

2017年1月24日

株式会社 ぜん
代表取締役 尾崎 成彦 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：元山
〒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

ご 連 絡

2016年11月25日付で当団体が貴社に送付いたしました「申入れ兼要請書」（別添。以下「申入れ等」といいます。）に対し、貴社から同年12月16日付で回答書をいただきました。しかしながら、貴社のご回答は不十分であり、当団体の申入れ等に対しご回答をしていただけていない項目があります。

つきましては、下記事項について貴社のご見解およびその理由を2017年2月21日までに文書でご回答いただきますようご依頼申し上げます。ただし、申入れの趣旨（1）及び申入れの趣旨（2）につきましては、上記回答書の内容からすると、当団体の申入れを拒否されたものと理解しております。

なお、期限までにご回答がない場合や、ご回答があった場合でもその内容が消費者利益保護の観点から相当でないと当団体が判断した場合は、消費者契約法12条に基づく法的措置を検討せざるを得ませんので、この旨ご承知おきください。

記

- 第1 申入れ
 - 1 申入れの趣旨（3）について
- 第2 要請
 - 1 要請の趣旨（1）について
 - 2 要請の趣旨（2）について

以上

【別添】

2016年11月25日

株式会社 ぜん
代表取締役 尾崎 成彦 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：元山
〒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

申入れ兼要請書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、団体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府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体です。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ください）。

当団体は、貴社が運営するエクササイズスタジオ「ピラティススタイル」に関し、2016年8月23日付け「お問い合わせ」を送付し、貴社から同年9月12日付「回答書」をいただきました。当団体で、貴社からの「回答書」を検討した結果、下記のとおり【申入れ】および【要請】をいたします。

【申入れ】は、消費者契約法12条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づくものであり、【要請】は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

つきましては、本「申入れ兼要請書」に対する貴社の回答を、2016年12月26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。貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。

なお、すでに貴社にご連絡しておりますとおり、本「申入れ兼要請書」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「申入れ兼要請書」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は、すべて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 申入れ

1 申入れの趣旨

(1) 貴社は、消費者との月額会員契約（以下「本件契約」といいます。）の締結にあたり、「入会后4ヶ月間は、休会・退会ができない」と口頭で説明を行い、消費者はこの説明内容に同意して契約を締結しており、この内容は本件契約の条項となっています（以下「本件条項」といいます。）。本件条項は、消費者契約法10条に該当し無効となります。

したがって、本件条項の削除を求めます。

(2) また、本件条項は、会員が休会・退会（以下「退会等」といいます。）の申入れをした後も月会費を支払うこととなる点で本件契約の解約に伴う違約金を定めた条項であるともいえます。しかし、この違約金の額は、消費者契約法9条1号の規定する「平均的な損害」を超えており無効となります。

したがって、本件条項の削除を求めます。

(3) 貴社の「体験の際の免責事項及び生徒（お客様）同意書」には、①体験レッスンで生じたすべての危険あるいは怪我に対する責任を体験者に負わせる条項、②スタジオでの盗難・紛失に際し本スタジオは一切の責任を負わないとする条項、③現在及び今後発生する一切の損害賠償権を放棄する条項を記載しています（以下「本件免責条項」といいます）。

本件免責条項は、消費者契約法8条1項1号、3号に該当し無効となります。

したがって、本件条項を削除又は修正することを求めます。

2 申入れの理由

(1) 貴社の月額会員契約の内容

本件契約は、貴社と消費者との間で、ピラティススタイルのレッスン等を目的とするもので、存続期間の定めがなく、月毎に契約を更新していくものです。

(2) 消費者契約法10条違反

(1) の契約内容からみれば、貴社と消費者との間では、存続期間の定めのない継続的役務提供契約が成立しており、通常、当事者の一方的な意

思表示によって契約を終了することができる（民法656条及び同651条）ところ、貴社は、本件条項によって退会等ができる期間を制限しています。これは、継続的契約における解約の権利について、消費者に不利益な制限を定めるものであり、消費者契約法10条前段における「消費者の権利を制限するもの」に該当します。

