

2020年(令和2年)3月19日

株式会社POLICY
代表取締役 山岸 浩太 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木



申入れ及び問合せ

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

当機構に対して、貴社の運営するパーソナルトレーニングジム「ビカラダ」に対する情報提供がありました。当機構内で貴社に対する情報を検討した結果、会則に下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで当機構は、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記の通り是正を申し入れます。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2020年4月18日(土)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。)

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容を当機構ホームページ等に公表いたします。

また当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

【参考資料】

① 消費者庁 ニュースリリース

消費者支援ネットくまもととRIZAP株式会社との差止請求に関する協議が調ったことについて

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 事務局 石塚 英司
専務理事 磯 辺 浩一
〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階
TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077

申入れ事項

1. 第17条（会員の損害賠償責任）

＜申入れの趣旨＞

以下の下線部について削除してください。

「～ビジターについても同様とし、会員が連帯して責を負うものとします。」

＜申入れの理由＞

会則第17条によれば、会員と同伴したビジターが、諸施設の利用中、貴社または第三者に損害を与えた場合、会員が当該ビジターと連帯して損害賠償を負うとされています。しかし、消費者契約法第10条は、民法等の規定の適用による場合に比し、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、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効としています。この点について、会則第17条を検討すると、民法等の規定によれば、会員は、ビジターが行った行為について、共同不法行為（民法第719条）の成立が認められるなどの特段の事情がない限り、損害賠償責任を負う立場にありません。それにもかかわらず、会則第17条は、常にビジターが行った行為について特段の留保なく損害賠償責任を負わせるものである為、同条項は、民法等の規定の適用による場合に比して、消費者の義務を加重する条項に該当します。そして同条項は、ビジターに諸施設を使用させるにあたり、消費者である会員の故意・過失等具体的な理由を問うことなく一律にビジターの施設利用により生じるリスクを会員に転嫁しようとするものであって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害することになるといわざるを得ません。したがって、消費者契約法第10条に該当し、無効です。

2. 第22条（除名）

＜申入れの趣旨＞

「既にお支払いいただいた諸費用は、理由の如何を問わず、一切返還しません。」とした文言を削除してください。

＜申入れの理由＞

貴社は会則第22条に基づき、貴社会員を除名することができることとされ、除名された場合は、既に支払った諸費用は、理由の如何を問わず一切返金されないものとしています。しかし消費者契約法第9条1号では、「契約の解除に伴う損害賠償額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分」は、無効と定めています。

その為、除名の時期がいつであっても、また理由の如何を問わず、既払いの金員を一切返還しないとする本規定は、消費者契約法第9条1号に該当する不当条項であり、削除を求めるものです。

また、消費者契約法第10条は、民法等の規定の適用による場合に比し、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、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しています。

貴社の会則第22条は、貴社会員を除名することができることとされ、除名された場

合は、既に支払った諸費用は、理由の如何を問わず一切返金されないものとしていますが、貴社の消費者との間の契約は民法上の準委任契約（民法656条）と解されるどころ、民法上は既にした履行の割合に応じてしか報酬を請求できないこととされています（民法648条3項）。そのため、貴社が除名した場合には、支払済代金から未履行分の役務に相当する金額を返還しなければなりません。貴社の会則第22条は、解除に伴う精算の際の民法703条（不当利得の返還義務）に比較し、支払い済の代金のうち未履行分の役務に相当する部分についても返還しないとしている点で、消費者の権利を制限しています。

加えて、除名の理由によっては、貴社にも損害が生じていることもありえますが、その程度にかかわらず支払い済み代金の全額を返金しないとしている点で、消費者の義務を加重しています。

そして、理由の如何を問わず、一切返還しないとしているところから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しているといえます。

したがって、本規定は、消費者契約法第10条に照らしても、無効な不当条項です。その点からも削除を求めます。

3. 第23条（施設の閉鎖・休業および解散）

<申入れの趣旨>

但し書き以降の文言を削除してください。

「但し、閉鎖等により会員の会費支払義務その他の債務及び責任が軽減されたり免除されることはなく、また、会社は会員に対して特別の補償または賠償を一切行いません。」

<申入れの理由>

（1）会則第23条（1）による諸施設の閉鎖等について

会則第23条（1）は「気象災害その他外因的事由により、会員に危険が及ぶと会社が判断したとき。」には諸施設を閉鎖することができるとし、そのような場合であっても「閉鎖等により会員の会費支払義務その他の債務及び責任が軽減されたり免除されることはない」としています。しかし、気象災害その他外因的要因により、施設の閉鎖を余儀なくされた場合とは、当事者双方の責めに帰すことができない事由によって債務を履行することができなくなった場合に該当する為、民法上は、債務者は、反対給付を受ける権利を有しないとされています（民法第536条第1項。いわゆる危険負担の債務者主義）。その規定によれば、当事者双方に責任がない事由によって、債務者（本件であれば貴社）の債務（諸施設の利用・サービスの提供）が履行不能となった場合は、債務者（貴社）は、反対給付（代金の支払い）を受ける権利を有しないことになるため、未払いの代金については支払いの請求はできず、既払いの代金については、これを返還しなければなりません。したがって、本条項は、消費者契約法第10条に言う、民法等の規定の適用による場合に比し、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に該当します。また本条項によると、貴

