

質問書兼申入書

令和4年7月19日

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 志村 なるみ 殿

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55

ほくろうビル3階

TEL : 011-221-5884 FAX : 011-221-5887

- 1 当法人は、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じた消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は当法人のホームページ（URL：<http://www.e-hocnet.info/index.html>）をご参照ください。）。

当法人は、平成22年2月25日からは平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」として活動しております。令和3年10月20日には、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動も行っています。

この度、貴社の定めるABCポイントサービス利用規約（以下では、単に「規約」といいます。）について、消費者契約法上問題がある可能性がありますので、貴社に対し、以下のとおりご質問及び申入れを行います。

2 規約の消費者への情報提供について

- (1) 規約につきまして、貴社ウェブサイト上の ABC ポイントサービスに関するウェブページでは (<https://www.abc-cooking.co.jp/board/point/>、以下「本件ウェブページ」といいます。)、 「ABC ポイントの有効期限」と書かれた部分において、『下記の「ABC ポイントサービス利用規約」にてご確認ください。』との記載がありますが、本件ウェブページ上では、ABC ポイントサービス利用規約を閲覧することができません。
- (2) この点につき、令和4年5月25日に改正された消費者契約法3条1項3号においては(令和5年6月1日施行予定)、民法548条の2第1項に規定する定型取引合意に該当する消費者契約について勧誘をするに際しては、消費者が同項に規定する定型約款の内容を容易に知り得る状態に置く措置を講じているときを除き、消費者が同法548条の3第1項に規定する約款の内容の開示請求を行うために必要な情報を提供する義務が事業者課せられております。そのため、消費者がかかる規約の内容を容易に知ることができるべく、かかるウェブページ上に規約の URL を表示させるなど、かかる法令に適合する措置をお取りください。

3 約款の内容について

(1) はじめに

規約前文((ABC ポイントとは)と書かれた項を指します)において、「ポイント付与によって当社と参加者との間に具体的な権利義務が発生することはありません」と規定されています。

この点につき、本件ウェブページでは、消費者が貯めた ABC ポイントにつき、「1 ABC ポイント=1 円でご利用いただけます。」との記載があり(「ABC ポイントサービスの仕組み」と題する部分)、かかる ABC ポイントにつき、ABC キッキングスタジオのコース契約時の支払いや、1day レッスン料の支払いに使えるとの記載があります(「ABC ポイントの使い方」と題する部分)。

上記より、付与されたポイントには財産的価値があることは明らかであり、消費者には、かかるポイントに関し、合理的期待が生じることとなります。

そのため、規定の内容に関し、消費者契約法に基づき、以下の通りご質問及び申入れを行います。

(2) 規約第3条（ポイントの付与）について

ア 規約第3条1項には、「当社がポイント付与の対象として指定するサービスにおいて、参加者が利用等を行った場合に、当社があらかじめ定めた数量のポイントを付与します。」と規定されています。

他方、同条6項においては、「ポイント付与の基準を満たしている場合であっても、ポイントを付与することが適切でないと当社が判断した会員IDについてはポイントを付与しないことがあります。」と規定されています。

イ 参加者に付与されたポイントは、貴社のサービス等の特典と交換することができ、その換価率は、原則として1ポイント1円とされています（規約第4条1項、2項）。

そのため、参加者が貴社のサービスを利用する場合、サービスの利用により自身に財産的価値のあるポイントが付与されることにつき、合理的期待を有しています。

ところが、規約3条6項によりますと、参加者がポイント付与の基準を満たしていても、例外的に貴社の判断でポイントが付与されないことがあることとなり、参加者としては、ポイントが付与されるか否かが事前に明らかではないこととなります。かつ、上記の貴社ウェブサイトにおいては、かかる例外については一切記載されておらず、消費者にとってポイントが付与されることに関する合理的期待は大きいものとなります。

ウ そのため、貴社におかれましては、消費者契約法第3条1項1号に従い、ポイント付与の基準を満たすにもかかわらず、例外的にポイントが付与されない条件につき、明確に解釈ができ、消費者にとって平易なものとなるよう、規定をご改訂ください。また、かかる条件につき貴社ウェブサイト上にもご記載ください。

