

平成29年11月6日

株式会社ティップネス
代表取締役 武信幸次 殿

〒260-0013

千葉市中央区中央4丁目13番10号

千葉県教育会館5階 千葉県生活協同組合連合会内

特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば

理事長 拝 師



申 入 書

冠省

当法人は、貴社が運営するフィットネスクラブ「ティップネス」の広告、ホームページ及び会則の内容について、消費者の権利保護の観点から調査・検討し、平成29年7月21日付「お問い合わせ」にて、各事項にかかる貴社の見解を照会いたしました。

当法人からの照会に対し、貴社より回答をいただきました（「お問い合わせに対するご回答」）。

そこで、当法人において、貴社からの回答を踏まえ、再度調査・検討した結果、消費者の権利保護の観点から、問題があると思料いたしましたので、下記のとおり申し入れをいたします（なお、過去分の広告についても、今後類似のキャンペーンが実施される可能性を考慮し、申し入れをしています。）。

つきましては、本申入書に対する貴社の具体的な対応を、平成29年12月15日（金）までに、当法人までご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のホームページ（<http://sapochiba.com>）において公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

また、今回の申し入れに対し適切に対応いただけない場合は、他の適格消費者団体に対する情報提供を行うことも併せて申し添えます。

草々

記

第1 申入れの趣旨

1 貴社が実施する広告等について

貴社は、貴社が一般消費者向けに提供する特典のついたキャンペーンにおいて、今後、特典を受けるために在籍期間等の条件があるものを実施する場合は、キャンペーンに関するホームページ及び広告（以下「広告等」といいます。）の表示につき、全ての特典に関する表示の近くに、少なくとも当該特典の金額表示の半分以上の大きさのポイントの文字で、①在籍期間等の在籍条件の有無・内容、②在籍期間を満たした場合に当該期間

に支払うことを要する会費の総額及び③在籍期間を満たさずに退会した場合に負担することとなる費用の総額を記載する

2 スタートアップ会員特典に関する広告等について

貴社は、貴社が一般消費者向けに提供するキャンペーンで新規会員登録する際に月会費を通常の各プランの月会費と比して一定期間減額するもの（以下「スタートアップ会員特典」といい、スタートアップライト会員を含むものとします。）に関する広告等の表示につき、全ての減額後の月会費表示の近くに、少なくとも当該金額表示の半分以上の大きさのポイントの文字で、①在籍期間等の在籍条件の有無・内容、②在籍期間を満たした場合に当該期間に支払うことを要する会費の総額及び③在籍期間を満たさずに退会した場合に負担することとなる費用の総額を記載する

3 会則第8条について

貴社が一般消費者との間で締結する契約において使用しているティップネス会則（以下「会則」といいます。）第8条について、同条第1項第1文の「来店し」及び同条第2項を削除するなどして、電話や郵送などの来店を要しない解約手続や代理人による退会手続を認めるよう規約を改正する

との対応を求める。

第2 申入れの理由

1 貴社の実施する広告等について

(1) 不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」といいます。）第5条第2号に違反する可能性があること

ア 景表法第5条第2号について

(ア) 景表法第5条柱書は、「事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。」とし、同条第2号において、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの・・・(中略)・・・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」の表示（以下「有利誤認表示」といいます。）を禁止しています。

(イ) そして、「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」とは、実際のものと一般消費者が当該表示から受ける印象・認識との間に差異が生じる可能性が高いことをいい、「著しく」とは、当該表示の程度が、社会一般に許容される程度を超えて、一般消費者による商品または役務の選択に影響を与える場合をいいます。

また、「有利」とは、価格や取引条件が有利であることをいいます。

具体例としては、価格その他の取引条件について、事実に反してあるいは事実を誇張して、実際のものよりも取引の相手方に有利な事項を表示する場合等がこれに当たります。

なお、「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」に当たる場合は、「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」といえるかとされています。

イ 貴社がこれまで実施された広告等

(ア) 3月度広告について

- a 貴社の平成29年3月度の「3月お友だちご紹介キャンペーン」と題した広告等（以下「3月度広告」といいます。）では、表面に、「お友だちもおトク！」として、「入会時登録料¥0 当月の月会費¥0 翌月の月会費¥0」という表示がなされているにもかかわらず、表面には特典を得られるための条件やその内容が一切記載されておりません。

貴社の3月度広告では、表面下部に「詳しくは裏面をご覧ください。」とし、裏面に金額表示と比して著しく小さいフォントで「※1 このキャンペーンでご入会の方は、2017年10月末までの在籍が条件となります。」と表示されていますが、消費者は、ポスター等の広告について裏面の細かい文字まで全て確認しないのが通常ですので、一般的な消費者が3月度広告を見た場合、在籍期間等の条件がなく特典を受けられるものと認識すると思われま

