

令和6年9月25日

〒851-2127

長崎県西彼杵郡長与町高田郷2155-1

株式会社てわざ 御中

〒850-0876

長崎市賑町5番24号 向ビル201

電話：095-895-8520 FAX：095-895-8521

【毎週火、水、木（祝日を除く）10：30～13：30】

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき

理事長 福崎 博孝

（申入担当者 弁護士 増崎勇太）

（電話 095-893-8601）



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。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の未然防止を図ることを目的に、消費者団体、学識経験者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題専門家により構成されている法人です。

さて、当法人において、御社やわら鍼灸整骨院の「通い放題コース（6か月）」契約書面（以下「本件契約書面」といいます。）、御社ウェブサイト「長崎市交通事故・むち打ち治療. com」（以下「本件ウェブサイト」といいます。）及び御社パンフレット（以下「本件パンフレット」といいます。）を調査したところ、その一部に消費者契約法及び景品表示法等に照らして不当と思われる点があると判断しました。よって、後記申入れの趣旨のとおり申入れをさせていただきます。

また、一部については消費者契約法及び景品表示法等に照らして不当である可能

性があり、その判断のために質問をさせていただきます。

つきましては、本申入れ及び質問に対する御社のお考え・ご対応等を、文書にて、令和6年11月末日までに、当法人にご回答ください。なお、ご不明な点がございましたら、申入れ担当者までお問い合わせください。

最後に、ご回答の有無及びご回答内容につきましては、消費者への情報提供のため、当法人のホームページへの掲載その他適宜の方法により公表させていただくことがありますことをあらかじめ申し添えます。

第1 申入れの趣旨

1. 本件契約書面第6条について、御社の債務不履行及び御社の不法行為によって生じた損害については御社が責任を負うことが明らかとなる条項に改定してください。

2. 本件契約書面第9条について、御社の債務不履行により契約が途中解約される場合は、債務履行の程度に応じて入会金諸会費が返還されることが明らかとなる条項に改定してください。

また、会員がコース期間中に途中解約した場合、解約時の残期間に対応する会費について返還されることが明らかとなる条項に改定してください。仮に、コース期間中の途中解約について解除に伴う損害賠償又は違約金を定める場合は、途中解約による平均的損害の額を超えない損害賠償額の予定又は違約金の額を定め契約書に明記してください。

3. 本契約書面第10条について、「ご契約は、ご利用の有無にかかわらず、休会・退会の手続が完了するまで毎月自動的に更新されます。」との記載を削除してください。

4. 本契約書面第12条について、「本契約は6か月間の最低期間を設定させていただいております。初月の端数日数以外に6か月間が必要となります。経過していない場合の途中休会・退会の場合も初月会員費+6か月分の会員費が発生

します。」「6か月が経過していない場合の途中休会は認めません。」「休会・退会ご希望の方は60～30日前に店舗にて休会・退会の手続きを行ってください。お電話での休会・退会手続きは一切行っておりません。」「退会時に残金がある場合は全て支払い後退会とします。」との記載を削除してください。

また、「現金での決済の際は決済手数料として毎月1000円（税込み）頂きます。」との記載について、現金決済により御社にどのような手数料が発生するのか具体的にご回答ください。

5. 本件契約書に、「通い放題コース」の対象となる施術の内容及び健康保険の対象となる施術については対象でないことを明記してください。

また、通い放題コースの対象となる施術として「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、または体重を減ずるための施術」が含まれているかご回答ください。

6. 本件ウェブサイト①の別紙1ないし別紙3の記載について、以下の表現を削除してください。

【別紙1】

「交通事故被害者・加害者相談窓口 当院のLINEにご連絡をいただければ直接ご相談を賜りさせていただきます。被害者・加害者のどちらであっても慰謝料や治療費を受け取ることができるケースがございますので、まずはご連絡ください。」

【別紙2】

「約束3 治療費0円 自賠責保険が適用のため、完治するまで患者様のご負担金がなし。」

【別紙3】

「示談交渉等の法的サポート」

7. 本件パンフレットの別紙4の記載について、以下の表現を削除してください。

「1. 交通事故の専門家による安心で誠実な治療」

「2. 弁護士による示談交渉等の法的サポート」

「3. 自己負担実質0円」

第2 申入れの理由

1. はじめに 消費者契約法の適用について

消費者と事業者との間で締結される契約は消費者契約（消費者契約法第2条3項）に該当します。これは整骨院や整体院（以下「整骨院等」といいます。）における治療を目的とする施術等を目的とする契約であっても同様です。

