

2024年10月2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



再申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴社より令和6年8月20日付回答書（以下、「回答書」といいます。）を拝受しました。回答書第1につき、当法人の申し入れにご理解をいただき、ありがとうございます。

もともと、以下の事項につきましては再度改訂をご検討いただきたく、改めて申し入れをさせていただきますので、ご確認くださいませようお願いいたします。

敬具

第1 回答書第1の2変更後の文言について

キャンセル料の支払いを解約の要件とする「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」との文言を「キャンセルする際にはキャンセル料をお支払いください」との文言に変更されるとのことですが、変更後の文言につきましては「やむを得ない事由がある場合を除き」等の留保が何もない点で、事由を問わずにキャンセル料の支払義務が発生するとの疑義を生じさせます。

事業者には消費者契約の条項を定めるにあたり消費者契約の内容に疑義が生じないよう明確かつ平易にする努力義務があり（消費者契約法3条1項）、かつ、事由を問わずキャンセル料を発生させる条項が消費者契約法10条に違反することは当法人の申入書にて述べたとおりですので、変更後の文言につきやむを得ない場合には責任が生じない旨が明示されるよう申し入れます。

第2 回答書第2の1について

「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」との文言を「キャンセ

ル手続のための来院予約はLINEまたはメールでお願いします」との文言に変更されるとのことですが、変更後の文言につきましても選択肢が来院しか挙げられていない点で、来院しなければキャンセルができないのではないかとの疑義を生じさせます。

事業者には契約条項の内容に疑義が生じないように努力する義務があることは上に述べたとおりであり（消費者契約法3条1項）、消費者による正当な解除権の行使を妨げる条項が消費者契約法10条に違反する可能性があることは当法人の申入書にて述べたとおりですので、変更後の文言につき来院以外の方法によるキャンセルも可能である旨が明示されるよう申し入れます。

第3 回答書第2の2について

貴院が平均的損害の算定根拠とされた過年度決算は営業秘密とのことですが、当法人からの申入書に記載のとおり、事業者には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り（消費者契約法9条2項）、かつ、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ところ（消費者契約法12条の4）、単なる「営業秘密」との理由のみでは算定根拠を示さない正当な理由とはなり得ませんので、具体的な算定根拠を開示されますよう、改めて求めます。

以上