

ヨガサロンの不適正な取引行為に係る紛争事件

報 告 書

平成23年6月

宮城県消費者被害救済委員会

目 次

第 1	紛争事件の概要	
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
3	審議経過及び解決内容	1
第 2	あっせんの概要	
1	当事者の主張	2
2	当事者からの事情聴取の概要	2
3	審議・あっせんの経過	7
4	合意書、覚書の取り交わし	7
第 3	紛争に関する考察	
1	本件売買契約の問題点等	8
2	あっせん方針の考え方	11
3	事業者による改善事項	11
4	今後検討すべき課題	12
	おわりに	13
	(資料)	
	・ 施設利用規程新旧対照表	14
	・ 合意書	15
	・ 覚書	16
	・ 宮城県消費者被害救済委員会の処理経過	17
	・ 宮城県消費者被害救済委員会の委員名簿	18
	・ 消費生活条例(抜粋)	19

ヨガサロンの不適正な取引行為に係る紛争事件

(報告書)

第1 紛争事件の概要

1 当事者

- (1) 申立人 (消費者) 30歳代の女性4名
(2) 事業者 ヨガサロン経営者

2 紛争の概要

事業者は、平成21年10月末にヨガサロン仙台店を閉店してサービスの提供を中止し、契約上の債務を履行しておらず、かつ、再開の目途を明示しないで、契約解除を申し入れた消費者に対して、既払い金の返還に応じない。

3 審議経過及び解決内容

平成22年11月5日付けで、この紛争の解決を宮城県知事から付託された宮城県消費者被害救済委員会は、同日に審議を開始することとし、速やかな紛争解決を図るため、あっせん調停部会を設け、審議・あっせんを開始した。

以降、数回にわたり同部会で審議するとともに、あっせん調停を行った結果、平成23年1月21日付けで、事業者が申立人に次の金額を返金するというあっせん内容で両当事者が合意し、解決した。

(返金額)

申立人	返金額	返金月	
		1月末	2月末
A氏	115,500円	58,000円	57,500円
B氏	83,850円	42,000円	41,850円
C氏	81,900円	41,000円	40,900円
D氏	8,100円	8,100円	0円

第2 あっせんの概要

1 当事者の主張

(1) 申立人の主張

A社は、平成21年10月末にヨガサロン仙台店を閉店してサービスの提供を突然中止し、契約上の債務を履行せず、かつ、再開の目途を明示しないで、契約解除を申し入れた消費者に対して、既払い金の返還に応じていない。

(2) 事業者の主張

仙台店の休館時に手持ちのチケットの期限を延長して対処している。今後は、仙台店のオープン日を基準に購入されたチケットを更に期限延長する。

当社の採算に合う物件が見つからずお客様に迷惑をおかけしているが、仙台店はオープンするので、返金できないことを理解されたい。

2 当事者からの事業聴取の概要

両当事者からの事業聴取は、平成22年1月14日（第2回あっせん調停部会）に実施した。

(1) 申立人の主張

(申立人 A 氏)

- ・市内のフリーペーパーを見て、平成20年12月に新規オープンの仙台店に行きました。
- ・平成21年1月22日に入会して、特に問題もなく通っていました。最初はクレジットカードが使用できたが途中から使えなくなった。そこから、大丈夫かなと思いました。
- ・「平成21年10月31日で休館」を10月に店舗の貼り紙とスタッフからの案内で知りました。急だったので驚きました。
- ・平成21年8月2日に50回の回数券を購入して、十分に残りがありましたから、最後の日に仙台店に行き、スタッフに挨拶をしました。
- ・スタッフに、これからどうされるのですかと聞いたところ、受付の方から「私もどうしたらいいか。東京に店舗がありそちらに行く人もいるが私はたぶん行

