

# 申 入 書

令和5年3月13日

〒004-0051

札幌市厚別区厚別中央1条2丁目13-23

サンルミナースビル201

カロリートレードサッポロ

代表 吉 川 隼 生 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階

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

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

## 第1 はじめに

当法人は、貴殿に対して、令和4年7月19日付け照会書及び同年10月13日付け再照会書において、利用規約その他の消費者との契約に関する書式を当法人まで開示されるよう求めました。しかし、貴殿におかれては、本日まで利用規約その他の消費者との契約に関する書式をご開示いただいております。

民法548条の3では、定型約款準備者は定型約款の内容を表示する義務が定められています。また令和5年6月1日施行予定の改正消費者契約法においては、適格消費者団体からの契約条項の開示要請に対して事業者がその要請に応じるよう努めなければならないと規定されています。

貴殿が利用規約その他の消費者との契約に関する書式を開示されないこと自体、

問題があると考えざるを得ません。

ただ、当法人のこれまでの調査で、貴殿が消費者との契約に関して利用されていた利用規約と思われる文書を手に入れましたので、当該利用規約に基づき以下の申入れを行います。

## 第2 貴殿に対する申入事項

- 1 貴殿が消費者との契約に関して利用されている利用規約のうち、申入れの理由に記載した各条につき、その使用を中止して、改訂されるように申入れます。改訂をされた場合には、改訂日及び改訂後の利用規約を当法人に送付してください。
- 2 また、貴殿が不特定多数の消費者に対して行っているホームページでの表示のうち「全額返金保証」との表示につき、その使用を中止して、改訂されるように申入れます。

## 第3 申入れの理由1

### 1 第4条

- (1) 第4条には、「当社は、必要に応じて入会金、会費、利用料等を、社会・経済情勢の変動を勘案して改訂することができます。」との記載があります。なお、入会金、会費及び利用料の金額は、利用規約内に定めが見当たりません。
- (2) 契約内容の変更は、契約当事者の合意がなければできないのが原則です。第4条は、貴殿が一方的に消費者である会員が支払義務を負う入会金や会費、利用料等の内容を変更できる変更条項と解されますが、これは当事者の合意による契約内容の変更という法の原則に反しています。また、貴殿の一方的な契約変更によって、消費者に金銭的不利益が生じるおそれがあります。
- (3) したがって、第4条は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

## 2 第6条

(1) 第6条には「月プランでのご入会は、事務手続き上の理由により、入会日より3ヶ月（90日）継続が必須となります。」と記載しています。「継続が必須」との文言から、①消費者からの解約権の行使を3か月間認めない解約権の期間制限規定か、②消費者からの解約権は認めるが、3か月分の会費を徴収する損害賠償額の予定の規定と解されます。

(2) ①消費者からの解約権の行使を3か月間認めない解約権の期間制限規定と解した場合、会員は入会金や会費、利用料を支払って貴殿の施設利用を開始した後、施設利用が拒絶されたり不可能となったりしたとき、民法では当該会員は、貴殿との契約を解除することができます(民法542条、541条)。消費者から解約権を行使できる場合にまで、期間制限規定を設けること自体に問題があります。また、解約権の期間制限規定を定める理由として、貴殿は「事務手続き上の理由」としてはいますが、貴殿の一面的であいまいな理由で消費者の権利を制限するものであって、看過できません。

また、②損害賠償額の予定の規定と解した場合、損害賠償の予定額を3か月分の会費としたことになりませんが、3か月分の会費は契約から解約までの期間の平均的な損害（消費者契約法9条1号）の額を超えているように思われます。貴殿が平均的な損害を超えていないとされるのであれば、その根拠を明らかにするように求めます。

(3) したがって、第6条は、①消費者からの解約権の行使の期間制限規定としては、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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時的に害するものであり、消費者契約法第10条に該当し無効です。また、②損害賠償額の予定との規定としては、消費者

契約法 9 条 1 号に違反して無効です。

### 3 第 9 条

- (1) 第 9 条には、「月プランの方は、本人が希望する解約月の前月の 5 日までに（5 日が定休日の場合は前営業日までに）登録店舗にて指定の書面による手続きを完了しておかなければならず、未払いの会費等がある場合はそれを完納しなければなりません。」との記載があります。

