

ネットとうほく 2020 (検) 第 4 号-3
2021 年 (令和 3 年) 7 月 26 日

〒104-6222

東京都中央区晴海一丁目 8 番 12 号

晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワーZ 22 階

株式会社オーネット

代表取締役 森谷 学 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40

ブライトシティ柏木 702 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡 和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



再 申 入 書

当団体から2021年1月25日付けでお送りしていた申入書に対し、貴社から、同年3月22日付回答書でのご回答、電話での補足説明をいただき、さらに、貴社におけるすべてのプランについての契約書等を送付いただきました。

当団体において、回答書の見解及び送付いただいたプランの契約条項を検討した結果、依然として以下に述べる部分について特定商取引法違反の疑いがありますので当該条項の改訂を申し入れます。

なお、本件に関する当団体の活動、及び内容の公表につきましては、送付済みの「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第1 申入れの趣旨

- 1 貴社が使用するプレミアムプラン・カスタムプラン・イープラン・オンラインエントリーEプランの契約条項のうち、下記の条項について特定商取引法第49条第2項第1号に反しないように修正することを求めます。
- 2 オンラインエントリーEプランの契約条項のうち、下記の条項と重要事項説明書の記載を整合させ、特定商取引法第49条第2項第1号に反しないように修正することを求めます。

記

契約条項第18条第1項

入会契約終了の理由の如何を問わず、入会契約が終了したとき、当社が契約者から受領した料金の総額（以下「受領済料金」といいます）が、以下に定める金額（以下「清算金額」といいます）に満たない場合には、契約者は、個別契約条件「月会費の支払方法」と同様の支払方法により、その差額を当社に支払うものとし、受領済料金が清算金額を超える場合には、当社はその差額を契約者が月会費の自動引落としのために指定した金融機関の口座（第三者名義である場合を含みます）に返金するものとし、

但し、第5条に基づくクーリング・オフの場合を除きます。

- (1) 入会契約終了日が入会契約の成立した日から登録日前日までの間である場合：違約金として3万円
- (2) 入会契約終了日が登録日以降である場合：入会金及び次の①から③の合計

①提供済の活動初期費用として、登録日から入会契約が終了する日までの期間（但し、1ヶ月未満は繰り上げます）に対応する活動初期費用の合計金額。

②提供済の月会費として、登録日から入会契約が終了する日が属する月が満了する日までの期間に対応する月会費の合計金額。但し、支払期日の到来していない月会費がある場合には、当該月会費は含まれないものとし、契約者は個別契約条件「月会費の支払方法」に従って当該月会費を支払うものとし、

③中途解約手数料（但し、第14条第2項（2）及び（3）並びに第15条から第17条に基づく入会契約終了に限ります）として、会員期間満了までの料金総額から入会金並びに上記①の提供済の活動初期費用及び上記②の提供済の月会費（支払期日が到来していない月会費を含みます）の合計金額を控除した金額の20%（但し、2万円を上限とします）。

第2 申入れの理由

- 1 2021年1月25日付申入書（以下「申入書」といいます）で指摘したとおり、本件のような特定継続的役務提供契約が、特定継続的役務の提供開始後に解除されたときの要件は、特定商取引法第49条第2項第1号において規定されております。

貴社は会員登録がなされた日（以下「登録日」といいます）以降に中途解約がされた場合、①入会金、②提供済のサービスにかかる活動初期費用及び月会費、③中途解約手数料の合計額を損害賠償額の予定又は違約金として貴社契約者に負担させるものとしておりますが、①、②については、特定商取引法第49条第2項第1号イの「提供された役務の対価に相当する額」を超えないという制限を、

③中途解約手数料については、同号ロ、同法施行令第16条、同施行令別表第4による制限を受けることとなります。

- 2 提供済の役務の対価に相当する額は、「合理的な範囲」に限定されますが、役務提供の類型毎に商慣習や事業者の経営実態、消費者の負担能力等を考慮したうえで、契約締結費用及び履行費用として通常必要とされる合理的な範囲の金額が3万円と定められていることから（特定商取引法第49条第2項、同施行令第16条、同施行令別表第4）、合理的説明がない場合は上限3万円が相当と思料いたします。

