

ネットとうほく 2019 (検) 第 2 号-3

2020 年 (令和 2 年) 年 5 月 26 日

宮城県仙台市宮城野区原町 3-1-8 原町プラザ 2 階

START GATE GYM

代表 中泉翔 殿

〒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

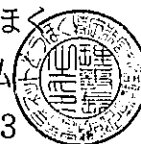
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



申入書兼照会書

当団体からの申入書に対して、令和 2 年 2 月 21 日付けでのご回答を頂きありがとうございました。

貴社からの上記ご回答によれば、申入れ事項 2 (会員規約 9 条 2 項の修正)、申入れ事項 3 (HP 上の記載の削除) について対応いただいたとのことですが、申入れ事項 1 について、更に下記のとおり申入れ及び照会いたします。下記申入れ及び照会について、貴社においてご対応いただけるか否かについて、本書面到達後 2 ヶ月以内を目処に文書にてご回答頂きますようよろしくお願い申し上げます。

第 1 申入れ事項

1 申入れの趣旨

- (1) 「0 円スタートプラン」(入会金無料・2 か月分会費無料・体験無料とするもの)(以下、「本プラン」といいます)の適用を受けた契約者について、「2 ヶ月間無料期間後 10 ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません。」と定める契約条項(以下、「本件退会制限条項」という)を、消費者契約法 9 条 1 号に違反しないよう修正することを求めます。
- (2) 本プラン利用者の退会に何らかの条件を設ける場合は、本プランに関する貴ジムの HP 広告について、「入会金 0 円、会費 2 ヶ月 0 円、体験

無料」の広告表示（強調表示）と、その打ち消し表示に当たる退会における条件の記載（（１）の趣旨に従って修正後の条項）を、消費者が適切に認識できるよう、近い場所で、かつ両者の文字の大きさが著しく異なる表示に改めることを求めます。

2 申入れの理由

(1) 第1、1、(1)について

当初の申入れに関して、貴ジムでは「キャンペーン」を「プラン」とする修正、及び本プランを利用するにあたって生じる不利益をHP広告に掲載をする対応をいただきました。ご対応ありがとうございました。

しかしながら、本プランを利用するにあたっての具体的な不利益については「入会月を含めず1年間は退会、休会手続きをとることができない」とされていた広告表示を「2ヶ月間無料期間後10ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません」という表現に言い換えたに過ぎず、具体的内容に変更がありません。すなわち、本プランを利用して入会した消費者が、会費が無料となる2ヶ月間を含めて1年間退会できず、最大で10ヶ月分の会費の支払いを強いられることは、従前と何ら変わりありません。

よって、変更後の本件退会制限条項も、令和2年1月30日付申入書と同様の理由で、消費者の利益を一方向的に害するものとして消費者契約法10条に違反し、無効となるものと考えられます。

さらに、以下に述べる理由で、本件退会制限条項は、消費者契約法9条1号にも違反するものと判断されます。

消費者契約法9条1号は、契約の解除に伴う違約金等の額について、「平均的損害の額」を超えてはならないと規定しています。「2ヶ月間無料期間後10ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません」との条項は、1年以内の退会を希望する場合は、退会希望時以降1年に達するまでの期間の会費(最大10ヶ月分)に相当する金額を支払う旨の条項とも解され、実質的には解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項にあたります。

貴社の契約において、通常の入会者(入会金と2ヶ月分の会費の免除をされていない)は、前月5日までの申し出があればいつでも翌月以降退会できることになっています。本プラン適用者についても、入会金と2ヶ月分の会費の支払いを受ければ通常の入会者と同じ契約条件となり、随時退会による特段の損害は想定できないことからすると、本件において、契約解除に伴う貴ジムの損害は、通常、無料にした入会金と2ヶ月分の会費の支払いを受ければカバーされるのであり、それ以上の額の損害賠償の予約

は、平均的損害を超える疑いがあります。

実質的に最大10か月分もの会費の支払を強いる本件退会制限条項は、明らかに消費者契約法第9条第1号に定める平均的損害の額を超えるものであり、平均的損害を超える部分につき無効と考えられます。

当団体と同じく適格消費者団体である消費者支援ネット北海道において申入れを行った8ヶ月間の退会制限規定を設けていたスポーツジムが、6か月以内に退会を希望した場合には、無料とした期間の正規の月会費を支払うことで退会できるという内容の契約条項に改定されていること（添付資料・適格消費者団体による差止請求事例集（消費者庁）98頁、99頁）にもかんがみてしかるべき対応をご検討いただきたいと考えます。