(3) 規約第4条（ポイント利用の制限）について

ア 規約第4条9項には、「当社は、参加者が1回に利用できるポイント数の上限を制限する等、利用の制限を設けることがあります。また、当該制

限を設けた場合、あるいは変更する場合には告知の方法を当社の裁量で定め、参加者に告知します。」と規定されています。

また、規約末尾の（注記）の第1項において、「第4条に関し、コース契約時のお支払いにご利用いただけるABCポイントは1クラスにつき100ABCポイント以上となります。」と規定されています。

イ 規約第4条9項は、貴社において、参加者が1回に利用できるポイント数の上限を自由に制限できる内容です。仮に、貴社において利用上限を100ポイント未満と制限した場合、（注記）第1項の内容と併せて考えると、参加者がポイントを利用することができないこととなります。

ウ そのため、貴社におかれましては、現在、1回に利用できるポイント数の上限を明らかにしていただくとともに、貴社において、上記イのような事態が生じないにご主張される場合は、消費者契約法第3条1項1号に従い、参加者がポイント利用をできない事態は生じないことが規約上明確であり、消費者にとって平易なものとなるよう、規約をご改訂ください。

(4) 規約第8条（ポイントの取消）について

ア 規約第8条には、「当社は、次の場合に、参加者が保有するポイントの一部または全部を取り消すことができます。」と規定されています。そして、取り消すための条件は、付与対象サービスについてキャンセルまたは解約が発生した場合（1号）、本規約および当社各種利用規約、その他当社が定める規約またはガイドライン等に反する行為があった場合（2号）、法令に違反する場合（3号）、その他の不正行為があった等、当社が相当と判断した場合（4号）とされています。

イ 規約第8条によりますと、同条4号は「当社が相当と判断した場合」に取り消すことが可能な内容であり、貴社による広範な裁量により、ポイントの取消がなされるものです。

ウ そこで、貴社におかれましては、貴社が誤った判断によりポイントを取り消した場合、取り消された参加者に対する補償（ポイントの再度付与など）を行うものか否かご回答ください。

また、かかる補償を行う予定であるにご回答される場合は、消費者契約法第3条1項1号に従い、その旨が明確かつ消費者にとって平易なもの

なるよう、規約をご改訂下さい。

(5) 規約第10条（ポイントの失効）について

ア 規約第10条には、「当社が、本規約、当社各種利用規約またはその他の規約等に従って参加者の会員IDを削除した場合、付与されているポイントは直ちに失効するものとします。」(中略)「この場合、ポイントの失効に関し当社は、当該参加者及び第三者(当該参加者との取引の相手を含む)に対して一切責任を負わないものとします。」と規定されています。

イ かかる規定は、貴社が講じた会員IDの削除が、債務不履行又は不法行為に該当する場合についても、貴社の損害賠償責任を免除するものであり、消費者契約法第8条1項1号及び同項3号により無効となります。

ウ そこで、貴社におかれましては、規約第10条のうち、貴社の損害賠償責任を免責する部分につき、削除してください。

(6) 規約第17条（プログラム内容の変更、停止、終了等）について

ア 規約第17条には、「当社が必要であると判断した場合には、参加者に事前に通知することなく、いつでも本規約を変更することができ、および本サービスの停止もしくは中止、中断、または付与条件の変更、付与済みのポイント数の変更、特典提供の停止もしくは中止あるいは条件の変更を行うことができるものとします。本条に基づいて当社が本サービスの停止等を行った場合にも、参加者に対しては一切責任を負わないものとします。」と規定されています。

イ かかる条項は、貴社において、「必要である」と判断した場合に、本規約の内容を消費者の不利益にも変更できる内容となっています。

しかし、民法上、定型約款を変更する場合は、民法548条の4第1項及び第2項の要件を満たさなければならず、かかる要件を満たさない約款の変更はできず、規約第17条の規定は、その限りで効力を有しないこととなります。

ウ そのため、貴社におかれましては、消費者契約法第3条1項1号に従い、規約第17条の内容を、民法548条の4第1項及び第2項の要件と平仄を合わせる形にし、かつ消費者にとって平易なものになるよう変更していただくようお願いいたします。

4 つきましては、上記2及び3に記載しましたご質問及び申入れに対する貴社のご回答を、文書にて令和4年8月26日までにいただきたくお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

敬具