よって、入会金3万3000円（オンラインエントリーEプランを除く）を無条件に取得できるとすることには問題があります。

- 3 さらに、貴社は、プレミアムプラン、カスタムプラン及びイープランにおいては、入会金のほか、活動初期費用を貴社契約者に負担させています。

貴社回答書によると、「活動初期費用」は、役務提供開始後の初期の時期に提供する役務である一回的役務の対価であることを理由に特定商取引法の制限に違反しないとのご見解ですが、以下のとおり、貴社の規定は提供されていない役務の対価を契約者に負担させており、中途解約時に活動初期費用を三等分して当然に控除する合理的理由はありません。

(1) プレミアムプラン

プレミアムプランとカスタムプランの活動初期費用の内容、差額から、プレミアムプランにおける写真撮影の価額は1万1000円と考えられます。活動初期費用の対象であるオーネットパスへのデータ登録が登録日から1ヶ月目、イントロGは登録日から2ヶ月目に提供される役務ですが、写真撮影は契約期間中いつでも可能であることから、契約から1ヶ月以内に活動初期費用の対象となる役務が提供されないことがあり得ます。また、役務が提供されるとしても1万1000円の写真撮影のみです。

にもかかわらず、貴社の契約条項は、登録から1ヶ月目までの解約の場合にも活動初期費用2万7867円を契約者に負担させています。

また、3か月目までに写真撮影が行われない場合があるにもかかわらず、その場合にも写真撮影費用を契約者に負担させています。

(2) カスタムプラン

カスタムプランの活動初期費用に含まれるサービスは、登録日1ヶ月目から掲載されるオーネットパスへのデータ登録と、登録日2ヶ月目から掲載されるイントロGです。すなわち、1ヶ月目までに提供される役務がないにもかかわらず、貴社の契約条項は、登録から1ヶ月目までの解約の場合にも活動初期費用2万4200円を契約者に負担させています。

(3) イープラン

イープランの活動初期費用に含まれるサービスは、登録日1ヶ月目に開催されるオリエンテーションと、登録日2ヶ月目から掲載させるイントロGです。すなわち、1ヶ月目までに提供される役務がないにもかかわらず、貴社

の契約条項は、登録から1ヶ月目までの解約の場合にも活動初期費用7333円を契約者に負担させています。

4 特定商取引法第49条第2項第1号イによれば、貴社の定める①入会金及び②役務提供済のサービスにかかる活動初期費用及び月会費の合計額が、提供された役務の対価に相当する額（前記のとおり役務提供の開始時に発生するもの等も含む）の範囲内とされる必要がありますが、前述のとおり提供されていない役務の対価を契約者に負担させることになっており、貴社の契約条項は、上記特定商取引法の制限規定に違反するものと判断されます。

5 また、オンラインエントリーEプランの中途解約手数料は、契約条項第18条第1項（2）③によれば、1か月目までは4400円、2か月目までは2200円になるはずですが、

ところが、同プランの重要条項説明書には、「中途解約手数料（20,000円）」との記載があり、契約者は中途解約時に2万円を支払う必要が生じるように解せます。

貴社における実際の取り扱いが契約条項によるのか、重要事項説明書によるのかを明らかにしてください。契約条項に基づき取り扱っている場合には、重要事項説明書を訂正してください。他方、オンラインエントリーEプランの中途解約手数料が重要事項説明書記載の内容であれば、契約条項と齟齬があるだけでなく、特定商取引法第49条第2項第1号ロに反します。

6 特定商取引法第49条7項は「前各項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利なものは、無効とする。」と定めておりますが、貴社契約条項第18条第1項（2）の規定は、上記のとおり、貴社契約者が負担すべき損害賠償額の予定又は違約金の額が、特定商取引法第49条第2項第1号よりも多額になることから、特定継続的役務提供受領者（消費者）に不利なものです。

よって、貴社契約条項第18条第1項（2）の規定は特定商取引法第49条第2項第1号に反し無効となり、適格消費者団体の差止請求の対象となります。

以上により、上記申入れの趣旨のとおり、申し入れます。

以上