

内容解説資料

巻頭

サブストラブルと
防止対策じっきょう 家庭科資料
(通巻 85 号)

みんなで家庭科を

No. 70

もくじ /

サブストラブルと防止対策	1
男性の育児休業取得支援について	6
栄養ケア・ステーションの紹介	11
平時から災害に備えよう ～災害時にも使える調理方法「パッククッキング」～	16

サブストラブルと防止対策

東京経済大学現代法学部
弁護士 村 千鶴子

1. はじめに — サブスクとは何か

サブスクとは、サブスクリプションの略称です。毎月などの単位で定額を支払うことによって、何回でもサービスを利用することができる取引の仕組みを意味します。サブスクによって、利用できるサービスの種類は様々です。動画・音楽・ニュースなどの配信サービス、オンラインゲーム、様々な情報提供サービスなどや、ブランド物・家具類などのレンタルサービスなどというものもあります。

音楽の配信サービスを例にとると、契約で定められた定額の利用料金を支払えば、何回聞いてもよし、提供されている音楽の中からどの音楽を聴くことも自由という形態のもので、頻繁にサービスの利用をする人にとっては大変便利な仕組みです。ただし、一度も利用しなかったとしても定額の利用料金は支払う義務があるので、あまり利用しない人にとっては割高になります。

また、サブスクでは、消費者が契約解除の手続きを取らない限り自動更新されるという特徴もあります。

サブスクはスマートフォン（以下スマホという）の

普及により一挙に広がりました。サブスク市場は現在も拡大を続けています。利用者は、スマホ上の表示を見て、スマホでクリックしていくという手軽な方法で契約しているケースがほとんどです。一方で、市場の拡大に伴って消費者トラブルも増加しています。国民生活センターの発表によれば、毎月500件以上の相談が寄せられる状況にあるということです。

2. 若者によるサブスク利用の状況など

サブスクは、若い人ほど利用者が多い傾向にあります。高校生などにも日常的に広く利用されています。サブスクに関する市場動向調査としては、2020年2月に公表されたICT総研によるものがあります。同調査によれば、2019年の段階では60歳代を除いたすべての年代で、「音楽」「動画」が独占しており、3位は10代と20代では「ゲーム」でした。10代が利用している上位3位を見ると、1位が「音楽」、2位が「動画」、3位が「ゲーム」でした。

ここから、高校生などの若者が、音楽や動画の配信サービスやオンラインゲームで、広くサブスクを利用していることがわかります。

年代別サブスクリプションサービス利用ジャンル・トップ3

年代 順位	10代	20代	30代	40代	50代	60代
1位	音楽	動画	動画	動画	動画	新聞・ ニュース
2位	動画	音楽	音楽	音楽	音楽	動画
3位	ゲーム	ゲーム	書籍・雑誌・ コミック	書籍・雑誌・コ ミック/アプリ・ ソフトウェア	新聞・ ニュース	音楽

※回答数 n=3,976。複数回答。

ICT 総研「2020年サブスクリプションサービスの市場動向調査」より
<https://ictr.co.jp/report/20200204.html/>

3. サブスクをめぐる消費者被害やトラブル

サブスクの市場は拡大傾向にあるといわれていますが、一方では、様々なトラブルも発生しています。消費生活センターなどに寄せられたサブスクをめぐるトラブル事例には、シーンごとに次のような事例があります。トラブルの概要と、その原因についてみていくことにしましょう。

(1) サブスクの契約時に関するもの

《事例1》

無料の音楽配信アプリを利用した。利用時にはクレジットカード番号を入力するよう指示されていたので、カード番号などを入力した。無料期間経過後は有料契約をするつもりはなく、手続きはしなかった。それで終了したと思っていた。数か月後に銀行口座の通帳で確認したところクレジットカードの引き落としが毎月されているのに気がついた。調べたところ、無料の音楽配信サービスは、無料期間終了までに解約の手続きを取らないと有料の契約に自動更新される仕組みになっていることがわかった。自分は有料契約するつもりはなく、有料契約移行後は一度も利用していない。全額を返金してほしい。

《事例2》

音楽配信サービスを一週間は無料でトライアルで利用できるサービスを利用した。無料期間経過後は自動的に有料のサブスクに移行するが、無料期間経過前に契約解除の手続きをすれば終了する仕組みだった。無料期間中に解除の手続きを取ったが、数か月後に預金通帳を見たら毎月利用料金がカード会社に引き落とされていることを発見した。調べたところ、音楽配信サービスのほかに動画配信サービスやニュースの配信サービスなどの複数の有料契約になってい

