

令和8年3月24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  
(本件に関するお問合せ先) 担当

## ご連絡に対する回答書

令和8年2月26日付で貴会より拝受いたしました「ご連絡」の趣旨に基づき、当社における具体的修正案および対応期限について、以下の通り回答申し上げます。

### 記

#### 1. 具体的修正案について

貴会からのご指摘を踏まえ、当社ではホームページの表示、利用規約、およびFAQについて、以下の通り修正を行うことと決定いたしました。

##### ① ホームページ上の表示(解約に関する表記)

誤認を招くおそれのあった表現を削除し、契約の性質および返金不可の旨をセットで表示する形式に変更いたします。

【現行】「いつでも解約OK 手数料なし」

【修正案】「いつでも解約手続きOK」その下に注釈として※をいれます。

※契約期間の途中で本契約を解約した場合であっても、既に支払われた料金は返金されません。

##### ② 利用規約の変更(第5条の修正)

中途解約時の返金に関する規定をより明確化するため、以下の通り条文を追記いたします。

【修正案(第5条に以下を追加)】

「本サービスは年間契約を基本とし、契約期間の途中で本契約を解約した場合であっても、既に支払われた料金は返金されないものとします。」

##### ③ FAQ(よくあるご質問)への追記

消費者の理解を促進するため、以下の内容をFAQへ掲載します。

【掲載内容】「ご契約期間満了での解約は、契約終了日の30日前までに弊社までご連絡ください。

また、ご契約期間中の中途解約は、ご解約をお申し込みいただいた月の翌月末で契約終了となります。

別途の解約事務手数料等は発生いたしません。

なお、本サービスは年間契約を基本とし、契約期間の途中で本契約を解約した場合であっても、既に支払われた料金は返金されないものとします。」

## 2. 申込最終確認画面の利用規約への同意プロセスの徹底について

申込時の最終確認画面において、消費者が契約内容を誤認したまま契約を締結することを防ぐため、「利用規約への同意」を必須とする動線を維持いたします。

同意の対象となる利用規約内(第5条等)において、「年間契約である旨」および「中途解約時に返金がない旨」を明文化し、消費者が権利義務を正しく認識した上で契約を締結できる環境を担保いたします。

## 3. 返金を行わない合理的な理由について

当社のサービスは、提供開始時点で1年分のライセンス確保、初期サーバー構築、および個別設定等のコストが集中して発生する構造となっております。そのため、中途解約時において未利用期間分の返金に応じることは、当社の実損害を著しく上回る負担となることから、現在の運用を維持させていただく判断に至りました。その分、契約前の情報提供を徹底し、消費者の選択を妨げないよう努める所存です。

## 4. 実施スケジュールについて

前述の是正案に基づき、以下の通り段階的に対応を実施してまいります。

### (1) 即時実施可能な事項

FAQ(よくあるご質問)への追記: 令和8年4月上旬までに反映を完了します。

### (2) 令和8年4月末までに実施する事項

ホームページ上の表記修正: 「いつでも解約OK」等の文言削除および返金不可に関する注釈の追記。

### (3) 令和8年8月末までに実施する事項(目処)

利用規約の改定および申込最終確認画面の改修:

本件については、社内の法務手続き(規約改訂の承認フロー)に加え、外部のシステム開発会社による画面構成の変更・プログラム改修、および実装後の動作テストが必要となるため、完了まで相応の期間を要する見込みです。

現時点では、本年夏頃(遅くとも8月末日まで)の完了を目標に優先的に作業を進めております。なお、システム改修完了までの期間におきましても、HP上の注釈表示およびFAQの更新により、消費者が契約内容を正しく理解した上で申し込める環境を先行して整えてまいります。

以上