- かない。」スタッフの方にも、急な休館だったと思いました。
- ・再開される予定の仙台店の具体的な場所が、その時点では発表されないので、どこにできるか不安がありました。
 - ・スタッフに聞いたところ、「仙台駅の近くでそう遠くないところです」とのお話しでした。
 - ・平成 21 年 12 月 20 日にオープン予定でしたので、通常は 1 週間ぐらい前には、何らかの連絡は来るだろうとホームページ上に「会員様へハガキでお知らせする」とありましたので、待っていたが来ない。怪しいなと思いました。
 - ・12 月 18 日にハガキで「スケジュールがずれている」との連絡があった。私はオープンしてほしいと思っていたので、特に行動を起こしていませんでした。
 - ・2 回目のハガキが 12 月 27 日に、「また遅れる」との連絡がありました。平成 22 年 1 月 26 日に事業部のフリーダイヤルに電話して、「いつオープンするのですか」と問い合わせをしたのですが、「まだ、はっきりと御案内できる状態ではない」場所はどこですか。「はっきりお答えできない。」工事が遅れているのか場所が決まっていないのか。と聞いたが、「お答え出来ない」と一点張りで、こちらのほしい情報が得られなかった。
 - ・その後、仙台市消費生活センターに相談しました。その時点では、「店舗の相談情報は無く、入ったら連絡する」と相談員に言われました。
 - ・その後、県消費生活センターに来所して相談いたしました。2 月 26 日付けで退会と返金のお願いという書面を会社に送りまして、とにかく返金してほしい。
 - ・振り込みは、口座番号を知らせる不安があったので、現金書留で返金としました。3 月 10 日まで連絡がほしいと言ったが、連絡がありませんでした。
 - ・その間、ホームページを確認していたが進展はなく、3 月 17 日に契約解約通知書を出して、最後の通達としたが、これについても回答がありませんでした。
 - ・気になっていたもので、ネットで調べると同じような被害者がいることが分かりました。
 - ・事実は分からないが、事業者は危ない会社と思っています。
 - ・本当に返金されるか不安である。11 月 15 日付けホームページで「12 月 20 日に新店舗がオープンする」と見つけました。
 - ・具体的な住所も載っていたので、ホームページを見てから数日後に現地に行ってみたところ、ビルの 1 階には、事業者名のプレートがあったが、5 階フロアまで上がっていたところ何もされていなかった。今月の初旬にも見に行ったが同じ状況でした。
 - ・先ほど携帯のサイトで確認したら 12 月 14 日付けで、「内装工事が遅れているの

で1月20日ころにオープン予定」と情報が更新されていました。11月15日にアップした時も「会員様には、ハガキでお知らせする」とあったが、特に連絡もないので、本当にオープンする気があるのかどうか。

- ・ビルに名前があると言うことは、家賃を支払っているのだから、会員の方に返金をしてほしい。強い思いがあります。

(申立人 B 氏)

- ・申立書のとおりですが、個人的な理由で、効果があると思いフリー雑誌を見て、電話してから店舗に行きました。
- ・「2回トライアルを受けて体に問題が無かったら入ってください」ということだったので、それで契約し、入会しました。
- ・2回トライアルして調子が良かったので、その当時は、私の会社が本町で仙台店が、歩いて直ぐなので、帰りに寄って行こうと思って、100回券を買いました。
- ・「次の年に、1回だけ繰り越せる」と申込書の規約に載っていたので、もし繰り越すのであれば2年くらいは行くと思ったので、100回券を購入しました。
- ・事業者の不審を持ったので、返金しか考えていません。再開するのなら再開してもらえばいいのですが対応が悪いので、返金と会員の取り消しの文書を自分で書き、その後の対応を消費生活センターにお願いしました。
- ・会社の方にどうして再開しないのか。返金は検討されているのですかと聞いたのですが、「それはどうしてもしていない」と言われた。その時点でもうだめだと思いました。

(2) 事業者の主張

(事業者 C 取締役)

- ・当社は、当初、通信機器を扱っていた。代表取締役と取締役、私は、資金援助していた会社からの社外役員です。足かけ2年目になります。
- ・筆頭株主となり、決算内容等を調査しましたところ、前の代表が簿外債務を作り、背任などがありました。刑事、民事で裁判をしているところです。

- ・店舗は 2 年前には、32 店舗ありました。債務超過の状況でしたので、事業再生を目指し、無駄な経費を削減カットして、不採算店を閉店しました。現在、18 店舗となっています。
- ・仙台店は、賃料が遅れて払えなくなっていました。家主から明け渡しの請求を受けまして、一回明け渡しました。会員を近くの店舗に移動する措置を考えましたが、宇都宮店しかないので、現実的に無理でした。
- ・出資者の方にお願ひして、平成 22 年 10 月 29 日に仙台市青葉区のビルに約 100 坪の賃貸借契約を締結しました。
- ・現在、内装工事を行って平成 23 年 1 月のオープン予定となっています。ほとんどの会員に、その辺の情報は伝わっています。未消化のチケットは使用できるようにします。
- ・オープンを待てないというお客様が何人かおられまして、今回、このようになったと言うことです。
- ・条例の御指摘での改善がございましたので、7 月 8 日付けの消文 176 号で、施設利用規程第 10 条の①②、施設利用規程第 27 条の①②③④⑤の御指摘がありまして、今、残っている数名の返金を交渉している段階で終わっています。
- ・返金については、代表も返すことにやぶさかではない。潜在で待っているお客様が全て返せとなると、仙台店のオープンに支障が出るのが予想されることから、返金を待っていただくように電話等で説得していますが、数名の方は納得いただけていません。
- ・仙台店以外は、なんとかやっていますが、1 から 2 店舗、仙台店と同じように閉鎖しました。ただし、幸運なことに神戸だったので、近くの三宮店に移転していただきました。今回のような問題は、仙台が初めてです。
- ・スタジオの運営は、最初に同業者に委託してスタジオを作ったが、委託では収益が悪いので、独自に店舗展開を行って、現在の事業者名となりました。
- ・新店舗の開始通知は、会員から未消化の問い合わせが電話で来たときと、お客様リストがありますので、電話により口頭で伝えています。
- ・一部の方は、閉めてから、賃貸借契約を結んで内装工事に入るまで期間があっ

