

令和4年5月19日

株式会社ネットマーケティング
代表取締役 宮本 邦久 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員
理事長 増田

要望書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で貴社の運営する「Omiai」と称するマッチングアプリについて、消費者から苦情が寄せられました。

本協会において貴社の利用約款の条項につき検討したところ、消費者契約法3条1項1号の観点等から改善すべき点があると判断しました。

そこで、本協会は、貴社に対して、「要望事項」のとおり、貴社の利用約款等の改善を要望します。

なお、本要望書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、本協会において公表することがあることを申し添えます。

(本件連絡先)

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

公益社団法人全国消費生活相談員協会

消費者団体訴訟室

TEL: 03-5614-0543

FAX: 03-5614-0743

要望事項

第 1 要望の趣旨

- 1 貴社の運営する「Omiai」と称するマッチングアプリ（本件アプリ）の有料サービスに係る利用料の支払方法について、利用者が Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）を選択した場合、本件アプリから退会するにあたって、当該定期購入等を解約しない限り、自動更新が継続すること（利用料の支払いが継続すること）を、「Omiai 利用規約」（本件規約）において明確かつ平易に定めることを要望します。
- 2 本件アプリ内で Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の解約ができるシステムにすることを要望します。
- 3 利用者が Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の自動更新の停止（解約）をすることなく退会申請をした場合であっても、当該退会申請後に支払われた利用料については、貴社から当該利用者に返金する取り扱いとすることを要望します。

第 2 要望の理由

- 1 本件アプリの利用者から全国の消費生活センターに対し、本件アプリ内で退会申請をしたが、退会するにあたって Google Play 決済等の自動更新停止をしなければならないことを知らなかったため、退会申請後も利用料の引き落とし（支払い）が続いている旨の相談が複数寄せられています。
- 2 上記は、当該利用者が、本件アプリから退会するにあたって Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の解約（自動更新停止）をしなければならないことを知らなかったことによるものですが、このような事態が生じている原因として、以下の 2 点が挙げられます。
 - ① 本件規約第 9 条後段は、なお書きで「有料サービスは利用者が自ら自動更新を停止しない限り、同一の条件で自動的に更新されます。」と記載しているにとどまり、そればかりか、「■有料サービスが自動更新される場合について■」以下の文章内に紛れる形で「詳細はヘルプをご確認ください。」と記載されており、利用者が「ヘルプ」を参照しない限り、有料会員の退会手続の詳細がわからないようになっていること（別紙ご参照）。
 - ② 有料サービス（有料会員）の登録手続の場面においては、アプリ「内」で、Google Play 決済等の決済方法を選択すれば足り

るのに対し、退会手続の場面においては、アプリ「外」で、「Google Playストア」等のアプリを開いて解約手続をしなければならないこと。

- 3 そして、上記①から明らかなおり、消費者から上記のような相談が寄せられる大きな要因の一つとして、本件規約が不明瞭で、消費者にとってわかりにくいことが挙げられます。この点、消費者契約法3条1項1号は、事業者が消費者契約の条項を定めるにあたっては、当該条項が明確かつ平易なものになるよう配慮すべき義務があることを定めています。そのため、貴社においては、同規定に則り、本件規約上に、本件アプリから退会するにあたって定期購入等の解約（自動更新停止）をしなければならないことを明確かつ平易に定めるべきと考えます。

また、上記②について、入口（有料会員登録時）と出口（退会時）の手続に差異を設けるべき理由はなく、かえって消費者にとってわかりにくく、上記1で述べた事態を生じさせる要因になっています。そのため、本件アプリから退会する場合も、登録時と同様に、本件アプリ内でApple ID決済又はGoogle Play決済（定期購読・定期購入）の解約ができるシステムにすべきと考えます。

さらに、本件規約において定期購入等の解約をしなければ本件アプリから退会できない旨を定めることの当否は措いて、(i)利用者が退会申請後に本件アプリを利用することはなく、その後に支払われた利用料を貴社が保有すべき理由はないことに加え、(ii)上記のとおり、退会申請後も利用料の引き落としが続いている旨の相談が複数寄せられている状況を踏まえると、退会申請後に支払われた利用料については、貴社から当該利用者に返金すべきと考えます。

よって、本協会は、貴社に対し、II第1のとおり、本件規約ないし貴社の対応の改善を要望します。

以上

別紙

O m i a i 利用規約第 9 条（契約期間および契約の終了）

お客様が当サービスを利用され、または当サービスのお客様である限り、本契約は有効です。当サービスではクーリングオフは認められません。

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、クレジットカード決済、コンビニ決済により有料サービスをご利用の場合、本契約終了以前に購入された有料サービスの契約期間が残っていても、本契約終了後は、本契約終了の理由を問わず、有料サービスがご利用いただけなくなりますので、ご注意ください。

2021 年 11 月 1 日付で、クレジットカード決済・コンビニ決済の提供は終了致しました。

なお、有料サービスは利用者が自ら自動更新を停止しない限り、同一の条件で自動的に更新されます。詳細はこちらをご参照ください。

■ 有料サービスが自動更新される場合について ■

AppleID による決済または GooglePlay による決済により会員プラン料金をお支払いいただいている場合、有料サービスはお客様がご自身で自動更新を停止されない限り、自動的に更新されます。当サービスの設定で自動更新をオフにすることで、有料サービスの自動更新およびその料金のお支払いを停止することが可能です。詳細は[ヘルプ](#)をご確認ください。自動更新をオフにし、ご購入いただいた有料サービスの契約期間が満了となった時点で、有料サービスが終了となります（AppleID による決済または GooglePlay による決済の場合、ご自身で自動更新を停止されない限り、毎月 Apple または Google への支払いが発生いたします。お問い合わせ等は当社では対応いたしかねますので、各社のサポートセンターにお申し出ください。）。

なお、AppleID による決済または GooglePlay による決済をご利用の場合、有料サービスの契約期間満了後に、退会申請フォームから無料サービスを含む本契約を終了させることが可能となります。