

◆改善事例 R I Z A P株式会社 (chocoZAP) に対する申入れ

事業者名：R I Z A P株式会社 (chocoZAP)

事業内容：スポーツクラブの運営

申入対象：中途解約手数料条項，違約金条項

対象条文：消契法8条1項1号，3号，10条など

申入開始日：令和6年1月23日

申入終了日：令和6年7月23日

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・会費等不返還条項</p> <p>支払処理が完了した利用料は，理由の如何を問わず返還しない。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>返還すべき場合があることを明記してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>消費者が団体を退会する理由は様々であるが，団体の責めに帰すべき事由等により退会又は契約を解除する場合もあり，そのような場合であっても，会員が支払った入会金等を一切返還しないのは消費者の利益を一方的に害するものであり，消費者契約法10条に違反し無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>支払処理が完了した利用料は，返還しない。ただし，利用申込み行為に法定の無効・取消原因が認められる場合のほか，会員の責めに帰すべき事由によることなく，当該会員が通常利用する店舗及びこれに代わる近隣店舗を利用できないことにより，これらの店舗の利用可能日数の合計が，当該月の日数の半数を下回ったときはこの限りではない。また，本サービスは特定商取引法の特定継続的役務提供には該当せず，クーリングオフ対象外となる。</p>
2	<p>・利用料改定条項</p> <p>当社は，事前に当社指定の方法で告知することにより，利用料を改定することができる。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>上記規約を削除するか，民法548条の4に適合するよう改訂してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>上記規約は，会社指定の方法で告知することで利用料や規約を改訂できるとしてありますが，変更内容や効力発生時期，周知手続なども定められていません。</p> <p>民法548条の4は，強行法規であり，仮に当事者間の合意があったとしても，上記利用規約は，強行法規違反として無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>3. 当社は，会員の一般の利益に適合するとき，又は，本サービスの契約の目的に反せずかつ合理的な変更であるときは，あらかじめ会員の承諾を得ることなく，次項に定める方法により，利用料を改定することができる。</p> <p>4. 【新設】当社は，前項の定めにより利用料を改定する場合，改定の効力発生日を定め，効力発生日までに，専用アプリ及びWEBサイト（chocozap（ちょこごっぷ））への掲載その他の適切な方法により，利用料を改定する旨，改訂後の利用料の内容及び改定の効力発生日を周知する。</p>
3	<p>・サービス制限条項</p> <p>当社は，次の理由により本サービスの全部または一部を制限することができ，これに対して会員は</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社は，次の事由に該当する店舗について，当該店舗における本サービスの全部ま</p>

<p>利用料の減額または返金を求めることはできない。</p> <p>(1) 気象・災害等により当社が営業困難と判断したとき</p> <p>(2) 施設の点検、補修または改修をするとき</p> <p>(3) 法令の制定、改廃、行政指導、社会経済情勢の著しい変化、その他やむを得ない事由が発生したとき</p> <p>(4) その他本サービスの停止が必要と当社が判断したとき</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>上記規約を削除するか、消費者契約法10条に適合するよう改訂してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>消費者契約法10条は、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して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は、無効とする。」と規定しており、民法等の規定による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項を無効としている。</p> <p>そして、民法536条1項は、当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行できなくなったときは、債権者は反対給付の履行を拒むことができるとされているところ、上記規約は自然災害や法令の制定など貴社及び会員の双方の責めに帰することのできない事由によって、会社が債務を履行できなくなった場合でも返金をしないとされている。</p> <p>民法に従うと債権者である会員が反対給付である利用料の支払いを拒むことができるにもかかわらず、上記規約は会社が会員への返金をしないとしていますので、消費者の権利が一方的に制限されているのは明らかである。また、自然災害などによりサービスの提供ができない場合において会社の損害も観念できず、上記規約に合理的</p>	<p>たは一部を制限することができ、これに対して会員は、当該店舗が通常利用する店舗のみであることを理由として、利用料の減額または返金を求めることはできない。ただし、当該会員の責めに帰すべき事由によることなく、通常利用する店舗及びこれに代わる近隣店舗を利用できないことにより、これらの店舗の利用可能日数の合計が、当該月の日数の半数を下回ったときは、第6条第2項但し書きの規定により返金を受けることができる。</p> <p>(1)～(4)は左記のとおり</p>
--	--

