

会員制賃貸アパートの解約に係る紛争事件

報 告 書

平成17年 2 月

神奈川県消費者被害救済委員会

目 次

第 1	紛争事件の概要	1
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
3	審議経過及び結果	1
第 2	あっせんの概要	2
1	当事者の主張	2
2	当事者からの事情聴取	2
3	審議・あっせんの経過	5
4	合意書の内容	6
第 3	紛争の争点	8
1	販社の販売方法	8
2	求められる改善点	10
第 4	あっせん部会のコメント	11
1	本件会員制システムの構造	11
2	当事者に対する要望	12
(資 料)		
1	神奈川県消費者被害救済委員会の審議経過	13
2	同あっせん部会の審議経過	13

第1 紛争事件の概要

1 当事者

- 申立人
- 相手方であるアパート賃貸会社

2 紛争の概要

相手方アパート賃貸会社(以下「販社」という。)は、「敷金・礼金ゼロの部屋探し」を謳い文句に、会員になれば初期費用を大幅に軽減して賃貸アパートに入居できる、全国自由に住み替えもできると宣伝を行い、アパートの賃貸を行う事業者である。

申立人は、平成16年3月28日に販社の神奈川県内の支店において、4月20日の入居予定の会員制アパートの賃貸借契約を行ったが、自己の都合により入居前である4月15日に解約を申し出た。

契約時に、入会金、年会費、家賃(4月の11日分と5月分)等計212,710円を支払っていたが、販社からは解約にあたり家賃の過払い分と追徴の清掃代を精算するとして、精算後2,960円が返金されたのみだった。

申立人はこの対応に疑問を持ち、市の消費生活相談の助言を受け、解約申出日から1か月間の家賃の支払いはやむを得ないが、それ以外の負担は納得できないと返金を求めた。これに対し販社は、退去時に行うはずの未施工の清掃代や引き渡していない布団代を含めた81,280円は返金するが、入会金、年会費、規定の家賃は返金できないとの回答があった。

しかしながら、申立人は販社の回答に不満を抱き、神奈川県消費者被害救済委員会(以下「委員会」という。)への付託を希望し、これを神奈川県知事が必要と認めて同委員会へ付託したものである。

委員会は、平成16年8月6日神奈川県知事から「会員制賃貸アパートの解約に係る紛争」についてのあっせん解決を付託された。

3 審議経過及び結果

委員会は、この紛争を速やかに解決するため、学識経験者委員2名、消費者委員1名、事業者委員1名をもって構成するあっせん部会(以下「部会」という。)を設け、あっせんによる解決を図ることとした。

委員会の事務局(以下「事務局」という。)は、8月11日に相手方である販社に対し、本件の付託を通知した。

部会は、平成16年9月24日の第1回部会以降計3回の部会を開催し、この間紛争当事者から事情聴取を行い、紛争内容について慎重に審議した。

部会によるあっせんの過程で、販社から規定の家賃以外は入会金、年会費を含めて全額返金するとの申し出があり、返金額として161,480円が提示され、これを申立人が同意したので、申立人と販社との間において合意書を取り交わし同額が返金された。

委員会は、平成17年2月3日に部会から本件の処理経過及び結果について報告を受け、了承した。

委員会は同日本件の審議を終了し、神奈川県知事に報告することに決定した。

第2 あっせんの概要

1 当事者の主張

(1) 申立人の主張

アパートの賃貸借契約で、入居前の解約申出であるので、解約申出後1月分の家賃は支払うが、それ以外の入会金、年会費を払うのは納得できない。

(2) 相手方の主張

本件は会員制システムの契約であり、規約にあるとおり一旦納入された入会金、年会費の返金には応じない。

2 当事者からの事情聴取

(1) 申立人からの事情聴取

平成16年9月24日開催の第1回部会において、申立人から販社との契約時及び解約時の状況等について事情聴取を行った。

アパート契約時の状況について

販社の広告で敷金礼金ゼロと聞いていたので安く賃貸アパートに入居できると考えて、平成16年3月28日に自宅に最寄りの支店に出向いた。以前入居したアパートで、返るべき敷金が戻らず苦い経験があったので、販社の広告に魅力を感じたからである。

支店の営業担当の話で販社は敷金礼金の必要はないが、会員制システムを採っているので入会金や会費がかかることが分かった。会員になると、全国どこへでも転居でき、新たな敷金等が要らないシステムと勧められ、「お得ですよ」と説明があったので、一旦会員になれば家賃だけ払えばよいと理解した。