たので、何人かは、「本当にオープンするのですか」と疑念を抱かれた方もおります。対応する社員も、御理解をいただくようにやっています。

- ・返金は、先ほど申し上げましたが、当初は一回返金すると横の繋がりのある方がおりますので、かなりの金額となるので、返金を公にしますと厳しい判断ですが、全部返さなければならない。
- ・納得をいただくように電話で一件一件お願いしました。今、残っている方は数名です。この方達に限っては、返金を考えても良いと思っています。その他の方は、工事に入っているのです、そこの辺は了解していただいております。
- ・オープンの時期が遅れているのは、二つ理由があります。一つは、広さの問題です。仙台市は、大阪、京都、神戸と比べて、賃貸料の坪単価が高いので、採算を考えて市場調査と物件探しに時間を費やしました。もう一つは、株主の資金元の事情があって、お金を出せる時に良い物件が見つからなかった。
- ・当社は、現在 18 店舗有り、お客様も多数おりますので、責任を感じている。このようなことを起こさないようにと思っています。
- ・店舗サービスには、ご満足いただけておりました。急に閉店されて説明がないことに不信感を持たれている。
- ・仙台店の閉鎖は、賃料の滞納で閉鎖したもので、不採算店舗で経営の判断から、閉鎖したものではありません。
- ・債務超過ですから、全店舗の売り上げが、本社の口座に入り、そこから必要経費を支払っていくのですが、差し押さえ等が入った時に、弁護士費用や和解費用などかなりの金額が出ていきました。
- ・全店の売り上げの中から、費用を捻出しました。全店の存続が問題となりますので、一店舗の問題ではありませんでした。その時、閉鎖しました。
- ・今回、再開するのは、未消化のチケットをお持ちの会員が大勢おりますから、それを消化させること。仙台店の当時の責任者から「仙台は客層が良く」、事業も根付いたものなので、止めようとは思っていません。
- ・仙台が優良なマーケットの一つであることです。お客様に迷惑を掛けていますので、まずは会員の未消化を解消することです。

- ・家賃も安く契約できていること。採算の見込みはあります。
- ・登録会員は全店舗で、18店舗で2万数千名です。仙台店は数千名です。
- ・委員の皆様にも求められた、利用規約の第10条と第27条の改正と返金をどうするかを文書で12月28日まで回答いたします。

(3) 上記(2)を受けて、第2回あっせん調停部会からの指示事項
返金と施設利用規約の改正について、早急に回答すること。

(事業者から12月28日までに回答する。)

(4) 12月27日の回答内容

- ・返金は2回で支払う。(1月末と2月末)
- ・施設利用規約第10条と第27条の改正案を提示

3 審議・あっせんの経過

(1) あっせん方針の決定

上記2(4)を受けて、平成23年1月14日に、第3回あっせん調停部会を開催し、審議を行った。その結果、返金については、事業者の合理的な説明がないことから、合意書を作成の上、返金を求めることとした。また、施設利用規約については、事業者の再度の説明を受けて内容を検討することとした。

(2) 事業者との交渉

- ・平成22年12月17日に返金と施設利用規約の改正を求めた。
- ・平成23年1月15日に、今回、申請者以外の会員が返金を求めた際も、対応できる覚書に調印するとともに、事業者指導を実施した。

