

2017 (平成29) 年 1月 11日

株式会社リープ

代表者 代表取締役 土谷一義 様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
理事長 山崎 省



〒650-0011

神戸市中央区下山手通5-7-11

兵庫県母子会館2階C

TEL : 078 - 361 - 7201

FAX : 078 - 361 - 7205

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 担当 : 弁護士 友久康弘

TEL : 079 - 284 - 9100

FAX : 079 - 284 - 9102

申 入 書

当法人は、兵庫県神戸市に事務所をおき、消費者被害防止・救済のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用の差止請求活動を行うことを目的とし、2008年(平成20年)5月28日に内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。

今般、当法人は、当法人より貴社に対する2016年(平成28年)9月6日付「質問書」および貴社の当法人に対する同月24日付「質問書に関する回答」を踏まえて、貴社に対し、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本書面に対するご回答を、本書面到達後1か月以内に文書にてお願いいたします。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本書面に関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

- 1 貴社が新聞および雑誌等において行っている広告において、「体験お見合い」に関する広告を掲載しないことを求めます。
- 2(1) 貴社のホームページ及びパンフレット等の広告における「体験入会コース」に関する説明中に、お見合いの「成立」という言葉について、「実際のお見合いを実施する前段階の、双方がお見合いを希望した段階」にとどまり、実際のお見合いを実施することが含まれない旨、大きな文字で明示しての説明を加えることを求めます。
- (2) また、同広告における「お見合い料無料」、「費用は30,000円以外は一切いただきません。お見合い料、月会費、写真代等の費用をいただくことはありません。」との記載を削除することを求めます。
- 3 貴社の顧客が、「体験入会コース」への登録申込等を貴社に対してする場合において、クーリングオフに関する条項をはじめとした、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」といいます。）で定められた事項を記載した法定書面（特商法4条、5条）を、顧客に対して交付することを求めます。

第2 申入れの理由

- 1 体験お見合いに関する広告について
 - (1) 貴社は、貴社が新聞および雑誌等において行っている広告（以下、「本件新聞広告等」といいます。）において、「体験お見合い」として、お見合い料5000円（税別）と記載し、その下の説明部分で、お見合いの希望が合致した場合にはスタッフが同席のもと相手を紹介して実際に会える旨記載しています。
 - (2) しかしながら、当法人が貴社に対し、上記質問書にて、体験お見合い実施の実績について質問したところ、貴社は上記回答書にて、なんら正当な理由を述べられることなく、「回答を控える」旨回答されました。実績について何ら具体的な回答をいただけていない以上、実際に貴社において体験お見合いの制度が存在するかという点に関しては疑問を挟まざるを得ません。

そうすると、「体験お見合い」について、「取引を行うための準備がなされていない場合その他実際には取引に応じることができない場合」（不当景品類及び不当表示防止法〔以下、「景表法」といいます。〕5条1項3号、おとり広告に関する表示1号）または貴社店舗において他のコースを強く勧誘するなどして「合理的理由がないのに取引の成立を妨げる行為が行われる場合その他実際には取引する意思がない場合」（同告示4

号)であるにもかかわらず、「体験お見合い」にかかる表示をし、安価で体験的にお見合いができる契約形態があるものと一般消費者に誤認させるおそれのある表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある「おとり広告」に該当します(景表法5条1項3号)。

- (3) 以上のとおり、貴社が新聞および雑誌等において行っている広告における、「体験お見合い」に関する記載は、おとり広告に該当することから、これらの記載をやめるよう、貴社に対して求めます。

2 体験入会コースへの入会に向けた勧誘について

(1) 景表法違反について

ア 貴社ホームページの「体験入会コース」の説明記載箇所には、「体験入会コース」での「お見合い料」は「無料」と記載されています。また、貴社パンフレットにも「費用は30,000円以外は一切費用をいただきません。お見合い料、月会費、写真代等の費用をいただくことはありません。」と記載されております。

これらの記載からは、「体験入会コース」に登録することにより、別途費用を支払うことなく「お見合い」すなわち「実際に相手と会うこと」ができると考えるのが自然です。

また、貴社ホームページ及びパンフレットによると、「お見合いが成立した場合は、正会員コースへの登録が必要です」とも記載されております。

ここで、「お見合いが成立」という言葉は、一般的な消費者からすると、「実際に会って『お見合い』をした後、お互いに気に入って交際等に至る段階」や「実際に会って会話を交わす段階」などと解釈できる誤解を招く表現であって、「実際にお見合いをするには、別途料金を支払って正会員コースへの登録をしなければならない」と読むことは極めて困難であり、この点もやはり「体験入会コース」で、実際に会っての「お見合い」までが可能であることを示す表示であるといえます。

ところが、貴社によると、正会員としての費用(貴社神戸店の正会員[1年]コースにおいては、少なくとも、登録料3万2400円、役務提供費14万0400円、月会費5400円、お見合い料5400円の合計18万3600円)を支払って、正会員の登録手続きをしなければ、実際に会ってのお見合いはできないということです。