ア 消費者による契約解約権と未納の会費支払義務とは、全く別の事柄であり、両者を一体として取り扱う合理性は見当たりません。消費者にとっては、契約の解約によって未納会費が発生するのを防ぐことができます。貴殿にとっては、会費未納者の退会を認めない結果として未納の会費が膨らんでいくことは、回収できない不良債権を際限なく増大させることにも繋がりがねず、貴殿にとっても何らメリットがありません。

イ 第 9 条の「未払いの会費等がある場合はそれを完納しなければなりません。」との記載は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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です。よって、消費者契約法第 10 条に該当し無効です。

- (2) 第 9 条には「月プランは、解約月の末日をもって解約するものとします。月プランの方の解約月の会費は、解約が月の中途であってもこれを全額支払わなければなりません。」との記載もあります。

ア しかし、貴殿の施設を利用する対価は、これを収取する権利の存続期間に応じて日割計算にされるというのが民法の原則です（民法 89 条 2 項の類推解釈）。民法の原則によれば、消費者は契約を早期に解約して貴殿に支払う会費額を少なくできるところ、上記の契約条項はそれを認めず、消費者の解約権を実質的に制限し、消費者の損害を拡大させています。

なお、利用規約の第 14 条では「会員資格の喪失」につき「会員資格の

喪失時期は会員が該当したそのときになります。」と記載しています。第14条には資格喪失事由として「退会したとき」とあって、「退会」と「解約」の関係が明らかではありませんが、少なくとも両者で整合した取扱いになっていません。

イ 第9条の以上の記載は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

(3) また、第9条には「会費を1か月未納した場合、スタジオを利用することができません。」との記載もあります。

ア 判例法理において、継続的な役務提供契約において、役務を提供する供給者による被供給者に対する役務提供の停止は、重大な事由がなければ提供を制限できないと解されています。本件のスポーツクラブ会員契約も、貴殿の利用規約第2条にもあるとおり、消費者の「心身の育成、自己の健康の維持、増進を図る」という消費者に健康に関わる役務提供であって、（短期集中プランを除き）期間の定めのない、継続的な役務提供契約と解されます。したがって、供給者による被供給者に対する役務の提供の停止には、重大な事由が必要と解されます。会費を1か月未納した場合との事由は、それだけでは上記の重大な事由とは解されません。

仮に会費を1か月未納した場合が上記の重大な事由であると解しても、催告なしに役務提供の停止を行うのは、手続上も問題があります。

イ したがって、第9条の以上の記載は、判例法理に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

#### 4 第11条

- (1) 第11条には、「(利用料の返金)」と題して、利用料につき「原則として、入会后いかなる場合も返金致しかねます。(短期集中プランの全額返金保証を除く)」との記載があります。
- (2) 会員が入会金や会費、利用料を支払って貴殿の施設利用を開始した後、施設利用が拒絶されたり不可能となったりした場合、民法によれば、当該会員は、貴殿との契約を解除することができ(民法542条、541条)、かつ、損害賠償請求又は不当利得返還請求を行うことができます(民法415条)。特に、貴殿は、第6条において、契約時に2か月分の月会費の前払を求め、かつ、「月プランでのご入会は、事務手続き上の理由により、入会月より3ヶ月(90日)継続が必須となります。」と記載しています。月プランを選択した消費者は契約時に少なくとも2か月の会費を前払することになります。施設利用が拒絶された場合等に、消費者が支払った会費が返還されないのは消費者に一方的に不利益を与えたものと解されます。
- (3) したがって、第11条の記載は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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と言わざるを得ません。よって、消費者契約法第10条に該当し無効です。

## 5 第13条

- (1) 第13条は、「会員が前項に定める取消時間を過ぎてから予約を取り消すことを繰り返す会員については、スタジオへの来店自体を制限することもあるほか、第15条に基づき除名することもあります。」と記載しています。「除名」とは、貴殿から消費者に対する契約の解除を意味すると解されます。
- (2) 前記のとおり、判例法理において、継続的な役務提供契約において、役務を提供する供給者による被供給者に対する役務提供の停止は、重大な事由がなければ提供を制限できないと解されています。本件のスポーツクラブ会員契約も、消費者に健康に関わる役務提供であって、(短期集中プランを除き)

