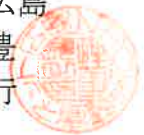


2022（令和4）年 8月 8日

〒108-0074
東京都港区高輪3-24-16 品川偕成ビル8階
株式会社ゼクシス
代表取締役 長岡 時行 殿

特定非営利活動法人消費者ネット広島
理事長 木村 豊
担当（理事） 根石 英行



（連絡先）

〒730-0017

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

<http://www.shohinet-h.or.jp/>

TEL (082) 962-6181

FAX (082) 962-6182

消費者契約法第41条第1項に基づく請求書

謹啓 時下益々ご清栄のことと存じます。

当法人は、消費者契約に関する調査・研究、救済・支援、啓発事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とし、消費者、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士、行政書士らで構成しているNPO法人で、2008年（平成20年）1月29日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条の認定を受けた適格消費者団体です。

当法人の概要及び活動はホームページ（<http://www.shohinet-h.or.jp/>）に掲載しておりますので、ご参照ください。

さて、当法人は、貴社が運営されている「スパ&フィットネス ゼクシス 会則」の第13条（退会）の条項（以下「本件条項」という。）について消費者契約法第10条に抵触する可能性について質問し、同規定の見直しについての申し入れを行いました。貴社からの令和3年11月30日付の回答書（以下「回答書」という。）によると、本件条項は直ちに消費者契約法第10条により無効となるものではなく、病気や怪我などのやむを得ない理由により、本人によるクラブへの来店が困難な場合には代理人による届け出を認め、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柔軟な運用を引き続き行っていき、とのご回答をいただきました。

しかしながら、本人による来店困難な場合にはまず代理人を求めること、代

理人が来場困難な場合に限り来店以外の方法での退会の受付を行うことというのでは、クラブへの来店及び来店可能な代理人の選任が困難な会員にとっては、退会が制限されていることには変わりがなく、柔軟な対応にも程遠いものといわざるを得ません。

つきましては、本件条項により、会員本人または代理人等のクラブに来所しての退会手続きが必須とされていることに関し、消費者契約法第10条に違反するものであり、当法人は、貴社に対し、消費者契約法第41条第1項の請求として、別紙のとおり書面を送付いたします。貴社におかれて、本書面が到達したときから1週間以内に当法人の請求に応じていただけない場合には、貴社に対する消費者契約法上の差し止め請求訴訟の提起が可能となることにご留意ください。

なお、本書面及びこれに対する貴社のご返答の有無、内容などの本請求に関する経緯、内容につきましては、消費者被害防止の観点から、消費者契約法第23条の規定、当法人の差止請求業務関係規定等に基づき、当法人のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことを申し添えます。

敬具

別紙

第1 請求の要旨

当法人は貴社に対し、貴社の定める「スパ&フィットネス ゼクシス 会則」（以下「本则会則」という。）の条項中、下記条項の使用停止、もしくは適正な条項に修正するとともに、貴社が消費者との間で、施設利用契約を締結するに際し、下記条項を含む会則を用いて、勧誘、締結を行わないこと及びこれを貴社内で周知徹底させる措置を取られることを求めます。

記

スパ&フィットネス ゼクシス 会則

第13条（退会）

会員が本クラブを退会する場合には、退会を希望される月の25日（25日が休館日の場合は前営業日）までに本クラブ所定の退会届を提出するものとします。提出期日以降の手續きに関しては翌月分の月会費の納入義務が生じます。退会の届出は会員本人、未成年の場合は会員本人もしくはその保護者が本クラブにて行って頂きます。会員が死亡した場合でも親族またはこれに準ずる者からの退会届が必要となります。但し、病気やケガなどのやむをえない理由により、本クラブへ来場が困難な場合のみ代理の方による退会の届出ができるものとし、その場合は代理人の身分証明書の提示並びに写しを申し受けます。尚、電話・ファックス・Eメール等による届出はできません。また、退会届が提出されない限りは自動更新とし、本クラブに在籍となります。理由の如何を問わず、また本クラブの利用回数の有無にかかわらず、会員には月会費の納入義務が生じます。会費等に未納金がある場合には全て完納していただきます。また、会費等の返還は行いません。

第2 紛争の要点

- 1 貴社は、消費者と貴社との貴社運営にかかるフィットネスクラブの施設利用契約に際し、本则会則によるものとし、退会手續きについては、同会則第13条（以下「本件条項」という。）において、「退会の届出は会員本人、未成年の場合は会員本人もしくはその保護者が本クラブにて行って頂きます。会員が死亡した場合でも親族またはこれに準ずる者からの退会届が必要となります。但し、病気やケガなどのやむをえない理由により、本クラブへ来場が困難な場合のみ代理の方による退会の届出ができるものとし、その場合は代理人の身分証明書の提示並びに写しを申し受けます。尚、電話・ファックス・Eメール等による届出はできません。また、退会届が提出されない限りは自動更新とし、本クラブに在籍となります。理由の如何を問わず、また本クラブの利用回数の有無にかかわらず、会員には月会費の納入義務が生じます。会費等に未納金がある場合には全て完納していただきます。また、会費等の返還は行いません。」と規定されています。