営業担当から販社の物件は地域に関わらず、どれも部屋の仕様はタイプによりほぼ同じ造りといわれ、支店が管轄する物件で、申立人の希望する間取りと同タイプの部屋を見せてもらった。その中に新築物件があり、新築ならば家具も家電製品も新しいと思い、その支店管轄でない別の地域の同タイプの新築物件の契約をし、部屋は家具家電付きとした。契約物件は当時まだ建設中だったので、完成後の4月20日入居とした。

契約時に自筆で記入したのは、入会申込書とアパート利用申込書の2枚である。当日支払ったのは、入会金105,000円、年会費25,200円、保険等サービス代25,000円、抗菌施工代15,750円、部屋利用料：4月分21,630円(4月20～30日)、5月分59,000円(1月分)、布団代11,130円、キャンペーン中の値引きが50,000円あり、計212,710円となった。

契約にあたり販社は入居者のための手引きに印を付けながら要点を説明したが、詳しくは規約に書いてあると言われ、規約集を渡された。この規約集はA4判で19ページに及び細かい文字でびっしり書かれ、内容も分かりにくいものだった。

契約内容について

入会金は地域により金額が異なり、部屋により家賃の1～2月分と説明された。年会費については詳しい説明はなかったが、部屋を借りても借りなくても退会しない限りは年会費は負担するものと理解した。

手引きの説明の中で入会金、年会費は返金しないとあり、戻らない可能性もあるかと考えたが、会員になれば部屋を替えても敷金等がかからずお得といわれたので、仕方ないと思った。

解約交渉について

事情により、4月15日に解約を申し出た。当初契約した支店に電話したら、契約アパートが所在する地域の販社の管理センターに連絡するようにといわれた。管理センターでは、「申出から1か月後以降の部屋代は日割で返金するが、それ以外は戻らない。」とのことだった。同日に別途、部屋の解約をする場合に提出するようにと契約時に渡されていた退室通知書（ハガキ）を管理センターに送った。

後日、管理センターに電話で解約を確認すると、解約申出日から1か月後以降の5月15～31日分の部屋利用料は日割で返却するが、未徴収の清掃代29,400円と精算するといわれ、結局2,960円を返還すると回答があった。新築物件で未入居であるのに、保険料や退去時支払うべき清掃代などを何故払う必要があるのか納得できないと言ったが、管理センターは清掃代等の支払いはルールとなっているとの一点張りで、6月21日に2,960円が自分の口座に振り込まれた。

この返金内容に疑問を持ち、市の消費生活相談を受けた。市の助言を受け、管理センターに市に相談中であることを伝え、7月9日に販社の本社あてに文書で再度解約を申し出た。その2日後に管理センターから連絡があり、部屋の実利用がなかったとして、清掃代29,400円、保険等サービス代25,000円、抗菌施工代15,750円、布団代11,130円、計81,280円を返金するとの回答があった。

最初は返金しないとしていたのに、市に相談して文書を出すと、簡単に対応が変わったことに対し、もともとの対応が違っていたのではないかと販社に対し不信感を抱いた。

1月分の部屋代を支払うことに異論はないが、アパートを借りるためにやむを得ず会員になったのであり、販社への不信感から会員を継続する意思はないので、それ以外の入会金、年会費も返還してほしいと考えている。

（２）販社からの事情聴取

平成16年10月15日開催の第2回部会において、相手方である販社から、申立人への商品の説明や契約状況、解約交渉の経過に係る事実関係等について事情聴取を行った。

会員制システムに関する商品説明

・入会金

申立人の契約は会員制システムによる部屋利用契約であり、会員制クラブに入会するのが前提で、入会金と年会費が必要となる。

会員になると、アパートばかりでなく、リゾートホテル、スポーツクラブなどの施設の利用が優遇される。ただし、アパート利用の場合の入会金とスポーツクラブ用の入会金とは異なっている。アパートのリーフレットに記載されている入会金は、あくまでアパート入居用のものである。

