

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

新しい消費のスタイル、サブスクリプション モノ消費からコト消費へ

私たちの生活にはインターネットが浸透し、いつでもどこでも情報を得ることができるようになりました。SNS（※1）でつながり、自ら写真や動画を発信できる世の中になり、「インスタ映え（※2）」という言葉も誕生しました。「モノの消費」から、利用や体験といったサービスを重視した「コト消費」へとシフトする中で、「サブスクリプション」というサービス形態が広がっています。

※1 ソーシャルネットワークサービスの略。登録した利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービスのこと

※2 写真共有サイト「Instagram」に写真を投稿した時、ひときわ見栄え良く見えること



「サブスクリプション」って何？

サブスクリプションとは、毎月定額の支払いで製品やサービスが利用できる販売形態のことです。音楽や映像といったコンテンツの配信が中心でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大を背景に自動車や家電などにも広がっています。

どんな「サブスクリプション」があるの？

★コンテンツ系

音楽・動画・書籍・ゲームの配信など

定額で視聴し放題、読み放題のサービスが提供されます。



★ファッション・美容系

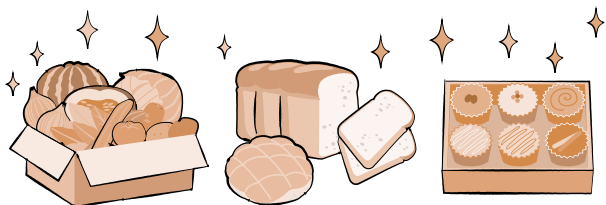
洋服・バッグ・靴・アクセサリのレンタル
セルフエステサービスなど

スタイリストがコーディネートしてくれるサービスもあります。セルフエステはサロンの業務用美容機器が使用できます。



★食材系

生鮮食品・パン・スイーツ・アイスクリームなど
定期的に商品が届きます。



★その他

家電・家具・絵画・車・住居物件のレンタル、家事代行・出張料理など

最低利用期間が設定されていることがあります。



「サブスクリプション」が広がった背景

サブスクリプションが広がった理由は、消費者の志向に次のような変化が生じたからと考えられています。

●「所有」から「利用」へ

他人と共有して利用することに抵抗感がなくなり、モノを所有する意義が薄れてきました。モノやサービスを多くの人と共有して利用することを「シェアリングエコノミー」といいます。所有するのではなく必要な時だけ利用したいという消費者が増えています。

●「モノ」よりも「コト」の消費

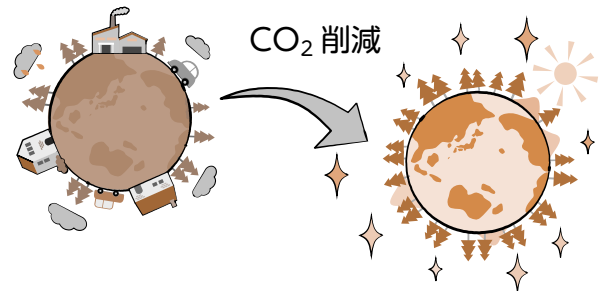
お金をかける対象がファッションや家電製品といったモノの消費より、通信・教育・レジャーなどのコト消費が増えています。とくに、若い世代ほどコト消費への意欲が高まっています。

●「高いモノ」≠「良いモノ」

日本の消費社会が成熟したことで、高いお金をかけなくても消費生活を楽しめるようになりました。例えばファストファッション、格安航空（LCC）、100円均一ショップなどが登場し、安く良いモノが選択肢になっています。

●「エコ意識」の高まり

地球規模で温暖化が深刻化し国や事業者がCO₂排出量の削減に努めています。モノを無駄に購入するより必要なモノだけを所有する「ミニマリスト」と呼ばれる生き方に賛同する消費者が増えています。



「サブスクリプション」のメリットとデメリット

サブスクリプションサービスを適切に利用するためには、メリットとデメリットを知っておくことが大切です。

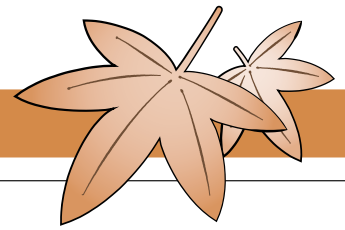
メリット

- 初期費用が安くすみ、気にいらぬ時は翌月にやめることができる。
- 最新のサービスを利用することができる。
- 使えば使うほど割安感が増す。
- 一定額を支払って利用するサービスなので追加の維持費がかからない。
- 経験したことがないコトを気軽に味わうことができる。
- モノが増えず収納スペースを考えなくてすむ。

デメリット

- あまり使わなかった時でも同じ料金を払わなければならない。
- 利用期間が長くなると買いきりに比べてコストが高くなる場合がある。
- 事業者側の事情によりサービス内容の変更、縮小、廃止が行われる場合がある。
- 最低利用期間が設定された契約では、中途解約すると違約金がかかることがある。
- ダウンロードした有料のサービスは退会すると利用できなくなる。

こんなトラブルが発生しています！



CASE 1

3ヶ月前、「31日間、視聴無料トライアル」という広告を見て、お試しのつもりで動画配信サービスに会員登録したが、クレジットカード番号を入力しないと登録できないシステムになっていた。最近になり、クレジットカードの明細を見たら、毎月千円が引き落としされていた。退会するつもりが、手続きを忘れてしまったことに気が付いた。返金してもらいたい。