これによると、退会手続きについては、本人または代理人等（未成年会員の保護者、会員死亡時の親族またはこれに準ずる者又は会員の代理人を合わせて「代理人等」という。）がクラブに直接来場して退会届出を行うものとされています。

- 2 退会手続きは、貴社との施設利用契約についての会員である消費者からの解約の意思表示であるところ、民商法の一般的な法理として、意思表示の場所や方法に制限はなく、特定の場所において直接の届出でのみ意思表示を行わなければならないとする法理は存在しておらず、退会する会員においては、転勤や引っ越し等の事情により、クラブに直接来場することが困難となる方が多数存在すると予想されるところ、本人以外の代理人等による届け出も認められていますが、代理人等もクラブに来場することが求められることになると、クラブ所在地の近郊に居住し、あるいはそこに来場できるような代理人等を確保することが必ずしも会員にとって容易でなく、退会手続きにおける会員の不利益は極めて大きいものと言えます。

また、会員死亡の場合には、親族からの届け出を要するとされていますが、親族が当該会員と居住を一にしているとは限らず、かえって遠方の親族も多いところ、クラブに来場しての退会ができないため、会費が引き続き発生し、相続人の負担となることも予想され、その不利益も看過することができません。

- 3 退会申し出に際し、本人または代理人等への意思確認の必要性があるとしても、来場による面談が必然であるとは言えず、本人確認書類を添えた書面による方法、本人や代理人等への電話連絡等による意思確認、IDパスワード等を用いたうえでのインターネット等を通じた連絡方法など、本人あるいは代理人等が来場しないでも退会意思の真正を確認する方法が存在しており、クラブへの来場が貴社にとって不可欠の手続きであるとまでは考えられません。

このような見地からすると、本件条項は消費者契約法第10条「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他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、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」に抵触するものと言えます。

- 4 当法人からの上記指摘に対し、貴社は、回答書において、「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」であり、「毎月、多数の会員様が入会と退会の手続きをされているため、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」って、「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、退会手続の安定性と確実性を担保することとさせていただいている」として、クラブに直接来場しての解約手続きに限定することの必要性を主張されています。

- 5 しかしながら、本人確認書類（データ等を含む）等を添付させたいえ、退会申出を書面や電子メール等で行ったとしても、当該連絡を受理した日時を記録することが困難であるとは言えず、客観的な記録として保管管理を行うことにつき、書面あるいはデータによる方が、これに資することはあっても、退会手続きが直ちに混乱することになるとは言えず、クラブに直接来場しての解約手続きに限定することにつき必要性が認められるとは言えません。

そもそも、退会手続きにおいて貴社から返金となされるものでもなく、当該会員にとっては、今後の会費が発生しなくなるだけであって、あえて第三者のなりすましが頻発することが危惧されるものではありません。貴社において誤って退会と扱ったとしても、当該会員資格を継続する取り扱いが直ちになされれば良いだけであり、貴社にとって、退会したくない会員についての誤った退会の申し出に沿って退会させてしまったことに対する当該会員とのトラブルが多発し、業務上危惧される大きな障害が発生するとは到底考えられません。

これに対し、前記のとおり、転居や病気あるいは会員の死亡により、当該クラブに会員本人あるいは代理人等が来所することが困難でかつ多額の交通費を要することも考えられます。貴社からは、会員はクラブに赴いてサービス提供を受けているため、当該クラブで退会手続きを行うことは、会員に対して特別な負担を課すものではない、との主張もありますが、貴社においては、インターネットホームページにおいてクレジットカード情報の入力と顔認証システムを利用してクラブを訪問することなく入会することが認められており、入会時における手続きに比して、退会時においてクラブ訪問を要するとすることは、利用意思のない退会希望会員にとっては、特別な負担を課すものと言えます。

- 6 なお、回答書においては、「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。」との申し出もありますが、柔軟な運用については、本件条項上明文化されておらず、本件条項につき、消費者契約法第10条への抵触性を払拭することはできません。
- 7 以上のとおり、クラブに直接来場しての手続きに限定している本件条項は、本人確認その他解除にかかる手続きに通常必要な範囲を越え、契約締結の必要手続と比して消費者の労力または費用を加重するものであって、民法第1

条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであることは明らかであります。

8 よって、当法人は、貴社に対し、消費者契約法第12条第3項、同第41条に基づき、請求の要旨記載のと通りの差止を請求します。

第3 訴えを提起する予定の裁判所
広島地方裁判所

以上