期間の定めのない、継続的な役務提供契約です。したがって、供給者による被供給者に対する役務の提供の停止には、重大な事由が必要と解されます。

貴殿が定める予約の取消の繰り返しについて、貴殿は、繰り返した回数等の定めがなく消費者にとってどのような事由で除名の可能性があるのか明らかではありません。また、消費者である会員側でそうせざるを得なかった事情を考慮する定めもなっていません。さらに催告なしに役務提供の停止を行っており、手続上も問題があります。

- (3) 従って、第13条は、判例法理に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

## 6 第14条

- (1) 第14条は「当社が本施設を閉鎖したとき」に会員資格を喪失すると記載しています。

ア しかし、第14条の記載では、貴殿が施設を一方的に閉鎖させて消費者との契約を終了させることができるということを意味しています。判例法理において、継続的な役務提供契約において、役務を提供する供給者による被供給者に対する契約の解消は、重大な事由がなければ提供を制限できないと解されています。にもかかわらず、貴殿が一方的に契約を終了させることができるという規定は、消費者に対して不利益を与えるおそれがあります。少なくとも、貴殿が本施設を閉鎖できるのは客観的に重大な事由に限って認められ、また本施設の閉鎖にあたっては、閉鎖まで期間を置き、グループの施設を利用できるようにするなどといった消費者の不利益を緩和する措置を取るべきです。

イ したがって、第14条の以上の記載は、判例法理に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

- (2) また、第14条には「また、入会中妊娠された場合、その利用を制限します。」との記載があります。貴殿は、第5条にあたって、妊娠されている方につき入会ができないと定めていますが、ほかに会員と妊娠に関する記載は見当たりません。

ア 消費者の妊娠は、何ら消費者の責めに帰する事由ではありません。妊娠された消費者であっても出来る範囲でスポーツを行うことも認められるようには思いますが、仮に貴殿の施設の利用を制限されること自体を認めるとしても、どの程度の利用を制限するのか、明らかではありません。また、妊娠したことをもって会員資格を喪失させるというのであれば、妊娠による差別であると言わざるを得ません。妊娠をもって当該消費者を休会扱いとするのも同様です。

イ 第14条の以上の記載につき消費者契約法10条に該当するおそれがあることから、同法3条1項1号のとおり「解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮」して改訂されるよう求めます。

## 7 第15条

- (1) 第15条は、「上記の理由により除名された、会員は損害賠償の請求をおこなうことができません。」と記載しています。
- (2) 第15条は、貴殿から消費者である会員に対して契約の解除事由を定めた条項ですが、貴殿からの債務不履行によって消費者に生じた損害の賠償責任まで免責しており、消費者契約法8条1項1号に違反して、無効です。

## 8 第16条

- (1) 第16条は「施設の利用など運営管理に関する規則を定め且つこれを変更することができます。」と記載しています。



(2) 契約内容の変更は、契約当事者の合意がなければできないのが原則です。

第4条は、貴殿が消費者に対する施設の利用、すなわち給付する役務提供義務の内容を変更できる変更条項と解されますが、これは当事者の合意による契約内容の変更という法の原則に反しています。

(3) したがって、第16条の以上の記載は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

## 9 第22条

(1) 第22条は「会員が本施設利用に関して、当社又は第三者に損害を与えた場合その賠償をしていただきます。」と記載しています。

(2) 消費者である会員が施設利用に関して、貴殿や第三者に対して損害を与えた場合にその責任を負うのは、民法709条で故意又は過失がある場合である場合が考えられます。また、民法415条1項で損害賠償責任を負う場合であっても、消費者に責めに帰することができない事由の場合には免責されます。上記の第22条は、消費者が損害賠償責任を負わない場合にも責任を加重しているか、免責が認められる場合にも免責を認めない内容です。

