

## 相談内容

ネットの洋服レンタルサービスで、カード決済エラーのため、別の方法を選択したところ、二重に決済されてしまった。重複分はキャンセルできないと言われたのですが…。

月額制で洋服をレンタルできるネット通販サービスを申し込みましたが、カード決済できず、別の決済サービスを使用したところ二重に決済されてしまいました。カスタマーセンターに重複分の取消しと返金を求めたところ、別契約扱いとされ、キャンセルできないと言われました。どう対処すればよいでしょうか。

(20代女性)

## アドバイス

このほか、解約手続後も請求が続く等の相談があります。事業者から請求の根拠等が確認できない場合は、クレジットカード会社や後払い決済サービス事業者等にも事情を伝え、相談しましょう。

## チェックポイント

- ・解約を行う場合は、解約手続が完了した画面のスクリーンショットや、解約手続完了後に届くメールなど解約手続の記録を保存しておきましょう。
- ・解約手続後に事業者から請求を受けても、まずは過去の支払い状況の履歴や解約手続の記録、契約内容等を確認するなど、安易に支払わず、慎重に検討しましょう。

万が一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。消費者ホットライン局番なし「188(いやや)」で、お近くの相談窓口につながります。  
※土日祝日についても、年末年始を除き原則毎日ご利用いただけます。



発行：くらしの安心ネットとやま（事務局：富山県消費生活センター）

富山本所（県東部にお住まいの方）TEL：076-432-9233（消費生活相談）

076-433-3252（消費者金融・多重債務相談）

高岡支所（県西部にお住まいの方）TEL：0766-25-2777（消費生活相談、消費者金融・多重債務相談）