

ネットとうほく 2020 (検) 第 14 号-3
2021 年 (令和 3 年) 12 月 10 日

〒980-0011
仙台市青葉区上杉1-14-15
株式会社グラン・スポール 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライトシティ柏木702号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



照 会 書

貴社の令和3年8月10日付回答書（以下「回答書」という。）について検討した結果、以下の点を照会させていただきます。

つきましては、下記照会事項に対し、本書面到達後2ヵ月以内を目処にご回答をいただきますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、送付済みの「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

【照会事項1】

貴社のご回答によれば、規約12条の休会制度は「休会期間満了後に必ず復帰していただく前提」の制度とのことですので、休会中に、通常の解約手続（前月告知による翌月末の解約）を行うことは認めないということとされます。休会制度の内容（休会月会費の額、顧客にとってどのようなメリットがあるのか等）及び、貴社において休会中の退会手続を認めない（一旦復帰を求める）制度としたのは、如何なる理由によるものなのかについて、ご説明をお願い致します。

【照会事項2】

貴社の規約24条に関する照会に対する回答では、緊急事態宣言発出に伴う休業要請を受けて臨時閉館した期間について日割計算をして割戻しをしたという回答でした。

貴社の会員規約24条では、「会社は、次の理由により施設の全部又は一部を閉館もしくは休業することができ」、「その期間に相当する会費の割り戻しについては社会通念に基づいて会社が決めるものとする」とされ、理由として、(1)気象、災害等により会社が営業を不可能と認めたとき、(2)施設の点検、補修または改修を要するとき、(3)法令の制定、改廃、行政指導、社会経済情勢の著しい変化、その他やむを得ざる事由が発生したとき、(4)その他、会社が閉館もしくは休業を必要と認めるとき、と規定しております。

上記の回答は、当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務の履行ができない場合（危険負担が問題となる場面）についての適用例と思料されますが、(2)および(3)、(4)には、事情によっては貴社の債務不履行にあたる事由も含まれています（例えば、点検、補修や改修、会社が閉館もしくは休業を必要と認めるとき）。

本規約は、閉館・休業によって貴社の債務の履行（施設の利用等サービスの提供）ができなくなったことが、貴社の責めに帰すべき事由による場合にも、「社会通念に基づき会社が決める」（そのような場合でも貴社の判断によって会費の割り戻しをしない場合がある）という趣旨の規定なのでしょうか。

また「社会通念」についても、如何なる場合に具体的に何を基準として判断するのかについて、ご教示ください。

以 上