

平成28年8月22日

株式会社グロースアドバイザーズ  
代表取締役 小澤正治 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  
消費者市民サポートちば設立準備会  
会長 拝 師 徳 彦



## 申 入 書

消費者市民サポートちば設立準備会（以下「当団体」といいます）は、消費者問題に関する情報収集及び提供、普及啓発活動を通じ、消費者被害の防止並びに救済、その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている団体です。当団体は、消費者契約法第13条の規定に基づく適格消費者団体の認定を目指しており、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。

当団体では、消費者被害の情報収集を実施しているところ、その中で、貴社が運営する株式情報サイト「株とまと」における有料情報提供サービス（投資顧問契約）について、苦情が寄せられました。

そこで、当団体において、貴社が個人会員と締結している契約の内容を検討したところ、消費者契約法に照らし不当と思われる点があると判断致しました。

そのため、当団体は、貴社に対して下記のとおり、改善・是正することを申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、文書にて、平成28年9月23日までに、当団体にご回答いただきますようお願い致します。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、当団体の活動目的のため、原則として、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

貴社と契約者との投資顧問契約（以下「本件契約」といいます。）に関する対応について、以下の通り改善することを要望します。

- 1 本件契約において、クーリング・オフ期間経過後の解約について、解約しようとする日の7日前までの意思表示を不要として、即日解約に応じる規定とすること。
- 2 「クーリング・オフ期間経過後の報酬額の返金には応じないものとします。」との条項を削除し、本件契約を解除後の残存期間に対応する報酬額の返金に応じる内容の条項を規定すること。
- 3 本件契約を締結するにあたり、各契約者に対して、本件契約の内容等について必要な情報を提供すること。
- 4 前記3点について、消費者の利益を一方的に害することのないよう必要な対策をとり、貴社ホームページへ掲載する等の適当な方法で会員へ周知すること。

### 第2 申入れの理由

#### 1 各種投資顧問契約の性質

貴社は、貴社の個人会員（以下「会員」といいます。）を対象に、貴社ホームページ、メール、電話等を用いて有価証券等の価値等の分析に基づく投資判断を提供しています。

貴社と会員との間の本件契約は、貴社が会員に対して、有価証券等の情報等を提供し、その対価として会員が各自の会員区分に基づき貴社に対して金員を支払うことを主たる目的とする民法上の準委任契約であると考えられます。

また、本件契約は、事業者である貴社が消費者である会員との間で締結する契約であるため、消費者契約法の適用対象となる消費者契約に該当します。

#### 2 本件契約の解除の定めについて

(1) 貴社は、1で述べたとおり、消費者との間で、消費者契約法の適用対象となる消費者契約を締結しています。

そして、「契約時に交付する書面」と題する電子メールを送付しているところ、かかる書面には、以下の条項（以下「本件条項」といいます。）

が存在します。

#### 5 クーリング・オフの適用

この投資顧問契約は、クーリング・オフの対象になります。  
具体的な取扱は、次のとおりです。

##### ?クーリング・オフ期間経過後の契約の解除

◇クーリング・オフ期間経過後は、契約を解除しようとする日の7日前までの書面（電子メールを含む）による意思表示で契約を解除することができます。クーリング・オフ期間経過後の報酬額の返金には応じないものとします。

- (2) 消費者契約法においては「民法・・・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つて、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。」と定められております（消費者契約法10条）。

一方で、準委任契約については、民法上「各当事者がいつでもその契約を解除することができる」と規定されています（民法651条1項、656条）。

そして、解除の方法については「相手方に対する意思表示によってする」と定められているのみです（同法540条1項）。

すなわち、準委任契約の当事者は、いつでも意思表示によって契約を解除することができることとなります。

そのため、消費者に対して、解除をしようとする日の前に予め意思表示を求めることは、事業者に正当な理由があるなど特定の場合を除き、消費者の解除権を制限し、利益を一方的に害するものとして無効であると考えられます。

- (3) 本件契約は、クーリング・オフ期間中（10日間）の契約の解除については、書面（電子メールを含む）による意思表示によって行うことができると定めているのに対して、クーリング・オフ期間経過後の解除については、本件条項において、契約を解除しようとする日の7日前までに書面による意思表示を必要としており、即日解除には応じない規定となっております。

この点、貴社は、本件契約の締結後最初の10日間については、即日解除に応じており、予め意思表示がないと事務処理を行なうことができないといった、事情は見受けられません。

また、貴社は本件契約について、順次かつ複数の申込者を対象として契約を締結することができるのであり、特定物を貸して使用させる賃貸借契約等とは異なり、本件契約が解約された後に、次の契約者を探すための一定の期間が必要となる事情もありません。

したがって、本件条項は、クーリング・オフ期間経過後の解除について事前の意思表示を必要とする点に合理的な理由はなく、民法の規定する解除権を制限し、消費者の利益を一方的に害するものとして無効であるといえます。

- (4) 以上より、本件条項につきましては、クーリング・オフ期間経過後の、解除について、即日解除に応じるよう、適正な内容に訂正することを求めます。

### 3 違約金の定めについて

#### (1) 本件条項の消費者契約法10条違反性

ア 貴社は、2(1)で述べたとおり、本件契約について本件条項を定めるところ、当該条項には「クーリング・オフ期間経過後の報酬額の返金には応じないものとします。」との記載があります。

消費者契約においては、「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」は無効となります（消費者契約法10条）。

この点、貴社の本件条項は、クーリング・オフ期間経過後の解除については、返金に一切応じないとしており、実質的に既に支払われている報酬の全額を没収するに等しい内容となっています。

