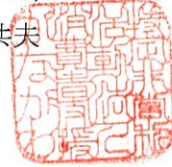


2024年7月16日

YBC横浜美容外科 御中

〒233-0002
横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー5階
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支援かながわ
TEL045-349-9729 / FAX045-349-9267
理事長 武井 共夫



申入れ及びお問合せ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私ども消費者支援かながわ（以下、「当法人」と言います。）は、消費者の権利擁護を目的として、県内の消費者問題に取り組む諸団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される、不特定多数の消費者の利益保護のために活動している消費者団体です。

当法人は、2018年8月3日、消費者契約法13条に基づく内閣総理大臣による適格消費者団体の認定を受けており、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求訴訟を提起しうる団体です。

当法人において、貴院契約関係書類である「施術のご予約とキャンセル料の取り決め」を調査・検討した結果、問題のある表示が認められましたので、別紙のとおりお問い合わせをいたします。

つきましては、本書面到達後1ヶ月以内を目途に、ご回答を書面にて当法人までご送付いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、貴院からの回答の有無・内容等は、消費者契約法27条に基づき、当法人において公表させていただくことを念のため申し添えます。

敬具

第1 申入れ及びお問い合わせの対象

「施術のご予約とキャンセル料の取り決め」の下記条項（以下、「本条項」といいます。）

■ 施術のキャンセルにつきまして（以下のご料金は理由を問わず発生いたします）

- ・キャンセルをご希望された場合は、お手続きの為一度ご来院をお願いしておりますので、LINEまたはメールにてご予約をお取りください。
- ・キャンセルにあたり必ず事務手数料¥22,000（税込）が発生します。
- ・キャンセル料金一覧（ご来院日から施術のお日にち）

15日以前	事務手数料のみ
14日前から前々日	50%+事務手数料
前日	80%+事務手数料
当日	100%

（中略）

*お支払いを確認したのちに施術のキャンセルが確定となります。

*キャンセル対応は営業日の営業時間内（10:00～19:00）のみになります。

第2 申入れ事項

1 申入れの趣旨

本条項のうち、「(以下のご料金は理由を問わず発生いたします)」とする部分及び「お支払いを確認したのちに施術のキャンセルが確定となります。」とする部分は、消費者契約法10条により無効であるので、使用の停止及び本条項からの削除ないし文言の訂正を求めます。

2 申入れの理由

(1) 本条項のうち「(以下のご料金は理由を問わず発生いたします)」との部分について

ア 消費者契約法10条前段要件

当該条項は消費者からの解除につき理由を問わず損害賠償義務を発生させる条項であるところ、委任契約の解除に伴う損害賠償義務を定める民法651条2項は、但書において「やむを得ない事由」がある場合はこの限りでないとしていますので、法令の適用に比して消費者の義務を加重するものです。

イ 消費者契約法10条後段要件

そして、消費者が契約を解除する理由には不可抗力や事業者側の事情などを含め様々なものがあり得るところ、それらについて一切考慮せず、一律に損害賠償義務を課す本条項は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものですので、消費者契約法10条により無効です。

(2)本条項のうち「お支払いを確認したのちに施術のキャンセルが確定となります。」との部分について

ア 消費者契約法10条前段要件

当該条項は消費者からの解除にキャンセル料の支払いを要件とする条項と考えられるところ、民法540条1項では解除について「相手方に対する意思表示」で足りるとされていますので、法令の適用に比して消費者の権利を制限しています。

イ 消費者契約法10条後段要件

そして、契約の解除は消費者を契約の拘束力から解放する重要な手段であり、その正当な行使は制限を受けるべきでない他、そもそも貴院の求めるキャンセル料は上記(1)のとおり消費者側の解除につき民法651条の「やむを得ない事由」を一切考慮しない点で無効であり、かつ、下記第3のとおり損害額の点からも有効性に強い疑義がありますので、キャンセル料の支払を解除の要件とする本条項は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条により無効です。

(3)よって、申入れの趣旨記載の対応を求めます。

第3 問合せ事項

1 本条項のうち「キャンセルをご希望された場合は、お手続きの為一度ご来院をお願いしております」とする部分は、貴院を来院しなければキャンセル手続きができないとの趣旨でしょうか。

もしそうであれば、上記第2(2)で述べたとおり、消費者による正当な解除権の行使を妨げ消費者契約法10条に違反する条項である可能性がありますので、ご回答ください。

2 本条項のうち貴院がキャンセルにあたり必ず事務手数料22,000(税込)が発生すると定める部分及びキャンセル料金一覧表にてキャンセル料金を定めた部分(15日以前事務手数料、14日前から前々日50%+事務手数料、前日80%+事務手数料、当日100%)について、これらは解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金を定める条項であると考えられますが、損害賠償額の予定又は違約金につきましては、消費者契約法9条1項1号が、「同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」部分を無効としています。

そのため、貴院が上記事務手数料及びキャンセル料金を定めるにあたり、同種消費者契約の解除に伴い貴院に生ずべき平均的な損害の額を算定されたのであれば、その算定根拠を客観的資料とともにご説明ください。

なお、ご回答に際しては、事業者が消費者に対し損害賠償の予定等に基づき支払請求をする場合には消費者からの求めに応じその額の算定根拠の概要を説明する努力義務があること(消費者契約法9条2項)、また、適格消費者団体より平均的

損害額を超えると疑うに足りる相当な理由があるとして当該条項にかかる算定根拠を説明するよう要請されたときは正当な理由がある場合を除きこの要請に応じる努力義務があること(消費者契約法12条の4)等の法の趣旨にご留意ください。

以上