(2) 第1、1、(2) について

当初の申入れに関して、貴ジムでは本プランを利用するにあたって生じる不利益をHP広告に掲載する対応をいただきました。

しかしながら、貴ジムのHP広告の本プランの表示において、極めて大きくないしは目立つように「入会金0円、会費2ヶ月分0円、体験無料」が表示されている一方、「2ヶ月間無料期間後10ヶ月は、退会、休会の手続きは行えません。」との注意書きの打消し表示は極めて小さく見にくいものとなっています。

不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景品表示法」といいます。）5条2号は「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの（中略）よりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」を有利誤認表示として禁止しています。

貴ジムのHP広告は上記の通り、入会金0円等の表示を極めて大きく記載する一方で、退会・休会制限の記載が極めて小さく、明瞭に表示されているとは言えません。

これらの表示は、役務の販売価格について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものとして有利誤認表示（景品表示法5条2号）にあたるものと思われます。

消費者庁のまとめている「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点」（添付資料・打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点（消費者庁）3頁、4頁）において、「打消し表示は、強調表示といわば「対」の関係にあることから、強調表示と打消し表示の両方

を適切に認識できるように文字の大きさのバランスに配慮する必要がある、打消し表示の文字の大きさが強調表示の文字の大きさに比べて著しく小さい場合、一般消費者は、印象の強い強調表示に注意が向き、打消し表示に気付くことができないときがあると考えられる。そのため、例えば、打消し表示が強調表示の近くに表示されていたとしても、強調表示が大きな文字で表示されているのに対して、打消し表示が小さな文字で表示されており、強調表示を見た一般消費者が当該強調表示に対する打消し表示に気付くことができないような場合、打消し表示の内容を一般消費者が正しく認識できないと考えられる。こうした表示方法により、商品・サービスの内容や取引条件について実際のもの等よりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法上問題となるおそれがある」とされていることにご留意ください。

第2 照会事項

1 照会の趣旨

貴ジムにおいて、本プランについて宣伝するためチラシ広告を作成されているか否か、作成されている場合はその内容について照会いたします（当団体がチラシの内容を正確に把握できるように、チラシ広告の写しをご提供いただきますようお願い申し上げます）。

同チラシ広告について作成中であれば、完成見込み時期をお知らせいただき、完成後当団体までご提供いただきますようお願いいたします。

2 照会の理由

本プランについて宣伝するための貴ジムのチラシ広告がある場合、その表示に関して、HP広告と同様に第1、2、（2）の理由から、第1、1（2）と同様の問題が生じているおそれがあります。

この点確認させていただきたく、照会を行うものです。

以上



消費者庁 国民ホットライン188
イメージキャラクター イヤサン

消費者団体訴訟制度

適格消費者団体による差止請求事例集



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

はじめに

平成19年6月、内閣総理大臣が認定した消費者団体が事業者の不当な勧誘、不当な契約条項及び不当な表示に対して差止請求権を行使することのできる消費者団体訴訟制度（差止請求制度）が始まり、既に10年が経過しました。この間、適格消費者団体は、19団体となり、不当な契約条項等の改廃がなされる等の成果事例が蓄積されてきたところです。こうした適格消費者団体による差止請求の成果については、平成26年3月にも差止請求事例集として取りまとめ公表されています。

本事例集は、こうした適格消費者団体による差止請求の成果について、適格消費者団体数や成果事例数の増加といった状況を踏まえ、改めて、「差止請求事例集」として取りまとめ、消費者団体訴訟制度の普及・啓発に用いることにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与することを目的として作成したものです。

本事例集の作成に当たっては、消費者庁が実施する平成30年度事業「適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成等業務」（受託機関：株式会社インテージリサーチ）において、専門家等で構成する「適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成検討委員会」を立ち上げ、本事例集のターゲットや内容等の検討を行いました。本事例集の主たるターゲットとしては、消費生活相談員や事業者のコンプライアンス担当者等を想定しています。内容については、可能な限り、適格消費者団体の差止請求の成果を分かりやすく御紹介することを試んでいます。

また、具体的な事例の収集に当たっては、適格消費者団体の御協力の下、代表的、特徴的な事例を全体で150件程度御推薦頂き、その中から、根拠条文のバランス等を考慮しながら、約50事例を選定し、掲載しています。

本事例集により、適格消費者団体による差止請求の成果や意義がより多くの方々に知っていただくとともに、より多くの事業者の皆様、そして、消費生活相談員の皆様に手に取っていただければと期待しています。