(3) したがって、第22条の以上の記載は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

## 10 第23条

(1) 第23条は「当社は、本規約に基づいて会員が負担すべき諸料金を、社会情勢等の変動に基づいて変更することがあります。」と定めています。

(2) 契約内容の変更は、契約当事者の合意がなければできないのが原則です。

第4条は、貴殿が一方的に消費者である会員が支払義務を負う入会金や会費、

利用料等の内容を変更できる変更条項と解されますが、これは当事者の合意による契約内容の変更という法の原則に反しています。また、貴殿の一方的な契約変更によって、消費者に金銭的不利益が生じるおそれがあります。

- (3) したがって、第23条は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

#### 1.1 第24条

- (1) 第24条は、「当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、施設の全部又は一部を閉鎖又は利用制限できるものとします。」とします。「利用制限」とは、貴社による会員である消費者に対する役務提供義務の一部又は全部の拒絶を意味しています。また、「閉鎖」も「利用制限」と同様に役務提供義務の一部又は全部の拒絶を意味しており、また第14条の記載と相まって貴殿から会員である消費者に対する一方的な一部又は全部の契約終了を意味します。

そのうえで、第24条には「当社が必要と認めたとき、その他やむを得ない事由があるとき」と記載されています。

第24条には、さらに「施設を閉鎖するときは、当社は損害賠償等の責任を負うことなく、会員との契約を解除することができます。この場合会員はその他名目の如何を問わず、損害賠償責任などの意義（注：異議の誤記と思われる。）申し立てをすることができません。」と記載されています。

- (2) 「当社が必要と認めたとき」とは、抽象的かつ広汎に過ぎ、いかなる事態が生じたとしても「当社が必要と認めたとき」に該当する可能性があるように思われます。仮に貴社の責めに負うべき事由によって、施設の全部又は一部を閉鎖せざるを得ない事態が生じた場合、民法によれば、消費者である会員は、貴社との契約を解除し、かつ損害賠償請求等を求めることができます。そうであるにも拘わらず、貴社が前記の貴社の責めに負うべき事由を「当社

が必要と認めるとき」に該当するとの恣意的判断・適用を行うと、上記会員の権利行使を制限することが可能となってしまいます。

(3) したがって、第24条は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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しており、消費者契約法10条に該当し無効です。

(4) また、第24条の「損害賠償等の責任を負うことなく」「その他名目の如何を問わず、損害賠償責任などの意義（注：「異議」の誤記と思われます。）申立てをすることができません。」との記載は、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内容を含んでおり、消費者契約法第8条1項1号にも反して無効です。また、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責任の全部を免除する内容も含んでおり、消費者契約法第8条1項3項にも反して無効です。

## 1.2 第28条

(1) 第28条は「モニターの場合、当社は、会員の個人情報を厳重に管理し、個人が特定されない情報については、第三者に提供・開示について同意したものとみなします。」と記載されています。

貴殿のホームページによれば、「モニター」の条件として、「1. ホームページSNS掲載OKの方（顔出し相談）」とあります。貴殿の施設を利用するモニターの会員の方の顔や容姿が貴殿のホームページやSNSに掲載されることが予定されているというように読むことができます。

(2) しかし、何人もみだりに自己の容ぼう等を撮影されたり、公表されたりしないということについて法律上保護されるべき人格的利益（以下「肖像権」といいます。）を有しています。撮影や公表のそれぞれに関して本人の承諾があれば、肖像権侵害とはならないものの、第28条のように撮影、公表に関する包括的な同意を擬制して撮影、公表を行うことは、本人（消費者）が予

期しない形で情報が流通して不利益を受ける可能性があります。

また、貴殿にとっては当該本人を特定（識別）されない情報であっても、インターネットやSNSで第三者が有する情報と照合することで個人が特定されて、個人のプライバシー権を侵害するおそれもあります。また、現時点では個人が特定（識別）されない情報であっても、インターネットやSNSに情報が発信され続けることでライフログとしてプライバシー権の侵害をもたらす危険性があります。