(3) 合意内容の確定

- ・3審議経過及び解決内容と覚書、施設利用規約の改正を実施した。

4 合意書、覚書の取り交わし

(1) 別紙合意書のとおり

(2) 別紙覚書のとおり

第3 紛争に関する考察

1 本件事業者における対応と施設利用規定・本件契約の問題点

(1) 会員に対する説明不足、不当な施設利用規定と返金拒否の理由の不当性

本件のトラブルの発端は、事業者が事前に理由を十分に説明せずに、突然一方的に仙台店の店舗を閉店し、既に回数券を購入していた会員からの解約の申し入れに対して、回数券の有効期限を延長して新店舗で対応するとしてこれに応じず、ところが新店舗の開店予定日を何度も変更しながら1年以上経過してしまったという不誠実な対応をしたために、徒に会員の不安を掻き立て、不信感を募らせたことにある。さらに、回数券を購入する場合に、この事業者に対するクレジットカードによる支払いが途中からできなくなり、クレジットカード会社から取り扱いを拒否されたような状態で大丈夫かと不安に思っていたという事情があったことも、不審に拍車をかけたようである。

事業者の常務取締役の口頭による説明によれば、旧店舗の閉店と新店舗の開店予定日の変更については次の通りである。すなわち、前の経営者から経営を引き継いだものの、会社の経営状態が悪く、債務超過であったために、不採算店舗を閉店したが、仙台店に関しては、賃料の不払いによる賃貸人からの立退き要求があって、突然閉店せざるを得なくなった。ただ、仙台店は営業を継続する予定だったので、既に購入済みの回数券を新店舗で使ってもらうつもりだった。そこで店舗を移転するために別の物件を見つけて、現在内装をしており、近日中に開店する予定であるが、このことは問い合わせのあった会員に対して、電話で伝えている。会員に会社の内情を詳しく話しても言い訳としか思われないので、詳しくは話さなかったとのことであった。

確かに、上のような電話による説明で納得する会員もいるかもしれない。しかし、事業者にいくら営業を継続する意思があったとしても、だからもう少し待ってくれと言うだけで、満足な説明もせずに開店予定日を何回も変更するという不誠実な対応では、自分の側の都合を勝手に押し付けているだけなので、その意思が会員に伝わらないから、本件のように会員が納得せず、信用できないと感じて解除を申し入れ、回数券の払い戻しを請求することは当然である。ところが、事業者は施設利用規定（以下、本規定と言う。）を盾に、解除と回数券による利用料の返金に応じなかった。その主たる理由は、解除と利用料の返金に関する本規定の第10条および第27条に定める事由に該当しないことと、一度返金に応じると、他の多数の会員に対して次々と返金することになりかねず、そうなるのかな

りの資金が必要になるから（苦しい台所事情から、これは困る。）というものであった。

本規定の第10条および第27条によれば、事業者からしか解除できないように制限されており、当然本件のような店舗の閉店を理由とする会員からの解除は認められず、また有効期限内の未使用の回数券があったとしても、定められた厳しい条件を満たさない限り、利用料の返金も認められない。したがって、次に詳しく述べるが、この二つの規定は、会員である消費者にとって一方的に不当に不利な条項、いわゆる不当条項であり、消費者契約法第10条により、無効と解すべきである。また、返金するためにはかなりの資金が必要だから、これには応じられないというのは、事業者の都合に過ぎず、有効期限内の未使用の利用料である以上、解除に際して利用料を返金しないことの理由に全くなならない。

(2) 施設利用規定の不当性と消費者契約法第10条違反

①会員の身分の取得と喪失に関して、本規定は次のように定める。すなわち、第4条が入会の可否を決める入会資格を定める。第20条の禁止事項を含めて、第15条が違法行為に対する除名を定める。この除名の場合を含めて、第14条が会員資格の喪失を定めている。そして第27条は、いわゆる不可抗力と本件のような店舗を閉鎖する事業者側の事由を原因として、事業者からの解除のみを定めている。ところで、本件のような、②で後述する事業者の違法行為や背信行為によって、会員の方から解除するという事態は、当然あり得るにもかかわらず、本規定には会員からの解除を定めた条項が存在しない。たとえ正当の理由があったとしても、会員からは解除できないという契約である。会員に解除権を認めない本規定、特に第27条は、公序良俗（民法第90条）ないし信義則（民法第1条第2項）に違反しているので、明らかに消費者にとって不当に不利な条項であり、消費者契約法第10条によっても民法によっても無効であり、会員は契約を解除できると解すべきである。

なお敷衍すれば、本規定に会員の解除権が定められていないとしても、本規定が明文で解除権を剥奪しているわけではないし、そのようなことは法律上許されないもので、会員は解除権を当然有していると考えべきであり、解除できると解することは可能である。すなわち、4(1)でも述べるように、事業者による本件役務の提供を準委任と解すれば、本件のような受任者である事業者の背信行為があることを理由に、民法第651条第1項によ

