第 5 章 サブスクリプション

チャレンジ（解答付き）

（1） 消費者にとってサブスクを利用するメリットとデメリットはどのようなものがあるだろうか。

【解答】

購入するより出費を抑えられる、自分で決めなくてよいといった、金銭・労力・時間を節約できるメリットがある。デメリットは、届いた商品を実際には使用しなかった・サービスを実際には利用しなかった場合でも料金が発生することや、自動更新契約であることが大半であるため、利用していないサブスク契約を解約しようと思っていたのに解約するのを忘れて何年も継続したままになってしまうことなどがある。

（2） あなたは、体調や目的にあわせてサプリメントを毎月届けてくれるというサブスクリプションを利用していた。申込み時の最終確認画面では、「24 時間 365 日専用窓口の自動音声ダイヤルで解約可能」と表示されていた。

しかし、実際の解約方法は、①専用窓口に電話をかけ、②自動音声による案内が終わった後にショートメッセージサービスにより送信された URL からメッセージアプリの専用アカウントに登録（友だち追加）し、③当該アカウントのトークルーム内にある「解約エントリーフォームを受け取る」を押して表示される画面に氏名等を入力して本人確認を受け、④その後、「解約のエントリーをする」を押して表示されるフォームで 20 個の質問事項に回答し、⑤事業者が入力内容を確認した旨の連絡が消費者のメッセージアプリに届くと解除が完了するというものであった。

この事業者は特定商取引に関する法律（特商法）上のどのような規制に違反しているだろうか。

【解答】

インターネットでの申込みの場合には「最終確認画面」において、解約の条件・方法を明確に表示しなければならない（特商法 12 条の 6 第 1 項）ところ、本件においては、①～⑥の手順を経ることが解約方法であるにもかかわらずそのことを表示していなかった。従って、特商法 12 条の 6 第 1 項違反である。

サイトリンク集

〔関連法令〕

● 特定商取引に関する法律

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/351AC0000000057

● 消費者契約法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061

〔84 頁〕

● 消費者庁ウェブサイト「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」

→ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/assets/consumer_transaction_cms101_2401119_03.pdf

〔その他関連サイト〕

● 消費者庁ウェブサイト

→ https://www.caa.go.jp/