

令和4年11月17日

公益社団法人 全国消費生活相談協会
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

(令和4年8月23日付「ご連絡」について)

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8月23日付「ご連絡」に対しまして、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 ご要望の概要

貴協会より、下記のようなご要望をいただいておりますところ、後記第2及び別添におい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（令和4年5月19日付「要望書」における要望事項第1・1）
- 2 有料会員契約のユーザーが、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になっている点についてそのような仕様となった時期について回答すること
- 3 前記2について実際の表示画面等をキャプチャーしたものを提出すること
- 4 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点についてこのようなポップアップが表示されるようになった時期について回答すること
- 5 前記4について実際の表示画面等をキャプチャーしたものを提出すること
- 6 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提出すること

第2 ご要望への回答

1 本件規約の改正について

頂戴しておりましたご要望を踏まえまして、別添1のとおり、本件規約を改定致しましたのでご報告させていただきます。

2 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になった時期について

本件アプリの仕様を、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ような仕様といたしました時期は、2013年1月となります。

3 前記2に関する実際の表示画面等について

前記2において記載しました仕様の実際の表示画面を別添2（Google Play 決済を利用している方向け）及び別添3（Apple ID 決済を利用している方向け）のとおり添付いたします。

なお、別添2、3は、ホーム画面において「各種設定」を選び、「有料会員の解約／自動更新停止」を選択した際の画面になります。

4 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きが可能となります。」といったポップアップを行う仕様とした時期について

本件アプリ内において、「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。」や「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。」といった趣旨の画面に遷移する仕様といたしました時期は、2013年1月となります。

5 前記4に関する実際の表示画面等について

前記4において記載しました実際の表示画面は前記3における別添2（Google Play 決済を利用している方向け）及び別添3（Apple ID 決済を利用している方向け）と同様です。

6 本件アプリにおける有料サービスに係る広告表示や最終確認画面について

本件アプリにおける有料サービスに係る広告表示（別添4、5）及び最終確認画面（別添6（Google Play 決済を利用している方向け）、別添7（Apple ID 決済を利用している方向け）及び別添8（特商法に関する表示））について、別添のとおり添付いたします。

なお、別添4の中の右下にございます人のマークをタップすると別添5にある「マイペー

ジ」が表示されます。その後、画面中央にあります「有料会員」をタップすると、Android 利用者であれば別添6、iOS 利用者であれば別添7の表示がなされます。そして、「料金プランを選んでください」との表示のうち希望するプランを選択すると、Android 又は iOS 独自の決済画面が現れる仕様となっています。

以上