

令和4年12月8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
理事長 増田

ご連絡

(令和4年10月19日付け回答書について)

第1 利用規約10条4項及び12条について

1 貴社のご回答内容（再修正案の内容）

貴社よりの令和4年10月19日付け回答書（以下「本回答書」といいます。）では、利用規約10条4項及び12条に「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」という文言を追加することを内容とする再修正案（以下「再修正案」といいます。）をご提示いただきました。

また、貴社は、上記「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1項に違反する可能性がある」という状態は、「解消され」、同修正をもって消費者契約法3条1項の努力義務を遵守していることになると考えている旨をご回答いただきました。

2 再修正案の問題点

しかしながら、繰り返しになりますが、再修正案をもってしても、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わからず、条項として不明瞭です。以下では、再修正案の問題点をより具体的に指摘します。

(1) 事業者においてはサルベージ条項を使用しないことが求められていること

まず、再修正案については、本来であれば消費者契約法9条1号により無効となるべき条項に「法令により禁じられる場合・・・を除き」という文言を加えたものですが、このような条項は「サルベージ条項」（ある条項が強行法規に反し全部無効となる場合に、

その条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項)と呼ばれています。

そして、消費者契約法3条1項1号を踏まえて、事業者は「サルベージ条項を使用せずに具体的に条項を作成するよう努めるべきである。」とされています¹。

かかる要請を一部実現する形で、令和4年改正（令和5年6月1日施行）により、債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任について、軽過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていない条項を無効とする規定が新設されることになりました（改正後消費者契約法8条3項）。同条項は、再修正案に適用されるものではありませんが、「消費者契約に関する検討会」においては、サルベージ条項について、「消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱する条項は無効であるとする規律」を設けることが提案されていたものであり²、こうした改正経過にも配慮すべき必要があると考えます。

以上のとおり、再修正案は、その条項の不明瞭さから、事業者において使用しないよう要請されているサルベージ条項に該当します。

(2) 再修正案は消費者契約法9条1号に違反し無効であると考えられること

上記のような問題に留まらず、再修正案は、消費者契約法9条1号に違反して無効であると解されます。

この点、会員規約の不当条項性が問題となった事案において、東京高判令和2年11月5日は、「事業者は、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べき努力義務を負っているのであって（法3条1項1号）、事業者を救済する（不当条項性を否定する）との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定

¹ 消費者契約法の逐条解説（平成31年2月）22頁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/annotations/

² 第14回消費者契約に関する検討会（令和3年3月9日）・資料

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system/cms101_210308_02.pdf

解釈をするということは、同項の趣旨に照らし、極力控えるのが相当である。」と判示しています。また、東京高判令和2年9月16日は、「事業者間の契約と異なり、消費者契約にあっては、事業者が定めた条項により契約を締結せざるを得ず、消費者契約法の趣旨を没却しないように契約解釈がされる必要がある。」とし、契約書の文言よりも、消費者契約法9条の脱法的行為を承認すべきでないとの価値判断を示しています。

ここで、再修正案については、繰り返し指摘しているとおり、どの時点で解約したら、いくら返金されるのか（いくら返金されないのか）がまったくわからず、このような条項をもって消費者契約法9条1号に違反しなとなれば、およそ同条項の機能は失われてしまい、ひいては消費者契約法の不当条項規制の潜脱を許容することになるものであって、到底看過できるものではありません。

結局、再修正案が消費者契約法9条1号に違反しないといえるためには、各プランにおいて、「契約日から〇日以降に解約した場合には、△円は返金されない」（△円は平均的な損害の額を超えない額）といった形で文言を補充する必要があると考えられます。もっとも、上記裁判例が指摘しているとおり、消費者契約の条項は、消費者契約法を没却しないように解釈されるべきものであり、不当条項性を否定する方向で、消費者契約の条項に文言を補い、これを有効と評価すべきではないと解されます。

したがって、再修正案は、消費者契約法9条1号に違反して無効であると考えます。

3 結論

以上のとおり、再修正案ではご対応として不十分であり、消費者契約法9条1号に違反して無効であると考えられますので、貴社におかれましては上記の点を踏まえてあらためてご再考下さい。特に、貴社はマッチングアプリ業界における大手企業と位置づけられものと存じますので、利用者・消費者にとってわかりやすい明確な利用規約としていただき、同業他社に模範を示していただきたいと考えております。

また、今般ご開示いただいた特定商取引法に基づく表示(別紙3)

や最終確認画面（別紙4）についても、利用規約の修正にあわせて、改訂していただきたく、宜しくお願い申し上げます。

第2 最終確認画面等について

退会手続の表示画面や、本件アプリに係る最終確認画面等をご提供下さりありがとうございました。

これらを拝見しましたが、特定商取引法に違反していると考えられる事項や、法令に違反しないとしても改善していただきたい事項がありましたので、以下のとおりご通知申し上げます。

1 申入事項

(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に係る最終確認画面（本回答書別紙4。以下「本画面」といいます。）の「注意事項」にApple ID決済又はGoogle Play決済（定期購読・定期購入）を選択した場合の解約方法を表示し、かつ、「注意事項」のうち解除・解約に関する事項を「キャンセル 支払う」のボタンより上部に表示することを求めるとともに、今後は本画面の使用を停止することを求めます。

