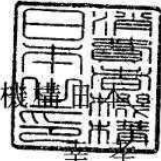


2024年9月30日

株式会社Omi ai
代表取締役 今井 良樹 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木

消費者機構



問い合わせ

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

今般、当機構に、貴社の利用規約から中途解約時の未利用分の料金の返金に関する規定が削除されており、「未利用分の料金を一切返金しない旨の契約条項を使用せず、同様の意思表示を行わない」との当機構との合意（2017年2月22日付け合意書）に反するのではないかとこの情報提供が寄せられました。

当機構は、前記合意後、2021年から2022年にかけて、貴社の利用規約の返金割合が改定されたとの情報を得て、貴社に問い合わせを行っておりますが、その当時、貴社が使用していた利用規約（2022年10月12日改定版）には、前記合意時に改定された利用規約の定めよりも、返金される場面や割合が限定された形に変更されてはいたものの、返金に応じる場合の具体的な内容が「返金対応表」として記載されておりました。

しかしながら、現在、貴社が使用している利用規約（2023年10月10日改定版）では、「有料サービスの期間が残ったまま当サービスを退会された場合でも、日割りでの返金も含め、原則、返金は致しかねます」との規定に変更され、「返金対応表」も削除されています。

そこで、貴社に対し、以下の事項につき、回答を求めます。

① 「原則、返金は致しかねます」ということですので、一定の場合には返金に応じることを前提とした規定となっておりますが、どのような場合に、どのような基準で返金を行うのか、具体的に明らかにしてください。

② 原則、不返還との対応に変更した理由を教えてください。

なお、違約金等の定めにつき、消費者から説明を求められた場合には、算定根拠の概要を説明する努力義務が事業者に課せられていることを申し添えます（消費者契約法9条2項）。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2024年10月31日（木）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、E-Mail アドレスをご記載ください。）

【添付資料】

2017年2月22日付け 合意書（複写）

合意書

株式会社ネットマーケティング（以下、「甲」という）、特定非営利活動法人 適格消費者団体 消費者機構日本（以下、「乙」という）は本日、甲が消費者との「Omiai」利用契約等において是正協議の結果が別表のとおりであることを踏まえ、下記事項につき合意した。

記

第1条 甲は、消費者との間で「Omiai」契約締結時に貴社と消費者との間で使用している利用規約（以下、「利用規約」という）において、消費者が中途解約を申し出た際、支払済みの会員プラン料金のうち、未利用分の会員プラン料金を一切返金しない旨の契約条項を使用せず、同様の意思表示も行わない。

第2条 甲は、乙が2016年11月25日付け「申入れ・要請・問合せ」で申入れの対象とした利用規約を、2017年1月31日から別表記載の内容に添って改定したことを確約する。

第3条 甲は、自らの従業員等に対し、従業員等が本合意書第1条の意思表示を行わないように、また、それら定めが記載された利用規約等を使用しないように、適切な研修、指導を行うなど、必要な措置をとるものとする。

第4条 甲が前掲第1条に違背したことが判明した場合は、甲及び乙は次の処置をとるものとする。

- (1) 甲は消費者に対して、当該消費者に返金が必要な場合においては、速やかに対処する。
- (2) 再発防止のため、甲は違背した内容及び同違背行為に対して講じた措置を従業員等に周知する。
- (3) 乙は甲の違背行為について、乙のホームページに掲載して公表する。
- (4) 甲及び乙は、必要に応じ、再発防止に向けて協議を行い、双方合意の上、新たな合意書を締結する場合がある。

第5条 乙が本合意書の履行内容を確認するために、甲に対してその確認のための協力を求めたときには、甲は、その時使用している利用規約等の提供その他必要な協力を行うものとする。

