

回 答 書

令和3年11月30日

〒730-0017

広島県広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル3階D号室

特定非営利活動法人消費者ネット広島

理事長 木村 豊 殿

株式会社ゼクシス

代表取締役社長 長岡 時行

拝復 弊社は、貴法人よりいただきました令和3年11月1日付申入書（以下「本書面」といいます。）に対し、以下のとおり、ご回答いたします。

- 1 弊社が、当クラブからの退会手続きに関し、会員様ご本人に入会されたクラブでのお手続をお願いしている理由は、弊社の令和3年1月8日付回答書（以下「前回ご回答」といいます。）で回答させていただいたとおりです。

弊社といたしましては、退会手続きが会員様の当クラブを利用する権利を喪失させる手続きであり、弊社と会員様の双方にとって極めて重要な手続きであることから、確実かつ安全な方法で、会員様の意思確認をさせていただくとともに、確認させていただいた内容を、客観的な記録として保管・管理できるようにすることが必要不可欠であると考えております。

より具体的に申し上げますと、弊社が退会処理を行う際には、退会のお申出が会員様ご本人により、会員様ご本人の意思に基づいて行われているか否か、お申出の内容が当クラブからの退会を求めるものであるか否か、いつの時点で退会のお申出がなされ、どの時点での退会を希望されるのか、弊社としてはどの時点で退会を受理したこととするか、どの時点で退会処理を行う

べきか、といった点を、確実かつ遅滞なく確認し、処理することが必要となります。

また、退会処理を行った会員様との間で、後日、退会手続の有無やその内容・時期に関する認識の齟齬が生じないようにするため、当該会員様ご本人に、これらの処理に必要な情報をご記入いただいた弊社所定の退会届をご提出いただき、弊社と会員様の双方において、客観的な記録として保管・管理しておくことも必要となります。

前回ご回答でも記載いたしましたとおり、弊社の運営するクラブにおいては、毎月、多数の会員様が入会と退会の手続をされているため、場所や方法を制限することなく、会員様からの適宜の意思表示をもって退会処理を受理することは、会員様の確実な意思確認が困難となるケースや、意思確認に時間を要するケースなどを生じ、事務処理に混乱が生じる結果、かえって会員の皆様に不利益を生じさせてしまう結果につながる危険があると考えております。

特に、電話やメール等では、これが会員様ご本人により、会員様ご本人の意思に基づいて行われたものであるか否かの確認が困難であるほか、所定の退会届によるものでないため、必ずしも、お申し出の内容が退会を求めるものであるか否かや、退会を希望される時期などを一義的に判断することができない場合もあるほか、退会手続がなされたことやその内容・時期を確実な記録として残すことができないという問題も生じてまいります。

そのため、弊社では、会員様ご本人に、入会手続の際と同様に、クラブまでご来館いただいた上で、弊社の担当者に対し、直接、その場で弊社所定の退会届を提出していただき、これにより、会員様ご本人の確実な退会の意思表示を遺漏なくお受けするとともに、退会日を確定させ、即時に退会処理を行うことで、退会手続の安全性と確実性を担保することとさせていただいている次第です。

2 貴法人は、本書面において、「入会時における会則の説明の手順やその実際を当法人において認識しておりませんが、消費者契約法10条に反するかどうかにつき、消費者の同意あるいは認識といった事情だけではその無効性は排除されないものであり、この点は、本件退会規程の正当性を基礎付けるものではないと言えます。」とされています。

しかしながら、消費者庁が公表している消費者契約法の逐条解説によれば、いわゆる消費者契約法10条の第二要件である「当該条項が信義則に反するものか否か」については、『消費者契約法の趣旨、目的（同法1条参照）に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきである』と解されている（前掲最判平成23年7月15日）。具体的には、例えば、本条の第一要件に例示されている条項との関係では、当該条項によって消費者が受ける不利益がどの程度のものか、契約締結時に当該条項の内容を十分に説明していたか等の事情も考慮し、消費者契約法の趣旨、目的に照らして判断されるものと考えられる。とされています。

したがって、弊社が、会員様に対して、当クラブへの入会時に、退会手続に関する会則の内容を十分に説明し、会則の内容にご納得いただいた上で入会の意思決定を行っていただいていたか否かという点は、当該会則の条項に対する消費者契約法10条の適用判断においても、重要な考慮要素となるものと認識しております。

そして、弊社では、退会手続について、会則上で案内するだけでなく、入会手続のために、会員様に当クラブにご来店いただいた際にも、個別に、上記のような退会手続となることをご説明・ご案内し、これに同意いただいた上で、ご入会の手続をとらせていただくようにしております。

そのため、会員様は、ご入会の判断をされる時点で、仮に退会をする際に

は、入会時と同様に当クラブにて手続を行う必要があることを確実に認識し、あらかじめこの点にご理解・ご納得をいただいた上で、当クラブに入会するか否かを判断していただいております。

- 3 さらに、消費者庁が継続的に開催してきた「消費者契約に関する検討会」が令和3年9月に取りまとめて公表した「報告書」21頁以下では、消費者による解約権の行使の方法を限定する契約条項についての報告がなされています。