(2) 申入れの理由

ア 解除に関する事項の表示義務違反（特定商取引法12条の6第1項2号・11条5号違反）

特定商取引法12条の6第1項2号・11条5号は、最終確認画面に「解除に関する事項」の表示義務を定めています。

この点、本画面の「注意事項」には、「解約手続（自動更新の停止）は、下記から可能です。」「その他>会員ステータス>有料会員の解約」と表示されていますが、「有料会員の解約」の項目で解約ができるのは、「クレジットカード決済の場合」のみであり、同項目にはApple ID決済又はGoogle Play決済の場合の解約方法・解約手続は記載されていないものと考えられます。すなわち、本回答書別紙3（特定商取引法に基づく表示）の3枚目には、「解約手続（自動更新の停止）は、下記から可能です。」「クレジットカード決済の場合」「その他>会員ステータス>有料会員の解約」とある一方で、Apple ID決済又はGoogle Play

決済の場合は、それぞれの解約方法が記載されているヘルプに遷移するURLが記載されています。

以上のとおり、本画面には、Apple ID決済又はGoogle Play決済の場合の解約方法・解約手続が表示されていないため、特定商取引法12条の6第1項2号・11条5号に違反します。

イ 解除に関する事項に係る人を誤認させるような表示（特定商取引法12条の6第2項2号・11条5号違反）

特定商取引法12条の6第2項2号・11条5号は、最終確認画面における解除に関する事項について「人を誤認させるような表示」を禁止しています。「人を誤認させるような表示」に該当するかどうかは、その表示事項の表示それ自体並びにこれらが記載されている表示の位置、形式、大きさ及び色調等を総合的に考慮して判断されますが、例えば、契約条件を「申込みを確定する」といったボタンの下に表示することなどによって、その契約条件を誤認させるような場合にも同号に該当するおそれがあると解されています（「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」8～9頁、脚注10³）。

この点、本画面では、「キャンセル 支払う」のボタンの下に解約手続・解約方法を含む「注意事項」が表示されていますが、この表示方法では、注意事項を読まずに「支払う」ボタンを押してしまう可能性が高いと考えられます。そしてこの場合、利用者は、①実際は解約手続を契約期間終了日の24時間前までに行う必要があるにもかかわらず、「解約する場合は契約期間終了日までに行えば良い」と誤認したり、②実際は、Apple ID決済又はGoogle Play決済の場合には本アプリ上では解約ができないにもかかわらず、「Apple ID決済又はGoogle Play決済の場合も本アプリ上で行える」と誤認するおそれが高いといえます。②については、上記アで指摘したとおり、そもそも本画面に解約方法が表示されていないため、尚更のこと誤認するおそれが高いといえます。

以上のとおり、「注意事項」のうち解除・解約に関する事項を

³ https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/202206011a02_07.pdf

「キャンセル 支払う」のボタンより下に表示することは、同事項について「人を誤認させるような表示」に該当し、特定商取引法12条の6第2項2号・11条5号に違反します。

ウ 結論

よって、本協会は、貴社に対し、特定商取引法12条の6第1項2号、同条2項2号違反を理由として、同法58条の19第2号及び同3号ロに基づき、本画面の修正並びに今後の本画面の使用停止を申し入れます。

2 要望事項

以下は、改善することを検討していただきたい事項です。

- ① 本回答書別紙2の退会手続に関し、現状は、「ヘルプ・お問合せ」をクリックし、さらに「お問い合わせカテゴリ」のなかから「退会」を探してクリックして初めて退会手続に進むことができるようになっており、利用者にとってわかりづらい仕様になっていると思われます。そのため、プロフィール画面のメニューの「Pairsへのご意見」の下でも結構ですので、「退会」や「退会について」などの項目を追加し、退会手続について独立した項目として掲げることを要望します。
- ② 本回答書別紙4の最終確認画面の「支払う」ボタンについて、その表記を「申込みを確定する」など、申込みとなるものにより明確に認識できる表記に変更することを要望します。

なお、当該ボタンをクリックすることが売買契約等の申込みとなるものと明確に認識できない場合には、消費者を誤認させるおそれがある（特定商取引法12条の6第2項1号違反の可能性はある）と解されている点にご留意下さい（前掲脚注3「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」8頁）。
- ③ 解約に関して、現状は、「解約手続は、期間が終了する24時間前までに行ってください」となっていますが（本回答書別紙4）、期間が終了する24時間前までに行わなければならないとする合理的な理由があるようには思えません。そのため、(i) 契約期間の最終日が経過するまでに解約手続を行えば良い（自動更新されない）とするか、(ii) 契約期間の最終日前日から最終日が経過するまでに解約手続を行った場合には、システム上は自動更新とな

ってしまうとしても、翌契約期間に係る料金は請求せず、引き落としされてしまった場合は返金する（契約が更新されなかったものとして扱う）運用としていただくことを要望します。

以上

（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