って、会員は解除することができると考えられる（最判昭和43年9月20日判例時報536号51頁参照）。もし、準委任ではないとしても、会員が法律の素人であることから、厳密な意味での催告ではなくとも、何度も事業者にお問い合わせをしたことを履行の催告と見て、相当期間経過後民法の一般原則どおりに、事業者の履行遅滞を理由に解除できると解することも可能である（民法第541条）。

②会員の身分喪失に関する契約解除と清算等については、本規定の第27条と第10条が定める。すなわち、契約の解除について定める第27条は、事業者側の事情による事業者からの解除しか認めていないが、これが無効であることは①で述べた。回数券による利用料の返金についても、第10条によれば、回数券の残回数が50%以上残っており、かつ、有効期限が50%以上残っていることが必要であり、同時に、引越し、転勤、身体的理由等、事業者が（正当と？）認めた場合に限られる。このように残回数と有効期限の残りを制限することの理由は不明である。契約が解除されれば、民法第545条第1項により原状回復義務が発生するので、未使用分があれば、事業者にはその分を返還する義務がある。これが原則である。特約によってこの適用を排除するには、信義則上合理的理由が必要である。この事業者の場合は、会員になろうとする者が、あらかじめお試しで体験してから入会するという手続になっているので、会員の解除権を認めないのは、自ら試した上で自らの意思で納得して入会した以上は、解除は認められないという趣旨ではないかと推測される。しかし、第10条は、単に返金する場合を厳しく制限して、返金しにくくしているだけとしか考えられず、明らかに事業者にのみ有利な条項であって、他に何ら合理的理由は見当たらない。したがって、本規定の第10条も、信義則上会員にとって不当に不利であるから、消費者契約法第10条によって無効であり、会員は少なくとも回数券の未使用分の返還を受ける権利を有すると解すべきである。

ところで、本件では新店舗で営業を継続する予定であったとしても、事業者の都合で一方向的に閉店し、長期間にわたって会員の回数券を事実上使えなくしておいて、その後満足な説明なしに何度も閉店時期を変更するなど、度重なる背信行為があったために、これが原因で会員が解除の意思を固めたものである。つまり、帰責事由は事業者にのみあり、自ら履行遅滞という債務不履行をしておきながら、その責任を全く取らずに、債権者である

会員に不利益を押し付けるというもので、余りに身勝手な行為と言わざるを得ない。会員は、回数券の未使用分の返金どころか、事業者の債務不履行ないし不法行為によって受けた損害を、賠償請求して当然という事態であると考えられる。

2 あっせん方針の考え方

- (1) 苦情申立人4名に対して、解除に応じて回数券の未使用分の返金をすること。
- (2) 本件と同様の請求をした、または消費生活センターに苦情を申し立てた会員についても、本件と同様の取り扱いをすること。

3 事業者による改善事項

当委員会は、今後本件のようなトラブルが発生しないよう、本規定中の不当であると考えられる第10条および第27条を、妥当な内容に改正することを求めたところ、以下のように改正された。なお、本規定は、全国一律に改正するとのことである。

(1) 第10条について、改正点と確認したこと。

- (a) 正当な理由による解除権および退会権は、会員にあること。事業者には、会員の除名権があること。
- (b) 「解約」とは契約の解除であるが、「退会」とは、会員資格はなくなり、会員としてのメリットを享受できなくなるが、依然として施設を利用することができる場合を言う。
- (c) 会員が解除した場合は、回数券の未使用分の返金に応じること。その場合に、正当の理由がなくとも返金に応じること、除名の場合も返金することの回答を得た。
- (d) 仙台店に限らず、全国一律に返金に応じるとの回答を得た。

(2) 第27条について、改正したこと。

当委員会が、条項の表現が分かりにくい点を指摘し、それにしただって改正された。

すなわち、本件のように、店舗を閉鎖したような場合には、会員の意思で近隣の店舗または新店舗を利用することができることが分かるようになった。したがって、会員は解除しても良いし、そのまま別の店舗で利用を継続しても良いことになる。会員はどちらかを選ぶことができる。