た。無料サービスを利用する際にオプション契約が条件となっていたのに気がつかず、オプション契約の解除手続きをしなかったために有料契約に移行していた。自分は、音楽配信サービスだけの認識だったので、それ以外は解除手続きをしなかったのである。一度も利用していなし、有料契約の認識もなかったのに納得がいかない。

《事例3》

ブランドバッグを使いたいと思い、サブスクの契約で好きなブランドバッグを借りることができるサービスがあることを知り契約した。一度使いたかったブランドバッグを借りて使用したが、その後は利用していなかった。自分の理解では、この契約は借りたときに利用料金を支払うという内容だと思っていた。一度利用した以後は全く利用していなかったのに、その後も毎月一定金額が引き落とされているのに気がついた。利用していないのに利用料金が引き落されているのは何かの間違いだと思って業者に苦情を言ったところ、サブスクは利用していても料金はかかる仕組みだと説明された。納得がいかない。

《解説》

契約を締結する段階で自分が契約することになるサブスク契約について、きちんと理解していなかったためにトラブルになった典型的な事例です。

事例3は、利用者がサブスクの仕組み=契約内容を理解していなかったことによるトラブルです。サブスクとは、毎月あるいは毎年など定期的に一定額を支払うことにより、何回でもサービスを利用することができる仕組みのものを指します。スマホなどでの音楽や動画、ニュースなどの配信サービスで広く利用されているほか、最近では、家具類や家電製

品、ブランド物や衣類などの利用についてもサブスクの仕組みをとるものが増えつつあります。事例3は、このようなサービスを利用しようとしてサブスクの契約をしたケースで起こりました。従来のレンタルサービスなどの仕組みでは、ある商品を借りる際には借りた期間分だけレンタル料がかかります。複数の商品のレンタルをした場合には、商品ごとに借りた期間分のレンタル料がかかることとなります。サブスクの場合は、サービスの利用の有無、回数などにかかわらず、毎月払いの仕組みであれば毎月一定額を支払う仕組みを取ります。サブスクでは、頻繁にサービスを利用するほどお得で、ほとんど利用しない場合には割高になる、という通常のレンタルサービスとは逆の性質を持ちます。

事例1と2は、スマホなどでサブスクを利用した場合にしばしば起こるタイプのトラブル事例です。音楽・動画・ゲーム・ニュースなどの配信サービスに関するサブスクの利用は、スマホで行われることが普通です。契約の入り口が「一定期間は無料で利用できる」「〇日間は無料トライアル」というものがあります。消費者は無料期間だけ試してみようと気軽にアクセスしますが、無料期間中に解除手続きをしないと自動的に有料契約に移行する仕組みになっているものが多くみられます。また、無料利用の条件として複数のオプション契約を締結することになっているものもあります。この場合は無料期間中にオプション契約のすべてについて解除手続きを取らないと、解除手続きをしなかった契約については有料契約に移行してしまいます。いずれも利用規約等で確認することによって防ぐことができるトラブルです。

(2) サブスクの契約締結後のもの

《事例4》

サブスクの契約をしたが、しばらく利用しないでしたら、ID等を忘れてしまい、アクセスできなくなってしまった。全くサービスの利用ができないのに毎月の料金は引き落とされている。契約を解消しようにも全くアクセスできないので、どうしようもない。大変困っている。

《事例5》

動画配信サービスのサブスクの契約を締結した。ところが、定額料金で見ることができる動画の数が少なく、自分が見たい動画を見る場合には別途追加料金がかかることが分かった。これではサブスクの

意味がない。

《解説》

契約締結後の利用上のトラブルや不満に関する事例です。

サブスクでは、サービスを利用する上でも契約の解除手続きをする上でも、契約時に付与されたIDやpasswordが必要になります。大切に管理することが重要だということを示す事例です。

また、サブスクを利用する上では、サブスクで利用することができるサービスの内容や追加料金が必要な場合などを確認した上で選ぶことが大切です。これらをきちんと確認しないで利用してしまうと不満の元になります。

