

平成 28 年 8 月 19 日

各位

株式会社 アムゼネット  
代表取締役社長 鬼塚 勝志

**独立行政法人 国民生活センターによるADR結果概要の公表措置を受けた  
当社対応について**

さる平成 26 年 12 月 28 日に掲題「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成 26 年度第 3 回)」において、当社は紛争結果の公表措置を受けております。

紛争の対象となった「アフィリエイト用スマートフォンアプリ制作委託契約」・「ソーシャルゲームパッケージサービス制作委託契約」・「セールスパッケージサービス業務委託契約」は当社の顧客であるアフィリエイトがスマートフォン対応のブログサイトやゲーム等のシステム構築を請け負う契約であります。

本件「アフィリエイト」を含めた個人が営むインターネット関連事業は、その柔軟さ、リスクテイク、情報発信力、創造力などにおいてインターネットの発展を大きく支えており、当社個人顧客を含めて、非常に大きな成功を収めた方も多数おられます。

アプリケーション制作は極めて個別性が高く、システムの個別開発負担や要する納品期間、顧客が負担する費用など、顧客と弊社の双方で大きな負担を伴う投資となります。

当社は顧客である「アフィリエイト」の方々の希望をできるだけ尊重し、必要なコミュニケーションをはかり、顧客がもつイメージを実現化するよう心がけて事業を展開いたしております。

そして、顧客のアプリケーションイメージと当社の制作した成果物が相当高いレベルで一致し、大きく成果を上げ顧客・当社とも物理的・精神的な双方で高い満足感を得ることが当社の理想とするところであります。

ただし、結果的に成果物が顧客の持つイメージとどうしても一致しないケースや、コンピュータープログラムや通信技術を中心としたシステム構築に関して必ずしも理解が高いとは限らないことから顧客の意向がどうしても具現化されないケース、もしくは成果物の納品に至るまでのコミュニケーションがうまく成立しないケースなど、トラブルが発生する可能性も多く秘めております。

当該紛争について、顧客との間にかかるトラブルに至ってしまったケースではございますが、弊社としては相手方と締結した契約書を順守し対応したという認識でおります。

ただし、独立行政法人 国民生活センターとは、当社主張において当社側意見が理解される努力・コミュニケーションが充分行えたとは言えず、公表措置に関しては当社としては残念な結果であると理解しております。

弊社が顧客、特に個人事業主との間で締結した契約に基づく当社事業につきましては、契約・規約の内容に関する締結時の説明・受託後の運営において、より適切で注意深い対応を行います。

弊社がサポートすることで成功される多くの個人・法人の事業、その他当社のお取引先の方々とともに、成長を果たしていきたいと考えます。

以上