

平成27年7月22日

〒541-0047

大阪府中央区淡路町三丁目5番13号 創建御堂筋ビル7F

株式会社アチーゴ 御中

特定非営利活動法人

消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒460-0002

名古屋市中区丸の内2-18-22

三博ビル8階

事務局長 外山孝司

TEL: 052-265-9258

FAX: 052-265-9259

## 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。

当法人の平成26年11月18日付申入書に対し、ご回答いただきありがとうございますございました。

さて、貴法人からいただきました平成26年12月18日付申入書に対する回答書の内容を踏まえまして、消費者保護及び救済の観点から、別紙のとおり改めて申入れます。

つきましては、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成27年8月25日までに上記連絡宛てに、書面にてご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、上記回答書において、同回答書の取扱いに十分な注意をするよう付言しておられますが、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表することがあることを再度申し添えます。

敬具

## 申入れ事項

### 第1 第2条「本規約の範囲及び変更」について

#### 第2条(本規約の範囲及び変更)

- 1 本規約は、本サービスの利用に際し、弊社及び会員に適用される。
- 2 弊社が、今後追加する追加規定は、本規約の一部を構成とする。本規約と追加規約が異なる場合には、追加規約を優先する。
- 3 弊社は、会員の承諾することなくして、本規約を変更することができるものとする。
- 4 追加又は変更後の本規約については、弊社が別途定める場合を除いて、オンライン上に表示した時点より、効力を生じるものとする。

#### 1 本条3項について

貴社は、具体的に規約が変更される際、会員の重要な権利・義務を変更することになる場合は、その性質に応じて、事前の周知期間を設けるなどの個別の措置の検討などの配慮を予定している旨回答しております。

しかしながら、本条第3項が何ら変更されない以上、消費者契約法第10条により、同条項が無効となることは既に申入書において述べた通りです。

言うまでもなく、契約の一般原則からすれば、契約内容の変更については、相手方である会員との合意が成立して初めて法的効力が認められるものであり、貴社が一方的に変更した規約変更に無制限に法的拘束力が認められることはありません。貴社の規約は、一般消費者に対し、一方的な規約変更によって法的拘束力が与えられるかのごとき誤解を与えかねない内容となっており、一般消費者の権利保護という観点から重大な問題があります。

#### 2 一般的な約款の有効要件に従った規約変更の要請

いわゆる「約款」を用いた契約における合意の有効性に関して、一般消費者の権利・利益の保護のためには、少なくとも、以下のような要件が必要であると考えられておりますので、本規約第2条につきましても、これらの要件に従うよう変更していただきますよう申入れます。

まず、変更される「約款」が有効なものとして許容されるための内容的要件として、① 全ての会員から規約の変更について同意を得ることが困難である

場合で、② 規約の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること  
③ 定型約款の変更が、当初の契約をした目的に反しない範囲であること  
④ 変更の必要性が認められ、変更後の内容が相当、かつ、変更にかかる事情に照らして合理的であること、を満たし、手続的要件として、変更後の約款の効力が生じるとされる相当期間前までに、インターネットの利用その他適切な方法により、会員に対して周知することを要件として下さい。また、変更内容が、一般消費者である会員にとって不利益なものである場合には、当該不利益の程度に応じ、本件サービス契約について中途解約を認めるなど、適切な措置を講じることを明記して下さい。

## 第2 第6条「解約」について

### 第6条(解約)

- 1 会員が本サービスを契約期間満了後更新しない場合、契約満了日の 10 日前までに弊社宛に、解約申請フォームにて連絡しなければならない。(解約申請フォームは有料会員ページ内にございます) 但し、会費に未納がある場合はこれを受け付けない。この場合、当社は未納会費の完済を確認後に退会処理を行うものとする。また、解約申請内容に不備があり、解約が正常に行われなかった場合の責を弊社は負わない。
- 2 会費未納期間が 30 日経過した時点で、弊社は弊社指定の管轄裁判所にて法的措置を取る、または当債権を債権回収代行業者に委託できるものとする。
- 3 会費未納期間が 30 日経過した時点より、年利 9.1%の遅延損害金を請求できるものとする。
- 4 第1項の連絡がない場合、本サービスの契約が満了前の契約と同内容で自動更新されるものとし、会員は更新後の契約について下記の通り会費を支払うものとし、以後も同様とする。
  - 1 ヶ月契約 29,800 円 (消費税込み)
  - 6 ヶ月契約 149,000 円 (消費税込み)
  - 12 ヶ月契約 258,000 円 (消費税込み)
- 5 契約更新の際には、事前に弊社よりお客様に対し更新の意思確認の連絡は行わない。
- 6 会員が本規約に違反し、契約期間中に会員資格を取り消された場合でも、残