(3) 解約に関するもの

《事例6》

サブスクの契約をやめたいと思い、利用時にインストールしたアプリを削除した。これで解約できたと思っていたのに、いまだに毎月カードからの料金引き落としが続いている。

《事例7》

サブスクの解約手続きを取ったつもりでいた。ところが、解約手続きを取った後も毎月の定額利用料金を請求されている。解約手続きの方法が正しくなかったようだ。正しい解約手続きの仕方が分からず、困っている。

《事例8》

サブスクの解約をしたいと思うが、解約の仕方が分からない。IDやpasswordも忘れてしまい、どうしてよいか分からない。それなのに、毎月の利用料金の支払はしなければならない状態で大変に困っている。

《事例9》

サブスクを解約したいと思い、規約を見て利用停止の手続きを行った。一定期間は利用料の支払が止まっていたのに、その後引落としが再開されている。何かの間違いではないか。

《解説》

サブスクの契約の解除に関するトラブルです。一般的に「サブスクの解約」といわれているものは、相手方の事業者とのサブスク契約を解除することを意味します。契約を解除するためには、相手方の事業者から契約の解除をする旨の通知を行う必要があります。アプリを削除するだけでは、契約の解除はできません。

また、事業者は、利用規約などで契約の解除方法や手続き方法を定めていることが普通です。規約で定められた方法に従って手続きを取る必要があります。「利用停止」の意味は事業者によっても違うので、規約等で言葉の使い方を確認する必要がありますが、契約の解除を意味するのではなく、契約は維持したまま一定期間利用を停止するための措置である場合があります。この点も規約でよく確認する必要があります。事例7～9は、契約の解除方法についての規約での確認を怠ったためにおこった問題です。

4. サブスクを利用する上で注意すべき点 ～トラブルを防止するためのポイント～

これまで取り上げたトラブル事例に基づいて、トラブルを防止するためにサブスクを利用する上で注意すべきポイントをまとめておきましょう。

①事業者の情報を確認すること。

サブスクの利用は契約です。契約とは法的に保護される約束を意味します。ですから、「誰との約束なのか」が重要です。Webサイトで事業者名や連絡先が明記されているか確認し、保管しておくことが大切です。

さらに、利用する前に事業者に関する口コミや評判などをネットなどで調べることも大切です。良い評価だけではなく、ネガティブな評価がないかどうかを調べるようにすることがポイントです。

②取引条件や利用規約などを確認すること。

無料体験、トライアルなどという場合であっても、広告だけで判断するのではなく、利用規約などで取引条件や契約の解除の方法などを確認することが大切です。

「一定期間〇〇利用し放題」などという広告の場合でも、無料期間が経過すると自動的に有料契約に移行し、以後は自動更新になってしまうものが普通です。トラブル事例の中には、無料期間だけ利用するつもりで利用したものの、解除の手続きをしないと有料契約に移行することを知らなかったという場合があります。

以下に利用規約などで確認すべきポイントをまとめました。

- ・契約が自動更新になる仕組みであること。更新時期も確認を。
- ・解約条件を確認する。とくに最低利用期間の定め

の確認。最低利用期間は契約を解除できない場合があるので、要注意。

- ・契約を解除する手続き期間や手続き方法を確認する。Webやアプリで解除手続きをすることが定められているのか、その手順や方法はどのようなものかを確認すること。解除の手続きを電話に限っているもの、実店舗で行う必要があるもの、受付時間を制限しているものもある。様々なものがあるので、利用前に確認しておくことが重要。

- ・無料とかトライアルでは、複数の業者との間で同時にオプション契約をすることになるものがあるので、この点を確認する。

- ・定額料金で利用できるサービスの範囲。サブスクでも、別途追加費用がかかる仕組みのものもあるので確認しておくこと。

③契約を解除する方法を確認して保管しておくこと。

サブスクをめぐるトラブル事例では、契約の解除に関するものが多くを占めています。トラブル事例で取り上げたように、解約したつもりなのに解約できていなかったとか、利用停止の手続きをとってサブスク契約自体を解除したつもりでいたら一定期間経過後に利用料金引き落としが再開されてしまったとか、契約を解除する方法が分からない、など様々な場合があります。

サブスクでは、契約を解除するための手続きの方法を事業者が規約や会則などで定めているのが普通です。しかも、契約するときにはスマホで簡単に契約できるのに、契約を解除するときには期間を限定しているもの、解除手続きが複雑でわかりにくいものが少なくありません。事業者が定めている解除のやり方を正しく理解していないと、解約したつもりが解約できていないとか、解約方法が分からないといった事態になってしまいます。

