

平成30年3月2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 徳 彦

再 申 入 書

冠省

当法人は、貴社より回答がありました平成29年12月11日付「申入書に対するご回答」（以下「貴社回答書」といいます。）に対し、下記のとおり、再度、申し入れをいたします。

つきましては、本再申入書に対する貴社の具体的な対応を、平成30年4月6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、本再申入書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当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 再申入れの趣旨

1 貴社が実施する広告等について

貴社は、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する。）その他の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、当該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、適切な大きさのポイントの文字で、①在籍条件を満たした場合に当該在籍期間（キャンペーン期間を含む）に支払うことを要する会費の総額、及び、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について、考えられる上限の金額あるいは、上限及び下限の金額を記載し、②「お支払いいただくことになる費用の総額は、店舗や会員種類毎に異なる場合がございますので、ご不明点がある場合は店舗スタッフにお申し付けください。」等の注意書きを付記する

2 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、インターネット上での退会手続等、来店を要しない退会手続を認めるよう規約を改正するとの対応を求めます。

第2 申入れの理由

1 貴社が実施するキャンペーンの広告等について（貴社回答書「申入書第1-1 実施する広告等について」及び同「申入書第1-2 スタートアップ会員特典に関する広告について」関連）

(1) 貴社回答書によれば、貴社は、キャンペーンの広告等について、「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事は、各店毎、各会員種類毎に金額が異なり、多岐に亘ることから、これを記載するのは困難と思料する次第です。」としており、この点は、貴社の会員種類が多岐にわたることから、その全てについて、逐一、在籍期間を満たした場合あるいは満たさなかった場合の費用の総額を記載することは実際上困難であると思料いたします。

(2) しかしながら、貴社の会員種類が多岐にわたることから、価格に関する適切な表示がされるべきであるといえます。

消費者庁『不当な価格表示に関する景品表示法の考え方』（平成28年4月1日付改定、以下「ガイドライン」といいます。）第3の1「基本的な考え方」によれば、「(3) 当該価格が適用される顧客の条件について正確に表示する必要がある、これらの事項について実際と異なる表示を行ったり、あいまいな表示を行う場合には、一般消費者に販売価格が安いとの誤認を与え、不当表示に該当するおそれがある。」とされています。

そして、その一例として、「通常他の関連する商品や役務と併せて一体的に販売されている商品について、これらの関連する商品や役務の対価を別途請求する場合に、その旨を明示しないで、商品の販売価格のみを表示すること」が挙げられているところです（ガイドライン第3の2「不当表示に該当するおそれのある表示」イ参照）。

(3) 貴社が実施するキャンペーンの広告等は、上記の例と全く同一ではありませんが、フィットネスクラブの継続的な利用に伴って在籍期間を設定して割引きを行うというもので、在籍期間も6か月と長期に及ぶものであることから、一般消費者が広告等から想起する以上の負担を求める内容になっているといえます。

そうであるとすれば、これは一般消費者に価格が安いとの誤認を与えるものといえ、少なくとも、一般消費者が負担する金額の総額の上限を示す等して誤認を与えないようにしなければ、景品表示法第5条第2項の不当表示に該当するものと思料致します。

(4) また、貴社は現在、貴社ホームページのトップページ上で「新春入会キャンペーン」と題した広告を掲載しています。

ア 当該広告をクリックすると、キャンペーン内容の詳細を記載したリンク先へ移動することができますが、パソコン上の表示では「らくらくWeb入会はこちら」というリンクの下に「*2 本キャンペーンでのご入会は、キャンペーン価格終了後

から6ヶ月間の在籍が条件になります。在籍期間内にご退会される場合は、キャンペーン適用価格と通常会費との差額分を申し受けます。」との記載が表示されています。

イ これに対し、貴社ホームページのスマートホン専用ページ上では、1番目に表示される「らくらくWeb入会はこちら」というリンクの下に、上記表示は直ちに表示されず、「ご入会の詳細はこちらをご確認ください▼」と記載のアイコンをクリックすることではじめて、「*2 本キャンペーンでのご入会は、キャンペーン価格終了後から6ヶ月間の在籍が条件になります。在籍期間内にご退会される場合は、キャンペーン適用価格と通常会費との差額分を申し受けます。」との記載が表示されます。

しかも、スマートホン専用ページを下部にスクロールしていった際、2番目に表示される「らくらくWeb入会はこちら」というリンクの下には上記記載が表示されているにもかかわらず、1番目のリンクには上記表示が直ちにされないようなホームページを開設していることに照らせば、貴社のスマートホン専用ページは、在籍条件の点においても、一般消費者に対し誤解を与えかねない表記がなされていると指摘せざるを得ません。

ウ 貴社も、貴社回答書で「公的な広告表示のガイドラインに則って、さらにお客様に分かりやすいように変更して参ります。」と回答している以上、上記第1の1記載のとおり、速やかに広告等の表示を改善することを申し入れます。

2 会則第8条について（貴社回答書「申入書第1-3 会則第8条について」関連）

(1) 貴社回答書によれば、貴社は、退会の際は来店を原則とする理由として、概要、①入会においても来店して入会手続をすることになっていること、②会員としての施設の利用も本人による来店により行われていること、③退会の際、意思確認をした上で必要な手続・案内を遺漏なく行う必要があることを挙げております。

(2) しかしながら、上記各理由は、以下のとおり、一般消費者の解除権を制限する理由に当たらないものと思料いたします。

ア まず、上記理由①についてですが、前提として、貴社にとって一切面識のない新規会員の入会手続きと、既存会員の退会手続きとは、性質がまったく異なるものであることから、入会時に来店を求めていることが、退会時にも来店を求めることを正当化する理由とはなり得ないと考えられます。

そして、貴社においては、入会希望者の資格確認等、慎重な手続きを要する入会手続きにおいても、「らくらくWEB入会」等と題して、インターネットを利用して入会手続きを大幅に簡略化するサービスを提供していること、及び、貴社が現に会則第8条第2項において、例外的にとはいえ、来店を前提としない退会を認めていることからすれば、インターネット上で会員番号や暗証番号を利用して本人確認及び退会意思確認を行うなどして、来店を要せずに退会手続を行うことは十分に可能であると思料いたします。

イ 次に、上記理由②についてですが、貴社店舗の施設利用をするために来店が必要なのは当然ですが、施設利用が来店を伴うからといって、退会も来店しなければならない理由にはなりません。

そして、退会を希望する会員は、貴社店舗に来店する時間がない等、貴社店舗に来店することが時間的に困難であるからこそ退会を希望することが通常です。

したがって、退会の際に来店を求めることは、一般消費者解除権の行使を事実上困難にするものといえます。

ウ また、上記理由③についてですが、前述のとおり、退会の意思確認は、インターネットを利用する等でも遺漏なく行うことが可能であると思料致します。

(3) したがって、貴社が挙げる理由には合理性がなく、貴社は、会則第8条によって、解除権という一般消費者の権利行使の機会を著しく制限しているといえます。

よって、会則第8条第1項第1分の「来店し」及び同項第2文は、消費者契約法第10条に反し無効であると思料いたします。

3 結語

以上の次第で、当法人は、貴社に対し、上記第1にそれぞれ記載のとおり、再度、申入れをいたします。

以 上