

2013年7月25日

クーコム株式会社
代表取締役西村恵治様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：袋井
〒540-0033 大阪府中央区石町
一丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

申 入 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、また訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体、消費者問題に取り組む個人等によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

当団体において、貴社の「トクー！サービス」を検討したところ、契約条項等について消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると判断しました。

よって、当団体は、貴社に対し下記のとおり、当該条項等を修正・削除するなど対応いただくよう申入れます。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2013年8月31日までに書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容、当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 貴社トクー！サービス会員規約第11条、第12条及び第13条について（以下、貴社トクー！サービス会員規約及び同サービスWebサイトについては、平成25年7月19日現在のものを指します。）

第11条(会員資格の変更)

1. プレミアム会員は、次の各号に定める場合を除き、所定の手続きを行い、プレミアム会員資格の残存有効期間に対する会費をお支払いいただくことにより、いつでもプレミアム会員資格をポイント会員資格に変更することができるものとします。

(中略)

2. プレミアム会員資格をポイント会員資格に変更した場合、プレミアム会員資格の有効期間が残っていても、既に支払い済みの会費は一切返金いたしません。

第12条(退会・除名)

1. 会員は、次の各号に定める場合を除き、所定の手続きを行うことにより、いつでも退会できるものとします。但し、プレミアム会員が退会する場合には、プレミアム会員資格の残存有効期間に対する会費をお支払いいただく必要があります。

(中略)

2. 当社は、会員が以下のいずれか一つ以上に該当すると判断した場合は、当該会員を除名することができるものとします。プレミアム会員が除名処分を受けた場合には、プレミアム会員資格の残存有効期間に対する会費をお支払いいただく必要があります。

(中略)

3. 退会、除名の際には、事由の如何を問わず会費の返還は致しません。

第13条(会費の返還)

一度入金された会費は、当社が特別に認めた場合を除き、いかなる理由があろうとも返金致しません。

1 申入れの趣旨

上記会員規約第11条1項、2項、第12条1項但し書、同2項、同3項及び第13条の各条項の使用を停止することを求めます。

2 申入れの理由

(1) 貴社の上記会員規約第11条1項、第12条1項但し書、同2項は、プレミアム会員である消費者が、プレミアム会員資格からポイント会員資格に移行する場合、貴社トクー！サービスから退会する場合及び貴社トクー！サービスから除名された場合には、プレミアム会員期間残存期間分の会費を支払わなければならないとするものです。

会費は、サービス提供の対価であるところ、上記条項は、消費者が貴社からプレミアム会員としてのサービスを受けない状態になるにもかかわらず会費を請求されるものであり、貴社に請求する根拠はないものです。

(2) プレミアム会員資格の残存有効期間に対する会費の請求が、サービスの対価の請求ではなく、プレミアム会員資格有効期間での会員資格の変更、退会及び除名に対する損害賠償又は違約罰とするものである場合には、消費者契約法9条1号に反する条項であると考えます。

すなわち、消費者が会員資格の変更及び退会する際に、貴社が要するのは簡易な事務手続のみであり、実際に1年間会員資格を継続した後退会する場合には何らの費用を請求されておられません。そうであるとする、消費者が途中で会員資格の変更又は退会する場合に、残存期間等の区別なくプレミアム会員資格残存期間分の会費を払わせる条項は、平均的損害を超える請求を行う旨の条項であるので、消費者契約法9条1号に反し、無効となると考えます。

(3) 貴社の上記会員規約第11条2項、第12条3項、第13条は、貴社が提供していないサービスの対価あるいは平均的損害を超える損害賠償又は違約金の請求として無効な請求の結果を、貴社に保持させる条項であり、貴社会員規約第11条1項、第12条1項但し書及び同2項の各条項とともに、これらの条項も無効となるものです。