適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成検討委員会 委員名簿

※五十音順 敬称略

佐々木 幸孝	特定非営利活動法人 消費者機構日本 弁護士（亀戸法律事務所）	代表理事 副理事長
佐藤 喜次	公益社団法人 消費者関連専門家会議	理事
土井 和雄	全国商工会連合会	企業支援部 企業環境整備課 課長
増田 朋記	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク 弁護士（御池総合法律事務所）	専門委員
待鳥 三津子	消費者庁 消費者教育・地方協力課	政策企画専門官
宮澤 俊昭	横浜国立大学大学院 国際社会科学研究院 国際社会科学部門	教授

(ii) キャンペーンに基づいて入会した場合に一定期間退会を制限するスポーツクラブの条項

[項番30]

相手方の事業内容・業種	スポーツクラブ運営業
終了日	2014/08/04
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第9条第1号、第10条
適格消費者団体	消費者支援ネット北海道

差止請求の対象

本件は、スポーツクラブの運営を行う事業者に対し、本件事業者の入会キャンペーンに基づいて入会した消費者に適用される契約条項のうち、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、契約条項から削除することを求めた事案です。

申入れの対象とした契約条項に基づく具体的なパンフレットの記載内容は以下のとおりです。

「春 スタートキャンペーン 募集期間 4/23 (火) ~ 4/28 (日) 先着 50名様
5月末までお選びいただいたコース 1,575円/月 (税込) 入会金0円」

上記記載の下に、極めて小さな文字で

「11月末まで在籍が必要となります。なお、9月末まで休会・コース変更はできません。

※会員種類の変更は10月からとなります。

※入会事務手数料2,100円が別途必要です。

※6月以降は通常料金となります。」

との注意事項が記載されていました。

また、本件事業者の使用する会員規約には同様の趣旨の条項が定められていました。

差止請求の理由 (適格消費者団体の主張)

①本件事業者と消費者との間のスポーツクラブ利用契約は、施設利用を目的とした期間の定めのない役務提供契約という無名契約であり、会員はいつでも退会できます。実際、キャンペーンによらずに入会した会員はいつでも退会できます。会員が退会を申し入れると、当該契約は将来に向かって効力を失うこととなります。

上記のキャンペーンの特典は、①入会金 2,100 円の無償化、②月会費 (月額 5,980 円又は 12,600 円) からキャンペーン価格である月 1,575 円を差し引いた実質値引 (月 4,410 円又は月 11,025 円) があるにすぎません。

消費者が受け得る利益に比して、8か月間にわたって退会が制約させられるという不利益があり、その不利益は極めて過大であって、上記のような8か月間もの長期にわたってその退会を制限する規定は、期間の定めのない役務提供契約において消費者に通常認められる退会の自由を制限するものであり、消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条の規定により無効だと考えられます。

②また、上記のキャンペーンに基づかないで入会した会員は、退会する月1か月分の会費の不利益で済むのに対し、上記のキャンペーンに基づいて入会した会員は最大で8か月退会できず、8か月分の会費の支払を強いられると考えられます。

上記のキャンペーンに基づく契約条項は、実質的には解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項であって、実質的に最大7か月分もの会費の支払を強いる退会制限は、消費者契約法第9条第1号に定める平均的損害の額を超えて、無効だと考えられます。

③なお、注意事項の活字が極めて小さく、消費者の受ける不利益に比して説明内容も不十分で、消費者が一読して理解することが困難であり、勧誘方法としても不適切だと考えられます。

差止請求の結果、是正・改善された内容

申入れの結果、「1か月分の月会費が無料となる入会キャンペーンで入会した会員が6か月以内に退会を希望した場合には、無料とした期間の正規の月会費を支払うことで退会できる」という内容の契約条項に改定されました。

また、入会時の書類のフォントの大きさも是正され、事業者は消費者に対して十分な説明を行うことを表明しました。

(iii) スポーツクラブで生じた盗難・事故等について、事業者に過失がある場合でも一切責任を負わないとする条項

【項番31】

相手方の事業内容・業種	スポーツクラブ運営業
終了日	2014/08/26
解決形態	裁判外
申入れ根拠条文	消費者契約法：第8条第1項第1号から第4号
適格消費者団体	大分県消費者問題ネットワーク

差止請求の対象

本件は、スポーツクラブの運営を行う事業者に対し、その使用する会則における契約条項のうち、以下の条項について、消費者との間で契約の締結をする際に、当該条項を含む意思表示を行わず、また、会則から削除することを求めた事案です。

申入れの対象とした条項の内容は、以下のとおりです。

①施設利用に際して生じた盗難・紛失等について、事業者に故意・重過失がある場合を除き、一切責任を負わないとする条項

②施設利用に際して発生した怪我・病気・事故等について、事業者に故意・重過失がある場合を除き、一切責任を負わないとする条項