したがって、御社が消費者との間で契約を締結する場合は、消費者契約法を遵守いただく必要があります。

2. 本件契約書の消費者契約法上の問題

(1) 本件契約書第6条について

本件契約書第6条は以下のとおり定められています。

「当店は、現金、貴重品はお預かりできませんので、皆様ご自身で責任をもって保管ください。万一、盗難・傷害・その他の事故が発生しても、当店は一切の責任を負いかねますので、予めご了承ください。」

この点、消費者契約法第8条第1項1号は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項を無効とすると定めています。また、同3号は、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項は無効とすると定めています。

本件契約書第6条は、整骨院等の御社施設内で盗難や事故による貴重品の滅失等が発生した場合、御社に債務不履行や不法行為と評価すべき事情があるか

否かについて何ら留保することなく御社の責任の全部を免除する条項であり、消費者契約法第8条第1項1号及び3号に違反する条項として無効であると考えられます。

したがって、本件契約書第6条は、御社の債務不履行によって生じた損害及び御社の債務の履行に際してされた不法行為によって生じた損害については御社が責任を負うことが明らかとなる条項に改定することが必要です。

(2) 本件契約書第9条について

本件契約書第9条は「当店はいかなる場合においても、会員が一旦納入した入会金諸会費の料金は一切返還しておりません。」と定めています。

しかしながら、消費者が御社に対し入会金諸会費の返還を求める場面として、御社の債務不履行により会員契約が解除される場合も想定されます。そのような場合も含め「いかなる場合においても」御社が入会金諸会費を返還しない旨を定める上記条項は、御社の債務不履行によって生じた損害賠償責任の全部を免除する条項に該当し、消費者契約法第8条第1項1号により無効であると考えられます。

また、整骨院等における施術契約は民法上の準委任契約（民法第656条）に該当するところ、準委任契約が履行の途中で終了したときは既にした履行の割合に応じて報酬のみを請求できるとするのが民法上の原則です（民法第648条第3項2号、同656条）。このような民法上の原則に比して消費者の権利を制限する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、消費者契約法第10条により無効となります。

本件契約書第9条は、コース期間がほとんど経過していない場合などを含め「いかなる場合であっても」入会金諸会費の返還はしないと定めるものです。しかしながら、1か月のコース期間がほとんど経過していない時点での解約において御社に支払済み会費全額に相当する損害が発生するとは想定しがたく、消費者契約法第9条が中途解約金を事業者が生ずべき平均的損害の額に限定し

ていることに照らしても、同条項は信義則に反して消費者の権利を制限するものであって消費者契約法10条により無効であると考えられます。

したがって、本件契約書第9条については、消費者契約法第8条第1項1号及び同法第10条に違反しない条項に改定していただく必要があります。

(3) 本件契約書第10条について

本件契約書第10条は「ご契約は、ご利用の有無にかかわらず、休会・退会の手続が完了するまで毎月自動的に更新されます。」と定めています。

この点、消費者契約法第10条は、消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項であって信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効とすると定めています。

消費者契約法第10条は、契約期間満了をもって当然に契約が更新されるものとするいわゆる「自動更新条項」の全てを禁止するものではありませんが、契約の性質、更新をしないこととするために消費者が取るべき手続、望まない自動更新によって消費者が被ることとなる不利益等を勘案して信義則に反すると解される自動更新条項を無効とするものです。

この点、整骨院等における施術契約は、建物賃貸借契約や新聞購読契約など契約更新による継続的利用が通常想定される契約と異なり、治療等の施術の目的が完了した時点で終了することが想定されるものです。それにもかかわらず、消費者が休会、退会手続を完了していないことのみをもって契約期間を1か月自動的に継続することには、合理的理由を見出すことができません。

また、本件契約書第12条は、自動更新をしないために必要な休会、退会の手続について「60～30日前に店舗にて休会・退会の手続きを行ってください。お電話での休会・退会の手続は一切行っておりません。」と定めています。しかしながら、消費者は施術の継続の必要性に基づいて契約更新の有無を判断するところ、契約満了日の30～60日前までに施術の継続の必要性が判断で

