

2022 年 (令和 4 年) 3 月 29 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

ブライツシティ柏木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>



申入書兼要請書

貴社の令和3年8月10日付回答書(以下「8月回答書」という。)および令和3年12月20日付回答書(以下「12月回答書」という。)について検討した結果、以下の点について申入れおよび要請をさせていただきます。

つきましては、下記申入れ事項および要請事項に対し、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。

第1 申入れ事項

1 申入れの趣旨

【申入れ事項1】

会員規約13条(2)および(3)において、退会手続きに関し、「クラブフロントにおいて手続きを完了しなければなりません」「電話、又は郵送等による申し出は受け付けません」とされているところ、会員が正当な事由及びやむを得ない事情によって来館が困難でクラブフロントに来訪できない場合について例外的な取扱いを認める旨の規定を定めるよう求めます。

【申入れ事項2】

会員規約19条について、貴社の責任の全てを免責する規定を削除ないし改訂して下さい。

【申入れ事項3】

会員規約24条の会費の割戻しに関し、危険負担(民法536条)及び債務不履行(民法415条)の適用場面を区別して消費者契約法に適合する規定に修正して下さい。

【申入れ事項4】

会員規約25条について、「同伴した会員が当該ビジターと連帯して損害賠償の責に任ずるものとします」との規定を削除し、会員自身に責任がある場合にのみ損害賠償責任を負う規定に修正して下さい。

【申入れ事項5】

貴社のHPに掲載されている会員募集広告のうち、スタート応援キャンペーンの新規入会条件について、

「〇月分会費0円」、「入会事務手数料0円」〇月〇日までと表記している点について、景品表示法に違反しない内容に修正して下さい。

2 申入れの理由

【申入れ事項1について】

会員規約13条(2)および(3)ですが、解約手続きを「クラブフロントにおいて手続きを完了しなければなりません」「電話、又は郵送等による申し出は受け付けないものとします」と規定し、いかなる場合にも来所を要するとする規定と読めます。同約款の規定からすると郵便や電話等による解約を一切認めないものとなっており、同条の解約手続制限規定は、例外的取扱を認めず画一的に解約手続制限を定めたものと受け取られる内容であることからすれば、消費者契約法10条に抵触する可能性が高いと言えます。

この点、貴社の8月回答書によれば、会員の事情に応じてクラブフロント以外での解約手続きに応じている実情があるとの回答であり、具体的には、郵送や家族等の代理人による代筆での手続きを行っているとのことでした。とすれば、正当な事由およびやむを得ない事情でクラブフロントへの来訪が難しい場合等の例外的取扱について規約上も明示することが相当であるといえます。

【申入れ事項2について】

消費者契約法8条1項1号及び同3号は、事業者の債務不履行ないし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を無効としています。

この点、会員規約19条1項の「本クラブ及び会社は一切の責任を負いません。」、同2項の「本クラブ及び会社は一切の責任を負いません。」との規定については、個別の事情及び責任を問わず貴社の責任を免責させる規定となっていることから、上記消費者契約法8条1項1号及び3号に反する内容となっております。したがって、上記申入れのとおり、消費者契約法に適合するように削除ないし修正することを求めます。

【申入れ事項3について】

貴社の会員規約24条では、施設の全部または一部を閉館もしくは休業する場合について、会費の割戻しについて会社が決めるという規定となっております。

この規定について、施設の利用ができないことについて①貴社および会員の双方に責任がない場合および、②貴社に責任がある場合に分けて考えることになります。

この点、①の場合については、当事者双方に責任がないことから危険負担の問

題となり、民法536条によって会員は会費の請求を拒むことができることが原則です。しかし、会員規約24条は、貴社が会費の割戻しについて決定するという内容になっており、民法536条の適用に比して消費者の権利を制限する場合も含んでいることから消費者契約法10条違反となる可能性があります。

また、②の場合については、会員において施設利用ができないことは債務不履行の問題であり、会員が民法415条の債務不履行に基づく損害賠償請求が可能です。しかし、会員規約24条は、文言上貴社に責任がある場合を除外することなく貴社が会費の割戻しについて決定するという内容になっており、会員に対して、損害賠償請求を制限する場合には消費者契約法8条1項1号ないし同4号に反する可能性もある規定となっています。

以上から、会員規約24条について、貴社に責任があるか否か（民法536条及び民法415条のいずれが適用される場面なのか）を区別して、消費者契約法に適合する規定に修正を求めます。

【申入れ事項4について】

貴社の会員規約25条では、「同伴した会員が当該ビジターと連帯して損害賠償の責に任ずるものとします」と規定しており、同伴した会員について、故意・過失がない場合においてもビジターに関する損害賠償責任を負うものとして契約責任を加重する規定となっています。

この規定は、会員に理由の如何を問わずビジターの責任を画一的に負わせるというものであり、民法の基本原則である過失責任の原則に反するものです。したがって、会員規約25条は、消費者契約法10条の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって（前段要件）、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項（後段要件）を無効とする、と定めている規定に反するものといえます。

