

平成29年7月27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
代表理事理事長
消費者機構日本
和田 寿 昭

質問書

先般は、当機構からの再申入書(平成29年5月12日付)に対しまして、平成29年6月13日付のご回答を送付いただき、ありがとうございました。

貴社の平成29年6月13日付の回答(第二次回答という)に対して、下記の点を指摘した上で、再々度の申し入れをする次第です。

つきましては、貴社の文書による回答を、平成29年8月23日(水)までに当機構までお送りください。

なお、前々回の申入書並びに前回の再申入書に記載のとおり、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。

記

1 貴社のご主張

貴社は、会則第9条を変更して本件会員権の譲渡を禁止した理由に関して、①新規制度への移行の検討をはじめたものの、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、②預託金を返還したことにより、年会費制度となりますことから、名義変更手数料(個人会員様の場合70万円、法人会員の場合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た、との二つの理由を挙げています。そして貴社は、「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いる」と主張されています。これは平成29年4月24日付の回答書(第一次回答という)でも述べられていた理由であります。

再申入書において当機構は、貴社が第一次回答の上記②で、すでに制度変更により「譲渡益を見込んだ本件クラブ会員の地位譲渡が実際上行われる可能性がなくなった」という認識を示していることから、貴社による会員制度の改変により会員権の価値が毀損していることは貴社も十分認識しているこ

とを前提として申し入れを行ったものでした。

ところが貴社は、当機構の再申入書に対して、第一次回答と同じ理由をもって会員権譲渡禁止には合理的理由があると主張されています。

2 当機構の見解

貴社の上記のような理由付けは、以下の理由で当機構は不当なものであると考えます。

まず貴社は、第一次回答の中で、現行の本件クラブ制度の廃止は決定されていない、と述べています。しかしながら、貴社はすでに預託金制会員制度を廃止し、年会費会員制度に移行することを決めており（上記②）、個人年会費は現行の3万円から10万円に値上げすることを公にされています（平成28年12月12日付「お知らせ」）。しかも利用できるサービスの内容は検討中とはされていますが、貴社の回答からは現行のものとは大きく変わることが予想されます。このように今後実施が予定されている会員制度は、従前の会員制度とは全く異なるものであるわけですから、従前の会員制度は実質的には廃止が決定しているといえます。少なくとも従来 of 会員制度を大幅に変更するものであります。それ故に貴社が上記②で述べるように、現状では会員権の価値が毀損されて、預託金額以上での譲渡は想定できなくなっているのです。

このように会員制度を廃止する場合、あるいはその内容を大きく変更する場合（もっぱら会員に有利な変更であれば別ですが、本件では年会費の著しい値上げなど会員に不利益な変更を含んでいます）には、本来会員の個別の同意を必要とします。ところが貴社はこのような手続きをとることなく、会員らに対する一方的な通知でこれを行って、会員に損失を与えていることから、当機構では2度にわたって申し入れを行ったものです。

また会員権を譲渡することは、会則で認められた会員の基本的な権利でした。この権利を、上記①のように貴社が新たな会員制度を検討中であるという理由から一方的に会則変更で禁止してしまうのは極めて乱暴なやり方であり、合理的な理由があるとはいえません。そもそも前述したように従前の会員制度を廃止あるいは大きな変更を行うためには会員の個別同意が必要であり、それに関する何らの措置さえとられていない段階で、会員権の譲渡禁止の会則変更を行ってしまうというのは不当というほかありません。

3 貴社の善後策に関する質問

貴社は、第二次回答の中で、各善後策を講じることにより、当機構からの申し入れ内容のいずれについても実質的に充足することになると考えている、と述べておられますが、当機構において貴社の善後策が十分なものであるかを判断するうえでは、以下の事項に関して確認することが不可欠と考えます

ので、この点についてご質問させていただきます。

- (1) 貴社は従前の会員制度の廃止が決定しているわけではない、と主張されておられますが、同制度の廃止あるいは大きな変更をする場合には、原則として個別の会員からの承諾が必要であることは認識されておられますか。
- (2) 預託金制から年会費制の会員制度への移行、及び年会費の3万円から10万円への値上げ、会員に提供されるサービスとその対価の変更などが、従前の会員制度の廃止、あるいは大きな内容変更にあたると認識されておられますか。
- (3) (1)及び(2)を肯定される場合、個別会員の承諾を得るために、どのような処置をとることを考えておられますか。あるいは個別の承諾を得なくても会員制度の廃止あるいは大きな内容変更を行おうと考える根拠があればお聞かせください。
- (4) (3)で会員らの了解を得られない場合には現行の会員制度を継続していきますか。
- (5) 貴社が現行制度の廃止、預託金制から年会費制への移行、年会費の値上げ、サービス内容の変更が検討されていること等を会員に通知したことにより、脱退した会員も少なくないものと思われそうですが、既に退会した会員はどの程度いるのでしょうか。そのような会員に対する貴社の今後の具体的なフォロー策についてお教えてください。
- (6) 貴社は 譲渡禁止に関しては、移行する会員制度の具体的内容が決定して案内できる段階になれば、譲渡可能な従前の取り扱いに戻す旨述べられていますが、既に預託金制会員制度から年会費会員制度に移行することが決まっているとすれば、貴社が前記②の回答で述べておられる如く、会員権の価値が従前の水準に復することは困難であると考えますが、この点に関してはどのようにお考えでしょうか。

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
