

令和5年5月18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 山本 竜

## 回 答 書

貴協会からの令和5年12月8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10月29日付け回答書（以下「前回回答書」といいます。）での、該当の利用規約に追加する文言を「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」とするご提案に対し、事業者において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及び消費者契約法9条1号違反のおそれがあるご指摘いただいたことを受け、弊社内で再度検討致しました。

その結果、利用規約を修正し、中途解約の場合の返金について規定することと致しましたので、ご報告させていただきます。なお、適用される各種割引や利用者の選択する決済手段などにより利用者ごとの利用料金には幅があることから、ご提案いただいたような【表】形式での整理が困難で、また利用者の誤解を招くことが予想されるため、別紙1のような修正案としています。

### 2 最終確認画面等について

連絡文書において、「ペアーズ」に係る最終確認画面の「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することを申入れいただいたことを受けまして、当該事項を表示することと致しました。修正案については別紙2をご参照ください。

なお、「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」ボタンより下に表示することが特定商取引法 12 条の 6 第 2 項第 2 号・11 条 5 号に違反するとのこと指摘も頂戴しておりますが、「注意事項」については「キャンセル 支払う」ボタンの直下に「必ずお読みください」と赤字で表示して目立たせ、また、注意事項の文字の大きさ・濃さ等も利用者からの見やすさに配慮したものとしており、一般的に要求される注意をもってすれば解除・解約に関する「注意事項」の記載に気づかない可能性は極めて低いことから、解除・解約に関する事項について「人を誤認させるような表示」（特定商取引法 12 条の 6 第 2 項第 2 号）には該当しないと考えます。

なお、頂戴した「要望事項」については、弊社サービスの向上のための貴重なご意見として承ります。ありがとうございます。

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き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、利用者が会員登録を有したまま有料サービスを終了された場合または退会した場合に、有料サービス終了または退会以前にその他の理由により利用者が会員登録を失った場合または利用ができなかった場合に、有料サービスについて利用者が購入された有料サービスの利用期間の未使用部分の料金は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、利用者からのご請求により、以下に沿って返金は致しかねます。

返金額 = お客様が実際に支払った額 - 割引のない1か月プランの金額に利用された月数（ひと月に満たない利用日数がある場合、切り上げて、ひと月として算定します）を乗じた額 - 事務手数料 3000 円

なお、上記の計算により返金額がマイナスになる場合、返金を行いません。

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、会員登録の喪失と同時に失効し、利用できなくなります。

5. ~~利用者が会員登録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会員資格を有したまま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）された場合のも、返金については第 10 条第 4 項をご参照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。

「ペアーズ」の有料サービスにかかる最終確認画面（※1画面）

20:50



< 有料会員登録

決済内容

購入内容 有料会員6ヶ月プラン

期間 6ヶ月間ごとに自動更新

請求金額 13,800円 (税込) (1ヶ月あたり2,300円)

お支払い方法 クレジットカード

カード情報

カード名義

メールアドレス

[Redacted]

電話番号

カード番号

1234 1234 1234 1234



有効期限

CVC

月 / 年

CVC



カード情報を提供すると、stage-dev がその規約に従って今後の支払いをお客様のカードに請求することを許可することになります。

キャンセル

支払う

**注意事項** ※必ずお読みください

- 購入手続完了後のお客様ご都合によるキャンセル（中途退会による場合を含みます）はできません。
- お客様が解約手続（自動更新の停止）を行わない限り、上記決済内容記載の期間ごとに自動的かつ無期限に更新され、上記決済内容記載の請求金額が決済されます。
- 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。それまでに解約手続を完了いただかないと自動更新される場合があります。
- 上記決済内容記載の期間の途中において解約手続を行なった場合でも、お支払い済みの料金は返金されません（日割計算による返金もいたしかねます）。
- 期間・自動更新日の確認は、下記から可能です。  
その他>会員ステータス
- 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
- クレジットカードの利用明細書には主に「Pairs（ペアーズ）」と表示されます。
- 当社では、支払い、分析、その他のビジネスサービスにStripe, Incの決済システムを使用しています。Stripe, Incの決済システムはそのサービスに接続するデバイスの識別情報を収集しています。また、情報を使用して、サービスを運営および向上させており、これには不正使用検出サービスも含まれます。詳細については、Stripe, Incの**プライバシーポリシー**をご覧ください。
- カード情報を提供すると、プライバシーポリシーに従ってお客様のカード情報を次回のお支払のために保存することに同意することになります。
- カード情報を含めたお支払い情報が日本国外で転送、処理、保管される場合があります。また適用法規に従い、要求される開示の対象となる場合があります。
- 当社がお客様の情報をどのように処理するかについての詳細を確認されたい場合は、当社の**プライバシーポリシー**をご参照ください。

本項目は、利用規約10条4項の改定に合わせて変更する予定

**（以下を追記）**

※Apple ID決済及びGoogle Play決済は、それぞれApple社及びGoogle社提供のサービスになるため、Pairs上で解約手続を行えません。解約手続の詳細は、Appleウェブサイト（<https://support.apple.com/ja-jp/HT202039>）又はGoogleウェブサイト（<https://support.google.com/googleplay/answer/7018481>）をご参照ください。

**クレジットカード決済について**

ご不明点は**ヘルプページ**をご確認ください。

ヘルプページで解決しない場合は**Pairsカスタマーサポート**までお問い合わせください。