👉ここが、ポイント

サブスクリプションでは事前に支払い方法を定めて申込み、無料お試し期間終了までに解約しない限り自動更新されます。登録した支払い方法で課金が始まってしまうので注意が必要です。

CASE 2

月額1000円でサイト加盟店にて1日1杯のドリンクがもらえるアプリに登録した。パスワードを入力してもエラーになりログインできず、登録時のパスワードがわからなくなってしまった。このままではサービスを利用できないので、パスワードを教えてくださいと運営会社にメールをしたが、「パスワードは教えられない」と言われてしまった。

👉ここが、ポイント

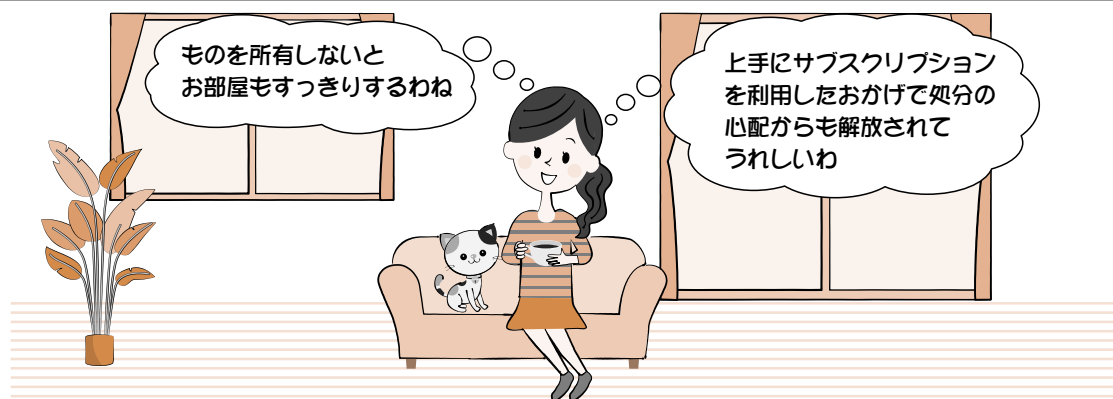
パスワードを失念するとサービスが受けられない、退会できないといったトラブルにつながります。運営会社は電話やメールでパスワードを直接教えてくれることはありません。パスワードの再設定方法はヘルプページ等で確認しましょう。

CASE 3

無料アプリをダウンロードして、月々800円の電子書籍読み放題のサービスに登録した。1年経ち、有料会員から無料会員になろうと思い退会の手続きを取ったら会員情報が削除され、ダウンロードした作品は全て読めなくなってしまった。事業者に苦情を伝えると「退会すると全てのサービスが受けられない。解約（有料課金の解除）であれば、無料作品の閲覧は可能であった」と言われた。

👉ここが、ポイント

「退会」と「解約」の違いに注意しましょう。退会すると無料サービスを受けられなくなる上、保有ポイントが失効したり購入履歴情報にアクセス不能になります。無料サービスを継続したい場合は、退会せず有料サービスの解約手続きだけを進めて下さい。解約方法は選択した決済によって異なる場合があります。予めアプリ内に記載されている内容を確認するか、アプリ運営事業者にお問い合わせしてから解約の手続きを取りましょう。





高齢者に多い 訪問販売トラブル

ご注意ください



こんにちは

高齢者は必要のない勧誘を受けても、すぐに断れず、相手の話を長く聞くなどの対応をしてしまう傾向があるようです。なかには、昼間、高齢者だけの在宅を狙って訪問する悪質な事業者もいます。

こんな訪問にご注意！

電力・ガスの契約切り替え

「契約先の変更や電気・ガスのセット契約で料金が安くなる」と事業者が訪ねてきた

こんなトラブルに

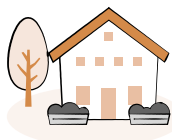
- 促されて検針票を見せたが契約した覚えはない。しかし、知らぬ間に契約先が変更されていた。
- 大手電力会社の代理店を名乗り訪問してきたので、現在の契約のプラン変更だと思い契約したら別の事業者との契約だった。

自宅の売却

不動産業者が「自宅を売らないか」と訪ねてきた

こんなトラブルに

- 売る気はなかったが、つい家に入れてしまった。長時間居座られ、内容も理解できないまま強引に契約させられた。
- 売却後の物件も紹介すると、急かされ契約したが、売却価格が相場よりかなり安価だった。契約解除には高額な違約金が必要だと言われた。



無料で点検 屋根・外壁等

リフォーム業者が「無料で屋根や外壁の点検サービスを行っている」と訪ねてきた

こんなトラブルに

- 点検後、「このままでは危険。すぐ工事したほうがいい」と急かされ、その場で契約した。よく考えると本当に工事が必要か疑問だ。
- 「保険金を使って工事すれば無料で修理できる。申請も代行する」と言われ契約した。後日、やめたいと言ったら高額な違約金を請求された。

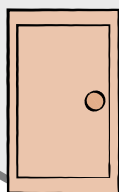


トラブルにあわないためのポイント

ご家族や身近な人の見守りも大切です！

インターフォン越しに用件を確認

突然、訪問してくる事業者は簡単に家に入れない！



必要ありません
お帰り下さい

相手の話を長く聞く前に

その気がない場合は「必要ありません」ときっぱり断る！



その場で契約しない！

わからないことや疑問、不安がある場合は契約しない



台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。
相談無料・秘密厳守です。

