

ひめネット（検）第14号

令和元年 6月26日

〒100-0005

東京都千代田区丸の内3丁目1番1号

株式会社 ABC Cooking Studio

代表取締役 横井 啓之 殿

〒790-0952

愛媛県松山市朝生田町七丁目2番22号大興ビル305号

適格消費者団体 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット

理事長 野垣 康之



御 連 絡

拝 啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題専門家等により構成されているNPO法人であり、消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体であります。

さて、当法人において、貴社の使用する会員規約について、消費者保護の観点から検討をさせていただきました結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり是正の申入れをさせていただきますので、お忙しい中大変恐縮ですが、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和元年 7月31日（水）までに、当法人宛に書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

貴社のホームページを拝見いたしますと、貴社は「世界中に笑顔のあふれる食卓を」を企業理念に掲げ、「食がもたらす価値」を提供し「食の楽しみ」を世界に発信するとともに、CSR活動にも力を入れ、社会に貢献できる企業を目指すなどと宣言されておられます。

貴社の将来をみすえた前向きで発展的な想いに照らせば、本申入れを契機に消費者の権利保護の観点から、是正が必要と考える表示についての是正を前向きに御検討いただけるもの存じます。

当法人の活動の趣旨をご理解いただき、消費者被害の未然防止、救済のため、そして、貴社にとっても当法人にとっても良き結果となりますようご協力いただきますと共に、重ねてお願い申し上げます。

なお、本件につきましては、本書面の内容並びに貴社の回答の有無及び内容等を当法人のホームページに公表させていただきます。

また、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。

敬 具

〈本件に関する問い合わせ先〉

弁護士 野垣康之

〒790-0001 松山市一番町 4-1-16

ANNBILL3 階野垣法律事務所

TEL : 089-913-1266 FAX : 089-913-1277

是正の申入れ事項

第1 申入れの趣旨（使用停止等を求める条項）

貴社の使用する会員規約（以下「規約」といいます。）のうち、次の規定について使用停止および改善を求めます。

- 1 規約中、第7条1項2号（途中解約）の規定については消費者契約法第10条により無効ですので、使用を停止し規定の改善を求めます。
- 2 規約中、第10条1項において「スタジオ内における制限・注意事項を次の通りとします。」と定めた上、同項1号において、「会員の所有品（貴重品を含む）は、会員の責任において管理してください。紛失、盗難、破損等が生じた場合も、当社は一切の責任を負いません。」という規定については、消費者契約法第8条1項1号および同3号により無効ですので、使用を停止し規定の改善を求めます。

第2 申入れの理由

1 第7条1項2号の規定について【申入れの趣旨1】

- (1) 規約によると、途中解約を希望する会員は規定に基づき貴社が用意した解約申請書に記入捺印し、同書に記載の送付先に簡易書留郵便で提出することとなっております。

同条1項1号の早期解約を行う場合は①書面による申出②電話による申出③来店による申出を認めているところ、同2項の途中解約においては解約申請書を最寄りのスタジオで手に入れ、同申請書記載の送付先へ簡易書留郵便で提出することとし、それ以外の、来店、来社による提出は認めず、また、上記申請書以外の受付はいかなる場合もできないこととなっております。

- (2) 消費者契約法第10条では、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義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定めています。

ア 会員は、いつでも契約を解除する権利を有しています。

解除権の行使については、解除権者の意思表示が相手方に到達すればよく、その方法には制限がないのが原則です（民法第540条第1項）。

したがって、解除権の行使方法に制限を加える標記規定は、消費者の権利を制限するものであるといえます。

イ 契約の変更・解除は、会員の施設利用権に影響を与える重要なものであり、手続きにあたり本人確認を行う必要性があることは理解できます。

しかし、例えば、急な転勤等により退会手続きを取る暇もなく遠方への転居を余儀なくされ、本人が最寄りのスタジオを直接訪ねるには時間や手間がかかりすぎる場合や、入院等によりそもそも本人が訪ねることが不可能な場合もあり得ます。そのような場合にまで、本人が直接スタジオに行かなければ、解約申請書を取得できず、同申請書以外での電話等による途中解約の受付ができないとするのは、消費者にとってあまりにも酷です。

例えば、押印のある書面や、委任状を持った代理人を通じての手続きであれば、本人確認は十分に行えると考えられますし、間違いの許されない公的な手続きについても、

ほとんどの場面で代理人や書面によって行うことができることからしても、本人が最寄りのスタジオに直接行かなければ手続きを行えないとするのは行き過ぎであると思われます。

第6条によると、会員は氏名・住所などの変更を貴社サイト上において行うと定めており、早期解約については上記(1)の手続きを認めていることからすると、途中解約について過度の制約を課すのは理不尽であり、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものといえます。

(3) よって、標記規定は、消費者の解約権を不当に制限し、信義則に反して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条により無効ですので、使用を停止し規定の改善を求めます。

2 第10条1項1号の規定について【申入れの趣旨2】

(1) 消費者契約法第8条第1項第1号および同3号は、消費者契約において、①事業者の債務不履行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(1号)、②消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項(3号)をいずれも無効とすると規定しています。

(2) 民法第709条では、損害賠償責任を負う場合について、「故意又は過失」を不法行為の成立要件として定めており、この「過失」については「軽過失」で足りるとされています。

そして、規約の標記規定は、会員が貴スタジオを利用中、会員自身が受けた損害に対して貴社に軽過失がある場合であっても、貴社は一切の損害賠償を負わないと読むことができる。かかる内容の規定であるとすれば貴社の軽過失による債務不履行または不法行為の責任の全部を免除する趣旨と解されますので、消費者契約法第8条第1項第1号および同3号により無効となります。

(3) よって、標記規定は、上記のとおり無効であり、当事者間の合意によっても消費者に不利益に変更できない規定部分になりますので、使用を停止し規定の改善を求めます。