると、毎月2千円の引き落としがされていた。動画配信サービスの月額料だった。半年前に「31日間視聴無料」という広告を見て会員登録したが、無料期間終了前に解約したはずだ。

事例2

2週間無料の電子漫画サービスに登録申請をしたが、登録完了のメールが届かなかったので、もう一度申請しなおした。後日、解約したはずなのに何か月も請求があり、調べると、初めの登録申請はメールアドレスの入力ミスのため完了メールは届かなかったが登録はできていた。解約できていたのは、やり直しをした2回目の申請分だけで、初めの申請分の契約は継続していた

事例3

ポータルサイトの有料会員を解約したいが、IDを忘れてしまった。そのサイトにログインできないので、解約も相談もできない。どうしたらよいか。

主な特徴と問題点

サブスクリプション・サービスとは、月額料金等の定額を支払うことにより、契約期間中、商品やサービスの利用が可能となるものをいいますが、その契約や解約についての相談が寄せられています。

解約したはずなのに請求が続く理由として、「一度の契約手続きで複数のサービスに同時加入していて、解約はサービスごとにするとは知らなかった。」「登録時の入力ミスや以前に登録していたことを忘れ、多重に契約（ID やアカウントを取得）していたが、全て解約していなかった。」「専用アプリを削除すれば解約になると思っていた。」など、解約が正しくできていなかったことが挙げられます。

契約内容・解約方法が分かりにくいほか、解約しようにも事業者と連絡が取れないといったトラブルも起きており、事業者の対応の改善が求められる一方で、消費者の確認不足によるトラブルも散見されるので注意が必要です。

消費者へのアドバイス

① 契約の内容や解約方法、事業者の連絡先などを契約前に確認しましょう。

- ② ユーザー情報の入力には慎重に行い、ID やパスワード、登録した情報（住所やメールアドレスの変更など）はしっかり管理しましょう。
- ③ 引き落とし口座の履歴やクレジットカードの明細をまめに確認しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

白岡市消費生活センター相談日

相談曜日 月曜日～金曜日（祝日を除く。）
相談時間 午前10時～正午、午後1時～3時
場所・連絡先



市役所2階消費生活センター ☎0480(93)7700

問合せ

● 埼玉県消費生活支援センター熊谷
☎048(524)0999
午前9時～午後4時（土・日曜日、祝日は休業）



がいこくじん む そうだん まどぐち 外国人向け相談窓口

白岡国際交流会では、消毒や検温、アクリルパーテーションの使用など、感染症対策に力を入れています。今回は、新型コロナウイルスにより、さまざまな影響を受けている外国人のかたへ相談窓口をご案内します。

- **新型コロナウイルスについて知りたい**
▶ **新型コロナウイルスについて**（やさしいこほんご）
-About the New Coronavirus-
- **新型コロナウイルスの相談の通訳をお願いしたい**
▶ **新型コロナウイルス相談ホットライン**
-Coronavirus Hotline for Foreign Residents-
☎ 048 (711) 3025 毎日 (Everyday) 24時間 (24hours)
- **不当な差別を受けている、いじめを受けている**
▶ **外国人語人権相談ダイヤル** -Foreign-language Human Rights Hotline-
☎ 0570-090911 平日 (Weekdays) 9:00~17:00
- **新型コロナウイルスの影響で仕事がない、生活に困っている**
▶ **FRESCヘルプデスク** -FRESC Help Desk-
☎ 0120 (76) 2029 平日 (Weekdays) 9:00~17:00



問合せ 地域振興課市民協働担当 ☎ 0480 (92) 1111 内線 382・383

日本語教室開催予定表

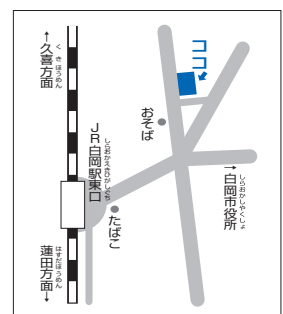
日本語にお困りの外国人を対象とした教室です。参加しませんか！

11月 November

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

開催日時▶ 〇の木曜日・日曜日
午前10時～11時30分

費用▶ 無料
場所▶ 白岡市小久喜 1227-1
中英公民館



※状況により、開催しない場合があります。