

# くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ

定額制サービスのトラブルに注意!...1  
消費者トラブルに巻き込まれないポイント...2  
皆様のくらしの安全・安心のために...4



**事例** テレビで「シャンプー&ブロー通い放題」の定額制サービスがあると知った。定額制サービス運営会社のアプリから提携美容室に予約を入れるシステムだ。先月、アプリで1週間2千円のお試しを申し込んでクレジットカードで決済して1度行ってみたが、その後は仕事が忙しく利用しなかった。最近、2千円とは別に、心当たりがない1万5千円がクレジットカードに請求されていると気付いた。運営会社のメッセージアプリで問い合わせると「お試し期間中に解約しなければ月額1万5千円の有料会員に移行する。規約に記載されている」と回答があった。自動的に有料会員になるとは知らなかった。払いたくない。

サブスクリプションサービス(サブスク)という言葉をよく聞くようになりました。サブスクリプション(Subscription)は、新聞・雑誌などの「定期購読」という意味がありますが、最近では定額料金を払うことで一定期間受けられるサービスとして認識されています。動画・映画・音楽配信サービスのほか、たとえば「定額制コーヒー」「定額制ランチ」など飲食業をはじめ、洋服のレンタルなど様々な業

種で広がりを見せています。

サブスクリプションサービスを利用するにあたりいくつかの注意点があります。①事例のように、少額や無料のお試し期間中に利用者が解約を申し出なければ、自動的に有料会員となる規約もあります。明記されていれば有効です。利用前に規約をしっかりと確認しましょう。②提供されるサービスの内容、回数、期間等が自分の希望に合っていますか。③運営会社に電話が繋がらず、問い合わせフォーム等での返信に時間がかかるケースがあります。問い合わせ方法を確認しておきましょう。④解約したつもりでも、実際は手続きが完了しておらず、毎月課金されていたというトラブルがあります。きちんと解約ができたか解約受付メールやマイページで確認しましょう。

サブスクリプションサービスは一見お得に感じますが、期待していたようには利用できないことがあります。自分の生活に合ったサービスなのか、よく検討しましょう。

困ったときは消費生活センターへ  
TEL 5803-1106

# 若者が消費者トラブルに巻き込まれないために留意するポイント

弁護士 洞澤 美佳

## ● 消費者トラブルとは

我々の日常生活の大半は、お金を支払って事業者から商品やサービスを手に入れる行為（消費）で成り立っています。

コンビニやインターネット通信販売での買物、スマートフォンの利用、ゲームをする、電子マネー等の便利な決済手段を利用する等は、全て事業者と消費者との契約によるものです。消費者トラブルとは、こうした事業者と消費者との間の契約関係から生じる大小様々な法的問題のことをいいます。

## ● 若者の消費者トラブルの傾向等

若者(ここでは18歳から29歳の人を若者ということにします。)が、文京区消費生活センターに寄せた直近2年の相談状況を見ると、インターネット通信販売やSNS等を利用したトラブルが多く見られます。その中には、自分磨きや出会いを広げるといった自分を高めることに関係する契約が多くあり、諸般の事情から当該契約を解約したいのに解約できない、といった以下のような相談が持ち込まれているようです。

1. 通信販売で「お試し価格980円」で購入できる脱毛クリームを購入したが、6回継続購入が条件となっていた。表示には気付かなかった。総額3万円の商品だが、高くて買えない。
2. 就職活動で知り合った人とSNSで連絡をとっていたが、直接会った際に「インターンシップに行っている会社のプログラミング講座は就職に役に立つと思う」と言われ、その会社の人と会って講座の受講契約をしたが、よくよく考えてみると怪しい気がするので解約したい。
3. 友人に誘われて居酒屋に行ったところ、知り合いの先輩も来ており、FXのおいしい仕事があると言われた。後日その先輩からカフェで話を聞いたところ、「この自動ソフトを使って投資すれば儲かる」「ソフトの代金は借金しても3カ月で返済でき、それ以降はプラスになる」と説明され、消費者金融や友人からお金を借りて100万円のソフトを購入した。しかし、全く儲からない。後日相談したら、新たに人を紹介すれば10万円が支払われるので、借金は返せると説明された。マルチ商法ではないか。解約したい。

