

令和4年10月19日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子 殿

株式会社エウレカ
代表取締役 石橋 尊

回 答 書

貴協会からの令和4年8月23日付け「ご連絡」（以下「連絡文書」といいます。）に対し、
以下のとおりご回答いたします。

1 弊社利用規約修正案について

弊社からの令和4年6月29日付け回答書にて、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」との文言を追加することをご提案しましたが、趣旨をより明確にするため、追加する文言を「返金しないことが法令により禁じられる場合または当社が認める場合を除き」と修正させていただきます。この文言を追加することにより、利用規約が消費者契約法第9条第1項に違反する可能性があるという状態は、解消されるものと考えます。あわせて、当初ご提案した追加文言についても、わかりやすい記載となるよう若干修正いたしました。新たな利用規約修正案は別紙1をご参照ください（利用規約の地の文には、回答書送付後の9月7日に実施した改定の結果についても反映しています）。

なお、当初ご提案した追加文言につき、「どの時点で解約したらいくら返金されるのかがまったく分からず、条項として不明瞭」とのご見解をいただきました。こちらのご見解は、消費者契約法第3条第1項第1号を根拠とされているものと理解しました。

しかしながら、同法第3条第1項は、「事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。」として、事業者の努力義務を定めた規定であるところ、上記のような利用規約とすることで、弊社は、同項第1号にいう「消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮」するという努力義務を順守しているものと考えます。

2 追加のご確認事項について

「ペアーズ」からの退会手続きの際の実際の案内表示のキャプチャーについては、別紙2をご参照ください。

「ペアーズ」の有料サービスにかかる弊社ウェブサイトにおける特定商取引法に基づく表示のスクリーンショットについては別紙3を、最終確認画面のスクリーンショットについては別紙4を、ご参照ください。

以 上

「ペアーズ」利用規約修正案

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、利用者が Apple ID 決済または Google Play 決済により有料サービスを利用している場合、本サービスから退会するにあたって、退会手続とは別に Apple ID のサブスクリプションの解約または Google Play の定期購入の解約の手続を行う必要があります、利用者においてこれらの手続を行わない限り、当該有料サービスの利用料金にかかる決済のみが継続することになります。
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、返金しないことが法令により禁じられる場合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)

1. 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。他の利用者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を含む有料サービスの内容と利用料金その他の利用条件に関する詳細は、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。

他の利用者との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、返金しないことが法令により禁じられる場合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。詳細はヘルプをご確認ください。また、利用者が Apple ID 決済または

Google Play 決済により有料サービスを利用している場合、本サービスから退会するにあたって、退会手続とは別に Apple ID のサブスクリプションの解約または

Google Play の定期購入の解約の手続を行う必要があります、利用者においてこれらの手

続を行わない限り、当該有料サービスの利用料金にかかる決済のみが継続することになります。