

幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース

第127号



【相談事例紹介】 サブスクリプション(サブスク)契約のトラブルに注意!!

相談 500円で専門家が回答してくれる質問サイトを見つけ、クレジットカードで支払い、回答してもらった。しばらくして5,980円の請求があったため確認すると、数日間のお試し期間の後自動的に定額サービスに移行されていた。解約したいが、解約方法が分からない。

回答 このような定額料金で一定期間サービスを利用する契約をサブスクリプション(サブスク)契約といい、一度契約をすると、利用しなくても解約するまで支払いが続きます。長期間利用する方にとっては、毎回支払う手間が省ける便利なサービスですが、解約方法が分かりにくかったり、解約したつもりでもできていなかったりすることもあり、注意が必要です。

【トラブルに遭わないために】

- 申し込みの際は、料金や解約方法、事業者の連絡先などを必ず確認しましょう。
- トラブルが起きたときのために、申込時の最終確認画面をスクリーンショットで撮っておきましょう。
- サービスが不要になったら、解約手続きを忘れないようにしましょう。
- アプリを削除しただけでは解約になりません。必ず解約の申し出が必要です。
- クレジットカードやキャリア決済の明細は、日頃からこまめに確認しましょう。
- 解約方法が分からない場合は消費生活センターに相談してください。

消費生活センターから

～事業者へ苦情や意見を伝えるときは～

感情的になると言いたいことが正確に伝わりにくくなります。困っていること、希望すること、その理由をあらかじめ整理をしてから伝えましょう。話し合いをするときは、相手の話を遮らないようにしてよく聞き、冷静かつ丁寧な口調で話すことが大切です。

見守り 新鮮情報

先週、母がテレビショッピングで紹介されているマッサージ器を見て電話で注文した。さっそく使ってみたら、叩く力が強すぎて使えないと感じたようだ。母はすぐに事業者へ「返品したい」と電話で連絡したが「通電した商品の返品はできない。注文時の電話でも説明している」と言い、返品に応じなかったようだ。使えないのであれば返品したい。

(当事者：80歳代)



©Kurosaki Gen

テレビショッピングでは テレビ広告以外の情報も しっかり確認

ひとこと助言

- テレビショッピングに関する相談が依然として寄せられています。テレビショッピングでは購入の際、現物を確認できません。注文する際は、テレビ広告の情報だけでなく、商品の使用感やサイズについて電話口でもよく確認しましょう。
- テレビショッピングは通信販売に当たるため、クーリング・オフはできません。テレビ広告で返品特約が適正に示されている場合は、返品・解約の条件はその特約に基づきます。返品可能でも、未開封に限られていたり、期限が設けられていたりする場合もあるので、よく確認しましょう。
- 困ったときはお住まいの自治体の消費生活センター等に相談してください。(消費者ホットライン188)



引用:「見守り新鮮情報 第535号(2026年2月12日発行)」

幕別町消費生活センター(電話相談: ☎55-5800)

窓口

札内	月曜～金曜
幕別	火曜・木曜
忠類	第2・4水曜

午前9時～午後4時
※忠類:事前予約が必要

札内コミュニティプラザ 消費生活センター 役場1階相談室
忠類コミュニティセンター

フリマサイトの画像や文言を流用したサイトも！

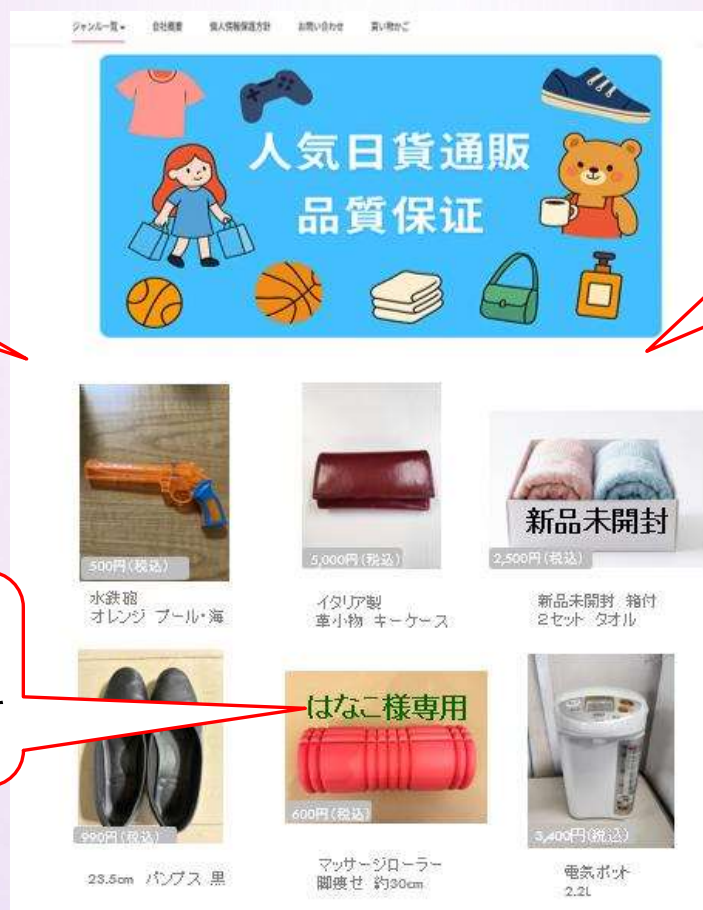
悪質通販サイトにご注意！

商品画像に
統一性がない

フリマサイトの
画像の無断流用

「〇〇様専用」
とフリマサイトの
文言が記載されて
いる

「新品未開封」
とフリマサイトの
文言が記載されて
いる



上記の画像は、実際にトラブルが発生した悪質通販サイトをもとに作成した、イメージ画像です。
あくまでも一例ですが、サイトの特徴を知り、トラブルに遭わないようにしましょう。

最近の悪質通販サイトの特徴

- ☑ 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている
- ☑ 支払い方法が銀行振込のみ、〇〇ペイのみ、など限定されている
- ☑ サイト上に事業者の住所、電話番号等が明確に表記されていない
- ☑ 別のフリマサイト等の画像や文言が流用されている
- ☑ 購入代金を支払う際、〇〇ペイの「支払う」機能ではなく、個人アカウント宛てに「送る」機能になっている。

※一般的に、〇〇ペイの「送る」機能は個人間のやり取りに用いる機能であり、
事業者には「支払う」機能を利用します。

他の特徴はここを確認→



トラブルの相談は、消費者ホットライン「188」または、越境消費者センターへ！



独立行政法人
国民生活センター（2026年6月）