

2021年11月 1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

申 入 書

拝復 時下ますますご清栄のことと存じます。

さて、当法人の2020年12月22日付質問書に対し、貴社より令和3年1月8日付けで
ご回答をいただきました。

それによると、会員は、会則13条の本件退会規定の内容が必要かつ重要なプロセスであることについて同意して入会していること、会員本人の確実な退会の意思表示を間違いなく受けることにより、退会手続きの安全性と確実性を担保し、場所や方法に制限することなく適宜の意思表示を受領することは様々なトラブルを誘発し会員に不利益が生ずること、金融機関における預貯金口座の解約手続きや公共機関での各種手続きについても直接対面での手続きが定められているが、これらについて消費者契約法第10条に抵触しないものと当法人が判断することは、他の手続を許容する一方で、スポーツクラブという業態であるから当クラブにおける退会の手続を簡易で安易なものであるかのようにとらえて会員の不利益を指摘しているのだとすれば、到底容認できないこと、等の理由を挙げてされ、同会則の有効性を主張されております。

しかしながら、会員本人の確実な退会の意思を確認する方法が直接対面による方法しかないとは言えず、退会手続きの安全性、確実性を図るためには、本クラブにおける直接対面の手続しかないとも言えず、また、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、これらの点は、本件退会規定の正当性を基礎付けるものではないと言えます。むしろコロナ禍においては、対面でのやりとりを忌避する消費者も多く、状況によっては貴クラブ店舗への移動が困難となることもあり、直接対面での手続きが消費者の不利益となる影響は無視できません。

また、公共機関における各種手続きにつき、消費者契約法が適用されるものではありませんし、金融機関における預金取引の解約手続きと本件退会規定が同一内容であるとは言えません。金融機関における預金取引の解約手続きについては、店舗での解約手続きを定めるものの、取扱店のみでなく他店舗での解約を認めるなど、例外的な手続きが定められているものもあり、会員が申し込みを行った店舗のクラブでの解約手続に限定されている貴社のお取扱いと異なるものもあります。少なくとも本件退会規定においては、貴法人の他店舗での解約手続きを認めるものになっているとは読めず、例外的な扱いが認められておりませんし、多数の店舗を要する金融機関での手続きと貴社での本件退会規定のお取扱いにつき、消費者、契約者への影響を同様に考えることはできません。当法人において、「スポーツクラブという業態であるから退会の手続を簡易で安易なものである」と考えたことはなく、あくまで、消費者としての貴クラブの会員の利益につき、民法等関係法規及び消費者契約法に基づいて検討した結果、本件退会規定が消費者にとって不利益であると考えられたため、前回の質問に至ったものです。

本件退会規定につき、申し込み店舗のみでの対応で、貴社の他店舗での解約の手続もできないのでは、退会者にとって退会手続きについて負担となることは明らかであり、貴社において、本件退会規定に関し、このような柔軟な運用を行われる余地がないということであれば、当法人としても、本件退会規定の使用の差止め（消費者契約法12条）の適用の検討に入らざるを得なくなりますが、改めて、本件退会規定についての見直し、あるいは、柔軟な運用についての貴社の善処を求めるべく本書を呈します。

つきましては、本件退会規定についての変更の有無、柔軟な対応の可否について、貴社のご意向を再度確認させていただきたく、本年11月末を目処にご回答を賜りますようお願いいたします。

敬具

令和3年1月8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



回 答 書

謹啓 時下益々ご清栄のことと存じます。

2020年12月22日に貴法人より頂きました質問書に対する弊社の見解は以下の通りとなります。

当クラブ会則13条に定める内容は当クラブと同業の総合フィットネスクラブや類似のスポーツクラブ、またはその他会員制の業態、事業及び店舗において採用されている一般的な内容と認識しておりまして、会員様が退会をされるにあたっての必要かつ重要なプロセスを定めさせていただいていると考えております。会員様には、当クラブに入会をいただくにあたり、会則13条に定める内容が必要かつ重要なプロセスであることを会員様ごとに個別に明示をさせていただき、これに御同意をいただきましてご入会をいただいております。

会員様が当クラブを「入会」される際においても、会員様には必ず当クラブにご来館いただきまして契約にあたっての本人確認及び意思確認等最終手続を行わせていただいております。同様に「退会」をいただく際にも、当クラブとの継続的な契約関係の終了をするにあたり、会員様ご本人であることの確認を行わせていただき、会員様ご本人と弊社の担当者との間で直接的にその場において退会処理を行うことを原則として定めさせていただいております。これにより、会員様ご本人の確実な退会の意思表示を間違いなくお受けして、退会日が確定し、即時に退会処理をさせていただくことで、退会手続の安全性と確実性が担保されることとなります。当クラブにおいては、多数の会員様が、毎月、入会と退会の手続を行っていらっしゃいますので、場所や方法に制限をすることなく会員様からの適宜の意思表示を受領することはさまざまなトラブルを誘発し会員様に対する不利益が生ずることにつながるものと考えております。金融機関における預貯金口座の解約手続や公共機関での各種手続についても直接対面での手続が原則として定められ、運用されているものが相当程度存在するものと思われませんが、これらについては消費者契約法第10条に抵触しない

ものと貴法人は判断されているものと思われます。公共機関や金融機関等が定める同様の
手続は許容する一方で、スポーツクラブという業態であるから当クラブにおける退会の手
続を簡易で安易なものであるかのように捉えて会員様の不利益であるという御指摘を貴法
人がされているのだとすれば、弊社としては、到底承服できるものではございません。

以上が弊社からのご回答とさせて頂きたく存じます。

敬具

2020年12月22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

質 問 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。

さて、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）は、「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。」（以下「本件退会規定」という。）と規定されており、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。）が貴クラブに来場して退会届出を行うものとされています。

しかしながら、退会手続きは、貴社との利用契約についての会員からの解約

の意思表示であるところ、民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面談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、転勤や引越等し等の事情により、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。

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、本件退会規定は消費者契約法第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つて、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。」に抵触するのではないかが危惧されます。

つきましては、本件退会規程によりクラブで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10条に違反するものではないかの点につき、貴社のご見解をお知らせいただけましたら幸いです。

お手数ですが、本書面到達後1か月をめぐに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

なお、本書面およびその回答（回答の有無を含め）は、公表させていただく場合がありますことをあらかじめご了解下さい。

敬具