

ご 連 絡

2023年10月18日

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司 殿
(FAX048-829-7444)

東京都港区麻布十番1-9-8-1
株式会社Oz
代表取締役 澤井 周太

貴会から頂いた2023年10月2日付け「ご連絡」につき、以下のとおりご連絡いたします。

1 申入事項について

不返還条項につき、今回のご連絡を踏まえて当社において検討させていただきましたが、大変恐縮ですが、従来からの回答を繰り返させていただきます。

まず、裁判例上、準委任契約においても、お客様との合意に基づきお客様に解除権を放棄していただくことは認められるとお聞きしております。当社は回数券の利用期間に制限を設けておらず、お客様は極めて長期にわたり、当社との契約関係に基づき、割引された料金で当社の施設で当社のサービスを受けることが可能です。不返還条項について、これを契約解除の際の違約金を定める条項と解し、消費者契約法の問題とすることは一方的な解釈ではないでしょうか。

また、仮に、貴会のように違約金の問題であると考えたとしても、当社は、お客様に対し、極めて長期にわたり、ご満足いただけるサービスを提供し続ける義務があり、かかる責任を全うするため、施設の確保・管理やトレーナーの確保・教育等につき、重い経済的負担を担っております。その負担は極めて大きく（回数券に有効期限を設けている他社様と同列に論じることができません。）、回数券の費用の返金は当社にとって大きな損害となりますので、この不返還が消費者契約法に違反するとも思われません。

当社は、お客様に対して、入会申込書の内容をきちんと説明しており、お客様も、割引された料金で当社のサービスの提供を受ける代わりに返金ができないことを十分にご理解なさっております。

当社としては、貴会のご要望や、お客様にも様々なご事情がある可能性も踏まえ、「ご入会後における指定料金・回数券等購入後の返金は、法令の定めまたは当社が認める理由がある場合を除いて、お受けいたしかねますので、ご理解の程お願い致します。」という条項の利用を検討し、その旨を貴会にもお伝えしておりましたが、そのような条項でも貴会のご了解を得られないようですので、大変恐縮ですが、不返還条項は現状のままで維持させていただきたく存じます。

2 補足

上記1のとおり、不返還条項につきましては、大変恐縮ですが、これを維持させていただきたく存じます。貴会のご指摘からは、いかにも当社がお客様から暴利を得ているかのような印象を受けますが、全く事実と反します。割引された料金で、期間制限のないサービスの提供をお約束することは、当社にとって大きなリスクです。期間制限のない回数券制度は、当社としても、他社とは異なるビジネス上の大きなリスクを負うものであり、回数券の費用の返金は当社の死活問題であることをご理解いただきたく存じます。

また、当社からの回答の有無や内容等を公表することについては、消費者契約法の根拠があるとのことですが、上記のとおり、貴会からのご連絡内容は、まるで当社がお客様から暴利を得ているかのような印象を与えるものであり、当社の名誉や信用を毀損するものと言わざるを得ず、誠に遺憾です。入金された回数券の費用を返還しない旨の条項は、大手スポーツジムも含めた多くの施設で一般的に見受けられる条項であり、貴会が今回のような要請をなぜ当社に対して行ったのか、疑問に思う次第です。

回数券の費用の不返還につきましては、数年前にも貴会から指摘されておりますところ、貴会がご指摘するような消費者契約法違反の問題があるのであれば、既にその根拠となるべき判例等を貴会が把握していらっしゃるはずです。当社といたしましては、貴会のご主張の根拠となる判例等をご提示いただき、貴社のサイトにおいても公開していただきたく存じますし、その方が消費者の皆様のご利益になるのではないのでしょうか。少なくとも、当社が調査した限りでは、他の消費者団体のご説明でも、「回数券は返金してもらえないので購入には注意しましょう。」といった指摘がされているに過ぎません。

貴会の活動意義を否定するものではございませんが、貴会の今回のご対応は、必ずしも根拠が明らかではない（少なくとも、貴会からのご連絡においては、裁判例や書籍等の根拠は全く明らかとされていません。）一方向的な法律解釈を盾に、訴訟をちらつかせることによって、ビジネス上のリスクを取り、覚悟を持って営業活動を行う我々のような零細企業をつるし上げるようなものであり、正義の実現とは言い難く、大変残念に思います。

以上、よろしくお願い申し上げます。