	<p>な理由もないことは明らかである。</p> <p>そのため、上記規約は消費者契約法10条に違反しているため、無効である。</p>	
4	<p><b>・損害賠償免責条項</b></p> <p>本サービスの利用に当たって発生した紛失、盗難、傷害その他の事故については、当社は、その故意または重過失による場合を除き、一切の責任を負わない。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>消費者契約法8条1項1号、3号に適合するよう改めて下さい。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>消費者契約法8条1項1号は、「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」「する条項」を無効と定め、事業者には債務不履行の事実や、故意・過失又は信義則上これと同視しうべき事由といった帰責事由がある場合に、事業者負うべき債務不履行責任を全部免除する旨の条項を無効と定めている。</p> <p>また、消費者契約法8条1項3号は、「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該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」する条項を無効と定めており、事業者には不法行為の事実や、故意・過失又は信義則上これと同視しうべき事由といった帰責事由がある場合に、事業者が負うべき不法行為責任を全部免除する旨の条項を無効と定めている。</p> <p>上記規約は、会社に「過失又は信義則上これと同視しうべき事由」といった帰責事由がある場合にも、債務不履行責任、不法行為責任を「一切の責任を負いません。」と全て免責させるもので、消費者契約法8条1項1号、3号に違反している。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>本サービスの利用に当たって発生した紛失、盗難、傷害その他の事故については、当社は、その故意または過失による場合を除き、一切の責任を負わない。</p>
5	<p><b>・年間プラン会員についての会費不返還条項</b></p> <p>締め日、引き落とし日などの詳細は、専用WEBサイト（chocoZAP（ちょこざっぷ））にて掲載するものとする。ただし、2か月分の割引を前提とした年額プランのため、契約期間中の退会による返金は一切行わないものとする。</p> <p>◆申入れ内容</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>3. 締め日、引き落とし日などの詳細は、専用WEBサイト（chocoZAP（ちょこざっぷ））にて掲載するものとする。</p> <p>4. 【新設】年額プラン会員が、第4条に定める手続によって年額プランの契約期間内に退会するときは、当該会員の支払っ</p>

	<p>上記規約を消費者契約法9条1項1号に適合するよう改訂して下さい。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>消費者契約法9条1項1号は、消費者契約の解除に伴う違約金等につき、解除の事由、時期等の区分に応じ、事業者が生ずる平均的損害を超える金額を定めている場合は、当該超える部分を無効としている。</p> <p>この点、消費者が入会后すぐに退会などをした場合には、会社に発生する損害は想定できないにもかかわらず、解除の事由や時期等を限定する文言を定めておらず、一律に返金をしないものと定めており、会社に生ずる平均的損害を超える違約金等を定めるものとして、消費者契約法9条1項1号により無効である。</p>	<p>た年会費から、第4条第1項によって定める退会の日属する月までの月数に応じた利用料相当額及び事務手数料1000円（税別）を差し引いた金額を、当該会員に返還する。この場合、年額プランは、12ヶ月間の契約の継続を前提に、月額プラン会員の月額利用料2ヶ月分相当額の割引を行うプランのため、途中退会に伴い、当該割引は失効するものとし、差引額の計算における月額利用料は、月額プラン会員の月額利用料を採用する。</p>
6	<p>・損害賠償免責条項</p> <p>本サービスの利用にあたって発生した事故やトラブルに関して、故意による場合を除き、当社は一切の責任を負わない。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>上記規約を消費者契約法8条1項1号、3号に適合するよう改訂してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>上記規約は、会社に過失がある場合であっても損害賠償の全部を免責することとしており、消費者契約法8条1項1号、3号に違反している。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>本サービスの利用にあたって発生した事故やトラブルに関して、当社の故意または過失による場合を除き、当社は一切の責任を負わない。</p>