4 今後検討すべき課題

(1) 事業者の説明義務

消費者を保護するために、事業者の説明義務を課している法律が多数あるが、いずれも契約締結時の勧誘と、クーリングオフを含めて締結した契約の内容についての説明義務である。これらは、契約締結の意思決定において消費者が納得した上で、自由意思に基づいて契約を結ぶために必要であるからであり、また、締結した契約の重要な内容を理解し確認することが、消費者の不利益を回避し、将来のトラブル防止に役立つからである。ところが、本件のように契約の途中で、店舗が閉店されてサービスが新規店舗に移行するという、重大な契約内容の変更が、事業者の都合で生じた場合に、事業者の説明義務を課するものは見当たらない。本件の場合、解釈としては、事業者の本件役務の提供には少なくとも準委任の性質が含まれると解されるから、民法第656条により、民法第645条を準用して、委任者である会員からの請求があれば、受任者である事業者には委任事務の処理状況を説明すべき義務があるとして、事業者の説明義務を認めることができる。もし準委任ではないとしても、本件の場合には、信義則上事業者の説明義務があると解することができる。

本件の場合も含めて、一般原則である信義則を適用すれば、上のように解釈によって説明義務を認めることができるが、一般的に契約の途中で常に事業者の説明義務を負わせて消費者を保護するために、一々信義則に基づいた解釈によるというのでは、消費者の保護が後手後手になってしまうから、無数の契約を遍くカバーするための立法をする必要があると考える。

(2) 現金による前払い回数券等の購入者の保護

本件は、回数券をあらかじめ購入していた会員が、未使用分の返金を求めたものである。事業者がこれに応じなかった最大の理由は、1(1)に述べたように、一度返金に応じると、次々に返金することになって、かなりの資金がかかるから応じられないというのもであった。これが理由にならないことは述べたが、法律上返金する義務があるとしても、経営状態の悪い事業者が実際に支払えないという事態はあり得る。このような場合における消費者の利益を保護するために、割賦販売法では前払式割賦販売について、営業の許可制（同

法第11条)、営業保証金供託義務(同法第16条)と前受金保全措置義務(同法第18条の3)を定めている。しかし、これは割賦販売にしか適用されない。本件の場合には割賦販売ではないので適用がない。ところで、前払式の場合に、後に事業者が返金できなくなるという事態が起こる可能性があるのは、割賦に限ったことではない。本件のように現金で回数券を購入する場合においても、同じ問題が起こる。したがって、消費者を保護するためには、前払式割賦販売と同様に、現金払いについても営業の許可制、営業保証金供託義務と前受金保全措置義務の規制は必要である。

(3) 本件契約の取消または無効の可能性

本規定は、約款として事業者から一方的に押し付けられる契約で、消費者は交渉の余地がないし、分かりやすい説明がないと、消費者にはそもそも内容がよく分からない。断定することは避けるが、本件で苦情を申し立てた3名は、解除すれば当然回数券の未使用分が返金されると思っており、本件の事業者に対する全国の苦情の情報においても、押し並べて皆そう考えていたようであるから、入会に際して、恐らく事業者から本規定、特に解除および返金という重要な事項についての十分な説明がなかったのではないかと推測される。しかし、これらに関する説明義務違反は、消費者契約法第4条のいずれにも該当しない。そこで、可能性としては、特に解除および返金に関する合意がなかったので、その部分については無効と解するか、もしそれを知っていたら契約したはずがないとして、民法第95条の錯誤によって、本件契約は無効と解することにより、集団訴訟など全国的に会員を救済する道もあるのではなかろうか。ただ、事業者は全国的に仙台と同様に解除・返金に応じると明言しているので、今のところその必要はなさそうである。

今後の課題としては、消費者契約法第4条の中に、本件のようなケースも含めることができるよう、検討すべきである。

おわりに

本件では、事業者の誠実な対応によって、約3カ月で解決した。当委員会のあっせん調停が消費者被害救済に有効であることを証明できた。また、不誠実な事業者に対しては、今後厳しく対処できるような権限がほしいところである。