きるとは限りません。また、整骨院等の利用者は何らかの傷病を抱えていることが想定され、一般人に比べて来店により休会、退会手続きをすることの負担が大きい場合が十分にありえます。一方で、顧客は施術を受ける度に整骨院等に来院しているのですから、契約満了日前の来店時に施術継続の必要性を判断し、継続の必要がある場合はその場で更新手続きをすればよいのであり、契約が自動更新されるべき必要性は見当たりません。契約期間満了の30～60日前までに更新の有無が決定されないことや、電話や書面の郵送、ファックス等の来店以外の手段による休会、退会手続きに応じることによって御社に特段の不利益が生じるとは考え難いところです。したがって、更新をしないために消費者が取るべき手続の面においても、本条項は消費者に過大な制限を課すものといえます。

以上の事情に鑑みれば、本件契約第10条は信義則に反して消費者の利益を一方的に害する自動更新条項として消費者契約法第10条に違反するものであり、自動更新を定める条項を削除いただく必要があります。

(4) 本件契約書第12条について

ア 契約期間中の途中退会等においても全額の会費が発生する旨の定めについて
本件契約書第12条は、「本契約は6か月間の最低期間を設定させていただいております。初月の端数日数以外に6か月間が必要となります。経過していない場合の途中休会・退会の場合も初月会員費+6か月分の会員費が発生します。」「6か月が経過していない場合の途中休会は認めません。」と定めています。

しかしながら、準委任契約は各当事者がいつでもその解除をすることができ（民法第651条第1項、同法第656条）、委任が履行の途中で終了した場合は既にした履行の割合に応じてのみ報酬を請求できる（同法第648条第3項2号、同法656条）というのが原則です。

そして前記のとおり、整骨院等における施術契約は治療の必要性に応じて継続するものであり、6か月もの期間について契約を強制的に継続することに合

理性を見出すことはできません。また、消費者が契約期間中に解約する場合の解約金等を定めるとしても、その金額は事業者が生ずべき平均的損害の範囲内に限定すべきところ（消費者契約法第9条第1項1号）、解約の時期に関わらず6か月分の会費全額に相当する損害が御社に発生するとは想定しがたく、消費者が6か月分の会費全額を負担することは事業者が生ずべき平均的損害を超えるものであると考えられます。

したがって、本件契約書第12条の途中退会等の場合に全額の会費が発生する旨の定めは信義則に反して消費者の義務を一方的に過重するものであり、消費者契約法第10条により無効であると考えられます。

イ 退会手続の時期及び方法を限定する定めについて

本件契約書第12条は「休会・退会ご希望の方は60～30日前に店舗にて休会・退会の手続きを行ってください。お電話での休会・退会手続きは一切行っておりません。」と定めています。

この点、民法は準委任契約について各当事者がいつでもその解除をすることができると定めており（民法第651条第1項、同法第656条）、解除の時期及び方法について特に制限していません。したがって上記条項は、民法の原則に比して消費者の契約解除の権利を制限するものです。

そして、前記（3）で記載したとおり、施術を目的とする整骨院等の契約において、何らかの傷病を迫っていることが想定される消費者に対し、契約解除の時期を30～60日前までに限定し、来店以外の方法による解除を認めないことに合理的理由は見出しがたく、信義則に反して消費者に過重な負担を課すものです。

したがって、本件契約書第12条の途中解約の時期及び方法を制限する定めは消費者契約法第10条により無効と考えられます。

ウ 退会時に残金がある場合は全て支払い後退会とする定めについて

本件契約書第12条は「退会時に残金がある場合は全て支払い後退会としま

す」としています。

この点、退会時に未払金がある場合に消費者がそれを支払うべきことは当然としても、未払金を支払うまで退会することができず会費等の負担を継続的に負うことは、民法の原則に比して消費者の契約解除権を制限するものです。そして、施術継続の要否等に関わらず、単に消費者に事業者に対する未払金があることのみをもって会費の負担が発生し続けることは明らかに不合理であり、信義則に反するものといえます。また、消費者契約法第9条2号は、消費者が支払うべき遅延損害金の額を未払金額の14.6%に制限しているところ、未払金のある消費者に対し退会を認めず会費の負担を発生させることは実質的に消費者法の定める制限を超えて遅延損害金を課すものであり、この点でも信義則に反するものといえます。

