

令和4年6月29日

公益社団法人 全国生活相談員協会  
消費者団体訴訟室 御中

株式会社エウレカ  
代表取締役 石橋

## 回 答 書

貴協会からの令和4年5月19日付「申入書」(以下「申入書」といいます。)に対し、以下のとおりご回答いたします。

### 1 申入事項に対する回答

ご指摘を踏まえ、弊社において運営するマッチングサービス「Pairs」(以下「弊社サービス」といいます。)における運用の実態を反映し明確にするため、該当の利用規約に「法令の定めまたは当社が認める場合を除き」との文言を追加させていただきます。なお、利用規約第10条第5項は全体を削除いたします。

具体的な各条項の修正案は、別紙をご参照ください。

### 2 要望事項に対する回答

申入書の「II 要望事項」第1の1にてご教示いただいた内容に沿って、弊社サービスの利用規約第10条及び第12条に、Apple ID 決済または Google Play 決済によって定期購入・定期購読(以下「定期購入等」といいます。)を選択した場合は、弊社サービスから退会するにあたって、そのような定期購入等を解約する必要があるとの記載を追加させてい

たきます。修正案は、同様に別紙をご参照ください。

しかしながら、Apple および Google での定期購入等解約手続きにかかる運用は、弊社サービスの直接のコントロールが及ぶものではありません。また、Apple ID 決済または Google Play 決済による定期購入等の解約の手順は、弊社サービスだけでなく、これらの決済により購入されるあらゆるサービスに共通しており、サービス側では、Apple および Google との契約において、両社の定めるルール・手順に従うことを義務付けられております。Apple および Google は、Apple のアプリ内課金、Apple Pay、Google Play を通じた定期購入等は、それぞれ各社の定める解約手続きによってのみ解約できることを求めており、返金についても同様の方針であります。そのため、申入書の「II 要望事項」第1の2および3にていただいているご要望には応じかねることをご理解いただきたく存じます。

なお、弊社サービスでは、Apple ID 決済および Google ID 決済の定期購入等について別途の解約が必要であることを利用者に正しく理解いただくために、ヘルプページにおいて詳細な説明を提供させていただいておりますので（当該ヘルプページ：<https://support.pairs.lv/hc/ja/articles/115007253928>）、申し添えます。

以 上

修正案

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。ただし、Apple ID 決済または Google Play 決済によって定期購入・定期購読（以下「定期購入等」といいます。）を選択した場合は、本サービスから退会するにあたって、そのような定期購入等を解約する必要があります。
3. 利用者が本契約の一つ以上の条項に違反した場合、また、そのおそれがあると当社が合理的に判断した場合、当社はいつでも利用者の会員資格を即座に終了させ、禁止するコンテンツを削除し、本サービスの利用を終了させることができます。この場合、お客様が Pairs に登録したメールアドレス宛に、当社は終了通知を送ることとします。さらに、利用者が本サービスの全部または一部にアクセスすることを、恒久的または一時的に当社は禁止することができます。
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、法令の定めまたは当社が認める場合を除き、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。~~ (削除)

6. 5. (略)

## 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(略)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、法令の定めまたは当社が認める場合

を除き、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。

Apple ID 決済または Google Play 決済によって定期購入等を選択した場合は、利用者において、そのような定期購入等を解約する必要があります。詳細はヘルプをご確認ください。