

2016年（平成28年）11月25日

株式会社ネットマーケティング  
代表取締役 宮本 邦久 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
理事長 和田 寿昭

消費者機構日本



## 申入れ・要請・問合せ

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）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なら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等をご覧ください。

この度、消費者より当機構に対し、貴社の「Omiai」利用規約（以下、「本件利用規約」という。）に関する情報提供があり、当機構において本件利用規約及び貴社に対する苦情等を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで、当機構は貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり、第1の事項について申入れ、第2の事項について要請、第3の事項について問合せを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2016年12月28日（月）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、FAX番号、E-Mail アドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 専務理事 磯 辺 浩 一  
事務局 並 木 静 香  
〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階  
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

## 申入れ事項

### 第1 本件利用規約 第5項・第8項

#### 1 申入れの趣旨

今後、消費者との間で「Omiai」契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している本件利用規約第5項及び第8項（以下の下線部分、「本条項1」といいます。）を内容とする意思表示を行わず、また、利用規約からこれを削除することを求めます。

#### 5、会員プラン料金について

一段落・二段落 略

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。

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。

#### 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。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。

#### 2 申入れの理由

- (1) 消費者契約法第9条1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定や違約金を定める条項に関して、解除の事由や時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分を無効としています。
- (2) 本条項1は、契約解除に伴う利用料金の精算を一切行わない旨定めています。しかし、貴社における会員料金プランには、月払い以外に3ヶ月プ

ラン、6ヶ月プラン、12ヶ月プランなど複数月の利用について一括払いを行う規定があり、なおかつ高額なポイント料金の割引設定もあります。このことから、解除の時期によって未利用期間が複数月に渡る場合や、ポイント残高を相当数残した解約の場合において、不返還となる金額が平均的な損害の額を超える場合が生じます。

(3) したがって、本条項1は、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るものです。

## 要請事項

### 第2 本件利用規約 第8項及びインターネット表示

#### 1 要請の趣旨

貴社の運営する「Om i a i」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。

#### 2 要請の理由

貴社の運営する「Om i a i」利用規約第8項において、サービス利用契約が自動更新になる規定となっております。しかし、サービスを紹介するインターネット上の表示が小さいことから、自動更新に関する消費者とのトラブルが発生しているものと思料します。

## 問合せ事項

### 第3 本件利用規約 第2項

#### 問合せの趣旨

貴社の運営する「Om i a i」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。

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」場合とは、具体的にどのような場合でしょうか。ご教示願います。

添付資料 : 「Om i a i」利用規約

以上