社は一切の既払い代金の返還を免れることになる為、本条項は消費者の利益を一方的に害するものと言わざるを得ません。したがって、本条項は、消費者契約法第10条に該当し、無効です。

(2) 会則23条(2)ないし(4)による諸施設の閉鎖等について

会則23条(2)ないし(4)の事由(2)施設の増改築、修繕または点検を実施するとき(3)定期休業によるとき(4)事業譲渡その他本クラブの運営事業の承継、本クラブの運営事業の撤退その他重大な事由により、閉鎖等がやむを得ないときは、いずれも貴社の都合により、諸施設の閉鎖等をするものであって、それにより施設の利用ができなくなったことは、貴社の債務不履行に当たると言わざるを得ません。その為、貴社会員たる消費者は、債務不履行を理由として、貴社との利用契約を解除し、会員の支払義務を免れ、又は、支払った会費の返還を求めることができます(民法第415条、同法第541条)。それにも関わらず、会則第23条本文但し書きは、「閉鎖等により会員の会費支払義務その他の債務及び責任が軽減されたり免除されることはない」としており、本条項は、民法により消費者に認められる権利を制限するものです。また本条項によると、貴社は、一切の既払い代金の返還を免れることになる為、本条項は消費者の利益を一方的に害するものを言わざるを得ません。したがって、本条項は消費者契約法第10条に該当し、無効です。

(3) 「会社は会員に対して特別の補償または賠償を一切行いません。」について

消費者契約法第8条第1項第1号又は第3号は、事業者の故意又は過失により生じた債務不履行や不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項を無効としています。しかるところ、会則第23条は、同条(1)～(4)の場合であっても、「会社は、会員に対して特別の補償または賠償を一切行わない」としています。しかしながら(2)から(4)は、通常、貴社の故意又は過失による閉鎖等であることは明らかと思われるので、これらの場合に貴社が「会員に対して特別の補償または賠償を一切行わない」とすることは、同法第8条第1項第1号又は3号に反するものです。また(1)については、「気象災害その他外因的事由」が原因の閉鎖とされていることから、貴社はこれをいわゆる不可抗力に類する場合と想定されているのではないかと思われるが、たとえ気象災害その他の外因的事由であっても、事業場が閉鎖にいたった経緯においては、貴社の過失も含まれることはありうるのですから、包括的に気象災害その他の外因的事由による閉鎖の場合に「会員に対して特別の補償または賠償を一切行わない」とする規定を設けることは、消費者契約法第8条第1項1号または第3号に該当し、無効です。

問合せ事項

1. 第9条(諸費用)

会則9条3.では、「一旦納入した費用は返金できません。但し第21条に定める退会制度及び第26条に定める全額保証制度の場合は除きます。」としています。第21条と第26条の関係は、問合せ事項3.のように不明瞭なところはありますが、

第21条、第26条以外で解約をする場合には、一切返金しないと定めているのでしょうか。例えば、契約後10日で解約する場合、全額返金保証制度の対象外の場合は、諸費用が一切、返金を受けられないということですか。もし返金しないということであれば、その理由についてご教示ください。

2. 第21条（退会）

第21条では、「退会を承認した場合には、会社は会員に対し、次の各号に従って諸費用の一部を返還いたします。」また第18条（会員資格喪失）では「(1) 第21条に定める退会を申し出、会社がこれを承認したとき」としていますが、貴社が退会を承認しないケースはあるのでしょうか。退会を承認しないケースがあるのであればご教示ください。また第21条では「退会を承認するまで、会員に対して諸費用を請求する権利を有します」としてありますが、退会を承認するまでに要する期間をご教示ください。

3. 第21条（退会）と第26条（30日間全額返金保証制度）

第21条と第26条の関係性について、ご教示ください。

第26条1.では「会社は、会員からの返金の申し出があった場合、次の各項に従って、会員に対して支払済みの諸費用を全額返還します」と記載があります。一方、第21条1.では「30日以内の全額返金は以下の条件を元とする」との記載があり、(1)～(5)までの条件を定めています。

第26条1.だけをみると返金の申し出が30日以内であれば、全員が返金を受けられるように読み取れます。しかし、第26条1.の条件が第21条1.という意味なのであれば、第26条に第21条1.(1)～(5)の条件を記載するなど、会則を整理してください。

4. リバウンド保証について

貴社ウェブサイトでは「リバウンド保証あり」との記載があります。しかしながら、ウェブサイトには「リバウンド保証」の保証内容についての記述はなく、また、会則等にも「リバウンド保証」のことは記載されていませんでした。その為、リバウンド保証の内容についてご教示ください。

5. パーソナルトレーニングジム POLICY について

貴社は「ピカラダ」だけでなく「POLICY」も運営しています。「ピカラダ」と「POLICY」の各ジムの所在地は同一のところが多いですが、「POLICY」と「ピカラダ」の関係をご教示ください。また「POLICY」の会則をご提供ください。もし「POLICY」の会則と「ピカラダ」の会則が同一のものであれば、「ピカラダ」と同様に、本申入れの内容の沿ってご対応ください。

以上