

令和6年5月29日
独立行政法人国民生活センター

会員登録時に注意！ 意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブル ーその「スタート」ボタン、実は海外事業者の広告かも！？ー

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）には、国内事業者のサイトを利用して表示された「スタート」、「OK」、「今すぐ視聴する」などのボタン表示をクリックしたところ、意図せず、海外事業者とのサブスクリプション契約¹となっていた、との相談が多数寄せられています。

「スタート」等というこれらのボタン表示は、海外事業者の広告ですが、消費者は広告と認識しておらず、自分が利用しようとしている国内事業者のサイトの表示と勘違いし、「スタート」等のボタン表示をクリックしています。その後、クレジットカード情報等を入力することで、海外事業者との契約が成立した形となっています。

これら「スタート」等のボタン表示は、消費者が国内事業者のサイトに会員登録する際に見る画面内や会員登録のために2次元コードを読み取って開いた画面に表示される他、アプリをダウンロードする過程の画面内にも表示されることがあります。

会員登録や2次元コード読み取り時などに、「スタート」等のボタンが表示された場合は、広告かどうかの確認が必要となります。意図しない海外事業者と契約してしまわないよう、寄せられたトラブルについて紹介し、消費者に注意を呼びかけます。



¹ サブスクリプション（サブスク）契約とは、月額料金等の定額を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができる契約。本トラブルにおいては、主に映画、音楽、ゲーム、オーディオブックの配信をうたうサブスクリプション契約が見られるが、サービスの実態は定かではない。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】国内のオンラインストレージサービス²の利用手続きをしたつもりが、知らない海外事業者から登録完了メールが届き、サブスク契約してしまったことに気づいた。解約したい

子どもからオンラインストレージサービスで写真を送ってほしいと言われ、開いたサイトに表示された手続きを進めるためのボタンをクリックし、利用登録のためにクレジットカード情報等を入力した。その後、当初利用しようとしていたサイトと異なる海外サイトを運営していると思われる事業者から登録完了メールが届いて、入力先を間違えたことに気付いた。メールには、申込みから5日以内に解約手続きをしないと料金が発生すると記載されているが、サポートセンターや連絡先の記載がないため、解約手続きができない。クレジットカードは利用停止にしたが、サイトの解約方法を知りたい。

(2024年4月受付 50歳代 女性)

【事例2】会員カードを更新しようと、「スタート」ボタンから手続きしたら、身に覚えのない契約内容が表示され海外サイトに登録してしまったようだ。事業者の連絡先がわからない

映画館で使う会員カードを更新するため、以前その映画館からもらっていた用紙に記載された2次元コードを読み取ってサイトに入ったところ、「スタート」ボタンが出てきたのでクリックした。遷移した画面にメールアドレスとクレジットカード情報を入力したところ、「5日間の無料期間後、月額約7,500円かかる」と表示された。映画館の会員カードのサイトとは別のサイトに登録してしまったようだ。海外事業者と思われるサイトのログイン画面が表示されたが、ログインもできず、事業者のメールアドレス等の連絡先もわからない。クレジットカード会社に連絡し、クレジットカードの停止と再発行の手続きをしたが、その他にすべきことはあるか。

(2024年2月受付 40歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 消費者は広告と気付かずサブスクリプション契約の画面に誘導されている

「スタート」等の広告は、消費者がサイトで会員登録する際の画面など、何か手続きを始めようとするタイミングで表示されています。また、「スタート」等の文字が広告枠いっぱいに表示されているため、消費者は他の事業者が出している広告である、との認識をしないまま、「スタート」等のボタンをクリックし、他のサイトのメールアドレスやクレジットカード情報等の入力画面に誘導されています。遷移したページが、あたかも消費者自身が当初から登録手続きしようとしていたサイトの登録画面と誤認しています。

