

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報
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キャリア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、翌日には退会手続きをした。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。ゲーム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。退会すれば解約になり、支払いは終わると思っていたので納得いかない。

【事例2】

漫画アプリに「ポイントサイトに会員登録すればアプリ内で利用できる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ということで、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。

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等で「ポイント」を得て、そのポイントを換金や課金、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、結局もらったポイントより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. 利用前にサイト等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等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等を、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やパスワード等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。

（くらしの110番 2021年4月）