

令和4年5月19日

株式会社エウレカ
代表取締役 石橋 準也 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田

申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で貴社の運営する「Pairs」と称するマッチングアプリについて、消費者から苦情が寄せられました。

本協会において貴社の利用約款の条項につき検討したところ、消費者契約法9条1号により無効となる不当な条項の使用があると認められました。

そこで、本協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、後記「I 申入事項」のとおり、貴社に対して当該条項の使用の停止を申し入れます。また、「II 要望事項」のとおり、貴社の利用約款等の改善を要望します。

つきましては、令和4年6月20日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

(本件連絡先)

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留101
公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者団体訴訟室

TEL : 03-5614-0543

FAX : 03-5614-0743

I 申入事項

第1 申入れの趣旨

貴社の運営する「Pairs」と称するマッチングアプリ（本件アプリ）に係る「利用規約」（本件規約）のうち、第10条4項、5項及び第12条の「また、お客様が申し込まれた有料サービスを利用期間の途中で利用休止またはご解約（解約は退会フォームからお願いいたします）された場合も、返金や未利用期間の日割り計算による精算は行っておりませんのでご注意ください。」の箇所（以下「本件不精算条項」といいます。）は、これを削除し、今後は同条項のある利用約款の使用を停止することを求めます。

第2 申入れの理由

1 消費者契約法9条1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定や違約金を定める条項に関して、解除の事由や時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い、当該事業者が生じる平均的な損害の額を超える部分を無効としています。

2 本件不精算条項は、契約解除に伴う利用料金の精算を一切行わない旨を定めています。しかし、貴社における有料会員の料金プランには、月払い以外に3ヶ月プラン、6ヶ月プラン、12ヶ月プランがあり、複数月の利用期間分の料金を一括払いすることとされています（ヘルプ内の「有料サービスの定期購入（サブスクリプション）」について、「有料サービスには、お支払いの頻度に応じて、1ヶ月プラン、3ヶ月プラン、6ヶ月プラン、12ヶ月プランが用意されています。プランごとに定められた利用期間分の料金を一括で決済します。」と記載されています。）。

そのため、解除の時期によって未利用期間が複数月に渡る場合も当然想定され、不返還となる金額が平均的な損害の額を超える場合が生じると考えられます。

したがって、本件不精算条項は、消費者契約法9条1号によりその超過部分は無効となります。

3 よって、本協会は、貴社に対し、消費者契約法9条1号に基づき、本件不精算条項の削除及び今後の使用停止を申し入れます。

II 要望事項

第1 要望の趣旨

1 本件アプリの有料サービスに係る利用料の支払方法について、利

ユーザーが Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）を選択した場合、本件アプリから退会するにあたって、当該定期購入等を解約しない限り、自動更新が継続すること（利用料の支払いが継続すること）を、本件規約において明確かつ平易に定めることを要望します。

- 2 本件アプリ内で Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の解約ができるシステムにすることを要望します。
- 3 利用者が Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の自動更新の停止（解約）をすることなく退会申請をした場合であっても、当該退会申請後に支払われた利用料については、貴社から当該利用者に返金する取り扱いとすることを要望します。

第2 要望の理由

- 1 本件アプリの利用者から全国の消費生活センターに対し、本件アプリ内で退会申請をしたが、退会するにあたって Google Play 決済等の自動更新停止をしなければならないことを知らなかったため、退会申請後も利用料の引き落とし（支払い）が続いている旨の相談が複数寄せられています。
- 2 上記は、当該利用者が、本件アプリから退会するにあたって Apple ID 決済又は Google Play 決済（定期購読・定期購入）の解約（自動更新停止）をしなければならないことを知らなかったことによるものですが、このような事態が生じている原因として、以下の2点が挙げられます。

① 「契約期間および契約の終了」を定めた本件規約第10条2項は「利用者は本サービスの退会申請フォームから契約終了の通知を当社にお送りいただくことで、いつでもいかなる理由でも、利用者は会員資格を終了させることができます。」と定めている一方で、「無料会員と有料会員、および利用料金」を定めた本件規約第12条において、なお書きで「有料サービスは利用者が自ら自動更新を停止しない限り、自動的に更新されます。」と定められており、しかも「詳細はヘルプをご確認ください。」とされており、利用者が「ヘルプ」を参照しない限り、有料会員の退会手続の詳細がわからないようになっていること（別紙ご参照）。

