

2016年2月26日

株式会社A I Z E N  
代表取締役 大谷 勝美 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 大阪市中央区石町一丁目1番1号  
天満橋千代田ビル  
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: http:// www.kc-s.or.jp

### お問い合わせ兼回答書

当団体において、貴社が運営されている結婚相手紹介サービスについて検討し、2015年12月16日付「ご連絡」を送付したところ、貴社より同月25日に「ご連絡に対するご回答」（以下、「貴社文書」といいます。）を受領しました。

そこで、再度契約書の運用に対する貴社の見解等をご質問させていただくとともに、現時点での当団体の見解を下記のとおりご回答申し上げます。

つきましては、下記の質問事項に対する貴社のご回答及び第8条第7項変更例に対する貴社の見解を、2016年3月28日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。

また、その際には、貴社の書面に作成日付を記載していただくようお願いいたします。

なお、この文書及び文書に対する回答は、引き続き公開の対象になっておりますので、予めご了承ください。

### 記

#### ご質問

#### 1. ロイヤルプラン会員契約を締結し、3か月後に中途解約した場合の返金額について

貴社文書によれば、返金額は「月会費2か月分より2割を差し引いた16

800円」となるとのことです。

もともと、前回の「ご連絡」において貴社にご回答を求めた事項は、会員に返金される具体的な金額及びその計算式であり、その計算の前提として計算式の根拠の説明も求めています。

貴社の前記ご回答によれば、登録料、入会金、事務手数料についてはいずれも返金しないこととなります。

そこで、貴社が登録料、入会金、事務手数料を返金しない根拠、月会費2か月分から2割を差し引く根拠をお答えください。

## **2. リワードプラン・VIPプラン・レディースフレッシュプラン・WEBプラン・WEBレディースプラン・お預かりプラン・シルバープラン・母子家庭優遇プランについて**

貴社文書によれば、中途解約があった場合、お預かりプランを除くその他のプランの返金額は、月会費2か月分から2割を差し引いた金額とされております。

しかしながら、貴社文書及びこれまでの貴社からの書面のいずれにも、貴社が登録料、入会金、事務手数料を返金しない根拠、月会費2か月分から2割を差し引く根拠については記載されておられません。

については、上記各プランにおいて、上記登録料等を返金しない根拠をお答えください。

## **3. 体験スタンダード会員契約を締結した会員が、3か月後に中途解約した場合について**

貴社文書によれば、上記の場合についても、月会費2か月分から2割を差し引いた金額を返金するとのことです。

この点についても、上記質問同様、登録料、入会金、事務手数料を返金しない根拠、月会費2か月分から2割を差し引く根拠をお答えください。

## **4. 料金プランの変更、あるいは会員契約書の改定時期について**

これらがいつ頃になるのか、現段階での予定をお答えください。

### ご回答（変更例）

現時点での当団体の見解をもとに、貴社文書にて要望のあった第8条第7項の変更例について回答します。

なお、貴社が変更された会員契約書が、特定商取引法が定める規定にてらして不当である、あるいは改定の予定が遅すぎると当団体が判断した場合、もしくは本回答書に対する貴社の回答がいただけなかった場合には、当団体としては、引き続き、消費者契約法第12条に基づく差止請求権を行使する可能性があることを、念のため付言します。

#### 第8条第7項

中途解約が行われたときは、当社は、下記の方法により算出された金額を、速やかに会員に返還するものとする。

##### (1) 会員サービス提供前の中途解約

当社は、会員に対して既納付金額から、契約の締結および履行に通常要する費用として政令で定められた額である3万円を差し引いた金額を返還するものとする。

##### (2) 会員サービス提供後の中途解約

当社は、会員に対して既納付金額から次の①及び②の合計金額を差し引いた額を返還するものとする。

① 既にサービス提供が終了した期間に対応する会費

② 中途解約に伴う損害金として残存サービス期間に対応する会費の20%に相当する金額。但し、2万円を限度とする。

#### 変更例の説明

ご承知のとおり、特定商取引法（「特商法」）には中途解約の場合の清算方法の上限が定められており、少なくとも貴社はこれに従って契約書を作成する必要があります。

まず、サービス提供前の中途解約に関しては、特商法49条2項2号に定めるとおりであり、契約の締結および履行に通常要する費用として政令で定められた額（3万円）及びこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額を貴社が返還しないことは認められています。

次に、サービス提供後の中途解約に関しては、特商法49条2項1号に定めるとおりであり、①提供された特定継続的役務の対価に相当する額、②当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として政令で定める役務ごとに政令で定める額（2万円または契約残額の100分の20に相当する額のいずれか低い額）を合算した額及びこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額を貴社が返還しないことは認められていません。

また、特商法49条2項1号に関する経済産業大臣通達（「特定商取引に関する法律等の施行について」）によれば、入会金等の名目の金銭は「提供された役務の対価」に相当する合理的な範囲に限って、これを請求できる旨が定められています。

したがって、貴社が、役務提供開始後の中途解約に際して、これらの金員を収受することができるためには、その内訳・積算根拠が明示され、それが合理的な範囲のものといえる場合に限られます。

よって、入会金等の名目の金銭については、それらの内訳・積算根拠が明示され、かつ、それが合理的な範囲であることを貴社が明らかにできない場合には、契約に伴い生ずる役務提供の対価と考えて中途解約に際して差し引くことはできません。

したがって、原則として、「提供された役務の対価」として考えられるものは、貴社が提供したサービス期間に相当する月会費のみで、例外的に、入会金等の名目の金銭については、前記条件が満たされた場合に限り差し引くことが可能となるにすぎません。

とすれば、サービス提供後の中途解約の場合、貴社が会員に請求できるものは、原則として、①既にサービス提供が終了した期間に対応する会費及び②残存サービス期間に対応する会費の20%に相当する金額（但し、2万円を限度とする）限られることとなります。

以上