したがって、同伴した会員に責任がないにもかかわらず無条件にビジターに関する損害賠償責任を負う規約については、該当部分を削除するなど会員規約25条を修正することを求めます。

【申入れ事項5について】

貴社のHPにおける会員募集広告の費用に関する表示について、「〇月会費0円」、「入会事務手数料0円」などの表記がされており、募集期間について〇月〇日までと期間限定の割引であるかのように表示されています。しかし、実際には毎月募集期間が変更されその他の割引内容については同じ内容あるいは若干変更された内容で更新されています。

このような表記は、本来の金額より期間限定で販売価格を下げているように消費者の誤認を招く二重価格表示にあたる可能性が高く、景品表示法上5条2号の有利誤認表示に該当しかねない表示となっています。

したがって、当該会員募集広告については、消費者に対し、期間限定であることおよび通常価格から割引を行っている旨誤解されない記載内容に変更し、景品表示法に違反しない内容に修正することを求めます。

第2 要請事項

1 要請の趣旨

【要請事項1】

会員規約12条(2)において、①休会中の退会について規約でやむを得ない理由がある場合（転居や入院等の利用困難な事情等の場合）について、休会期間満了後に退会を認めていること、及び②休会期間満了により退会する場合について、納入済の翌月分月会費は返還することを明示して下さい。

【要請事項2】

会員規約13条(4)について、貴社が退会日を遡って対応する場合について、規約上適用が認められる事案を例示するなどわかりやすい規定に修正して下さい。

【要請事項3】

会員規約13条(5)について、会費を完納しないと退会手続きができないとの誤解を招かないような規定に修正して下さい。

【要請事項4】

会員規約20条について、会費を完納しないと退会手続きができないとの誤解を招かないような規定に修正して下さい。

2 要請の理由

【要請事項1について】

会員規約12条(2)において、①休会中の退会についてやむを得ない場合には休会期間満了後に退会を認めることを規約で定めること、②休会期間満了により退会する場合について、納入済の翌月分月会費は返還することを明示することを要請する理由については、以下の通りです。

まず、①については、貴社の規約12条(2)では休会中の退会が定められておらず、消費者にとって規約上休会中の退会が認められないと受け取られるおそれがあります。この点、仮に12条の規定が理由を問わずいかなる場合でも休会中の解約制限を課す規定とすると消費者契約法10条の権利制限規定として無効となる可能性があります。

貴社の8月回答書では、転勤に伴う遠隔地への転居や長期間の入院など物理的にやむを得ない理由によって施設がまったく利用できなくなる場合は、会社で検討の上休会期間満了後の退会を認めるケースがあること、12月回答書においても、会員が休会期間中に再考し休会ではなく退会したいとの申し出について、休会を取り消した上で退会を認めている旨の回答であったことから、そのような運用であればそれを規約に規定すべきと思料します。

また、②については、規約上退会後の会費が返金されるのか規定がなく、退会後の会費の帰属が不明となっており、返金がされない場合は、消費者契約法9条1号に反するおそれがあります。

なお、当団体に対して、休会期間中に貴社に対し退会を申し出たにもかかわらず認められなかったとの情報提供も寄せられております。

貴社の8月回答書においては、事実上休会中の退会及び返金を認めており、納入済の翌月分の月会費は返還するとの回答であったことから、規約上も明示した

上で、回答の通りご対応いただくことが相当であるといえます。

【要請事項2について】

会員規約13条(4)ですが、貴社の8月回答書によれば、会員の実情に応じて、申請された月の月末での退会を認めているとのことでした。そのような実情があるのであれば、会員の責めに帰さない事由による退会について、典型的な事例を明示することなどにより、消費者に不利益が及ばないように手続がとられていることを明らかにすることが相当であるといえます。

【要請事項3について】

会員規約13条(5)についてですが、「未納金がある場合は、これを完納し退会するものとします。」となっており、文言上、会費を完納しないと退会できない規定となっているようにも読めます。この点、当該条項が会費を完納しないと退会できないという退会制限規定であれば消費者契約法10条に違反するかが問題となるところ、貴社の回答によれば未納の有無に関わらず申入れ月の翌月末日をもって退会を認めているとのことでしたので、誤解を招かないような文言に修正することが相当といえます（未納金がある場合には退会時に支払いを求めるという趣旨であれば、例えば「退会時に未納金があれば納入すること」等が考えられます）。

【要請事項4について】

会員規約20条(3)ですが、「改定日前日までに会費等の未納金を完納して退会できるものとします。」となっており、これも、文言上、会費を完納しないと退会できない規定となっているようにも読めます。この点、上記規約13条と同様、当該条項が退会制限規定であれば消費者契約法10条に違反するかが問題となるところ、貴社の回答によれば未納の有無に関わらず申入れ月の翌月末日をもって退会を認めているとのことでしたので、誤解を招かないような文言に修正することが相当であるといえます（例として同上。）

以 上