す。また、消費者は、3月度広告で入会した場合、特典を受けるためには最低8か月間もの長期にわたる在籍期間を要し、月会費ゼロの特典期間を超える3か月目以降の月会費については通常どおりの月会費を支払う必要があるところ、3月度広告では、在籍期間の条件に関する記載が小さく分かりづらい上、在籍期間満了まで在籍した場合に支払わなければならない費用総額の記載が表示されていないことから、特典の内容が理解しづらく、2か月間は実質無料で貴社のサービスを体験でき、すぐに退会しても特に金銭的な負担はないと消費者に誤認させる恐れのある表記となっております。

- b しかしながら、実際には、3月度広告に関する特典には在籍期間の条件が付されており、在籍期間前に退会した場合は、特典を得られず3月分及び4月分の月会費の負担を求められるというものです。このように、3月度広告は、在籍期間の有無及び早期退会の場合の金銭的負担の有無という消費者の選択にとって重要な事項に関して誤認を与えるものですので、社会一般に許容される程度を超えて、一般消費者による商品または役務の選択に影響を与えるものであるというべきです。
- c そうであるとすれば、3月度広告は、価格その他の取引条件について、事実を誇張して、実際のものよりも取引の相手方に有利な事項を表示するものであり、「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」であるといえ、景表法第5条第2号に違反した有利誤認表示に該当する可能性が高いものと考えます。

(イ) 4月度広告及び5月度以降の広告について

- a 貴社の平成29年4月度における「4月お友だち紹介キャンペーン」と題した広告等（以下「4月度広告」といいます。）及び同5月度以降の「ペア入会特典」と題した広告等（以下「5月度以降の広告」といいます。）については、特典を得るためには在籍期間等の条件が付されていないため、上記3月度広告とは異なり、当該キャンペーンの広告等自体には有利誤認表示の問題は生じないものと考えます。

b もっとも、後述のとおり、貴社が平成29年4月以降にも展開されている「スタートアップ会員」に関する広告等については、別途有利誤認表示の問題が残っているものと考えます。

ウ 小括

このように、貴社の3月度広告は景表法違反の可能性があったと考えられる上、平成29年4月以降に展開されているスタートアップ会員の広告等に関しても同様の表示を継続していることに照らし、再度3月度広告のような広告等を表示する可能性も否定できないことから、上記第1の1のとおり申入れをいたします。

2 スタートアップ会員特典について

(1) 4月度広告について

ア 4月度広告の表面に大きく記載されたスタートアップ会員特典を受けるためには、在籍期間等の条件を満たす必要があります。

しかしながら、4月度広告の表面は、在籍期間等の条件について、特典となる割引金額の表示と比して著しく小さな文字で、「※2 スタートアップ会員でご入会の方は、2017年11月30日(木)までの在籍が条件となります。」と記載されているのみであり、在籍期間前に退会した場合の費用負担があることや、在籍期間まで在籍した場合における費用の総額の記載は一切なされておられません。

また、裏面についても、入会方法に関する表記の下という一般消費者の目にとまりにくい位置に、それらの表示と比して著しく小さな文字で、「●スタートアップ会員でご入会の方は、2017年11月30日(木)までの在籍が条件となります。6月以降は、ご入会時にお選びいただいた料金プランへ移行いたします。」、「●在籍期間内にご退会される場合は、スタートアップ会員価格と通常会費との差額分を申し受けます。」と記載されているのみであり、また、表面と同様に在籍期間まで在籍した場合における費用の総額の記載がありません。

イ そして、上記のとおり、一般消費者は、ポスター等の広告について細かい文字まで全て確認しないのが通常ですので、一般消費者が4月度広告を見た場合、在籍条件がないものと理解するのが通常であるというべきです。

また、在籍期間まで在籍した場合における費用の総額の記載がないことから、消費者が在籍期間の存在を認識していた場合でも、低額でフィットネスクラブを利用できるものと誤認する可能性が高いといえます。

ウ したがって、4月度広告のスタートアップ会員特典に関する部分は、有利誤認表示にあたる可能性があると考えます。

(2) 5月度以降の広告について

ア 5月度以降の広告については、4月度広告と異なり、ペア入会特典に関する広告等にスタートアップ会員特典の記載がされていません。

もっとも、貴社は、貴社のホームページ上で、現在も、スタートアップ会員についての広告等を掲載しています。貴社ホームページのトップページには、スタートアップ入会キャンペーンと題し、スタートアップ会員に関する広告等が掲載されていますが、当該ページには、スタートアップ会員特典を受けるための在籍期間等の条件、在籍期間前に退会した場合における費用負担の有無及び在籍期間まで在籍し

た場合における費用の総額の記載がありません。

また、トップページのリンクからスタートアップ会員特典のページに移動した場合、消費者が一番先に目にするといえる移動後のページの冒頭部分にも在籍期間等の条件、在籍期間前に退会した場合における費用負担の有無及び在籍期間まで在籍した場合における費用の総額の記載がなされておらず、一般消費者は、ページ下部まで画面をスクロールしてはじめて「ご入会后11月30日（木）まで各スタートアップ会員価格でご利用いただけます。12月以降は、ご入会時にお選びいただいた料金プランへ移行いたします。本キャンペーンでのご入会は、各スタートアップ会員価格終了後から6ヶ月間の在籍が条件となります。在籍期間内にご退会される場合は、各スタートアップ会員価格と通常会費との差額分を申し受けます。」との記載を見つけることとなります。