肖像権やプライバシー権の侵害につながる事前の包括的な同意の擬制は、消費者が有している法律上保護されている権利利益を一方的に害しています。

- (3) したがって、第28条は、消費者であるモニター会員の権利を制限する消費者契約の条項であって、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しており、消費者契約法10条に該当し無効です。

### 1.3 第29条

- (1) 第29条には、「当社は、当社が必要と認めた場合、会則の改訂を行うことができるものとします。改訂された規則は、当社ホームページもしくは、店舗などにより告知されたときから効力を生じ、以後全員に適用されるものとします。」と記載されています。
- (2) 契約内容の変更は、契約当事者の合意がなければできないのが法の原則です。また、契約内容を遡及して適用することはできないのが法の原則です（遡及適用禁止の原則）。

また、民法548条の2第1項は、定型約款の変更につき、相手方（消費者）の一般の利益に相当するときなど、変更内容に関する制限を付しています。また、同条第2項は変更にあたって事前の周知などの手続を定めています。第29条は、民法548条の2第1項や第2項の規定にも反しています。

- (3) したがって、第29条は、民法に比して、消費者である会員の権利を制限し、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、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しており、消費者契約法10条に該当し無効です。

#### 1.4 第30条

- (1) 第30条には、分割払いに関して「延滞等あった場合違反金とし1万円請求致します。」と記載されています。
- (2) この違反金とは、分割払い支払いにおける延滞時の損害賠償の額の予定又は違約金であると解されますが、消費者契約法9条2号は「当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、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、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの」につき「当該超える部分」を無効としています。

貴殿のホームページでの表示では「月1万円から分割OK」と表示しています。月1万円からの分割とすると、例えば分割払いの初回から分割払いを延滞した場合には損害賠償の額の予定又は違約金としての1万円は、上記の消費者契約法9条2号に違反して無効です。

- (3) 第30条は、消費者契約法9条2号に違反して無効です。

#### 第4 申入れの理由2

##### 1 「全額返金保証」との表示

- (1) 貴殿は、ホームページでの「コンセプト」や「プラン」のページでは、「全額返金保証付き」と表示されています。以下は、料金を記載した「プラン」のページでの貴社の表示です。

## プランの補足説明

- ・全額返金保証付き
- ・金利0の分割払いに対応
- ・継続プランは短期集中プラン卒業のお客様のみ



( <https://calorietradejapan-atsubetsu.com/plan/> )

この表示からすれば、消費者は「全額返金保証」とは、一定の効果がなければ「貴殿に対して支払った金銭の全額」を返金される旨の記載と認識します。

- (2) しかし、貴殿の利用規約の第27条は「全額返金保障制度」の内容として、「入会金及び消費したトレーニング回数分を除いた分の返金となります。」と記載しており、入会金と消費したトレーニング回数の分の金銭が返金されません。
- (3) 貴殿の表示と貴殿の利用規約での定めが異なり、貴殿の「全額返金保証」との表示は、役務の取引条件について実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものに該当する表示です（景品表示法30条1項2号）。したがって、以上の表示を中止されるように求めます。

## 2 「金利0の分割払いに対応」

- (1) 貴殿は、ホームページでの「コンセプト」や「プラン」のページでは、「金利0の分割払いに対応」と表示されています（前の頁での表示など）。消費者はこの表示からすれば、貴殿が表示されたプラン料金の額そのものを分割するだけで追加の利息等は発生しないと誤認します。

- (2) しかし、貴殿の利用規約第30条には「分割手事務手数料（注：分割手事務手数料の誤記と思われる。）として2万円と手付金の初期費用が必要となります。」と記載されています。この分割手事務手数料は、実際には金利に相当するものと理解できます（参考 利息制限法3条）。分割手事務手数料や手付金を要するというのは「金利0の分割払い」との表示とは整合しない内容です。
- (3) 貴殿の表示と貴殿の利用規約での定めが異なり、貴殿の「金利0の分割払いに対応」との表示は、役務の取引条件について実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものに該当する表示です（景品表示法30条1項2号）。したがって、以上の表示を中止されるように求めます。

## 第5 回答の期限など

以上の申入れに対する貴殿のお考えを、令和5年4月10日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。貴殿からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

以上