施設利用規程新旧対照表

新	旧
<p>第 10 条 (利用料の返金)</p> <p>回数券・フリーパス券の解約に伴う返金に関しては次のとおりです。</p> <p>①回数券の有効期間内解約については未使用分を返金します。</p> <p>②フリーパス券の有効期間内解約については、解約時から有効期限までの残余日数分を返金します。</p> <p>(フリーパス券購入金額÷有効期間総日数×残余日数)</p>	<p>第 10 条 (利用料の返金)</p> <p>回数券・フリーパスにて利用料を納入済みの場合においては、以下のすべてに該当する場合においてのみ、返金をさせていただきます。</p> <p>①回数券においては残回数が当初の 50%以上かつ有効期限が当初の 50%以上残っていること。フリーパスにおいては有効期限が当初の 50%以上残っていること。</p> <p>②本施設営業地域外への引越しや転勤又は身体的理由(但し、住民票や診断書等の証明書の提出を必要とします)その他会社が認められた時。</p> <p>上記の場合、回数券においては(施設利用費/回数)×残回数、フリーパスにおいては(施設利用費/当初のフリーパス総日数)×(承認日翌日より有効期限までの日数)を返金いたします。上記以外の場合、納入済み利用料は理由の如何にかかわらず返還致しません。但し、入会申込に際し行う会員資格審査のうえお断りした場合は、ご返金致します。</p>
<p>第 27 条 (閉鎖又は利用制限)</p> <p>会社は次の各号により本施設の営業が不可能または著しく困難になった場合、本施設の全部又は一部を閉鎖し又は本施設の利用を制限することが出来ます。</p> <p>その場合、近隣に当該施設に変わる施設を新たに設置し又は会社が経営する施設が近隣にある場合はその施設を利用することが出来る。</p> <p>①天災・地震その他不可抗力の事態が発生したとき。</p> <p>②著しい社会・経済情勢の変化があったとき。</p> <p>③法令の制定・改廃されたとき又は行政指導を受けたとき。</p> <p>④法令に基づき点検・改善及び必要な施設改善があるとき。</p> <p>⑤その他やむをえない事由があるとき。</p>	<p>第 27 条 (閉鎖又は利用制限)</p> <p>会社は次の各号により本施設の営業が不可能または著しく困難になった場合本施設の全部又は一部を閉鎖し又は本施設の利用を制限することが出来ます。同時にすべての会員との契約を解除することが出来ます。この場合、会員はその他名目の如何を問わず、損害賠償責任等の異議申し立てをすることができません。</p> <p>①法令の制定・改廃されたときまたは行政指導を受けたとき</p> <p>②天災・地震その他不可抗力の事態が発生したとき</p> <p>③著しい社会・経済情勢の変化があるとき</p> <p>④法令に基づき点検、改善及び必要な施設改善などがあるとき</p> <p>⑤会社が必要と認められたとき、その他やむをえない事由があるとき</p>

合意書

〇〇〇〇（以下「甲」という。）と〇〇〇〇株式会社（以下「乙」という。）とは、甲が平成20年8月9日と23日頃に購入したレッスン回数券の未使用分の返金について、以下の通り合意したので本合意書を締結する。

第1条（合意解約）

甲及び乙は、平成23年1月21日をもって、以下の返金に合意するものとする。

ア 返金額は115,500円とする。

（算定方法）

購入金額 150,000円 ÷ 100回券 ⇒ @1,500円 × 12回（未使用） = 18,000円

購入金額 97,500円 ÷ 50回券 ⇒ @1,950円 × 50回（未使用） = 97,500円

返金計 115,500円

イ 返金方法は、現金書留とし、1月31日まで58,000円、2月28日まで57,500円とする。なお、送金手数料は乙の負担とする。

ウ 乙が前項を怠ったときは、年6%の遅延利息を付して一括で支払う。

エ 甲は、2月28日の入金を確認後、速やかに会員証と未使用のレッスン回数券を乙に返還するものとする。

オ 甲、乙、署名・捺印の上、本件に関して双方に債権債務のないことを確認する。

第2条（その他）

本合意書に記載なき事項又は本合意書の解釈に疑義の生じた事項については、甲及び乙は、宮城県消費生活・文化課を仲介として、信義誠実のもとに協議の上解決するものとする。

以上を証するため本合意書を2通作成し、甲乙記名捺印の上各1通を保有する。

平成23年1月21日

（甲）相談者

（乙）事業者

（立会人）宮城県消費者被害救済委員会
あっせん調停部会長 手塚 宣夫

覚書

宮城県消費者被害救済委員会あっせん調停部会（以下「甲」という。）と〇〇〇〇株式会社（以下「乙」という。）とは、乙が〇〇〇〇仙台店（以下「仙台店」という。）で販売した回数券の未使用分（以下「未使用回数券」という。）の返金について、以下のとおり合意したので本覚書を締結する。

第1条（合意内容）

乙は、今後、会員から仙台店が販売した未使用回数券の返金の申し出があった場合、速やかに返金に応じることを甲に確約する。

第2条（その他）

本覚書に記載なき事項又は本覚書の解釈に疑義の生じた事項については、乙と甲は、信義誠実のもとに協議の上解決するものとする。

以上を証するため本覚書を2通作成し、甲乙記名捺印の上各1通を保有する。

平成23年2月15日

(甲) 宮城県消費者被害救済委員会
あっせん調停部会長 手塚 宣夫

(乙)