(2) 消費者は契約先の事業者名や契約内容を認識できないままに、クレジットカード情報等を入力している

事業者名が広告枠内や画面遷移後のクレジットカード情報入力画面等に記載されている場合がありますが、それらの表示は小さい文字や薄い（グレー）色の記載である等、消費者が気付きにくくなっている場合があります。また、有料のサブスクリプション契約である旨が、広告をクリックした直後に遷移する画面やクレジットカード情報入力画面に記載されている場合も

² オンラインストレージサービスとは、インターネット上で、写真などのデータの保存や共有などができるサービス。

ありますが、表示が小さく、記載場所も下方にスクロールする必要がある等、消費者が気付きにくくなっていることもあります。そのため、消費者は事業者名や契約内容に関する記載に気付かないまま、登録手続を進めてしまいます。

(3) 事業者が“最終確認画面”を設けていない可能性がある

特定商取引法では、通信販売業者に、注文が確定する直前段階で、消費者が所定の契約事項を最終確認できるように表示することを義務づけています。

クレジットカード情報等の入力後に意図せず事業者と契約してしまったとの相談が多数寄せられていることから、事業者がこの表示を行う画面（“最終確認画面”）を設けていない可能性があります。

(4) 契約に気が付いた後も契約先の実態等がわからず、問い合わせ先もわかりにくい

事業者から登録完了メールが届き、そこから事業者名が判明する場合がありますが、身に覚えのない事業者であるため、不審なメールとして見過ごしてしまう可能性があります。また、クレジットカードに身に覚えのない請求があがっていても、契約先事業者名では請求されず、契約先がわからない場合があります。

また、事業者名が判明し、事業者の公式サイトを確認できたとしても、英語表示であることが多く、事業者の連絡先、所在地、業務内容等はサイト上、見つけにくい場所に記載があることもあります。そのため、消費者はこれらの情報を自身で知ることが難しく、どこに契約意思がないことを申し出ればよいかわかりません。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「スタート」等が表示されても、広告ではないかを確認しましょう

自身の登録しようとしているサイトの手続を続けるためのボタンなのか、クリックする前によく確認しましょう。枠の端に小さい「×」印等があれば広告です。また、クリックして遷移した画面に自身が登録しようとしている事業者とは異なるサービス名や事業者名（英語であることが多い）が表示されている場合や、URLが自身の登録しようとしているサイト名ではない場合は、それ以上、手続を進めないようにしましょう。このような場合は、手続をやめ、自身の登録しようとしているサイトの公式画面から改めて登録するようにしてください。

(2) 登録完了メールが届いていないか確認しましょう。また、クレジットカードの請求をこまめに確認しましょう

身に覚えのない事業者から登録完了メールが届いた場合は、登録完了メールから事業者名を確認できる場合があります。登録完了メールに記載の事業者名を手掛かりにして、まずはその事業者のサイト（登録画面）に自身がアクセスしていないかを閲覧履歴で確認してみましょう。

また、クレジットカード払いの契約となっている相談がほとんどです。クレジットカード会社からの請求をこまめに確認し、身に覚えのない請求があった場合には、クレジットカード会社にすぐに事情を伝え、相談しましょう。サブスクリプション契約の場合は、登録してしまうと、全く利用していない場合でも継続的に課金され支払いを請求されてしまいます。

ただし、無料期間（トライアル期間）のある契約も多くみられます。また、無料期間が過ぎていても、特定商取引法で通信販売業者に義務付けられている“最終確認画面”がなく、消費者が誤認して申込みをした契約は申込みの意思を取り消せる場合がありますので、事業者が特定できる場合は、すぐに契約の意思がないこと等を申し出ることが重要です。

（3）事業者への申し出の方法がよくわからない場合や不安に思った場合にはすぐに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（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター（CCJ）でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。



4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019）
- ・経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・一般社団法人日本クレジット協会（法人番号1010005014126）
- ・日本クレジットカード協会（法人番号9700150005109）
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会（法人番号 2010005014868）

CCJは海外事業者とのトラブルをメールで相談できる窓口です
<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>