本件の契約日は3月28日であるが、4月1日から入会金、年会費の基準などのシステムが変更され、それに伴い商品リーフレット類も変更されている。

入会金は申立人が契約した3月末までは、全国どこの物件でも利用可能がA地域、首都圏の一部を除き全国利用できるB地域、それ以外がC地域、D地域として、アパ

ート利用地域別にランク付けされ、金額が異なっていた。

新システムでは部屋利用料を基準に1(1月分)、2(1.5月分)、3(2月分)の3タイプとし、地域性を廃止し、一律とした。新区分は首都圏や地方で路線や駅からの距離等により地域別に3タイプのいずれかに分けられる。どのタイプかは店のコンピュータには出てくるので、消費者の希望を聞いて、この地域なら入会金はいくらと営業員が空き部屋のリストで説明している。

会員制システムの1番のメリットは、部屋替えができることである。入会金の高い地域は物件が多い、立地がよい、部屋替えが容易というメリットがあり、首都圏で便利な地域ほど高くなっている。部屋替えによって1から3の地域への変更など入会金の高い地域に移る場合には、入会金の差額を徴収する。3の会員であれば、全国どの地域でも差額なしに部屋替えができる。

- ・年会費

年会費は、毎年支払う必要があり、申立人の契約時は地域区分のA B C Dのランクごとに異なっていた。新システムでは、部屋利用料額によって2つの区分に分けられている。

アパート契約に関する商品説明

- ・保険等サービス代(任意)

動産保険と鍵の紛失・交換等の入居者サービスがセットとなったもので、保険を申し込んだ時点で代金支払いとなる。

- ・抗菌施工代(任意)

入居前に入居予定者の希望により施工する。代金はアパート契約申込時に支払う。

- ・布団代(任意)

布団6点セットの販売であり、購入するかどうかは申込者の任意である。

- ・清掃代(規定)

間取りタイプにより基本代金の異なる退去時の清掃代で、代金の支払いはアパートを退去する際の販社の明渡しの立会時に支払う。基本代金とは通常の清掃で足りるものという意味であり、クロスやフローリングの傷は基本代金の範囲ではなく、別の負担となる。

アパートの入退去の確認

入居予定者へ鍵を渡すことで入居としており、この引渡しはアパートを所管する営業店舗が立会いで行う。また、退去時は営業店舗が立会いで入居者から鍵を回収する。

鍵は3本あり、営業店舗が2本、管理センターが1本保管し、営業店舗の1本が入居者へ引渡しされる。退室通知書は管理センターが受けており、当時のシステムでは管理センターでは営業店舗で入居者に鍵を引き渡しているのかが直ちに分からず、タイムラグが生じていた。

解約処理状況

退室通知書の解約通知日に基づき処理を行った。通知書は4月15日の消印で管理センターに送られてきた。この通知書は退出時のために、契約の際にあらかじめ入居予定者に渡してある。通知書の内容は通知日、明渡日、退室理由、氏名連絡先等、会員を退会するか継続するかを、穴埋めで記入する様式となっている。また「この通知書は明渡日の1か月以上前に提出してください」との注意書きがある。

本件の場合、「通知日:4月15日、明渡日:5月14日、会員を継続する」という内容

だった。この内容に基づき計算すると、通知日から1月後以降の部屋利用料(5月15日～31日)の返金が32,360円となって、ここから明渡時に追徴する基本清掃代29,400円を差し引いて2,960円の返金となった。この解約申出の時に部屋を使っていないと聞いていなかったなので、退去時の清掃代が発生すると考えたからである。

その後、7月9日に申立人から販社の本社に対し、部屋には住んでいなかったとの申出があったので、それであれば清掃代は必要なく、布団代も返金できるとした。また、その部屋の必要性が申立人に無くなったと判断し、保険等サービス代は全額返金する、既に抗菌施工済みであったがこの費用も返すことで本社と相談の上、81,280円の返金を提案した。入会金と年会費については、退室通知書で会員を継続すると申出があったので返金しない旨を伝えた。

3 審議・あっせんの経過

(1) 事情聴取等で判明した事実

契約時の説明

申立人は、販社のアパートが敷金礼金が必要ないので安く入居できると考えて、支店に出向いたのであり、会員制のクラブに入会するつもりで支店に行ったのではなかった。アパートを借りる前提で会員になる必要があり、しかも入会金が10万円以上、年会費も継続してかかるとの営業担当者の説明にアパートの入居を躊躇したが、全国どこへでも転居でき「お得」といわれ、納得したものである。

