

## 『ゼクシィ縁結び』システム不備による 有料会員権利付与漏れのお詫び

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、オンラインマッチングサービス『ゼクシィ縁結び』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。現在、継続調査を進めるとともに返金体制を構築中、5月下旬頃に該当のお客様に対し返金を開始予定です。

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、Google社が提供する決済サービスでの購入を検知するシステムの一部不備が判明しました。これらにより、約2,000名のお客様に（※4月4日調査時点）正しくサービスをご提供できておりませんでした。

本障害については現在も事象が継続しておりますが、段階的に対応を進め、今夏頃を目処に根本解消予定となります。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
ゼクシィ縁結び (オンラインサービス)	App Store 決済 Google Play 決済	2018年4月～

#### 2. 対象のお客様

##### 【有料会員権利付与漏れ】

- ・ App Store または、Google Play 決済中のアカウントで『ゼクシィ縁結び』にログインをすると、「無料会員」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】

- ・ ゼクシィ縁結び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

プラットフォームが提供する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

本件に関する  
お問い合わせ先

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

#### 4. 経緯・今後の対応

2022年4月4日に社内調査にて判明

4月19日に、『ゼクシィ縁結び』お知らせにて、注意喚起とお詫びを掲示

今夏を目処に事象解消予定

#### 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

該当のお客様は、ゼクシィ縁結びからの返金に関する案内をお待ちいただけますようお願いいたします（5月下旬予定）。過去ご利用いただき、すでに退会されているお客様、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。

#### 7. お問い合わせ先

下記『ゼクシィ縁結びお問い合わせフォーム』よりご連絡ください。

<https://support.zexy-enmusubi.net/hc/ja/requests/new>

#### 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、ここにはない、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/>