

2022年4月19日

『スタディサプリ』システム不備による 有料会員権利付与漏れのお詫びと返金のお知らせ

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村 吉弘、以下リクルート）は、個人向けオンライン学習サービス『スタディサプリ』シリーズをお申込みいただいたお客様の一部に対し、購入いただいているにも関わらず、有料会員権利を付与できていないケースがあったことが判明いたしました。本日より該当するお客様に対し返金のご連絡を開始しております。

当社として、本事象、また、判明までに時間を要した事態を重く受け止め、ご迷惑をおかけしたお客様に深くお詫びするとともに、再発防止に努めてまいります。

障害概要

Apple 社が提供する App Store 経由での購入を検知するシステムの一部不備、加えて同社が実装した新たな購入導線を把握できていなかったことが社内調査にて判明しました。これらにより、約 10,000 名のお客様に（※4月14日時点）正しくサービスをご提供できておりませんでした。

本障害については、4月12日時点でシステム改修を完了し解消しております。当社単体で解消しきれない事象については、お客様への注意喚起を強化することで、改善に努めてまいります。

詳細

1. 対象商品および期間

対象商品	対象経路	期間
スタディサプリ (個人向けサービス)	App Store 決済	2016年6月～
		2015年10月～
		小学講座
		中学講座
		高校講座
大学受験講座		
ENGLISH		

※以下、対象商品を総称して”スタディサプリ”と呼称

2. 対象のお客様

【有料会員権利付与漏れ】

- App Store 決済中のアカウントでスタディサプリにログインをすると、「無料トライアル会員」、「無料会員」あるいは「ゲスト」と表示されるお客様
- 過去、上記事象が確認できたお客様

【有料会員権利付与漏れに伴う二重課金】

- スタディサプリを有料会員としてご利用いただいているが、複数決済システムにおいて契約数以上のお支払い履歴があるお客様
- 過去、上記事象が確認できたお客様

3. 原因

本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

App Store 決済経由の購入を検知するシステムの不備および未実装

4. 経緯・これまでの対応

2022年2月8日に社内調査にて判明

3月7日に、『スタディサプリ』サイト上、および通知等にて、注意喚起を掲示

5. 再発防止

- ・システム不備（権利付与漏れ）の速やかな検知と解消の仕組みづくり
- ・専門組織によるプラットフォームの仕様変更に関する情報収集の強化
- ・当社単体での解消ができない事象については、お客様への注意喚起の強化

6. お客様への対応状況

『スタディサプリ』サイト上にて告知するとともに、該当のお客様には、本日メールにて返金のご案内を差し上げております。過去ご利用いただき、すでに退会されているお客様、メールは受信されていないが、お心当たりがあるお客様につきましては、下記お問い合わせ先までご連絡ください。お調べさせていただいた上で、返金対応をいたします。なお、2022年4月1日時点で20歳未満のお客様におかれましては、保護者の方の同意をもって返金先を確定いたします旨、ご了承ください。

※返金のご案内メールは、ご利用のメールサービスによっては迷惑メールフォルダに振り分けられる場合がございます。お手数ですが、迷惑メールフォルダもあわせてご確認ください。

7. お問い合わせ先

下記スタディサプリ 有料会員権利付与漏れ専用お問い合わせフォームよりご連絡ください。

※2022年4月1日時点で20歳未満のお客様は、保護者の方からご連絡をお願いいたします。

小学・中学・高校・大学受験講座

<https://studysapuri.jp/info/inquiry/S-000147/>

ENGLISH

<https://studysapuri.jp/info/inquiry/english/S-000148/>

リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人一人のライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、メディア&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、4万6,000人以上の従業員とともに、60を超える国・地域で事業を展開しています。2020年度の売上収益は2兆2,693億円、海外売上比率は約45%になります。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人一人が輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここがない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.com/ja/>

リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>