イ 前述の様に、消費者は広告等に記載された細かな文字までは全て確認しないことが通常であると考えられます。

しかも、5月度以降の広告においては、画面をスクロールして上記アの在籍期間等の条件の記載にたどり着く前に、トップページを初めとした複数箇所に、「らくらくWeb入会はこちら」とリンクが掲載されており、このことからすれば、消費者は、上記アの在籍条件等の記載がされている箇所までスクロールすることなく、在籍期間等の条件の記載を目にすることのないまま、web入会の申込みをすることとなる可能性も高いといえます。

そうであるとすれば、5月度以降の広告のスタートアップ会員特典に関する表示を見た一般消費者は、特典を受けるための条件が付されておらず、低額でフィットネスクラブを利用できるものと誤認する可能性が高いといえます。

ウ したがって、5月度以降の広告のスタートアップ会員特典に関する部分は、有利誤認表示にあたる可能性があると考えます。

(3) 小括

よって、上記第1の2のとおり申入れをいたします。

3 会則第8条が消費者契約法第10条に違反する可能性があること

(1) 消費者契約法第10条について

ア 消費者契約法第10条（改正後平成29年10月施行のもの）は、「民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）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。」と規定しています。

なお、同法10条は改正され、平成29年6月3日以降は「消費者の不作為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。」と規定されたものが施行されています。

イ 民法の規定

民法第540条第1項は、解除権の行使について、「その解除は、相手方に対する意思表示によってする。」と規定するのみで、意思表示の方法や場所について何ら制限をしていません。

(2) 会則第8条について

ア 会則第8条第1項は、「会員本人の都合による退会は、必ず本人が退会希望月の25日迄（休業日の場合は前営業日）に来店し所定の手続きを完了する事により、その月末で退会することができます。また、25日を過ぎた場合、翌月以降の月末日の退会となり、翌月の月会費は全額お支払いいただきます。本クラブは手続きの際《退会ご確認書》を交付し、会員はこれに記載される退会年月を自ら確認するものとします。会員は退会月の会費は、退会手続きが月の途中であっても、これを全額支払わなければなりません。未払い料金のある場合は完納するまで退会後も支払の義務を負うものとします。」と規定しています。

イ また、同条第2項は、「代理人による手続きまたは電話その他の方法による申し出は、受け付けられません。但し、入院、転居等会員本人の来店による退会手続きが不可能な場合にはこの限りではありません。」と規定しています。

(3) 検討

ア 貴社と一般消費者との間におけるフィットネスクラブ利用契約は、民法上の準委任契約に当たると考えられます（民法第656条）。そして、準委任契約の解除の方法については、同法第540条第1項によることとなりますが、上記のとおり、民法は意思表示の方法や場所について何ら制限をしていません。

イ そして、会則第8条第1項によれば、退会を希望する会員は、店舗に来店する必要がある、また、同条第2項によれば、代理人や電話での退会は原則として禁止されています。

これは、解除権行使の方法について何ら制限をしてない民法の規定に比べて、会員の解除権行使の方法を著しく制限するものといえます。

ウ そして、例えば電話で解約の申し出があった場合でも、氏名、生年月日及び住所等の個人情報等を述べさせる等の方法によって本人確認は可能であり、必要書類については郵送等でのやりとりも可能であることからすれば、退会処理のために会員が店舗に必ず来店しなければならない理由はないものと考えます。

また、貴社が、会則第8条第2項で転居等の場合において電話による退会を例外的に許容していることから明らかなように、實際上、会員本人が来店しなくても退会手続は可能であり、特段、貴社の負担はないものと考えられます。

そもそも、退会を希望する会員の中には、店舗に来店する時間が取れないために退会を希望する会員が少なくないものと想定されます。

そうであるとすれば、来店なしでの退会手続が可能であり貴社には特段の不利益がないにもかかわらず、会則第8条において退会方法を原則として来店による方法に限るのは、退会を希望する会員の解除権行使の機会を奪い、退会を事実上困難にしているものといえることができます。

したがって、貴社は、一般消費者である各会員の解除権を著しく制限しているといえるべきです。

よって、貴社の回答する会則第8条第1項第1文の「来店し」の部分及び同条第2

項の規定は、「消費者の権利を制限・・・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消費者の利益を一方的に害する」というべきです。

(4) 小括

以上からすれば、会則第8条が退会手続をするために原則として来店を求めている点については、消費者契約法第10条に違反する可能性があるため、当法人は、貴社に対し、上記第1の3記載のとおり申入れをいたします。

以 上