

2026年2月27日

株式会社Indomitable代理人
弁護士法人アクセス法律事務所
弁護士 前嶋 幸子 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藪田 高広

【連絡先(事務局)】担当：松田
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL 06-6920-2911 / FAX 06-6945-0730
E-mail：info@kc-s.or.jp
ウェブサイト：https://www.kc-s.or.jp

申入書兼要請書

貴社より2025年12月4日付け「回答書」（以下「回答書」といいます。）を受領しました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書について検討した結果、貴社の継続的施術契約には、消費者契約法上の問題があるとの判断に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、消費者契約法12条3項に基づき、下記のとおり申入れをいたします。

また、貴社のウェブサイト等での表示を検討したところ、「残り予約枠」の表示や料金及び施術時間の記載方法は、消費者の誤認を招くおそれがあるものと考えられ、また消費者が契約内容を理解するために必要な情報を明瞭に示しているとはいえないものです。消費者契約法12条3項に基づくものではなく消費者団体としての要請ですが、この点について当団体はその改善を要請いたします。

つきましては、本「申入書兼要請書」に対するご回答を、2026年3月27日までに、書面にて、当団体事務局宛て、ご送付くださいますようお願いいたします。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「申入書兼要請書」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答

の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。
申入れに対する貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

記

第1 申入れ

1 申入れの趣旨

貴社は、「筋膜専門なごみ鍼灸整骨院 VIP 会員」と称する継続的施術契約（以下「本件継続的施術契約」といいます。）を複数の会員と締結していますが、本件継続的施術契約には「入会手続き後の返金は、原則として出来ない」という条項（以下「本件条項」といいます。）、すなわち、会員が契約をいったん締結すれば、会員が契約期間途中で解約した場合であっても、会員が支払った会費の返金は原則行わない、とする条項が存在します。

本件条項は、会員は、解約したとしても解約以降の期間の会費を負担することとなる点で、本件継続的施術契約の解約に伴う違約金を定めた条項であると評価できます。しかし、この違約金の定めは、消費者契約法9条1項1号の規定する「平均的な損害の額を超えるもの」として無効となります。

したがって、本件条項の削除を求めます。

2 申入れの理由

(1) 本件継続的施術契約の内容

ア 本件継続的施術契約は、貴社が消費者に対し「筋膜治療＋筋膜ストレッチ＋セルフケア指導」を行う一方、消費者は貴社に対しVIP会員料金を支払うことを内容とする契約で、契約期間は3ヶ月、6ヶ月、及び9ヶ月（VIP会員料金は各院によって異なるということです。）の3コースがあります。

イ もっとも、本件継続的施術契約には本件条項が規定されております。本件条項は、消費者が入会後に解約した場合でも、解約から契約期間満了までの期間のVIP会員料金を返金しないことを定めるものです。

すなわち、本件条項は、契約期間途中で解約した場合、解約から期間満了までの期間のVIP会員料金が、違約金として徴収されたのと同じ結果を招来する条項となっています。

例えば、6ヶ月コースの消費者が入会の2ヶ月後に解約をした場合、貴

社が「筋膜治療＋筋膜ストレッチ＋セルフケア指導」を行った期間は2ヶ月間に過ぎないにもかかわらず、消費者は貴社に対して6ヶ月分のVIP会員料金を支払ったこととなり、解約後残期間（4ヶ月間）分のVIP会員料金を違約金とされたのと同じ結果となっています。

(2) 消費者契約法9条1項1号違反

ア 消費者契約法9条1項1号では、契約の解除に伴う違約金の額は「平均的な損害の額」を超えてはならず、超える部分は無効となる旨が定められています。

そして、この「平均的な損害の額」とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について類型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額、とされています。