イ そうすると、貴社のシステム上「体験入会コース」では実際に会って

のお見合いができないにもかかわらず、貴社のホームページ及びパンフレット等の広告は、これができるかのように謳っているものであり、役務の内容について、実際のものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害する恐れがある表示に該当します（景表法5条柱書、同条2号）。

(2) 消費者契約法違反について

ア 不実告知

貴社ホームページによると、「体験入会コース」では、登録料30,000円を支払うと貴社のシステムを体験することができ、体験コースの内容として、「お見合い料」が「無料」とあるとの記載があります。

また、貴社パンフレットにも、「費用は30,000円以外は一切費用をいただきません。お見合い料、月会費、写真代等の費用をいただくことはありません。」と記載があります。

これらの記載からは、上記(1)アのとおり、「体験入会コース」に登録することにより、実際に会ってのお見合いができると考えるのが自然です。

しかし、貴社のシステム上、「体験入会コース」だけでは会うことができず、実際にお見合いをするには、「正会員コース」への登録が必要となることから、貴社のホームページ、パンフレット等の広告における上記記載は、提供される役務の内容という重要事項について、事実と異なることが告げており、これは消費者契約法の不実告知に該当します（消費者契約法4条1項1号）。

イ 不利益事実の不告知

上述したような「お見合い料」が「無料」との記載や、「費用は30,000円以外は一切費用をいただきません。お見合い料、月会費、写真代等の費用をいただくことはありません。」との記載は、『体験入会コース』においても、実際に会う『お見合い』の段階までできる」かのような事実を示す記載といえます。

この記載に加え、体験入会登録承諾書では「お見合いが成立した場合」という不明確な文言が用いられ、しかも「お見合いのルールとマナー」などといった、実際にお見合いをすることを前提とした注意書きが記載されており、「体験入会コース」だけでは「お見合い」を体験できないと理解することは困難です。

にもかかわらず、貴社は『体験入会コース』では実際に会ってのお

見合いをすることはできない」という消費者にとって不利益な事実を、「体験入会コース」の勧誘時に告げておらず、これは消費者契約法の不利益事実の不告知に該当します（消費者契約法4条2項）。

(3) 特商法違反について

ア アポイントメントセールスに該当すること

貴社の上記回答書によると、貴社は、本件新聞広告等を見て、貴社店舗を訪れた顧客に対して、広告に記載されていない「体験入会コース」や正会員コース等を勧誘、契約していることとなりますが、そのような「体験入会コース」への勧誘、契約は、新聞広告等により、「体験入会コース」の契約の締結について勧誘するためのものであることを告げずに当該店舗への来訪を要請された者との間の勧誘、契約であり、アポイントメントセールス（特商法2条1項2号，特商法施行令1条1号）に該当し、訪問販売に関する特商法の規制を受けることとなります。

イ 不実告知

上記(2)アで述べたように、貴社ホームページにおける「体験入会コース」の「お見合い料」が「無料」であるとの記載、貴社パンフレットにおける、「費用は30,000円以外は一切費用をいただきません。お見合い料，月会費，写真代等の費用をいただくことはありません。」との記載は、これらによると「体験入会コース」でお見合いができると考えるのが自然です。

しかし、貴社のシステム上、「体験入会コース」では実際に会うことはできないということですので、提供する役務の内容について、事実と異なることを告げているものとして、特商法の不実告知に該当します（特商法6条1項1号）。

ウ 事実の不告知

上記(2)イで述べたように、貴社ホームページやパンフレットにおける「お見合い料」「無料」，「費用は30,000円以外は一切費用をいただきません。お見合い料，月会費，写真代等の費用をいただくことはありません。」との記載は、『体験入会コース』においても、実際に会う『お見合い』の段階までできる」かのような事実を示す記載といえます。

この記載に加え、体験入会登録承諾書において「お見合いが成立した場合」という不明確な文言が用いられ、「お見合いのルールとマナー」などといった、実際にお見合いをすることを前提とした注意書きが記載

されていることなどから、「体験入会コース」だけでは「お見合い」を体験できないと理解することは困難です。

にもかかわらず、貴社は『体験入会コース』では実際に会ってのお見合いをすることはできない」という提供する役務の内容に関する事実を、「体験入会コース」の勧誘時に告げておらず、これは特商法の実態の不告知に該当します（特商法6条2項）。

エ 法定書面の交付義務

上記アで述べたように、貴社における「体験入会コース」への勧誘、契約については、特商法の訪問販売に関する規制が適用されることから、クーリングオフに関する条項（同法9条、4条4号等）をはじめとした、特商法上定められた事項を記載した申込書面・契約書面を交付する義務があります（特商法4条、5条）。

しかしながら、貴社においては、「体験入会コース」に入会する消費者に対して、このような書面の交付を行っていないということですので、これら書面の作成、交付を行うことを求めます。

以上