

平成24年10月29日

〒503-2422

岐阜県揖斐郡池田町田畑593-2

株式会社メモリア 御中

特定非営利

あいち消費者被害防止ネッ

理事長 杉浦

(連絡先) 〒

名古屋市中区丸の内2丁目18番22号

三博ビル8階

事務局長 外山 孝司

(TEL:052-265-9258, FAX:052-265-9259)

再 申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私どもは、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当団体は、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、一般個人によって構成されており、平成22年4月14日、内閣総理大臣より、平成19年から施行されている消費者団体訴訟制度（内閣府の認定を受けた適格消費者団体が、事業者の不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を求める申入れを行ったり、訴訟を行う制度）の適格消費者団体と認定を受けた団体です。

さて、今般、貴社より平成24年5月17日付「申し入れへの回答」をいただき、さらに「ハートフルメンバーズ規約」を検討しました結果、以下のとおり、再度申し入れを致します。

つきましては、別紙のとおり、是正の申し入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成24年11月末日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

敬具

申入れ事項

第1 再申入れの趣旨

- 1 貴社の「ハートフルメンバーズ」と題する会員契約において規約（以下「本件規約」といいます。）第7条の「※ 期間の定めのある契約は、クーリング・オフ期間以降の契約解除による入会金の返金を行いません。」との記載を削除して下さい。
- 2 本件規約7条を、貴社の営業区域外転居か否かという区別なく、解除に応じるよう是正して下さい。
- 3 本件規約7条の清算金の額ないし割合の定めを一切削除するか、消費者契約法9条1号に適合するよう是正して下さい。
- 4 本件規約7条を消費者契約法9条1号に適合するよう是正する場合には、①抽選会、食事会、フラワーアレンジメント等のイベント開催、②イベント時の会員優待（割引価格による提供）、及び、⑤提携店での割引サービスの提供に要した費用の裏付資料と、全会員数の推移、並びに、イベントや割引の利用実績を裏付ける資料を開示して下さい。

第2 再申入れの理由

- 1 平成24年5月17日付「申し入れへの回答」を送付いただき、ありがとうございました。

2 解除を営業区域外転居に限定する条項の無効

- (1) 貴社は、「ハートフルメンバーズ規約」第7条において、「お客様が営業区域外に転出されたときは、お客様の転出通知により、弊社は本契約を解除することができます。」と規定し、会員が契約を解除できる場合を、第5条に定める営業区域外に転出した場合に限定しています。
- (2) そして、「ハートフルメンバーズ規約」という会員契約は、消費者が将来行う冠婚葬祭に備え、所定の入会金を前払いで支払うことにより、当該消費者は、冠婚葬祭に係る役務サービス等の提供を受ける権利を取得し、貴社は、当該消費者の請求により、冠婚葬祭に係る役務サービス等を提供する義務を負うことを目的とする契約であるといえます。

この「冠婚葬祭に係る役務サービスの提供」は、請負ないし準委任に類似する性質を有するものと考えられますが、準委任においては民法656条・651条が「各当事者がいつでもその解除をすることができる。」と定め、請負においては、民法641条が「請負人が仕事を完成しない間は、注文者は、いつでも損害を賠償して契約の解除をすることができる。」と定めていますので、会員の解除を営業区域外転居に限定する第7条は、「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない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、民法第一条第二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。」とする消費者契約法10条により無効です。

よって、営業区域外転居か否かという区別なく、解除に応じるべき旨を明示して下さい。また、同じ理由から、規約第7条の「※ 期間の定めのある契約は、クーリング・オフ期間以降の契約解除による入会金の返金はいりません。」との記載を削除して下さい。

3 解除の場合の返金額を定める条項の無効

(1) 貴社は、「ハートフルメンバーズ規約」第7条において、「弊社は、解除手続終了後において、平均的損害を考慮した次の計算に従って清算することにし、支払済みの入会金の残額を返還します。1年未満90%、3年未満85%、5年未満80%、10年未満75%、20年以上70%」と定めて、返還額を会員の支払済額より一定割合を控除する旨定め、その理由として、①抽選会、食事会、フラワーアレンジメント等のイベント開催や、②イベント時の会員優待（割引価格による提供）、③情報提供や事前相談への人的対応、④入会キャンペーン時のプレゼント、⑤提携店での割引サービスの提供、⑥提携店開拓のための営業活動人件費、⑦各種印刷物や資料の配付、を挙げられました。

(2) ところで、消費者契約法9条1号にいう「平均的な損害」とは、「契約の解除の事由、時期等により同一の区分に分類される複数の同種の契約の解除に伴い、当該事業者が生じる損害の額の平均値」を意味し、一人の消費者による契約解約と個別の因果関係がある損害に限られると解されています。

このような観点でみると、上記③情報提供や事前相談への人的対応、④入会キャンペーン時のプレゼント、⑥提携店開拓のための営業活動人件費、及び、⑦各種印刷物や資料の配付は、不特定多数の消費者との関係での費用であり、一人の消費者による契約の解約にかかわらず常に生じるものといえますから、「平均的な損害」に含まれるものではありません。

また、上記①抽選会、食事会、フラワーアレンジメント等のイベント開催、②イベント時の会員優待（割引価格による提供）、⑤提携店での割引サービスの提供は、会員である不特定多数の消費者との関係での業務維持や販売促進のための費用であり、一人の消費者による契約の解約にかかわらず常に生じるものとして、「平均的な損害」に含まれられないか、仮に含まれる場合であっても、解除した当該消費者1人との間で個別の因果関係がある部分に限られます。

(3) 従って、貴社の「ハートフルメンバーズ規約」第7条は、未だ「平均的な損害」に該当しない上記③、④、⑥、及び、⑦の費用が含まれてしまっていることが明らかですので、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違約金等

の定めを無効とする消費者契約法9条1号に実質的に違反していることに変わりありません。

よって、規約第7条の清算金の額ないし割合を一切削除するか、消費者契約法9条1号に適合するよう是正して下さい。

4 規約第7条の是正にあたっての開示要請

- (1) 規約第7条の清算金の割合が適正なものか否か検討するにあたっては、解除した当該消費者1人との間で個別の因果関係がある費用部分に限定されている必要があります。
- (2) 上記①抽選会、食事会、フラワーアレンジメント等のイベント開催、②イベント時の会員優待（割引価格による提供）、及び、⑤提携店での割引サービスの提供を理由として清算金を定める場合には、その割合が、解除した当該消費者1人との間で個別の因果関係がある費用部分に限定されていることの裏付けとして、上記①、②及び⑤に要した費用の裏付資料と、全会員数の推移、並びに、イベントや割引の利用実績を裏付ける資料を開示して下さい。

以上