

令和4年8月1日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子 殿

株式会社ネットマーケティング
代表取締役 宮本 邦久

回答書

前略、貴協会におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度、令和4年5月19日付「要望書」について、以下のとおり回答させていただきますので、ご査収ください。

記

第1 御要望の概要

貴協会より要望書において下記のとおり御要望をいただいております。後記第2において当該御要望に対して回答申し上げます。

- 1 「Omiai」と称するマッチング・アプリ（以下「本件アプリ」という）について、定期購入等を解約しない限り自動更新が継続する旨、「Omiai 利用規約」(以下「本件規約」という)において明確かつ平易に定めること（以下「御要望①」という）
- 2 本件アプリ内で、Apple ID 決済又は Google Play 決済の自動更新の停止(解約)を行うことのできるシステムとすること（以下「御要望②」という）
- 3 利用者が自動更新の停止（解約）を行わずに退会申請を行った場合に、当該退会申請後に支払われた利用料を当該利用者に返金する取扱とすること（以下「御要望③」という）

第2 御要望への回答

1 総論

要望書によれば、「本件アプリの利用者から全国の消費者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 GooglePlay 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。」とし、あたかも、退会申請をしているのに Google Play 決済等が継続されている事象が生じていることを前提として御要望①から③を行っています。

しかしながら、本アプリは、後述のとおり、有料会員からの退会申請を受けた場合において、その仕様上、自動更新を停止せずに退会することはできないものとなっております。

退会申請をしているのに Google Play 決済等が継続されるといった事象は生じ得ず、御要望の前提となる事実はございません。したがって、大変恐縮ながら、貴協会からいただいたいずれ御要望もその前提を欠くものであって理由がないものと存じます。

また、御要望の前提とされている、退会完了後に利用料を支払い続けたという一般消費者からの御相談は弊社窓口には寄せられておりません。こうした事実を踏まえますと、貴協会に相談された一般消費者は、おそらく、退会手続や有料会員契約の自動更新を停止するなどの手続を一切採ることなく、単に本件アプリをスマートフォンからアンインストールしたのではないかと思われるところです。このような場合、有料会員契約の自動更新をせず、かつ、退会申請それ自体も行っていないのであるから、課金は継続せざるを得ないものと考えております。

もっとも、退会の手続が利用者にとって明確かつ平易であることは重要であると認識しており、弊社としても、弊社に対して本件アプリのサービスを受ける意思がない旨明らかにした利用者が利用料を払い続ける事態が生じないような仕組みづくりを行っております。今回貴重なご指摘いただきましたことは今後のサービスのあり方を検討する上での一つの要素といたします。

2 御要望の前提事実が存在しないこと

本件アプリの有料会員契約や退会手続に関する事実は以下のとおりです。

(1) 前提となる事実関係

ア 登録に関して

- ・ 本アプリの会員になるためには、「Omiai」のサービスを提供する弊社との間で会員契約を締結します。
- ・ その上で、本アプリの有料会員になるためには Apple もしくは Google との間で本アプリ有料会員契約を締結します。

イ 退会に関して

- ・ 本アプリの無料会員が本アプリから退会を希望する場合には、アプリ内の所定の方法により Omiai に対して退会を申請し、手続が終了すれば退会することができます。
- ・ 一方で、本アプリの有料会員が本アプリから退会を希望する場合には、①Apple もしくは Google との間の定期購入契約を解約すること（すなわち、自動更新を停止すること）、及び、②Omiai に対して退会の申請を行うこと（及び当該申請に対する弊社の承認を得ること）の双方を行う必要となります。

(2) 説明

前記のように、有料会員が本件アプリを解約する場合には上記の①及び②の双方の手続を行う必要がありますが、①の定期購入契約の自動更新の停止を行うことができるのは、本件アプリの会員であることを前提とするところ、①は、②に先立ち行わなければなりません。

この点、退会に先立ち、弊社の方で、①の自動更新を停止することができれば最も簡便ではあるものの、①は弊社と利用者との間の契約ではなく Apple または Google と利用者の間の契約であるため、当該契約を弊社が解約することはできないという前提でございます。

以上を踏まえ、自動更新を停止する前に誤って本件アプリから退会することのないよう、本件アプリでは、以下のように規定、案内およびアプリの仕様を設計し、一般消費者が退会するにあたって有料会員契約の更新を停止する必要があることを注意喚起しています。

- ▶ 本規約において、「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。」(本件規約9条後段)と規定しています。
- ▶ 本サービスに関するヘルプには、「退会をご希望の方は、Apple 社の仕様により自動更新を OFF に設定後、現在ご契約中の有料サービス有効期限を過ぎてからのみ退会手続きが可能となります。」と規定しています。
- ▶ 有料会員が本アプリ内で退会の申請を行った場合、「月額有料サービスをご利用頂いておりますので、退会できません。」とのポップアップを行う仕様としています。
- ▶ その上で、本アプリの仕様として、定期購入契約の更新を停止していない利用者は Omiai に対する退会の申請を行うことが不可能となるように設計しています(具体的には、申請を行う画面に進めない仕様としています)。

ウ 小括

以上のように、本件アプリは有料会員契約の自動更新を停止していない利用者は退会申請を行うことがそもそもできないような仕様としています。また、本件アプリからの退会に先立ち、忘れずに自動更新を停止するよう度重なる注意喚起も行っています。

したがって、御要望の前提とする「本件アプリ内で退会申請をしたが、退会するにあたって GooglePlay 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」状況は生じ得ません。以上から、貴協会のご要望は前提とする事実が存在しません。

3 御要望①への対応の可否について

御要望①によれば、本件規約において、定期購入等を解約しない限り自動更新が継続する旨、明確かつ平易に定めることを求められています。

しかしながら、前記のとおり、有料会員契約のユーザーは、本件アプリの仕様上、有料会員契約の自動更新を停止した後でなければ、退会手続を進めることができない仕様となっており、御要望が前提とする事実は存在しません。そればかりか、前記のとおり、「退会をご希望の方は、Apple 社の仕様により自動更新を OFF に設定後、現在ご契約中の有料サービス有効期限を過ぎてからのみ退会手続が可能となります。」とのポップアップを登場させるなどとしており、次にどの手続を行うべきかについても利用者にとって明確であると考えております。

このような事情を総合的にみれば、定期購入等を解約しない限り自動更新が継続する旨は、既に利用者から見て明らかであり、大変恐縮ながらその旨改めて規約に規定する必要はないものと考えております。

4 御要望②への対応の可否について

御要望②によれば、本件アプリ内で、Apple ID 決済又は Google Play 決済の自動更新の停止を行うことのできるシステムとすることを求められています。

しかしながら、プラットフォームの仕様上、個別のアプリ内での解約は行うことができないため対応することは不可能でございます。

また、弊社では、前記3においても記載したとおり、利用規約、ヘルプやポップアップで有料会員契約の自動更新の停止が必要であることを説明しております。

以上を踏まえますと、現在行っております対応が必要かつ十分であると考えており、御要望②には応じかねます。

5 御要望③への対応の可否について

御要望③によれば、利用者が自動更新の停止を行わずに退会申請を行った場合に、当該退会申請後に支払われた利用料を当該利用者に返金する取扱とすることを求められています。

仮に、御要望の前提となる事態が生じているのであれば、当該利用者の支払った利用料に対して弊社から何らサービスが提供されていない状況でありますため、返金による対応を検討させていただく必要があるものと存じます。しかしながら、前記のとおり、自動更新の停止がなされないまま退会手続が完了するという状況は生じ得ないところ、本御要望についても対応は致しかねるところでございます。

以上