② 有料サービス（有料会員）の登録手続の場面においては、アプリ「内」で、Google Play 決済等の決済方法を選択すれば足りるのに対し、退会手続の場面においては、アプリ「外」で、「Google Play ストア」等のアプリを開いて解約手続をしなければならない

いこと。

- 3 そして、上記①から明らかなどおり、消費者から上記のような相談が寄せられる大きな要因の一つとして、本件規約が不明瞭で、消費者にとってわかりにくいことが挙げられます。この点、消費者契約法3条1項1号は、事業者が消費者契約の条項を定めるにあたっては、当該条項が明確かつ平易なものになるよう配慮すべき義務があることを定めています。そのため、貴社においては、同規定に則り、本件規約上に、本件アプリから退会するにあたって定期購入等の解約（自動更新停止）をしなければならないことを明確かつ平易に定めるべきと考えます。

また、上記②について、入口（有料会員登録時）と出口（退会時）の手續に差異を設けるべき理由はなく、かえって消費者にとってわかりにくく、上記1で述べた事態を生じさせる要因になっています。そのため、本件アプリから退会する場合も、登録時と同様に、本件アプリ内でApple ID決済又はGoogle Play決済（定期購読・定期購入）の解約ができるシステムにすべきと考えます。

さらに、本件規約において定期購入等の解約をしなければ本件アプリから退会できない旨を定めることの当否は措いて、(i)利用者が退会申請後に本件アプリを利用することはなく、その後に支払われた利用料を貴社が保有すべき理由はないことに加え、(ii)上記のとおり、退会申請後も利用料の引き落としが続いている旨の相談が複数寄せられている状況を踏まえると、退会申請後に支払われた利用料については、貴社から当該利用者に返金すべきと考えます。

よって、本協会は、貴社に対し、上記Ⅱ第1のとおり、本件規約ないし貴社の対応の改善を要望します。

以上

別紙

利用規約第10条（契約期間および契約の終了）

1. (略)
2. 利用者は本サービスの退会申請フォームから契約終了の通知を当社にお送りいただくことで、いつでもいかなる理由でも、利用者は会員資格を終了させることができます。退会申請フォームからご連絡ください。また、利用者は、カスタマーサポートへの申し出、及び本人確認手続き等の当社所定の手続きを行うことにより、会員資格を終了させることができます。
3. (略)
4. 会員登録が取り消しとなった場合、利用者が退会した場合、その他の理由により利用者が会員資格を失った場合または利用ができなかった場合、有料サービスについて利用者が購入された利用期間が終了しておらずまたは利用期間中利用できなかった期間が含まれていても、返金は致しかねます。また、利用者が Pairs ポイントまたはアイテムを保有していた場合、当該 Pairs ポイントまたはアイテムは有効期限の定めにかかわらず、会員資格の喪失と同時に失効し、利用できなくなります。
5. 利用者が会員資格を有したまま有料サービスを終了された場合、終了以前に利用者が購入された利用期間が残っていても、有料サービスの一切がご利用できなくなります。また、日割りでの返金も含め、返金は致しかねます。
6. (略)

利用規約第12条（無料会員と有料会員、および利用料金）

本サービスは、一部のサービスおよび機能を、無料でご利用いただけます。他の会員とのメッセージのやり取りといったサービスおよび追加機能を利用するには、本サービスの有料会員になる必要があります。最新の有料会員プランと利用料金に関する詳細は、説明のページ・・・をご覧ください。本サービスに加入する際に開示される加入方針は、本規約の一部であることをご注意ください。

他の会員と連絡をとるなどの追加の機能やサービスを利用するためには、本サービスの有料会員になる必要があります。なお、お申し込み後の変更・キャンセルはお受けできませんのでご了承ください。

また、お客様が申し込まれた有料サービスを利用期間の途中で利用休止またはご解約（解約は退会フォームからお願いいたします）された場合も、返金や未利用期間の日割り計算による精算は行っておりませんのでご注意ください。

なお、有料サービスは利用者が自ら自動更新を停止しない限り、自動的に更新されます。詳細はヘルプをご確認ください。