また、本件条項による退会等の期間を一律に制限することは消費者の権利の一方的な侵害と言わざるを得ません。

確かに、レッスンの効果が出るまでに必要な期間を確保するためには一定期間のレッスンを継続することが合理的かもしれません。しかし、病気や怪我をはじめレッスンを受けられなくなった会員に対し結果を出す期間を設定しても意味はありません。

そもそも貴社の提供する役務の内容（エクササイズレッスン等）に関する契約は、契約前の予想とのギャップ等契約締結後の事情により、利用者が役務提供開始後に解約を希望するケースが多い契約類型です。レッスンを利用する気がなくなった会員についても、貴社の利用によって結果を出す事を希望していないのですから必要な期間の設定は押しつけにすぎません。

また、確かに一定期間を超える役務を一つの契約で提供する見返りに、レッスンの単価を安くすることにメリットを感じる消費者がいるかもしれませんが、貴社との契約者に、一律にこれを強いることは過剰な強制といわざるを得ません。

そして、本件条項を前提とすれば、貴社は結果としてレッスンを利用できない者、または利用したくない者から、反対給付なしに強制的に月額料金を徴収することになります。この利得が他の利用者に還元される保障はない上、仮にこれにより全体の料金を抑えることが可能となったとしても、反対給付なしに会費の支払いを強制される消費者にとっては信義則（民法1条2項）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。以上のとおり、本件条項は、消費者契約法10条に該当し無効となる条項です。直ちに、削除してください。

（3）消費者契約法9条1号違反

また、本件条項は、入会后4ヶ月以内に会員が退会等を希望した場合、月会費の1～4ヶ月分に相当する金額を違約金として支払う条項と評価することも可能です。

消費者契約法9条1号では、契約の解除に伴う違約金の額について「平均的な損害の額」を超えてはならないと規定されています。「平均的な損害」とは、当該消費者契約の事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害であるとされています。

本件契約をみると、①入会后4ヶ月を経過した会員については退会等に伴う解約料や違約金等を定めていないこと、②一部のプライベートレッスン等を除き会員はいつでも都合の良い時間にレッスンに参加出来、貴社が特定の会員のために特別な準備をすることはないことから、通常の場合、消費者が貴社に本件契約の解約に伴う損害が発生していないことは明らかです。少なくとも、反対給付なしに最大4ヶ月分の会費に相当する損害が発生するとは到底考えられません。

したがって、本件条項は、平均的損害を超える違約金を支払う条項であり無効となります。直ちに、削除してください。

(4) 消費者契約法8条1項違反

消費者契約においては、事業者の債務不履行、不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効です（消費者契約法8条1項1号、3号）。

したがって、本件免責条項は、いかなる場合にもすべての損害を放棄させる点で上記消費者契約法に該当し、無効となります。直ちに削除又は修正してください。

第2 要請

1 要請の趣旨

- (1) 入会者に、入会時、貴社の担当者が説明した契約内容が記載された書面の交付をすること
- (2) 退会等の手続方法を郵送等でも認めること

2 要請の理由

- (1) 貴社では入会時、貴社の担当者が用意した「ファイル」を使って契約内容を説明し、「ご利用規約」と貴社が称している「チェックリスト」で、入会者が説明を受けたかどうか確認されています。しかし、入会者には、「ご利用規約」しか交付されておらず、入会者が何を説明されたのか後になっては不明と言わざるを得ません。

したがって、入会時に、契約内容が記載された貴社の担当者が用意した「ファイル」と同内容の資料を入会者に交付することを要請します。

- (2) 貴社では退会等の手続きを貴社所定の書面により、かつ、来店に限定しています（会則7条）。しかし、それでは、病気や遠方への転居等により退会等の手続をとりたい会員にとって、来店できないために退会等ができないという大変不都合な結果となります。退会等については、郵送やFAX、メール等でもその意思確認は十分可能です。

したがって、貴社の上記取扱いは解約方法の過剰な制限であり、合理性

を欠くものです。郵送やFAX、メール等の方法により、また、任意の書式による退会等の手続きを可能とするように要請します。

以 上