本件継続的施術契約についてみると、消費者が契約期間内に契約を解除したとしても、貴社に契約解除に伴う損害は発生しません。

したがって、本件条項は、消費者が違約金として「平均的な損害の額を超える」額を支払うことを定める条項であり、無効となります。直ちに削除してください。

イ なお、貴社が整骨院を運営するにあたり、様々な経費（集客費や整骨院の賃料・光熱費・人件費・ウェブサイト作成費用等）が必要となることは理解しておりますが、これらの経費は、本件継続的施術契約に必要な経費ではなく、貴社の事業全般において必要となる一般的な経費であり、本件継続的施術契約の違約金として回収されるべき経費ではありません。

また、消費者としては、返金がされれば、返金された金銭をもって、市場から自由に希望の品を購入することができますが、物品の交付では、このようなことはできません。解約後契約期間満了までのVIP会員料金の返金対応として、金銭ではない物品の交付をしたとしても、それでは不十分であり、返金に代えて、金銭ではない物品を消費者に交付したとしても、それは返金したと評価することはできません。

第2 要請

1 要請の趣旨

(1) ウェブサイトにおける「残り予約枠」の表示について

貴社が運営する各院のウェブサイトにおいて、筋膜リリース等の施術料金に関し、特定の日付までの期間（2週間程度）に新規予約をした消費者

に限り、通常価格より大幅に安い初回限定価格（キャンペーン価格）となる旨を表示するとともに、例えば「予約枠に限りがございます。期間内の新規のご予約は、5名様までとなっております。」「1/5～1/18まで残り予約枠4名様」等と、期間内の予約枠に限りがあること及び残り予約枠の人数を表示しています。

この残り予約枠について、期間内を通じて常に同じ人数が表示されているように見受けられるため、このような表示を中止するか、実際の予約状況に応じて残り予約枠の人数を随時に更新しているのであれば、更新日時を合わせて明示されるよう要請します。

(2) ウェブサイト等における料金及び施術時間の記載について

消費者が、継続的施術契約を締結するかどうかに関し、自身にとって適正な契約条件かどうかを判断するために、ウェブサイト及び継続的施術契約の勧誘に際して交付される資料の両者において、2回目以降は施術時間が約半分であることの明示とともに、各コースにつき、会員にならずに継続利用した場合と、会員になって継続利用した場合を消費者が正確に比較できるよう、会員利用、非会員利用のそれぞれについて具体的でわかりやすい料金のシミュレーションやその内容の説明を記載されるよう要請します。

2 要請の理由

(1) 1(1)に例示したウェブサイトの表示は、一般の消費者がこれを見た場合、期間内の新規予約者のうち、例えば先着5名のみが、通常価格よりも大幅に安い価格で筋膜リリース等の施術を受けられるものと認識します。

しかし、仮に残り予約枠の表示が実際の予約状況を反映しておらず、実際には（上記の例で）6人目以降の新規予約者も同様の割引を受けられているのであれば、このような表示は、役務の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると誤認される表示（景品表示法34条1項2号）に該当すると考えられるため表示の中止を要請します。

そして、実際の予約状況を随時反映しているのであれば、そのことが明らかとなるよう修正を要請するものです。

(2) 貴社が運営する各院のウェブサイトにおいて、筋膜リリース等の施術料金に関しては、通常価格とそれより大幅に安い初回限定価格のほか、2回目以降は会員入会を前提にした初回限定価格よりさらに安い価格（「2回目から会員入会で〇〇円」という表示）が記載されているのみです。また、施術時間が初回は約60分、2回目以降は約30分であることは、消費者が積極的にそのページを開かなければ見られない、予約画面の「よくある

ご質問」に記載されているのみです。

貴社回答書の資料1として送付いただいた「料金シミュレーション」は、そもそもウェブサイトに掲載されていない上に、施術時間の記載がないほか、各コースの税込総額と、会員にならずに各コースと同じ期間、週1回来院した場合より「〇〇円お得」と表示されているものの、この資料だけでは、その「お得」な金額がどのような計算根拠によるものなのかがわかりません。

このようなウェブサイトや「料金シミュレーション」の記載は、「消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報」（消費者契約法3条1項2号）を提供したとは言いがたいため、修正を要請するものです。

以上