

2020年9月2日

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司 様

株式会社ジャストシステム
ラーニングイノベーション事業部長

ご回答

前略 貴会の2020年(令和2年)8月7日付け「申入書」と題する書面(以下「貴書面」といいます。)につき、下記のとおりご回答いたします。

草々

記

「スマイルゼミ」サービス利用規約(以下「本規約」といいます。)第8条第1項に基づく自動継続につきましては、「スマイルゼミ」サービス(以下「本サービス」といいます。)の会員様は複数年に渡って利用される方が多く、契約更新手続に関する負担の軽減だけでなく、学年の更新に伴う教科・学習内容の変更・拡張に対応した教材の提供をスムーズに受けられるといった点で会員様に利益があり、必ずしも消費者の利益を一方的に害するものではないと考えております。

事業者の責務として、消費者の利益を一時的に害してはならないこと(消費者契約法第10条)は当社も十分に認識しております。また、当社は、昨年12月20日にお送りした「ご回答」にも記載したとおり、本サービスをより身近で利用しやすいものとするべく、不断に規約や運用の見直しを行っており、貴会からの一連のお問い合わせの内容も踏まえ、会費等の変更を伴う進級(4月に学年が上がることを指します。以下同じ。)後も利用を継続するかどうかという点につき、会員様が必要な情報について十分に告知を受けた上でご判断いただけるよう、以下のとおり運用を変更し、本規約第8条についても所要の改定を行うことを予定しております。

1. 自動更新に関する周知の拡充

昨年12月20日にお送りした「ご回答」及び本年3月27日にお送りした「ご回答(2)」に記載したとおり、本サービスの自動継続につきましては、入会時にもご案内するとともに、サービス提供期間に応じて次回ご請求前のご案内している他、幼児コースから小学コース、小学コースから中学コースに上がる各タイミングにおいてもご案内をしております。

当社は、今後、現在行っている会員様に対する以上の周知に加え、会員様に対して情報を十分にご提供する観点から、自動更新に関する情報(自動更新となっていること、更新後の会費及びサービス内容の変更点、更新を希望しない場合の解約手続等に関する情報)の周知を以下のような形で拡充いたします。

(1) 当社ホームページ上の記載の改定(入会検討中の方への案内)

具体的なレイアウトや文言は検討中ですが、当社ホームページ上の自動更新に関する情報についての記載を見直し、本サービスの利用を検討中のお客様の目に留まりやすい掲載箇所、フォント及び文字の大きさ、また、お客様にとって分かりやすい形式及び表現にて、進級のタイミングで退会の申し出がない限り自動更新される旨、並びに、更新によって会費及びサービス内容が自動的に変更される旨を掲載するよういたします。

加えて、当該自動更新に関する情報の記載は、本サービスの利用を検討中のお客様にも理解しやすいよう、「入会の申し込み」ページ及び「会費のご案内」ページ（それぞれ下記リンクご参照）の目立つ位置に掲載するようにいたします。

「入会の申し込み」

(<https://smile-zemi.jp/contracting/ui/agreement-you/>)

「会費のご案内」

(<https://smile-zemi.jp/shogaku/apply/price.html>)

(2) 告知メールの記載内容改定、及び配信頻度の向上（入会済み会員様への案内）

会員様向けの次回ご請求に関するご案内メールについても、自動更新に関する情報についての記載の表現及び内容を見直し、会員様にとって分かりやすい形で自動更新に関する情報を記載するようにいたします。

また、幼児コースから小学コース、小学コースから中学コースに上がる各タイミング以外の進級のタイミングにおいても、次回ご請求に関するご案内メールとは別に、進級後の会費及びサービス内容を含む自動更新に関する情報を記載したご案内メールを新たにお送りするようにいたします（会員様への告知効果の観点から、12月、2月及び3月に配信する予定です）。また、この案内メールに退会手続に関するご案内を記載し、自動更新を希望されない会員様がこれまでよりも容易に退会の手続を行うことができるようにいたします。

(3) 実施予定時期

上記「(1)」及び「(2)」は、会員様が2021年4月の進級後も本サービスの利用を継続するか検討される時期に合わせ、2020年12月までを目処として、随時実施する予定です。上記「(2)」のご案内メールについては、2020年12月の初回配信を予定しております。

2. 本規約の改定

上記の各方策の実施に合わせて、ご指摘の本規約第8条につきましても、学年によって会費及びサービス内容が変更される旨を規約上も明示し、当社から会員様に対して適切な形式・方法で変更後の会費及びサービス内容を告知することを明確にするため、所要の改定を行うことを予定しております。

本規約第8条の改定は、2020年11月末までを目処として実施する予定であり、変更後の内容については別途当社ホームページにて事前に告知いたします。

以上