会員制システムのパンフレットから会員の特典、いわゆる会員権の内容を読み取ることは難しく、申立人が会員権の内容、入会金、年会費の機能を十分納得できないまま、単に将来のあるかどうか分からない転居を仮定した経済性を強調しての説明で契約を促したものであり、こうした支店での会員制システムに関しての説明が不足していたと考えられる。

契約書式

契約時に申立人は入会申込書とアパート利用申込書の2枚を記入しただけで、アパート利用に関する契約書の締結はなかった。家具家電付きの契約であるが、家具や家電の明細も文書で取り決めていなかった。

アパート利用申込書は5枚複写であるが、4枚目が「重要事項確認書」である。4枚目は、上段にアパートの所在等の複写事項があるが、下段は4枚目だけに記載のある重要事項が印刷されている。その内容は申込者が記入する1枚目には記載がなく、1枚目の下段は申込者の勤務先等の記載欄であって、4枚目だけに重要事項が示され、この4枚目を申込者に記名・押印させて写しを申込者に渡さず、販社が受領していたものである。

部屋の鍵と入居期間の確認

解約処理にあたり、管理センターでは申立人からの退室通知書に基づき処理を行っている。この通知書の書式では、入居者が明渡しをすることが前提の文面が印刷されており、そこに入居者が日付を入れればよい様式となっている。本件のように入居前の解約であっても、文面をみれば部屋の明渡しの通知書になってしまい、現に申立人は4月15日の申出日の1か月後である5月14日の日付を明渡日として文面に埋め込んでいた。

管理センターでは、申立人から送られた退室通知書に従って退室手続きを行ったが、

その際申立人の入居状況を確認せず、通知書の内容だけで機械的に処理を行ったことが推察できる。本来であれば、入居期間は入居者用の鍵の受け渡しにより確認できるはずであった。鍵の受領の際には、手引きには印鑑、身分証明書が必要とあり、こうした厳重な管理が行われているのであれば、本件で鍵の受領がなかったのは明白である。

しかし入居者用の鍵を管理するのが営業店舗であり、解約処理を行うのが管理センターであって、それぞれの所管が異なるために、その時点でのシステムでは鍵の受け渡しと入居期間の確認が瞬時に行えていなかった。本件では、管理センターが申立人からの退室通知書の内容を頼りに自社で入居期間を十分確認しないまま解約処理を行っていた。本件のように未入居であっても申出をしない限り入居として処理される可能性があるという販社のシステム上の問題が、本件の解約処理に反映される状況になったと考えられる。

返金処理

当初の申立人からの解約申出に対し、販社は2,960円の返金額を示した。これは日割の返金額から追徴の清掃代を差引された金額である。

入居者用の手引きでは、「ご契約された部屋の鍵を受け取った後は、別に記してある部屋の清掃代がかかります」とあるが、本件では鍵の受け渡しがなかったのは明らかであり、支払義務はないものであった。また保険料について手引きに、「保険料相当額については、所定の手続きにより保険会社より返金される場合もあります」とあり、未入居であることから返金の可能性は十分あったと思われる。布団代も未受領であり、返金対象の余地はあると考えられる。

このように今回の解約申出に対し、本来行われる返金手続がなされておらず、この手続に対する社内のチェック体制も機能していなかったと思われる。

申立人は、この処理に対して疑問を持ち、市の消費生活相談を受け、本社に解約申出を再度行った。すると直ちに、入居がないことを理由として清掃代、保険等サービス代、抗菌施工代、布団代の返金申出があった。申立人は、自主交渉では2,960円の返金としかならず、市の消費生活相談の助言を得ると81,280円の返金となることに、販社に対する不信感を募らせたものであり、当初の申立人からの解約申出に対する対応が不十分であったことが本紛争の一端と考えられる。

(2) 販社の提案

販社との事情聴取の後に、11月29日に販社から部会に対して解決に向けての提案があった。入居契約時の説明等が不足していたとして、入会金、年会費も返金するという内容であった。部会では、解約申出から1月間の部屋利用料の支払いは入居者手引きに記載があり、申立人もこの件は納得していたことから、それ以外の161,480円を返金する販社の提案を評価し、あっせん案として申立人に提示することとした。申立人もこの提案を受諾した。