イ 本件契約は、インターネットA会員、インターネットB会員、電話情報会員スタンダード及び山本情報会員の会員区分に区切られており、それぞれの契約期間も1か月、3か月、6か月及び12か月と定められています。

消費者による契約解消の時期や貴社が行った情報提供の回数や事務手続の内容によって、貴社がかけた労力や費用は変わってきます。また、特定多数の会員に対して有価証券等の情報等を主にメールやホームページで提供するものでありますから、少なくともインターネット会員A、インターネット会員Bについて、会員数に応じて生じる変動費は低

いものと推察されます。

それにもかかわらず、本件条項は、クーリング・オフ期間経過後の解除について、解除時期や貴社の行なった事務処理の内容を問わず、報酬額全額の返金に応じない内容となっています。そのため、本件条項は、消費者の利益を一方的に害するものであると思慮致します。

ウ したがって、報酬額について一切の返金を拒む本件条項は、消費者の解除権、及び契約者の貴社に対して有する不当利得返還請求権を制限する条項に該当し、消費者契約法10条に反して無効な条項であると解されます。

## (2) 本件条項の消費者契約法9条1号違反性

ア 消費者契約においては、解除に伴って損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項については、その額が解除に伴って事業者が生ずべき平均的な損害額を超える部分については無効となります（消費者契約法9条1号、柱書）。

この点、会員が本件契約を解除した場合にクーリング・オフ期間経過後であれば、一切の報酬額の返金に応じない本件条項は、契約締結時に支払った報酬額を違約金として定めた条項であると評価されます。

そのため、本件条項は、実質的にみると、同号において規定される「損害賠償の額」の予定又は「違約金を定める条項」に該当するおそれがあります。

イ 本件条項については、消費者契約法10条に反し無効であることは前述したとおりですが、それに加え、常に一律、解除後の精算を行わない、すなわち前払いされている報酬の額を返還せず、実質違約金として受領するような定めは、そもそも「平均的な損害」の算定すら念頭に置いていない条項であるといえます。

この点、本件契約はいずれも順次かつ複数の申込者を対象としているものであり、契約締結後に契約者1人の解除があっても情報提供のための作業が無に帰するものになることは考えられないことから、提供済みの情報料に相当する報酬額と若干の事務手数料以外には特に損害は生じないものと考えられます。

そのため、貴社が返金に応じる場合であっても、契約の残余期間に対応する報酬額を返還しない場合には、消費者契約法9条1号に反し無効となると考えられます。

ウ したがって、本件条項の「クーリング・オフ期間経過後の報酬額の返金には応じないものとします。」につきましても、残余期間に対応する報酬額の返金に応じる内容に訂正し、貴社に生ずる「平均的な損害」を

超える部分まで受領することとならないように、適正な内容に訂正することを求めます。

#### 4 本件契約の締結方法について

- (1) 貴社は、本件契約の「ご利用料金一覧」をホームページに掲載しているものの、解約の方法や解約時の返金内容については掲載をしていません。  
また、本件契約について、契約者が申込みを行なった後に、契約条項などが送付されてきたため、申込み前には契約条項を確認できなかったとの情報が当団体に寄せられています。
- (2) 本件契約について、消費者契約法の適用があるのは前述のとおりですが、同法3条1項では「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費契約の内容についての必要な情報を提供するように努めなければならない」と定められています。

「必要な情報」とは、一般平均的な消費者が、消費者契約を締結するかどうか判断するにあたって、その判断を左右すると客観的に考えられるような情報と解されおり、消費者契約の基本的な事項も含まれています。

したがって、本件契約の締結に際して、貴社は契約者に対して本件契約の基本的な情報を提供し、真摯に対応すべき義務があります。

- (3) この点、本件契約は、継続的役務提供契約であり、当事者は将来に渡り一定期間契約に拘束されることになるところ、事情の変更等により中途での解除・解約を行なう可能性があることは十分に予想される事項です。  
そのため、契約期間中の解除・解約については本件契約の基本的な事項であり、貴社が契約者に対して提供すべき必要な情報にあたりと解されます。

したがって、貴社が契約者と本件契約を締結するにあたり、申込みの前に契約中の解除・解約の定めについて何ら説明を行なっていないと思われる対応は、消費者契約法3条1項に違反するおそれがあるといえます。

そこで、本件契約の締結方法について、本件契約の条項を各契約者に示し十分に説明を行なうなど、同法に違反することがないように、適切な対応を行なうよう求めます。

#### 5 総括

これまで述べたとおり、本件条項は、クーリング・オフ期間経過後の解約について7日前までの解約の意思表示を必要としている点及び、クーリン

グ・オフ期間経過後の報酬金の返金に一切応じないものとする点は、消費者の利益を一方的に害するものであると言わざるを得ません。

また、貴社の本件契約の締結方法が不適切であることも窺われます。

つきましては、上記第2の申入れの趣旨についてご検討いただき、以下の事項について、平成28年9月23日までに書面にてご回答ください。

- (1) 申入れの趣旨第1項、第2項について  
今後の対応方針及び対応後の規定内容について明らかにしてください。
- (2) 申入れの趣旨第3項について  
今後の対応方針及び対応後の契約締結に際しての具体的な運用方法を明らかにしてください
- (3) 申入れの趣旨第4項について  
今後の対応方針、対応後のホームページの表示内容及び貴社会員への周知方法について明らかにしてください。

なお、上記期日までに、ご対応頂けなかった場合、あるいはご回答も頂けなかった場合には、適格消費者団体による差し止め請求や監督行政機関への苦情申入れ等の手続を検討せざるを得ないことを申し添えます。

以上