

平成 29 年 6 月 13 日

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 殿

大和リゾート株式会社
代表取締役 柴山良成

ご 回 答

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

まずは、回答が遅くなりましたこと、お詫び申し上げます。

さて、貴機構より送付いただきました平成 29 年 5 月 12 日付「再申入書」（以下、「貴再申入書」といいます）につきまして、ご回答申し上げます。

貴再申入書の主旨は、弊社におけるダイワロイヤルメンバーズクラブ（以下「本件クラブ」）の制度廃止の決定如何に関わらず、同会則第 9 条を変更して会員資格の譲渡をできないものとしてクラブ会員様に通知したことが、この通知によりやむなく退会に至った会員様との関係で民法第 709 条の不法行為を構成することから、弊社において、こうした退会会員様に対して、会員権価値から預託金を控除した金額を損害金として支払うようにとのお申し入れと理解いたしました。

この点、弊社が会則第 9 条を変更いたしました理由は、弊社より平成 29 年 4 月 24 日付で送付いたしました「ご回答」（以下「弊社回答書」といいます。）にて記載いたしましたとおり、弊社において新規制度への移行の検討をはじめましたものの、その内容が具体化していないため、仮に会員名義の変更の申入れがあった場合、名義変更後の会員様に対して新規制度に関する必要十分なお説明ができない状態にある一方、預託金を返還したことにより、年会費のみの会員制

度となりますことから、名義書換手数料（個人会員様の場合 70 万円、法人会員様の場合 120 万円）をご負担いただいてもなお発生するであろう譲渡益を見込んだ本件クラブの会員の地位譲渡が実際上行われる可能性がほとんどないことを考慮し、前者による混乱の防止する必要性がより高いものと思料したためであります。

弊社といたしましては、こうした理由に基づく会則変更にも一定の合理性があると考えており、従前より会則の改廃にかかる規定（第 27 条）が設けられていることに鑑みても、この変更を直ちに無効とされる貴機構のご主張には首肯することができません。

ただし、会則第 9 条の変更目的は「会員制度移行検討に伴う混乱の防止」にありますので、今後の会員制度移行の具体的内容が決定して会員様に詳細をご案内できる環境が整い、前記のような混乱が生じうる状況が解消されましたら、弊社といたしましても、譲渡可能な従前どおりの取り扱いに戻すなど、その時点で必要と考えられる十分な配慮をさせていただく予定としております。

また、平成 28 年 12 月 12 日付「ダイワロイヤルメンバーズクラブ制度に関する重要なお知らせ」（以下「本件通知」といいます）につきましては、弊社回答書でも申しましたとおり、端的に必要な事項を伝えようと意図して詳細なご説明を欠いた点がありますため、同通知の送付以降、退会を選択された会員様におかれましては、本件クラブ制度の廃止が決定している、若しくはいかなる状況の変化があろうとも恒久的に本件クラブの会員の地位譲渡ができなくなったと誤解された可能性は否定できないと考えております。

そこで、本件通知以降、退会を選択された会員様に対しましても、新規の会員制度についてのご案内をさせていただくと共に、その際、既存会員様と同条件で新規制度へ移行されるか、あるいは必要に応じて現行制度への復帰（退会の撤回）を希望されるかについてのご意向を確認し、弊社においてそのご意向に沿う取り扱いをさせていただく予定です。

このように会則第9条の変更は、今後の会員制度の在り方について会員様にご案内できる時期をあらかじめ決定することができないことから、混乱防止のためのいわば緊急避難的措置として講じたものですが、このことを会則上で表すことが困難であり、また本件通知を端的なものとしたため、その意図や諸事情について、必要十分な説明が出来ておりませんでした。この点について改め、今後のご案内におきましては、丁寧な説明に努める所存です。

弊社といたしましては、以上の対応方針を進めていくことをもって、貴機構からのお申し入れ内容のいずれにつきましても実質的に充足することになるものと考えております。

もつとも、その施策の具体的内容を決定し、ご説明できるようになるには今しばらくのお時間が必要となりますので何卒ご容赦いただきたく存じます。

今後、具体的内容が定まりました際、弊社より改めて会員様にご案内をいたしますので、その内容についてお気づきの点がございましたら、改めてご意見頂戴いただければと存じます。

以上のとおり、ご回答申し上げますので、ご確認の上、ご査収くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具