

ネットとうほく 2020 (検) 第4号-4

2022年(令和4年)1月31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

ブライツシティ柏木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 照 会 書

当団体から2021年7月28日付けでお送りしていた再申入書に対し、貴社から、同年9月22日付回答書でのご回答いただきました。

当団体において、回答書の見解を検討した結果、特定商取引法違反の疑いについて、さらに検討するために再度の照会をさせていただきます。

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 照会事項

- 1 貴社の「活動初期費用」について各サービスの提供時期・提供期間を含む具体的内容、それぞれの対価額及び対価額の算定根拠について明らかにされた
- い。

- 2 貴社のご回答において「少なくとも入会金相当額（3万円）を上回る対価の役務を提供している」とされている点について、当該役務の内容、それぞれの対価額及び対価額の算定根拠について明らかにされたい。

第2 照会の理由

(照会事項1について)

- 1 貴社の入会契約書等によりますと、貴社における「活動初期費用」と同費用に含まれるサービス内容は以下のとおりです。

(1) プレミアムプラン

活動初期費用：8万3600円

料金に含まれるサービス内容：写真撮影・オーネットパスへのデータ掲載・
ウェブサイトへのデータ掲載

(2) カスタムプラン

活動初期費用：7万2600円

料金に含まれるサービス内容：オーネットパスへのデータ掲載・ウェブサイト
へのデータ掲載

(3) イープラン

活動初期費用：2万2000円

料金に含まれるサービス内容：オリエンテーションへの参加・ウェブサイト
へのデータ掲載

- 2 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。

役務提供後の中途解約時に請求できる金額である「提供済みの役務の対価に相当する額」（特商法49条第2項第1号イ）について、通達は「役務提供と純粋に比例的に生じる狭義の役務の対価の他に、役務提供の開始時に発生するもの等についても、『提供された役務の対価』といえる合理的な範囲でこれに含めることができる。」としています。貴社の「初期活動費用」（1回の役務の対価）は、この通達に言う「役務提供開始時に発生するものの対価」に当たるというご主張と思われませんが、通達記載のとおり、そのような費用が認められるためには、それが合理的な範囲・金額であることを説明することが必要です。

消費者庁特定商取引法ガイドの特定継続的役務提供Q&A15においても

「役務提供後の中途解約において初期費用を清算時に請求するためには、その費用の具体的な内容を事前に明らかにし、中途解約の場合には請求することを明示しておく必要があります。具体的には、契約締結時に交付する書面の「清算に関する事項」に、初期費用の具体的な内容を記載し、かつ中途解約の場合には請求することができる旨明示することとなります」と記載されているとおりです。

ところが、貴社の入会契約書等には、活動初期費用の内容とされたサービスのそれぞれの対価の額が明示されておられません。また、2020年7月22日付「回答書」で「活動初期費用に含まれる3つのサービスそれぞれの料金については定めておられません。」「個々のサービスごとのコストを基に想定される3つのサービスの対価は、それぞれが凡そ活動初期費用総額の三分の一程度となります」とご回答されている点からも、金額の根拠も不明です。

- 3 貴社のご回答によれば、「オーネットパスのデータ掲載及び写真館での写真撮影は登録日（以前）に提供される」ことが原則であるが、契約者側の事情により写真館の利用が遅れる場合があり得るようであり、「ウェブサイトへのデータ掲載（イントロG）は登録日から1ヶ月が経過した後に提供される」ということですが、1ヶ月経過後に実際にいつ掲載されるかは必ずしも定まっていないのではないかと予想されます。また、「『オリエンテーション』は、登録日から1ヶ月以内の期間に提供している」とのことですが、登録日から1ヶ月以内のいつの時点で提供されるかは、契約者によって区々なのではないかと予想されます。

そうだとすると、解約の時点で、当該契約者について「写真館での写真撮影」「オーネットパスへのデータ掲載」「ウェブサイトへのデータ登録」「オリエンテーション」の役務が履行されているか否かが異なる場合が生じ得るものと考えられます。また、例えば「ウェブサイトへのデータ掲載」は3ヶ月間なされるとされていることから、「データ掲載」の役務と「継続してデータを掲載する」役務があると考えられますが、提供期間のどの時点で解約されたかによって、役務の対価が異なってくると考えられます。

すると、それぞれの契約者の中途解約時に「活動初期費用」に当たる役務提供が実際なされているか、提供期間のうちどの程度の期間が経過しているのか、を確認し、提供された役務の対価（合理的範囲・金額）が、「提供された役務の対価に相当する額」として前払い金から控除できることになるはずで、このような処理を行うためには、「活動初期費用」に当たる役務内容と提供期間、それぞれの対価が明確にされる必要があるものと考えられます。

役務提供の時期等について、貴社のご回答から上記のように判断致しており

ますが、この点についても、改めて確認致したく照会する次第です。

- 4 つきましては、貴社が契約者に請求する「活動初期費用」が合理的な範囲のものであるかを検討するため、上記活動初期費用のサービスの提供時期も含む具体的内容、提供期間及び対価額を明らかにするとともに、その金額が合理的であることのご説明を頂きたいと思えます。

(照会事項2について)

- 1 貴社のご回答によれば、入会金について、「入会契約手続き・入会審査・プロフィール情報登録など、入会契約・会員登録事務などの役務の対価であり、役務提供開始時に発生するいわゆる初期費用」(2021年3月22日付回答書3頁目)、「入会契約手続、会員登録事務の他、実際には交際相手を効果的に探すための各種の情報提供や相談・助言等の役務の対価を含んでおり、少なくとも3万円を下回ることはない」(2021年9月21日付回答書1ページ目)と説明されています。
- 2 入会金についても、役務提供開始後の解約の場合に、役務提供の開始時に発生する合理的範囲の費用(いわゆる初期費用)に当たる範囲で返還額から差し引く対象(「提供された役務の対価」)とすることができることはそのとおりですが、入会金の金額を超える初期費用が発生しているからといって、入会金返金しない、とすることはできません。入会金も対象とできるという意味は、いわゆる初期費用と「貴社の初期活動費用」(いずれも合理的範囲内)及び比例的に生じる狭義の役務の対価の合計額が、入会金を含め支払いを受けた金額から控除できるというだけのことであり、入会金等は特商法49条2項には列挙されていないことから、「入会金を返金しない」との規定は同条違反となります。

前記消費者庁の特定商取引法ガイド特定継続的役務提供Q&A15においても「初期費用を清算時に請求するためには、その費用の具体的な内容を事前に明らかにし、中途解約の場合には請求することを明示しておく必要があります。」とされており、入会金として支払われた3万3000円を返還金から控除するためには、請求する初期費用の内訳や積算が示されている必要があります。

- 3 よって、貴社が役務提供開始時の初期費用と主張される費用についても、「活動初期費用」と同様に、それが合理的なものであるかを検討するため、サービスの具体的内容及び対価額(算定根拠)についてご説明を頂きたいとお願い致します。

以上