こちらの報告書では、「事業者は、消費者が消費者契約を解除する際、本人確認や契約関係の確認を行うため、解除を書面や対面によるものに限る必要性が生じる場面も考えられる。また、解除権の行使方法をあらかじめ定めておくことで、消費者からの解除の意思表示を見逃さずに対応できることや、大量の契約について統一的な手法・手続によることで迅速な事務作業が可能になり、それによって多くの消費者に一定の品質でサービスを提供できるといった、消費者にとってのメリットもあり得ると考えられる。」と述べられており、本人確認や契約関係の確認のために、会則等において退会手続の方法を対面によるものに限定することに事業上の必要性が認められることや、この点がむしろ消費者にとってのメリットともなり得ることも指摘されています。弊社もより多くの会員様に安価で優良なサービスをご提供するための努力をしており、退会手続についても多数の会員様に公平で同様の統一的な手続を定めさせていただくことで、弊社内部における確実かつ効率的な事務作業が可能となり、それによって会員様へのサービスの質を維持することが可能となり、結果として、多くの会員様にメリットを享受いただけると考えております。

また、同報告書では、消費者による解約権の行使の方法を限定する契約条項に対する消費者契約法10条の適用について、「正当な事業活動で用いられる契約条項が無効とならないように留意する必要がある」との意見や、「解

除権の行使を制限する条項を法第10条の第1要件の例示として掲げることは消極的であるが、仮に掲げるとしても、例示の内容は、事業者が実質的に解除を妨げていると評価され得るものとすべきであり、そのような観点から、例えば、消費者の解除権の行使を事業者の受理その他の事業者の行為に係らしめる条項とすべき」との意見があったとされており、このような条項に対して消費者契約法10条を適用する場面を例外的な場面に限定すべきとの意見が示されているところです。

- 4 さらに、前回ご回答に記載したとおり、弊社の採用する退会手続は、弊社だけでなく、弊社と同種のサービスを提供するフィットネスクラブ、スポーツクラブ、その他会員制の業態、事業等においても採用されている一般的な内容であり、これらの事業者が、弊社と同様の手続を定めている理由も、弊社と同様の点にあると考えられます。

多数の事業者が弊社と同様の退会手続を採用している理由は、これが正当な事業活動のための契約条項であるからにほかなりません。

例えば、弊社は加盟していませんが、フィットネス業界団体として、一般社団法人フィットネス産業協会（以下「F I A」といいます。）が存在し、F I Aには、弊社と同種のフィットネスクラブ、スポーツクラブを運営する大手事業者を含む多数の事業者が所属しています。

F I Aでは、加盟事業者が営む施設の安心と安全性を認証する制度として、「F I A加盟企業施設認証制度」を設けており、F I Aが公開している「F I A加盟企業施設認定制度・認定基準と遵守事項解説」や「F I A認定施設」のホームページによれば、その認証条件には、「適切な会則の元に、遵法的な運営がなされている」ことが最低限の基準として定められています。

そして、この「F I A加盟企業施設認証制度」の認定を受けた事業者にも、弊社と同様の退会手続を採用する事業者（大手事業者を含む）が多数存在しています。

以上の点から考えても、これらの事業者と同様の手続を採用する弊社の会則のみが消費者契約法10条により無効となるとは考えられません。

5 加えて、弊社の運営するクラブでは、入会手続の際にも、会員様ご本人が当該クラブに赴いて最終的な入会手続を行う必要があります、また、当然のことではありますが、入会后、会員様が入会されたクラブを利用される際も、会員様ご本人に、当該クラブに赴いて、弊社のサービスの提供を受けていただいております。

したがって、会員様に退会手続のために当クラブに赴いていただくことは、入会手続やその後の利用手続に比して、会員様に対して特別なご負担をお願いしているわけでもありません。

6 さらに、弊社といたしても、病気や怪我などのやむを得ない理由により、会員様ご本人によるクラブへのご来店が困難な場合もあると考えられることから、そのような場合には、代理の方による届出も可能とする措置をとらせていただいております。

7 以上の点を踏まえ、弊社の採用する退会手続をとることが、直ちに消費者契約法10条により無効となるものではないと考えております。

8 もっとも、会員様のおかれている状況によっては、やむを得ない事情により、会員様ご本人や代理の方による当該店舗への来店が難しいご事情があるケースも存在すると思われまます。

弊社といたしましては、これまでも、弊社においてやむを得ない事情があると判断した際には、個別の対応として、例外的に、来店以外の方法による退会処理を受け付けてきました。

そこで、弊社といたしましては、本書面において、貴法人が「本件退会規定についての見直し、あるいは、柔軟な運用」のいずれかの対応を申し入れられていることも踏まえ、代理人による本クラブへの来場も困難なやむを得ない事情があると弊社が判断する場合には、個別対応として、来店以

外の弊社が適当と認める方法により退会の受付を行うなどの本件退会規定の柔軟な運用を引き続き行っていくこととさせていただきます。

9 最後に、本件に関し、以下の点を付言いたします。

上記のとおり、フィットネス業界では、弊社と同様の退会手続を採用する同種の事業者が多数存在しており、フィットネス業界の慣行に基づく一般的なルールとなっております。

このような点からすると、本件は、弊社のみに対するお申入れによって解決されるものではなく、弊社と同様の退会手続を採用する業界全体の事項として、フィットネス業界の業界団体やその関係省庁との間において折衝していただく必要のある事項ではないかと考えますので、その旨申し添えます。

敬具