(4) よって、上記会員規約第11条1項、2項、第12条1項但し書、同2項、同3項及び第13条の各条項の使用を停止することを求めます。

※ トクー会員規約（平成25年6月3日改訂版）第5条第2項によりますと、会員の種類は2種類あり

(1) プレミアム会員資格を保有する会員は、本サービスの全てを利用することができます。

(2) ポイント会員資格を保有する会員は、本サービスのうち、『トクー!ポイントBANK』サービス及び保有ポイントの現金還元サービスのみ利用することができます。

とされています。

第2 貴社トクー！サービス会員規約第22条について

第22条（当社の責任及び免責）

2. 当社は、本サービスの提供にあたり、故意又は過失により会員に損害を与えた場合、支払済みの会費を上限としてその賠償を行うこととします。但し、損害が発生した日の翌日から起算して1ヶ月以内に当社に対して通知があった場合に限り

1 申入れの趣旨

上記会員規約第22条2項の使用を停止することを求めます。

2 申入れの理由

(1) 本文

本条2項本文は、貴社の債務不履行あるいは不法行為により損害を被った会員に対する賠償責任を、支払済みの会費を上限とする旨の定めです。これは、支払済みの会費を超える損害部分について、貴社の賠償責

任を免除する条項であり、消費者契約法8条1項2号及び同項4号により無効と考えます。

(2) 但し書

民法では、債務不履行による損害賠償請求権は、「権利を行使することができる」ところから10年間」行使することができます(民法166条、167条)。また、不法行為による損害賠償請求権の行使期間を、「被害者又はその法定代理人が損害及び加害者を知ったときから3年間」、「不法行為のときから20年」と定めています(同法724条)。本条項は、それらの期間を「損害が発生した日の翌日から起算して1ヶ月以内」に制限するものであり、民法の規定の適用される場合に比して消費者の権利を制限する条項です。

そして、①時効期間について、債務不履行の場合、民法の120分の1、不法行為の場合、時効期間の36分の1、除斥期間の240分の1という極めて短期間に限定していること、②起算日を「損害の発生した日の翌日」としていることから、例えば、不法行為の場合、「損害及び加害者を知ったとき」には、既に本条但し書に定める期間が経過していることも考えられ、消費者である会員は、民法においては時効期間の進行さえしていない段階で、賠償請求の機会を奪われる可能性さえあるなど、本条項により消費者が被る不利益は甚大であり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえます。

したがって、消費者契約法第10条により無効と考えます。

第3 月額制との誤認を与える表示について

1 申入れの趣旨

貴社トクー！サービスの会費について下記表示の使用を停止することを求めます。

トクー！会員制度	会員様ご利用可能サービス
入会金：2,000円(今なら2,000ポイントプレゼントで実質無料に！)	・最低価格保証の 宿泊予約/レンタカー予約/クーポン購入
会費：440円/月	・トクー！ポイントBANK
ご利用可能なサービス：トクー！が提供する全てのサービス	・プレゼントキャンペーンでの優遇
<small>※会員期限は1年間です。会員期限の延長はお手軽な自動更新となります。 ※会費の請求は翌月課金となります。例:2月分⇒3月1日請求 ※会員期限の更新をご希望でない場合は、退会されますとポイントが消滅いたしますが、無料のポイント会員にダウングレード頂くことでお手持ちのポイントを有効期限まで保持頂くことが可能です。 ※会員期限更新時には、入会金2,000円は必要ございませんが、退会・ダウングレード後に再入会される場合は、入会金2,000円が必要となります。</small>	・マイナストクー！市への参加

2 申入れの理由

貴社は、会員規約第10条1項において、年会費5280円であるとしています。他方で、貴社トクー！サービスのWebサイトでは、トクー！会員制度として、「会費：440円/月」という記載をしております。

これは、貴社のサービスに入会しようとする消費者に対して、貴社サービスが月額制であると認識させる表示であり、年会費制であるとした場合、

消費者に対し月額制と認識させ、途中で退会した際、それ以降の会費が引き落とされないかのような誤認を与え、入会を誘引するものです。

当団体としては、消費者の利便性から月額制とし、会員規約及びWebサイト上の表示をそれに統一することが望ましいと考えますが、貴社サービスが年会費制である場合は、不当景品類及び不当表示防止法第4条1項2号に反する有利と誤認させる表示ですので、その使用の停止を求めます。

以 上