(資料)

宮城県消費者被害救済委員会の処理経過

年 月 日	事 項	内 容 等
平成22年10月10日	あっせん調停申請が提出	・申立人2名
10月11日	あっせん調停申請が提出	・申立人2名
11月5日	消費者被害救済委員会委員長へ 付託(全委員へ郵送)	・紛争処理を知事から付託
11月19日	消費者被害救済委員会の開催 第1回あっせん調停部会の開催	・部会設置 ・付託事案の検討 ・審議の進め方の検討
12月17日	第2回あっせん調停部会の開催	・申立人からの事情聴取 ・事業者からの事情聴取と返金交渉 ・あっせん方針の検討
12月27日	事業者からの回答	・返金に応じる(2回分割) ・施設利用規約を改正する
平成23年1月14日	第3回あっせん調停部会の開催	・合意書、覚書の検討と作成 ・施設利用規約の検討 ・報告書の検討
1月21日	合意書の取り交わし	・4名と合意書締結
2月上旬	事業者から返金	・3名に約半額、1名は全額 ・残金は3月上旬に返金
2月15日	第4回あっせん調停部会の開催 覚書の取り交わし	・事業者と覚書締結 ・事業者から施設利用規約の確認 ・報告書の検討
この間、報告書の作成 (各委員に書面で内容確認を実施)		
6月30日	宮城県消費者被害救済委員会 委員長から知事へ報告書を提出	

(資料)

宮城県消費者被害救済委員会委員名簿

平成23年5月1日現在

区分	氏名	職業等	備考
学識経験者委員	手塚 宣夫	東海大学教授	・委員長 ・本件あつせん調停部会長
	中谷 聡	弁護士	・副委員長
	鈴木 覚	弁護士	・本件あつせん調停副部会長
消費者代表委員	加藤 和子	宮城県消費者協会理事	
	小林 達子	特定非営利活動法人仙台・みやぎ消費者支援ネット代表理事	・本件あつせん調停部会委員
事業者代表委員	内藤 剛彦	宮城県コンシューマー・サービスリーダー会議幹事長	・本件あつせん調停部会委員

(資料)

消費生活条例(抜粋)

昭和51年3月27日

宮城県条例第14号

(消費者苦情の処理)

第21条 知事は、消費者から商品等に関する苦情(以下「消費者苦情」という。)の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情が適切かつ迅速に処理されるよう助言、あつせんその他必要な措置をとるものとする。

2 知事は、前項の措置をとるために必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者その他の関係者に対し、必要な資料を提出させ、又はその説明若しくは意見を聴くことができる。

(消費者被害救済委員会のおつせん等)

第22条 知事は、前条第1項の規定により申出のあつた消費者苦情のうち解決が著しく困難であると認めるものについては、宮城県消費者被害救済委員会のおつせん又は調停に付すことができる。

2 宮城県消費者被害救済委員会は、おつせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者又は関係者に対し、必要な資料を提出させ、又は出席を求めてその説明若しくは意見を聴くことができる。

3 知事は、当事者に対し、調停案の受諾を勧告することができる。

第七章 消費者被害救済委員会

(設置)

第37条 知事の諮問等に応じ、消費者苦情のおつせん又は調停を行わせ、又は訴訟費用の援助に関する事項その他消費者苦情の解決に関し必要な事項を調査審議させるため、宮城県消費者被害救済委員会(以下「委員会」という。)を置く。

(組織等)

第38条 委員会は、委員10人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- 一 学識経験のある者
- 二 消費者を代表する者
- 三 事業者を代表する者

3 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第39条 委員会に、委員長及び副委員長を置き、委員の互選によつて定める。

2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(準用)

第40条 第32条及び第34条から第36条までの規定は、委員会について準用する。

この場合において、「審議会」とあるのは「委員会」と、「会長」とあるのは「委員長」と、「副会長」とあるのは「副委員長」と、「この章」とあるのは「第32条、第34条から第36条まで及び次章」と読み替えるものとする。

(専門委員)

第32条 審議会に、専門の事項を調査させるため、専門委員を置くことができる。

2 専門委員は、知事が任命する。

3 専門委員は、当該専門の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

(会議)

第34条 審議会の会議は、会長が招集し、会長がその議長となる。

2 審議会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第35条 審議会は、その定めるところにより、会長が指名する委員をもつて組織する部会を置くことができる。

2 審議会は、その定めるところにより、部会の議決をもつて審議会の議決とすることができる。

3 前二条の規定は、部会について準用する。

(会長への委任)

第36条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮つて定める。