

令和4年8月23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協会  
理事長 増田 慎一

## ご連絡

(令和4年8月1日付け回答書について)

### 第1 貴社のご回答について

貴社よりの令和4年8月1日付け回答書（以下「本件回答書」といいます。）に対し、以下のとおりご連絡申し上げます。

- 1 本件回答書では、本協会の令和4年5月19日付け要望書（以下「要望書」といいます。）の要望事項1に対し、①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（退会申請を行う画面に進めない仕様）になっているほか（本件回答書・第2の3）、②退会申請時に「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。」とか「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。」といったポップアップを行う仕様としていること（第2の2（2）、第2の3）を理由に、応じられない旨をご回答いただきました。
- 2 しかし、消費者契約法3条1項1号は消費者契約の条項それ自体が明確かつ平易なものであることを求めるものですので、上記①②が事実であることを前提としても、「改めて規約に規定する必要はない」ということにはなりません。

そして、要望書に記載したとおり、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ため、本件規約は不明瞭でわかりにくい内容になっているといえます。

3 したがって、貴社におかれましては、要望書の要望事項1についてご再考下さるようお願い申し上げます。

また、(1) 上記①のような仕様や、上記②のポップアップが表示されるようになった時期をそれぞれご回答いただくとともに、(2) 上記①及び②について、どのような表示がなされるのか等を確認させていただきたく、実際の表示画面等をキャプチャーしたものを資料としてご提供下さいますようお願い申し上げます。

## 第2 追加で確認させていただきたい事項

今般の特定商取引法等改正による通信販売に関する規制強化に伴う貴社のご対応状況を確認させていただきたく、本件アプリ特に有料サービスに係る広告表示や最終確認画面をキャプチャーしたものを資料としてご提供下さいますようお願い申し上げます。

以上

(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