

平成29年4月10日

大和リゾート株式会社
代表取締役 柴山良成 様

特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事理事長 和田 寿 昭

申入書

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供、集団的消費者被害の救済等を通じ、消費者被害の拡大防止・救済を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受け、平成28年12月27日には内閣総理大臣から消費者裁判手続特例法65条4項の規定に基づいて特定適格消費者団体に認定されています。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

この度、消費者より当機構に対し、貴社がダイワロイヤルメンバーズクラブ（以下、「本件クラブ」という。）の会員に対して、下記1の会則変更を行い、下記2の通知を行った旨の情報提供がありました。

記

- 1 本件クラブの理事会を通じて、本件クラブの会則を以下のとおり改正し、改正された会則は平成28年10月1日に施行されました（以下、「本件会則変更」といいます）。
 - (ア) 本件クラブの廃止を可能とする規定を定める旨
 - (イ) 本件クラブの会員資格の譲渡を禁止する旨なお、本件会則変更は、下記本件通知とともに本件クラブの会員に周知されました。
- 2 貴社は、平成28年12月12日付書面をもって、本件クラブの会員に対し

て、平成31年3月31日をもって本件クラブを廃止することを通知しました（以下、「本件通知」といいます）。

当機構において本件クラブの会則、会則変更の事情、会則変更による会員の苦情・不利益、会則変更に伴う法律上の問題点等を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで、当機構は、貴社に対し、下記のとおり申入れを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2017年4月25日（火）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mail アドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

申入れの趣旨及び理由

第1 申入れの趣旨

- 1 平成28年12月12日以降に退会した会員に対して貴社に求める対応
本件会則変更及び本件通知がなければ維持されていたであろう会員権価格から返還された預託金を控除した金額を損害金として退会した会員に支払うこと。
- 2 現在も会員の地位にある者に対して貴社に求める対応
 - ① 現行の会員制度を継続し、会員権譲渡を行えるように本件会則を変更すること。
 - ② 仮に合理的な事由があつて現行の会員制度を廃止し、新たな制度に移行する場合には、イ) 新たな制度について説明して会員の個別合意を得て移行するよう務めること、ロ) 新たな制度に移行せず退会を申し出る会員に対しては、預託金返還に加え、前記1の金員を付加して支払うこと。

第2 申入れの理由

- 1 本件クラブは、設立当初から廃止されることが予定されておらず、本件クラブの旧会則には、本件クラブの廃止にかかる規定は全く存在していませんでした。また、本件クラブの会員は、その会員資格を第三者に譲渡すること

ができ（旧会則第9条）、本件クラブの会員になろうとする者は、本件クラブの会員と売買契約を締結し、売主に売買代金を支払い、貴社に書換手数料を支払うことで、本件クラブの会員資格を取得することができました。

ところが、貴社の一方的な本件会則変更と本件通知によって、本件クラブの廃止が確実になったこと、本件クラブの会員資格を第三者に譲渡することができなくなったことから、本件クラブの会員価値は著しく損なわれることになりました。

とりわけ、最近になって会員権を取得して会員になった者は、会員権相場の時価での売買代金額のほかに貴社への多額な名義書換手数料を支払って購入しており、ほとんど会員としての利益を享受していないにもかかわらず、預託金額の返還しか受けられず、著しい損失を蒙る結果となっています。

- 2 一般に本件会則のような約款の変更は、契約内容の変更ですから、契約の相手方の個別の承諾を得ることなしには行えないことです。まして本件会則変更及び本件通知の内容である本件クラブの廃止及び会員資格の譲渡の禁止は、会員の利益に重大な影響を及ぼすものですから、会員の個別の承諾を得ることが必要と考えられます。もっとも個別の同意を得ない場合でも、①相手方の一般の利益に適合する場合、または②約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、約款を変更することがある旨の定めの有無及びその内容その他変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき、との要件を備えたときには個別の同意を得ることなく約款の変更が可能と考えられています（改正民法法案548条の4第1項参照）。

ところが貴社による本件会則変更は、相手方たる会員の個別同意を得ることなく行われたものであり、かつ会員に何ら利益になることではなく、また本件通知には変更する理由も記載されておらず、個別同意を得ることなく本件会則変更を行えるに足りる正当な事情があるとは看取できません。

よって本件会則変更は無効と言わざるを得ません。貴社がこのような無効な会則変更に基づき、会員権の譲渡禁止、本件クラブの廃止を会員に通告したことにより、やむなく退会に至った会員に対しては、貴社は民法709条に基づく不法行為責任を負うものと思料します。このような会員の蒙った損害は本件会則変更時の会員権の時価と返還された預託金との差額であると考えられます。

以上が申入れの趣旨1の申し入れを行う理由です。

- 3 また、未だ退会していない会員との関係では、本件会則変更は無効ですから、原則として従前どおり本件クラブを継続させ、本件クラブが提供していた役務が提供されるべきです。仮に本件会則変更を個別同意なく有効とする合理的な事由がある場合であっても、貴社の都合により現行制度を廃止するのですから、できるだけ廃止の理由を説明し個別同意を得る努力をすべきですし、会員が蒙る不利益に関しては補償すべきであると考えます。

以上が申入れの趣旨2の申し入れを行う理由です。

- 4 当機構では、申入れの趣旨1記載の申入れは、貴社が退会した旧会員らに対して共通する事実上及び法律上の原因に基づき不法行為による損害賠償義務を負うものであり、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（略称 消費者裁判手続特例法）第3条に基づき共通義務確認訴訟の提起も可能であると思料していますが、本件会則変更の必要性など本件会則変更を合理的なものとなしうるような事情の有無など外部からは不明な点もありますので、貴社のご見解もうかがうために、まずは訴訟外の申入れを行う次第です。

以上

<本件に関する問合せ・回答の送付先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町15

プラザエフ6階（担当：横地・磯辺）

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077