第6条 甲及び乙は、本合意書に記載した以外、何らの事項についても合意していないことを確認する。

甲及び乙は、本合意書面を2通作成のうえ、各書面に記名・押印のうえ、各自

がそれぞれ一通を保管する。

2017年 2月22日

東京都渋谷区恵比寿1-20-18
株式会社ネットマーケティング

代表取締役 社長 宮本 邦久



東京都千代田区六番町15プラザエフ6階
適格消費者団体・特定非営利活動法人
消費者機構日本

代表理事 理事長 和田 寿昭



合意書別表

消費者機構日本の申入れ等の内容	ネットマーケティングの回答																																																																																			
<p>○下記条項のうち下線部分は、消費者が契約を解除する際の賠償額について、事業者が生じる平均的な損害の額を超えて定めていると考えられます。よって、消費者契約法第9条1号により、無効である場合があると考え、その差し止めを求めます。</p> <p>5、会員プラン料金について 一段落・二段落 略 <u>ご購入手続き完了後は、当サービスの使用の有無にかかわらず、ご購入のキャンセル、会員プラン料金の返金や未利用期間の日割り計算による精算および有料サービスプランの変更等は、いずれの決済手段をご利用の場合においても一切いたしかねますので、ご注意ください。</u> <u>また、月または期間の途中で有料サービスをお申し込みまたはご解約（解約につきましては第8項をご参照ください）になった場合であっても、既にお支払いいただいた（ご購入手続きを完了された場合を含みます。以下同様とします。）会員プラン料金の返金や未利用期間の日割り計算による精算は一切行っておりませんので、ご注意ください。</u></p> <p style="text-align: right;">以下略</p> <p>8、契約期間および契約の終了 一段落 略 <u>お客様は当サービスの退会申請フォームから契約終了の通知を当社にお送りいただくことで、いつでもいかなる理由でも、お客様は本契約を終了させることができます。ただし、当社の定める手続きによる退会申請がなされた場合または本規約に基づくとき以外の場合には、本契約が終了いたしませんので、ご注意ください。なお、既に支払われた会員プラン料金については、本契約が終了し、または終了していなくても、一切、返金はいたしかねます。</u> 以下略</p>	<p>○左記下線部を削除し、下記のように改定します。</p> <p>5、会員プラン料金について 一段落・二段落 略 <u>期間の途中で有料サービスを解約して退会された場合（退会につきましては第8項をご覧ください）、お客様からのご請求に応じて、既にお支払いいただいた（ご購入手続きを完了された場合を含みます。）会員プラン料金の返金を以下の返金割合表に基づき行います。なお、解約日が属する月は、同表における「残存期間（月単位）」には含まれません。</u></p> <p style="text-align: center;">■返金割合表</p> <p style="text-align: right;">単位：%</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">購入プラン</th> <th colspan="11">残存期間（月単位）ごとの返金割合</th> </tr> <tr> <th>11</th><th>10</th><th>9</th><th>8</th><th>7</th><th>6</th><th>5</th><th>4</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>※1</td> <td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td><td>%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td><td>月</td> </tr> <tr> <td>12ヶ月</td> <td>78</td><td>71</td><td>63</td><td>56</td><td>48</td><td>41</td><td>33</td><td>25</td><td>18</td><td>11</td><td>3</td> </tr> <tr> <td>6ヶ月</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>68</td><td>63</td><td>38</td><td>23</td><td>8</td> </tr> <tr> <td>3ヶ月</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>47</td><td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p>※1ヶ月プランの返金はありません。</p> <p style="text-align: right;">以下略</p> <p>8、契約期間および契約の終了 一段落 略 お客様は当サービスの退会申請フォームから契約終了の通知を当社にお送りいただくことで、いつでもいかなる理由でも、お客様は本契約を終了させることができます。ただし、当社の定める手続きによる退会申請がなされた場合または本規約に基づくとき以外の場合には、本契約が終了いたしませんので、ご注意ください。</p> <p style="text-align: right;">以下略</p>	購入プラン	残存期間（月単位）ごとの返金割合											11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	※1	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%		月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	12ヶ月	78	71	63	56	48	41	33	25	18	11	3	6ヶ月							68	63	38	23	8	3ヶ月										47	17
購入プラン	残存期間（月単位）ごとの返金割合																																																																																			
	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1																																																																									
※1	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%																																																																									
	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月																																																																									
12ヶ月	78	71	63	56	48	41	33	25	18	11	3																																																																									
6ヶ月							68	63	38	23	8																																																																									
3ヶ月										47	17																																																																									

申入れ事項①

<p style="text-align: center;">要請事項①</p>	<p>○貴社の運営する「Omiai」のサービス利用契約が、自動更新になる表示をインターネット（フェイスブック）上わかりやすく表記することを求めます。なおかつ、自動更新時には、消費者に事前に通知することを求めます。</p>	<p>○自動更新の表示・通知について、下記のような改善を行います。</p> <p>①料金プラン表の中に、契約満了後の自動更新があるサービスであることの注釈を追加します。 ②契約満了前に自動更新の事前通知を発信します。（全会員が利用できるアプリ内の通知機能にて、自動更新日の1週間程度前に送信します。）</p>
<p style="text-align: center;">問合せ事項①</p>	<p>○貴社の運営する「Omiai」利用規約第2項において、「当社は、お客様にあらかじめ通知することなく、かつ何らの責任も負うことなく、当サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりすることができるものとします。」とあります。</p> <p>この条項の「サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりする」場合は、具体的にどのような場合でしょうか。ご教示願います。</p> <p>2、サービス内容の保証および変更 当社は提供するサービスの内容について、瑕疵（かし）やバグがないことは保証しておりません。また当社は、お客様にあらかじめ通知することなく、かつ何らの責任も負うことなく、当サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりすることができるものとします。</p> <p>当社は、当サービスが、全ての PC、スマートフォン、タブレット端末等および OS に対応することを保証しておりません。また、当社は、当サービスに対応する PC、スマートフォン、タブレット端末等および OS を、いつでも、その裁量により、変更、停止、中止、終了することができるものとし、その提供を継続する義務を負わないものとします。</p>	<p>○事業性やサービスを取り巻く環境（トレンド、他サービスの動向、事業収益など）により、「サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりする」場合があります。具体的には、主要機能等の変更、有料・無料会員の利用機能の範囲変更、その他不可的要素の変更などです。</p> <p>サービス変更の際には、事前に通知を行うものとして、主要機能の停止や有料会員の利用できる機能範囲の縮小など、会員にとって不利変更となる場合です。また、事前通知なく行うサービス変更は、一部機能の名称変更、デザインの変更、アイコン表示の変更など、会員に不利益を与えないマイナーチェンジがこれにあたります。</p> <p>第2項を下記下線部のように改定します。</p> <p>2、サービス内容の保証および変更 当社は提供するサービスの内容について、瑕疵（かし）やバグがないことは保証しておりません。また当社は、お客様にあらかじめ通知することなく、当サービスの内容や仕様を変更したり、提供を停止したり中止したりすることができるものとします。ただし、<u>会員プラン料金その他ご利用いただいているお客様に大きな影響を与える場合には、あらかじめ合理的な事前告知期間を設けるものとし、当該告知は、当サービスのウェブサイト上での表示その他当社が合理的と判断する方法により行うこととします。</u></p> <p>当社は、当サービスが、全ての PC、スマートフォン、タブレット端末等および OS に対応することを保証しておりません。また、当社は、当サービスに対応する PC、スマートフォン、タブレット端末等および OS を、いつでも、その裁量により、変更、停止、中止、終了することができるものとし、その提供を継続する義務を負わないものとします。</p>