りの契約期間分の返金は一切行わない。

7 弊社は、クーリング・オフ期間を除いては、既に支払われた料金等を、一切払い戻ししない。

#### 1 本条第1項について

本条第1項但書を削除する旨ご回答いただきありがとうございます。

しかしながら、本条第1項本文によれば、契約期間が満了する際に更新を望まない会員は、貴社所定の方式による解約手続を行う必要があります、それ以外の方法においては解約が認められないことになっています。

しかしながら、民法は、解約・解除の意思表示に手段・方法の制約を設けておらず、本件規定のように、顧客の解約の申請方法を限定すれば、消費者の解約権を実質的に制限することになります。また、解約が難しいことにより顧客が意図せぬ金銭支払義務の継続という不利益を負いかねません。よって、本件規定は、信義誠実の原則に照らしても、著しく消費者の権利を制限していると思料されますから、消費者契約法10条に反し、本来無効とされるべき規定です。

#### 2 本条第5項について

本条第5項は、貴社から顧客に対して更新の意思確認の連絡をしないとするものですが、更新時期を通知すること自体は、メール配信を前提とした情報提供サービスをされている貴社において、顧客管理の手法と結びつけることによって容易になされる事項と推察され、さほど困難とは考えられません。

つきましては、本条第5項を、顧客に対して、更新時期を通知する定めに変更していただきたいと考えます。このような変更は、会員に解約・更新の検討機会を提供するものであり、貴社におかれましても、解約を巡る不要な争いを回避できるメリットも大きいと考えます。

#### 3 本条第1項及び同5項を、以上の要請に沿うよう変更して下さい。

#### 4 本条第6項、同第7項について

貴社は、投資助言業の性質として、期間に見合った投資情報やノウハウの開示が初期の段階に行われることが多いことを根拠に、中途解約された時点にお

いて残るサービス期間分の返金を行わない旨回答されました。

しかしながら、貴社の規約の契約料報酬をみると、契約期間の長短に概ね比例して、報酬額が定められており、契約期間の長短に応じて報酬が見積もられていることが明らかです。なお、これは、契約の初期を問わず、情報提供活動が繰り返される契約期間の経過に応じて、投資助言葉たるサービスの提供が行われるという基本的な性質を示すものに他なりません。そして、このような投資助言葉の性質に照らせば、一会員の契約が終了したことにより貴社が被る損害は直ちに観念し得ません（仮に、価値の高い情報提供が、当初の情報提供サービスに偏っており、その後の契約期間中における情報には低い価値の情報しか提供しないというのであれば、その旨、契約締結前交付書面等、一般消費者において、事前の判断が的確になされるよう、明示して下さい。）。

したがって、本条第6項及び同第7項は、貴社に、平均的損害を超える利得が生じる関係にあることが明らかな条項ですので、消費者契約法9条1号により、平均的損害を超える部分は無効です。よって、本条第6項及び第7項について、削除ないし消費者契約法9条に適合するよう、条項を見直して下さい。

### 第3 第11条「自己責任の原則及び免責事項」について

#### 第11条(自己責任の原則及び免責事項)

- 1 投資資産の運用は、会員の意思に基づき、会員自身により行われるものであり、弊社の助言は会員の投資を強制するものではない。
- 2 弊社は、会員が本サービスを利用し、会員自ら行った投資により発生した一切の損害について、いかなる責任も負わない。
- 3 弊社は、次に掲げる事項のいずれかにより生じる会員の損害については、その責を負わない。
  - ① 各種データは、弊社が信頼する情報提供元より提供されていますが、各提供情報内容の誤謬による推奨値の不正確性。
  - ② 通信回線及びシステム機器の障害。
  - ③ 天災地変などによる障害。
  - ④ 管轄官庁の命令があるときは、会員の承諾を得ることなく、情報提供サービスの全部又は一部を一時的に停止することができる。

貴社は、本規約第11条第3項の列举事項は、貴社に故意及び過失いずれもな

いことを前提とされているようですが，そのような条項とは解し得ません。繰り返しますが，消費者契約法 8 条は，債務不履行責任・不法行為責任の全部免除条項（1 号及び 3 号），債務不履行責任・不法行為責任につき，当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大過失がある場合の一部責任免除条項（2 号及び 4 号）を無効と定めており，貴社の規約第 11 条 3 項は，明白に消費者契約法 8 条に違反しています。

つきましては，本条第 3 項を，消費者契約法 8 条に沿うよう，条項を見直して下さい。

以上