

令和8年1月26日

適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
御中

〒113-0033
東京都文京区本郷3-21-8 ケイアイビル6階
RISU Japan株式会社

差止請求書に対する回答書

貴会より令和8年1月20日付差止請求書を拝受いたしました。
内容につきましては、当社として真摯に受け止め、慎重に検討を行っております。

以下、現時点での当社の見解および対応方針について回答申し上げます。

1 中途解約時の返金を行わない旨の規定について

当社サービスは、年間利用を前提として提供しており、システム開発・運用費用、教材提供、サーバー等のインフラ確保といった費用は、契約成立時点で相当部分が発生する運用となっております。

また、学習状況に応じた定期的なデータ分析および内容の調整等、利用期間を通じて継続的に個別対応を行うことを前提としたシステム運用を行っており、これらに係る費用も含め、契約成立後も継続的にコストが発生する運用となっております。

そのため、現行規約においては中途解約時の返金を行わない旨を定めておりますが、一方で貴会ご指摘とおり、消費者にとって該当内容が十分に理解しやすい形で示されていなかった可能性について、より消費者にとってわかりやすくする余地があると認識しております。

今後は、返金の有無およびその考え方について、より明確かつ具体的な説明を行う方向で、利用規約および関連表示の見直しを検討いたします。

2 ホームページ上の解約に関する表示について

当社ホームページにおける「解約はいつでもOK」「手数料なし」との表現につきましては、解約手続き自体の可否を示した趣旨であり、返金を保証する意図はございませんでした。

しかしながら、一般消費者に対し、返金が行われるものと受け取られるおそれがあるのご指摘については、真摯に受け止めております。

併せて、解約および返金の取扱いに関する当社の考え方について、ホームページ上のFAQ等において補足的に説明することも含め、消費者の理解をより一層促進する方策について検討しております。

当該表記につきましては、消費者にとってより明確となるよう、現在、社内において表示内容の精査および見直しに向けた検討を進めております。

3 申込最終確認画面における表示について

申込最終確認画面における契約条件の表示につきましても、貴会のご指摘を踏まえ、解約条件および返金の取扱い等の重要事項がより明確に確認できるよう画面構成および表示内容の見直しを進めてまいります。

4 今後の対応について

当社といたしましては、消費者の理解を一層促進する観点から、利用規約、ホームページの表記、申込画面等について必要な是正を行う方向で対応を検討しております。

引き続き、誠意をもって対応してまいりますので、本件につきご理解をたまわりますようお願い申し上げます。

以上