

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