4 合意書の内容

申立人と販社の間で、本件についての合意書を次のとおり締結した。

申立人と相手方は、神奈川県消費者被害救済委員会あっせん部会のあっせんに基づき、次のとおり合意する。

- 1 申立人と相手方とは、平成16年3月28日付けで締結した会員制クラブ入会契約及び部屋利用契約の内容が次のとおりであることを確認する。

○契約申込日	平成16年3月28日
入会金	105,000円
年会費	25,200円
保険等サービス代	25,000円
抗菌施工代	15,750円
部屋利用料(4月日割り)	21,630円 (4/20～4/30 11日分)
〃 (5月分)	59,000円
布団代	11,130円
キャッシュバック	-50,000円
計	212,710円

- 2 相手方は申立人が平成16年4月15日付けで解約申出を行ったことにより、次による精算を行った。

○返金日	平成16年6月21日
返金：部屋利用料	32,360円 (5/15～5/31 17日分)
追徴：基本清掃代	29,400円
差引返金額	2,960円

- 3 上記1、2を踏まえ、相手方と申立人は会員制クラブ入会契約及び部屋利用契約の合意解除を行う。

申立人は相手方に対し、入居予定日であった4月20日から5月14日までの解約申出後の1月間の部屋利用料を支払うこととし、申立人が相手方に支払った既払金との間で再度精算を行い、残金は相手方が申立人に次のとおり返金する。

○部屋利用料	21,630円 (4/20～4/30 11日分)
	26,640円 (5/1～5/14 14日分)
計	48,270円
○返金精算	212,710円 (契約時支払額)
	-2,960円 (一部返金額)
	-48,270円 (部屋利用料)
計	161,480円 (返金額)

〔 返金内訳：入会金、年会費、保険等サービス代、抗菌施工代、
布団代、基本清掃代、キャッシュバック精算 〕

相手方は次の返金額を平成17年1月末日までに、申立人の指定する口座に振込みを行う。振込手数料は相手方の負担とする。

なお、保険等サービス代のうち、損害保険料相当分1万円は相手方が代理店となっている損害保険会社から別途振込みを行う。

返金額計 161,480円

- 4 申立人と相手方とは、本件に関して、申立人が会員制クラブを退会し、本書に定めた

事項以外には何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。

5 本合意内容の履行については、神奈川県消費者被害救済委員会事務局が確認する。

以上のとおり、合意が成立したので、本書2通を作成し、申立人、相手方が記名捺印の上、それぞれ1通を保有するものとする。

平成 年 月 日

申立人 住所

氏名

相手方 住所

氏名

』

第3 紛争の争点

1 販社の販売方法

(1) 「敷金礼金ゼロ」の広告

販社はテレビや雑誌の広告で、「敷金礼金ゼロ」と大々的に宣伝を行っている。消費者は、一般的に賃貸アパート契約において入居時の敷金礼金の負担が大きいという認識があるなかで、敷金礼金ゼロといわれれば、初期費用がかからず家賃のみでアパートに入居できる、安く入居できると認識する。

販社の賃貸アパートに入居するには、実際は家賃だけ払えば足りるわけではなく、借りる前提として販社の会員制クラブの会員になること、すなわち入会金、年会費の負担が求められる。本件の場合、入会金と年会費の合計額は家賃の約2.2月分に相当した。つまり、確かに敷金礼金としての負担はゼロではあるが、代わりに契約時に2月分以上の家賃相当額を支払う必要があり、しかも、年会費は会員である間は勿論、契約した賃貸アパートに入居している限り払い続けることになる。

広告で敷金礼金ゼロを強調することは、従来の賃貸アパートに比較して、安く、手軽に入居できるとの印象を与えるが、実態は別の費用負担が前提とされるものであり、会員制の費用負担が必要であると明確に表示されていないなかでの広告表示は、一般の消費者に誤認を生じるおそれがあるといえる。

(2) 入会金の機能

会員制システムのパンフレットには、「利用する部屋により、利用料の1～2月分の入会金と21,000円～26,250円の年会費でご入会いただけます。会員になることで、敷金礼金ゼロで全国自由に住み替えができるなど、さまざまな特典が提供されます。」とある。

一般的な会員制クラブでは、消費者は会員としての特典を得ることを目的に、入会金を払い会員資格を取得する。本件のパンフレットでは入居者の損害保険等のサポートシステムやインターネットサービスを特典として例示しているが、これらは任意の契約で費用負担が別途必要となるものであって、それ以外の入会金負担に相当する具体的特典を見つけることができない。

