

相談事例

スマホサイトでパーソナルトレーニングクラブを探していた。無料でカウンセリングを受けられるとの広告を見てメールで申し込みをした。すると販社から、カウンセリングの予約日を決めましょうとの電話があった。そこで予約を入れにトレーニングクラブに出向いた。本日入会すれば、通常は「短期集中2ヶ月16回・有効期間90日間コース、181,440円」のところに2回分追加し、合計18回にして、クレジット3回払い以上(一回払い、現金払いはない)で契約できるといわれた。また、「予約はいつでもとれる」と勧誘されてクレジット3回払いで契約した。

実際に通い始めると、週1回しか予約が取れなかった。このままでは、3か月かかっても12回しか消化できず、未消化分はどうなるのかと聞くとそのまま利用権は消滅すると言われた。納得がいかず、解約する旨と会員規約記載の「30日以内は全額返金保証制度」に基づき返金を申し出た。すると、あなたは「会員は指導を受けている間は飲酒をしない、という規約を破ったから返金制度の適用は無い」「あなたは現金は払っていないから返金はゼロだ」と言われた。しかし、契約前の入会案内の説明では、他のトレーニングクラブと違って当会は、家で飲酒してもいいと言われた。勧誘時の説明をした社員のトレーナーは退社して今は話が聞けない。

解約交渉の結果、今まで3回受講した分約3万円を支払って解約する条件を得たが、そもそも自分は支払いしなければいけないのか。(30代 女性)

検討事項

1 本契約は特定継続的役務取引に該当するか。

このクラブの指導内容は、食事指導と運動の指導により、脂肪を減らし、筋肉をつけ結果的に痩せるというものである。運動は指導員の真似をして筋肉トレーニングをするもので、指導員が何か施術をしてやせるということではない。特定継続的役務取引における「施術」とは何か定義は明確にされていないが、このような場合、施術には当たらないと考えられている。したがって特定継続的役務取引に該当せず、法の適用がない。

2 特定商取引法の訪問販売に該当するか。

電話予約の際は、カウンセリング予約日を決める話に終始し、行ってみると有料のコース契約を勧められて契約したのであれば、販売目的隠匿にあたり、訪問販売と考えられる。

3 消費者契約法による取消について

相談者は、計 18 回(16 回+おまけの 2 回)、2 か月間、90 日コースを契約したが、慢性的に週 1 回しか予約が取れない状況だったので、90 日の内では 12 回しか消化できないと思った。いつでも予約が取れるわけではなく事実と異なる。さらに未消化分の利用権は消滅することと、予約が取れず契約回数が普通に消化できないような契約ならば、重要事項について事実と異なることを告げること(消費者契約法第 4 条 1 項)により消費者契約法による取消しが主張できると考えられる。

4 請求された解約料の妥当性について

相談者は解約可能とはなったが、解約料の請求額 3 万円に納得がいかないという。約 18 万円の契約で 3 回受講分 3 万円(単価 1 万円)の解約料は、特定継続的役務取引の解約条項を参考に計算すれば妥当な請求ともいえるが、上記 2 を踏まえると消費者契約法による取消しを主張するべきではないか。

5 消費者契約法による取消主張・反論・経過

当窓口があっせんに入り、上記 3 を主張したところ販売会社は「相談者は飲酒をした、その場合は、返金特約適用はない」、「返金ゼロの書面に承諾サインをしている」、「3 万円の支払いで合意しているはずだ」との反論があった。

契約前の勧誘時の飲酒をしてもいいとの説明は、会員ルールに反する説明であり、消費者契約法第 4 条に反するし、消費者に有利な返金特約規定を無効化させてしまう説明である。契約後に渡された会員規約の裏面に飲酒規程が記載されていたが、通常消費者は説明と規約とが異なる前提では契約しない。事業者の姿勢に疑問を感じる。

また、「現金支払いが発生していないのだから返金はゼロ」という主張は、合理性がない。なぜなら、クレジット契約をした消費者の懐から事業者に現金が支払われることはそもそもない。クレジット契約の場合の返金とは、本来、「立替払いしたクレジット会社に支払った後の返金」という意味だが、それを目の前の現象だけとらえ、消費者の権利を消滅させるような不当な行動である。

6 経過

相談者には、信販会社に支払い停止抗弁書を発信し、かつ状況を説明、信販会社には管理責任を果たしてほしいと伝えている。相談者は信販会社への支払いがなくなればいい、販社に頭金 1 万円を払っているなのでその支払いをもって解決したいと言っている。

7 問題点

本件は事業者側が事実と異なる説明を複数していること、会員特典が満足に受けられないような契約をしていること、消費者のクレジットに関する不十分な知識をつくような誤った主張など事業者に締結上の問題が多く見られた。

また、別の問題点として、本サービスの内容は、痩身のための食事指導という「助言」や「トレーニングの見本を見せる行為」という「役務の提供」だが、これは販社が「施術」をしていないので特定継続的役務に該当しないという法解釈がされたことである。

しかし痩身のための方法が「施術」か「助言等」かで法の適用の有無が異なるというのは不自然である。「助言等」であろうと知識の伝授には変わりないといえる。特定継続的役務で問題となる効果があるかどうかやってみないとわからないという点は同じといえ、本件のような痩身役務サービスも消費者保護の観点から特定継続的役務提供の適用を考えてもよいのではないか。