## ● トラブルに巻き込まれないために注意するポイント

インターネット及びスマートフォンの急速な普及により、若者があらゆる場面で取引主体となることが可能となり、トラブルに遭う機会も増えました。

自分をきれいに見せること、お金を稼いで豊かになること、スキルを身につけて自分の価値を高めること、人脈を広げることは、自尊心や第三者からの承認欲求を満たすものです。こうした欲求は、社会生活を送る上では誰もが持ち合わせている当然の欲求です。SNSの普及により他人からの表面的

な評価が可視化された現代社会では、こうした欲求がより顕在化しても致し方ありません。確かに自分磨きは大切なことですが、現実にはそう簡単にできるものではありません。多くの場合、結果が出るまでには時間がかかります。「手軽に成果を手に入れたい」「できれば友人関係には悩みたくない」と思った時に、友人が熱心に勧めてくる商品をきっぱりと断れますか。「簡単にエステサロンと同じような脱毛ができる」という広告を見たときに、冷静に立ち止まって考えることができますか。消費者トラブルに多く見られるパターンは、契約の内容をよく理解せず、自分にとって都合の良い部分ばかりに目がいきってしまい契約をしてしまったというものです。人間は元来弱いものです。「少しくらいなら大丈夫」「嫌ならすぐやめればいい」「毎月の返済額程度なら支払える」「自分さえ頑張れば挽回できる」といった甘い見通しに打ち勝つことは容易なことではありません。これには、事業者の広告や勧誘が、こうした消費者心理を巧みに突いて、契約締結に向けた意思決定をし易くする内容になっているという問題もありますが、一度トラブルが発生すると、これを解消するのは大変なことです。従って、事業者の広告や勧誘に直面した場合にまずは、一呼吸置いて立ち止まること、常日頃からトラブルに巻き込まれないように留意することも大事なことです。そのためのポイントは以下のとおりです。

- ① 契約は一度成立すると法的な拘束力が生じてしまい、簡単にはやめられないことを肝に銘じる（「少しくらいなら」では済まされない。）。
- ② 当該契約を解約する場合の条件を必ず事前に確認し、その解約条件を引き受けられるのかを考える（「すぐにやめれば大丈夫」という考えは捨てる。）。
- ③ トラブルの解決には少なからず痛みを伴うことを自覚する。最終的な解決手段は裁判。裁判には費用も時間の負担に加えて精神的苦痛も伴うが、それらを全て引き受ける覚悟はあるかを自分に問う。
- ④ トラブルが生じても、様々な事情から責任追及を断念せざるを得ない場合がありうることを自覚する。
- ⑤ 簡単にお金を儲けたり、きれいになれる手段などない。甘い話には裏（からくり）があると考える。

赤の他人同士である事業者と消費者とが、お互いに安心して取引をすることができるのは、前提として「一度成立した契約は守られる」という法的に裏付けられた信頼があるからなのです。日常生活の中では、なかなか実感しにくいかもしれませんが、『契約成立の重み』ということに今一度思いを致してみましよう。



## 皆様のくらしの安全・安心のために

新型コロナウイルス感染拡大防止のための「新しい生活様式」を取り入れることにより、キャッシュレス決済やインターネットによる通信販売などがより身近なものとなり、消費生活は大きく変化しました。同時に新たな手口の悪質商法や振り込め詐欺などの多様な消費者トラブルも発生しており、被害から身を守るためには消費者が今まで以上に注意を払うことが大切です。



文京区における令和元年度の消費者相談は2,063件で、インターネット通販の定期購入トラブルやメールの架空請求などについての相談が多くなっており、その他コロナ禍による各種給付金関連の特殊詐欺やマスク・消毒薬の購入に関するトラブルについての相談も多く寄せられております。

区消費生活センターではこれら消費者トラブル被害の防止や、区民の皆様が安全・安心な消費生活を持続的に送れる「スマートコンシューマ」(賢い消費者)を目指せるよう、オンラインによる研修会を開催するなど、コロナ禍においても消費生活情報をお届けできるように取り組んでおります。

これからも区民の皆様が安全で安心できる生活を確保するために、引き続き消費者相談体制及び啓発事業の充実を図ってまいります。

令和3年3月1日

文京区長 **成澤廣修**

### 文京区消費生活センター

〒112-8555  
東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階  
**TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342**  
**相談専用 TEL 5803-1106**  
受付時間 9:30~16:00 (月~金 ※祝日・年末年始を除く)

### 文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄  
東京メトロ丸ノ内線・南北線  
→後樂園 下車  
都営三田線・大江戸線  
→春日 下車
- 都営バス  
→春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる  
→文京シビックセンター下車