こうしたことから、入会金そのものに相当する会員権は、具体的な項目があるわけで

なく、全国自由に住み替えできるという将来の転居に伴う利便性に対する権利であるともみなすことができる。

一般的に会員権の入会金額の算定は、同一サービスに対して同一の金額であることが通常考えられるが、販社の場合は入会金が家賃を基本単位として、家賃の1月分、1.5月分、2月分にランク付けされる。このランクの違いは、部屋の地域性、交通の利便性、部屋替えのしやすさによって生じている。すなわち、アパートの商品価値により入会金が異なり、家賃と入会金がリンクしているといえる。

また、自由に住み替えができるとはいえ、入会金のランク(価格)が上がるアパートに入居した場合は、その差額が請求され会費も値上げされる。反対に入会金のランクが下がる物件に入居した場合は返金する旨の規定はない。

販社の入会金の機能を一般的な賃貸アパート契約と比較して考えた場合、一般の賃貸アパートであれば退去時には敷金から原状回復費用が精算されるが、本件では部屋の清掃代等原状回復の支払いが別途発生することから、販社の敷金相当費用は入居時ではなく退去時に発生する。一方、礼金は通常、入居時に支払ったまま退去時にも返金されない。

こうした実態を考えると、家賃にリンクしている販社の入会金は会員権というよりは家賃相当額を負担する一般の賃貸アパート契約の礼金に近いものと捉えることができる。

(3) 販社の賃貸アパートのあっせん

販社の場合は、アパートのあっせんを宅地建物取引業法に基づいた媒介として行っているのではなく、アパートの所有者から建物を一括借り上げた販社が家主となって直接消費者と賃貸借契約を締結していると考えられる。

しかしながら、その実質は借家法理が適用される建物の賃貸借契約そのものであるといえる。

宅地建物取引業法では、賃貸借契約の前に水道、ガス、電気等施設の状況、取引条件に関する事項、敷金の精算に関する事項などの重要事項について書面を交付して取引主任者が説明することが義務付けられ、その上で契約締結となるが、販社の場合は媒介ではないことから、重要事項説明の書面交付も契約書の締結も行っていない。その結果、契約内容が曖昧のまま、入居することにつながる。

宅地建物取引業法による媒介の場合であれ、直接家主から借用する場合であれ、一般の消費者が賃貸アパートを借りるという点では同様のサービスであり、この契約方法の相違を消費者が認識しているとは考えにくい。販社のあっせん方法であっても、宅地建物取引業法による媒介の場合と同様の対応を消費者が求めることは当然と思われる。販社の現状のアパートあっせん方法では、消費者と販社の立場が均衡しているとはいえず、消費者に不利な状況を生み出している。

したがって、直接契約である販社の場合であっても、契約内容を書面で明確にすることは、入居に関するトラブルを未然に防止するために重要なことと考えられる。

(4) 販社の苦情処理体制

販社のアパートの解約処理はアパートを所管する管理センターが行っている。本件では、申立人はこの処理に納得がいかず、本社に文書を通知したが、管理センターに対応が戻されてしまった。消費者からみれば、管理センターに戻されたことで再度同じ結果

になるのではないかと不信感を抱き、これが苦情となったものである。

全社的に顧客対応の専門の相談窓口があれば、各支店の同様の苦情が集約され、苦情に対しての改善も可能になることが考えられる。しかし、現在は個々の事案の処理に末端の管理センターが対応しており、統一的な方針の下で処理を図ることが難しい状況となっている。

2 求められる改善点

(1) 費用負担の表示

販社が、広告で「敷金礼金ゼロ」と謳っているのであれば、会員制と称して家賃の1～2月分に相当する入会金や年会費の費用負担が前提であることは疑問といえる。仮にこうした費用を徴収するのであれば、「敷金礼金ゼロ」の表示と同じレベルで、入会金・年会費の徴収について消費者に認識されるように表示すべきと考える。

(2) 返金システムの検討

販社は、規約で一度納入された入会金、年会費は返金しないとしている。しかしながらこれらは、消費者がアパート入居のために支払ったものであり、退去後は会員としてのメリットはないものである。退去後販社の他のアパートに住み替える場合は別として、契約継続の意思がない時には、消費者の利益を損なわないよう利用期間によって入会金の返金を行うなど返金システムの検討が求められる。

