



インターネットでのポイントサービスのトラブル サイトの解約ができない！商品の定期購入になっていた！

事例 1

スマートフォンに「ゲームサイトに登録するとポイントがもらえる。すぐ退会すれば無料」と広告が出てきた。サイト利用料はキャリアの継続課金（月々の携帯電話料金との合算）で支払う設定で登録し、翌日に退会手続きをした。3か月後に携帯料金を確認すると、毎月500円が発生していた。サイト業者に問い合わせると「サイトの退会と継続課金の解除は別。それぞれの手続きが必要」と言われた。納得いかない。

事例 2

漫画アプリに「会員登録すればポイントがもらえる。30日間無料」と複数のサイトが載っていたので、いくつか登録した。無料期間中にサイト内で何度も退会手続きをしたが完了しない。業者に電話してもつながらない。

事例 3

ネットショッピングに使えるポイントがもらえるので、ポイントサイトからお試し価格500円の青汁を注文した。翌月も青汁が送られてきて、定期購入になっていることを知ったが、注文時にそのような記載は見た覚えがない。

主な特徴と問題点

インターネット上で、特定のサイトに会員登録したり、指定商品を購入するなど得たポイントを換金や商品購入などに利用する「ポイントサービス」に登録したが、サイトの解約ができない、商品の定期購入契約になっていた、結局高額な支払いになったなどの相談が寄せられています。

消費者へのアドバイス

- ① 利用前にサイトなどの事業者の所在地や連絡先、連絡方法などを確認しましょう。
- ② 利用規約を必ず確認し、ポイントの獲得条件、解約条件や解約方法などを十分把握した上で利用しましょう。
- ③ 広告やサイト登録時の画面などを印刷やスクリーン

ショットで保存しておきましょう。また、付与されるIDやパスワードなどはしっかり管理しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センターなどにご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188番」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）

消費者ホットライン188とは？

消費者ホットライン188（局番なし）は、お近くの消費生活センターなどの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

「悪質商法等による被害にあった」「ある製品を使ってけがをしてしまった」「お試し購入のはずが定期購入契約になっていた」などの消費者トラブルで困っていませんか？

また、「新型コロナウイルスワクチンが接種できる。後日全額返金されるので10万円を振り込むように」との不審な電話がかかってきた」などの新型コロナウイルスに関連したトラブルや、「豪雨で雨漏りして修理してもらったがさらにひどくなった」などの災害に関するトラブルで困っていませんか？

そんなときは一人で悩まずに、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188（いやや！）」にご相談ください。専門の相談員がトラブル解決を支援します。



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「イヤヤン」

一人で悩まず、まずは相談

たいせつなのは、すぐに相談することです
困ったときは、一人で抱え込まないで「消費者ホットライン「いやや」（局番なしの188）」までお電話を

『泣き寝入りは超いやや(188)！』で覚えてね