

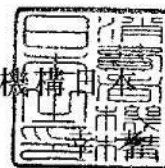
2021年3月22日

株式会社 I B J  
代表取締役 石坂 茂 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
代表理事

消費者機構

佐々木



### 再申入および要請

当機構との協議にご対応いただき、ありがとうございます。

さて、2020年12月11日付けで「回答書」を受領し、その後、プライダルネットの利用規約が2021年1月20日付で改定されていることを確認いたしました。改定後の利用規約を確認しましたが、改定後の利用規約でも問題があるとの結論に達しましたので、以下の点について、申入れおよび要請をいたします。

つきましては、貴社からの文書による回答を4月21日までにお寄せください。

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を当機構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	事務局	石塚 英司 (~3/31)
		倉岡 将美 (4/1~)
	専務理事	磯 辺 浩 一
〒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

### <申入れの趣旨>

利用規約15条3項を削除することを申し入れます。

#### 15条3項

メンバーがアカウント削除を希望する場合は、先に退会手続きを行う必要があります。クレジットカード決済によりメンバー登録をした会員が退会を希望する場合、メンバー期間満了日の前日18時までに担当婚シェルへの連絡、もしくは事務局への連絡（問い合わせ窓口、メール）で申出を行い、発行された当社所定の退会フォームに記入の上、当社に通知するものとし、当該通知が当社に到達後のメンバー期間満了日をもって退会となります。

（例：満了日が1月10日の場合、1月9日18：00までに申出、1月10日23：59までに通知が必要）

アプリ内課金によりメンバー登録をした会員が退会をする場合、継続課金の自動更新設定をオフにすることで、メンバー期間満了日をもって退会となります。

### <申入れの理由>

貴社の提供するマッチングサービスは、民法上、準委任契約に該当するものであり、したがって本来、当事者は、いつでも解除が可能なものです（民法651条1項）。

貴社は、メンバー（有料会員）がアカウント削除を希望する場合、その前提として先に退会手続きを行う必要があるものとしているところ、従前の利用規約においては退会の申出の通知が貴社に到達した日をもって退会となる旨規定していたにもかかわらず（旧利用規約15条3項）、当機構申入後に変更された利用規約（令和3年1月20日改訂）においては、退会申出後、退会の効力が発生するのは、貴社に退会申出の意思表示が到達したときではなく、意思表示到達後のメンバー期間満了日であると変更されています（利用規約15条3項）。

上記規定は、選択したプランのメンバー期間中は中途解約できない旨定めるものであり、民法の規定による場合に比べて消費者の権利を制限する条項に他なりません（消費者契約法10条第1要件に該当）。

また、選択したプランの期間満了を待たずして退会の申出（解約の申入れ）をするということは、以後、貴社のサービスを利用する意思がないということです。退会申出後もメンバー期間が満了するまでは、サービスの提供を受けることが可能であるといっても、何ら消費者にメリットがあるものではありません。

貴社において、消費者の退会申出（解約申入れ）の時期に応じた適切な精算条項を定め、精算に応じることは、決して貴社に多大な負担を強いるものではないと考えられず、退会申出を受け付けてもメンバー期間中は解除の効力発生を認めないというのは、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する規定であると言わざるを得ません（消費者契約法10条第2要件に該当）。

したがって、15条3項の解約制限条項は、消費者契約法10条に反し無効と考えられますので、削除を求めます。

## 要請事項

メンバー期間満了日（自動継続課金日）は、ログイン後のマイページで確認可能であるとのことですが、ログインしなければ確認できない仕様になっていることからすると、積極的に確認しない限り自動更新（自動継続課金）されることに気がつかない消費者が多数存在するものと思われます。

自動更新（自動継続課金）の案内は個別に行っていないとのことですが、消費者に自動更新するか否か判断の機会を与えるべく、メールで自動更新日の案内をする等、サイトにログインしなくても、いつ自動更新（自動課金）されるのか認識できるような措置を講ずることを求めます。貴社にとっても無用なトラブルの防止に役立つものと思料いたしますので、よろしくご検討ください。

以上