また、入会金と年会費の合計は家賃の1～2月分ともなり入居者にとって相当な金額となる。この入会金と年会費の使途や根拠を契約時に消費者に明確に説明すべきであり、仮に会員権としてそれに見合う具体的な特典がないのであれば、実際のサービス基準に沿った金額への再考も必要ではないかと思われる。

(3) アパート賃貸借の契約書の作成

販社の場合、現行はアパートの契約に当たり、消費者がアパート利用申込書を提出することで契約成立となるが、これは消費者からの一方的な意思表示にすぎない。

アパート利用に当たっての条件を貸し手と借り手が書面で確認することは当然必要なことであり、契約書の作成を行うよう改善を求めたい。

(4) 販社の苦情処理体制の見直し

全国展開する事業者の場合、苦情処理を一義的に消費者に身近な各地域で行うことは大切なことであるが、この処理では不十分なケース、消費者が納得できない苦情については本社のお客さま相談室など専門の苦情処理を行う機関が必要であると考えられる。消費者の立場で苦情を受け止める窓口を設けることで、消費者に分りやすいシステムの構築に努力することが、消費者の信頼を得るために重要なことであり、こうした体制整備を求めたい。

また、苦情について消費者自身が自ら交渉する場合と消費生活相談窓口など行政機関があっせんを行う場合とで社としての対応が異なることは、消費者からの信頼を失うことにつながり、当初から消費者の立場に視点を置いた統一的な対応を求めたい。

第4 あっせん部会のコメント

本件においては、「第3 紛争の争点」で示されているように、販社に関して「敷金礼金ゼロ」の広告の強い誘引効果、それと関連した入会金の実質的機能、苦情処理体制の不備などいくつもの看過し得ない問題がある。それらの中で最も重要と考えられるのは本件会員制システムにおける入会金の機能という点であり、ひいては本件会員制システムそのものの構造である。以下では主としてこの入会金の機能についてコメントをしておきたい。

1 本件会員制システムの構造

(1) 本件会員制システムにおける入会金の性格

本件において問題となった「アパートの部屋の利用」は、販社の経営する会員制クラブの提供する事業の一つである。同会員制クラブに入会するとアパートばかりでなく、リゾートホテル、スポーツクラブ等の施設も利用できる建前となっている。

販社は「アパートの部屋の利用」について「敷金礼金ゼロ」を謳い文句として活発な広告・宣伝活動を行っている。アパートの部屋の利用については従来から敷金、礼金を払うということが慣行化しており、これらは一般的に利用者の大きな経済的負担と感じられているところであるから、本件会員制クラブにおける「敷金礼金ゼロ」という謳い文句が極めて強い顧客誘引効果を発揮して、多くのアパート利用者を引き付けるであろうことは容易に理解しうるところであり、現にそのようになっている。

ところで本件会員制クラブにおいては、敷金や礼金という名の経済的負担はないが、賃貸アパートの価格や地域によって差はあるものの入会金に10万円程度を要し、また2万円程度の年会費が恒常的に発生するというシステムとなっている。それで現実には、アパート入居希望者の入居時の経済的負担としては敷金、礼金を支払った場合と大差がない状況にある。それどころか、この入会金は返金されることはなく、退去時の精算が前提の敷金より負担としては大きいともいえる。もし、本件会員制クラブにおける入会金がそれによって得た会員としての地位に見合ったサービスを伴わず、また年会費もそれに見合ったサービスの提供を伴っていないものであるとしたならば、それは形式上はともかく、実質において敷金、礼金とさして変わらない機能を果たしているにすぎないと言わなければならないであろう。

そこで入会金の機能について見てみると、会員としての地位に見合ったサービスとしては、販社の提供するアパートの住み替えについては新たに入会金は発生しない（但し、入会金はアパートの所在地に応じて差があるので、入会金の安い地域のアパートから高い地域のアパートに住み替えれば、追加の入会金が発生することになっているので、このような場合は新たな入会金が発生することになる）ということがほとんど唯一のものであり、リゾートホテルやスポーツクラブの利用ということは現実にはほとんど存在しない実態にある。また年会費についても、広告誌と変わらない20ページ程度の会員誌が送られてくるだけという実態である。

こうして見てくると、本会員制システムは、その入会金が実質において従来からの敷金、礼金とさして変わらない機能を果たし、また、そもそも販社の提供するアパート利用をするには入会金を払って会員になる必要がある旨の広告、宣伝が極めて不十分であって、一般にはほとんど知られていないことをあわせて考えれば、アパートの部屋の利用を考えているごく一般の消費者を誤認させるおそれのあるものであると言わなくては