契約する時点では、契約をやめる場合のことまで考えないことが少なくないかもしれません。しかし、自分で契約解除の手続きをしない限りは自動的に更新されるという仕組みを取るサブスクの契約では、契約をする時点で解除の手続き方法について細かい点まできちんと確認し、契約締結後もわかるように保管しておくことが重要です。

さらに、事業者の用語の使い方が統一されていません。言葉の使い方が違う場合があります。そこで、規約等で使用されている言葉の意味についても慎重に確認するようにしましょう。トラブル事例の

「契約を解除するつもりで利用停止の手続きをとったところ、一定期間経過後に料金の引き落としが再開された」というケースでは、事業者が「契約の解除」と「利用停止」とを異なる意味で用いていました。「利用停止」の手続きを取ると、一定期間は契約が停止されるだけで契約は解除されていないので、停止期間が終了すると利用可能な状態となり、料金の引き落としも再開される仕組みでした。契約解除の手続方法は、利用停止とは別の手続方法を取る必要がありました。このような勘違いを防ぐためにも、利用規約などを十分に確認することが必要です。

④ID や password を適切に管理すること。

サブスクの契約をしたときは、サブスクを利用するための ID や password が発行されます。これらはサブスクのサービスを利用したり契約を解除したりする際に必要とされるものです。したがって、サブスクの契約をしたら ID や password などは適切に管理することが大切です。

ID や password が分からなくなったためにサービスの利用ができない上、契約の解除もできないという事例があります。サブスクは、スマホの簡単な操作で利用でき、入り口が「〇カ月無料」「〇日間無料トライアル」などハードルが大変低くなっています。そのため、ID や password の管理もいい加減になりがちかもしれません。くれぐれも忘れないように、第三者に無断で利用されたりしないように、適切に管理するようにしましょう。

⑤定期的にクレジットカードの利用状況を確認すること。

サブスクの契約では、最初の段階でクレジットカード番号等を入力させるものが一般的です。「一か月間無料」とか「〇日間無料トライアル」とう

たっている場合でも同様です。このタイプのサブスクでは、無料期間が経過すると無料期間のうちに消費者が契約解除の手続きを取らないと、自動的に有料契約に自動更新される仕組みのものが多くみられます。

一方で、消費者の中には、無料期間が経過すると有料契約に自動更新される仕組みに気がつかなかったとか、解約したつもりが正式に解約となっていなかったとか、サブスクの契約をしたのに利用していなかったために契約したこと自体を忘れてるなどというケースが少なくありません。この種の事例では、クレジットカードの利用履歴を確認したり、預金口座を見たりしてサブスクの引き落としに気がついたものが多いようです。ここからわかることは、こまめにクレジットカードの利用履歴や銀行口座の利用履歴を確認することが大切です。それによって早く問題に気づくことができます。

5. トラブルに遭った時はどうすればよいか

納得できない事態に遭遇した時は、消費者の住まいや学校のある地方自治体の消費生活相談窓口相談しましょう。窓口では、詳しい事情を確認した上で、適切な対処方法について助言してもらえます。助言だけでは解決が難しい場合には、事業者と消費者との間に入って話し合いによる解決のための調整をしてもらえる場合もあります。話し合いによる解決が難しい場合には、法テラスなどの適切な窓口を紹介してもらえる場合もあります。

大切なことは、なるべく早く適切な窓口相談することです。全国共通の局番なしの「188」（消費者庁が設置している「消費者ホットライン」）に電話をすれば、住まいのある地方自治体の相談窓口につながります。

2023 年度用 実教出版の家庭科教材～資料集・成分表～

生活学 Navi 資料+成分表 2023
AB判/392ページ 定価 920円(税込) 

ニュービジュアル家庭科 資料+成分表 2023
B5判/360ページ 定価 860円(税込) 

ニューライブラリー家庭科 資料+成分表 2023
B5判/360ページ 定価 860円(税込) 

※教師用ワークシート集(別冊)で先生をサポート～教師用ワークシート集の解答をWebで提供

オールガイド食品成分表 2023
AB判/432ページ 定価 950円(税込) 

カラグラフィ食品成分表 2023
AB判/240ページ 定価 770円(税込) 

基本マスター フード&クッキング レシピ+成分表 五訂版
B5判/104ページ 定価 580円(税込)

 家庭科教材QRコードにより、スマホやタブレットから関連する動画をみることができます。