ならないであろう。

こうして結論的に言えば、本件入会金が以上のような実態にある以上、これについては退会、すなわち会員たる資格を失った場合においては、会員だったものに対して基本的に返金されるべきものであり、そのようなものに会員制システムを改める必要があるということになろう。また年会費はサービスの実態に沿った額、すなわち当該サービスの提供に必要な額を賄う額にまで、大幅に減額されるべきであろう。さらに、会員になるためには入会金が必要である旨の広告、表示が、敷金礼金ゼロとの広告宣伝が不当な顧客誘引効果を生じさせないようにするために、それと同じくらいの比重でなされる必要があるということになろう。

(2) 本件賃貸借契約における取引内容の十分な説明と書面化

本件におけるような販社は宅地建物取引業者として媒介を行うものではない。それゆえ販社は、敷金の精算に関する事項など契約の重要事項についての書面を交付しての説明をアパート契約の相手に対して行うことが義務付けられていない。このような販社の地位が本件が紛争となった背景にあったものと考えられる。つまり、申立人においては、会員として受けるサービスの内容、入会金と年会費の機能、入居と退去についての条件と手順などについて十分な説明を受け、またそれらを分かりやすく書面化したものの交付を受けることで、自己の締結する契約内容について十分に理解をし、納得するというプロセスが欠けていたのである。十分な説明を尽くされないままに渡される取引約款は一般消費者にとって極めて理解しづらいものである。販社においては、十分な説明を尽くしてはじめて個別の契約が有効に成立するのだという観点に立って、単にアパートの利用申込書の提出で契約締結とせず、重要な事項については詳細に規定する契約書を作成する体制を取る必要があろう。

また、契約書を作成することにより、会員契約の内容や条件について、販社の一方的な通知に基づいて変更されることが利用者の同意が必要なものに改められるものになると思われる。

2 当事者に対する要望

(1) 販社に対して

本件会員制システムは、「敷金礼金ゼロ」ということで、これが広がれば従来の不当な運用の多く見られる敷金、礼金に係る商慣行を変えさせる力を秘めているビジネスモデルとして優れた点を有している。今後すでに述べたように、返金されない高額の入会金の返金されるシステムへの変更、サービスの内容に見合っているとはいえない年会費制の改善、さまざまな本来家賃中に含まれるべき諸費用の別途徴収制の廃止など、今回指摘された諸点を利用者の利便・利益を第一としたものに変えて、ビジネスモデルとして優れた内容のものに成長させてほしい。

(2) 消費者に対して

本件における申立人は、自己の締結した契約内容を詳細に検証する努力を怠らず、粘り強く販社と入会金等の返金についての交渉を行い、また自治体の消費生活相談窓口にはアドバイスを求めるなど、極めて積極的かつ自立した消費者である。自己の権利をしっかりと認識し、必要な情報を自ら捜し、また第三者からその提供を受けて、侵害されて

いる自己の権利の回復のために自律的に行動する、このような消費者こそが事業者の側にそれに応えようとする真摯な努力を生み出すのである。そしてそのような消費者・事業者相互の努力の中から、最終的には賃貸アパートの健全な取引秩序が生み出されるのである。本件の申立人には、今後ともこのような消費者であり続けてほしい、またその経験を他の人にも伝えてほしい。

(資 料)

1 神奈川県消費者被害救済委員会の審議経過

開 催 日	審 議 内 容
平成16年 8 月 6 日	1 付託された「会員制賃貸アパートの解約に係る紛争」事件について審議 2 上記紛争処理のため「あっせん部会」を設置 あっせん部会の構成 学識経験者委員 2 名 消費者委員 1 名 事業者委員 1 名
平成17年 2 月 3 日	1 「会員制賃貸アパートの解約に係る紛争」事件について、あっせん部会からあっせん成立の報告を受け、内容等について審議 2 あっせん部会からの報告を了承し、委員会は本件の審議を終了し、知事へ報告

2 同あっせん部会の審議経過

区 分	開 催 日	審 議 内 容
第 1 回あっせん部会	平成16年 9 月24日	1 申立人からの事情聴取 2 事案の論点整理
第 2 回あっせん部会	平成16年10月15日	1 販社からの事情聴取
第 3 回あっせん部会	平成17年 2 月 3 日	1 報告書の確認