したがって、本件契約書第12条の残金を全て支払うまで退会とならない旨の定めは消費者契約法第10条により無効と考えられます。

エ 現金決済手数料について

本件契約書第12条は、「現金での決済の際は決済手数料として毎月1000円（税込）頂きます。」と記載しています。

この点、「手数料」という記載は御社が負う負担に対する対価であるという趣旨に解されるところ、現金決済により追加費用を要する程の負担が発生することは通常は想定しがたいところです。

そこで、「決済手数料」という表現が消費者の不当な誤認を招くものでないか確認するため、現金決済により御社にどのような手数料が発生するのか具体的にご回答ください。

オ 小括

以上のとおり上記アないしウに該当する条項は消費者契約法に違反し無効であるため、削除していただくことが必要です。また、上記エの質問にご回答いただくようお願いいたします。

(5) 会費の対象となる施術の種類の特記について

本件契約は、「通い放題コース」と題され、消費者は定額の会費のみで回数の制限なく御社整骨院等を利用できる趣旨の契約と思われます。

もともと、本件契約の対象となる施術は「骨盤矯正・猫背矯正・楽トレ・メドマー・HV・箱灸 その他」という記載から選択する方法となっているところ、これらの記載から施術の内容が消費者にとって明確とはいえません。特に本件契約は、保険適用の対象となる施術については療養費自己負担金が別途発生することとなっており、定額通い放題の対象とされておられません。したがって、保険適用の対象となる柔道整復のみを目的とする利用者は「通い放題コース」を契約する必要性は全くないところ、契約書の記載からは対象となる施術が保険適用の対象であるのか明確ではないため、そのことが消費者に非常にわかりにくくなっています。自費施術を受ける意図がないにもかかわらず本件契約を締結する消費者もいるのではないかと推察されるところです。実際、「使い放題コース」の内容を十分に理解しないまま御社との契約締結に至ったとの消費者からの情報提供を受けています。

この点、消費者契約法第3条第1項1号は、事業者が消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮する努力義務を定めています。

よって、本件契約書の記載については、対象となる施術の範囲が消費者にとってわかりやすいものとなるよう改定に努めていただく必要があります。

また、本件パンフレットの記載を見る限り、御社整骨院等では体型を整え、または体重を減ずるための施術も行われているのではないかと考えられます。本件契約の対象にこれらの施術が含まれているかは契約書の記載から明らかでないものの、仮に含まれる場合は特定商取引法上の特定継続的役務契約（特定商取引法第41条第1項1号、同施行令第25条）に該当し、役務の内容、対価

その他特定商取引法が定める事項を記載した書面を消費者に交付しなければなりません（特定商取引法第42条）。この点を明らかにするため、通い放題コースの対象となる施術として「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、または体重を減ずるための施術」が含まれているかご回答ください。

3. 本件ウェブサイト及び本件パンフレットの記載について

(1) はじめに

消費者契約法第4条第1項1号は、重要事項について事実と異なることを告げ、消費者が当該告げられた内容が事実であると誤認して契約を締結した場合はこれを取消することができるものと定めています。

また、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）第5条1号及び2号は、商品または役務の内容及び取引条件について、実際のものより著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるものを禁止しています。

本件ウェブサイト及び本件パンフレット（以下「本件ウェブサイト等」といいます。）の以下の記載は、消費者契約法第4条第1項1号及び景品表示法第5条1号、2号に違反するものであり、記載を削除いただくことが必要です。

(2) 治療費が無料になる旨の記載について

本件ウェブサイト等には、「治療費0円」「自己負担実質0円」等のあたかも自賠責保険適用で治療費が0円となるかのような記載があります。

しかしながら、自賠責保険の適用がされる場合であっても、自賠責保険から治療費が支払われるのであって治療費が0円となるわけではありません。また、常に治療費が0円となるわけではなく、自賠責保険の保険金額には上限があり、被害者側の過失が大きい場合には損害額が一定割合で減額されます。自賠責保険が適用される治療は常に消費者の負担が0円となるかのような記載は事実

反するものです。そして、このような記載は、自賠責保険について専門知識を有しない一般消費者の誤認を招き、合理的な契約締結の判断を阻害するものであるといえます。

したがって、治療費が無料になる旨の記載は消費者契約法第4条1項1号の取消事由となりうるものであり、景品表示法第5条2号が禁止する表示に該当するものであるため、削除いただくことが必要です。

(3) 御社整骨院等が法律相談及び交渉を行うかのような記載について

本件ウェブサイト等には、慰謝料や治療費の請求についての相談を勧誘する記載、示談交渉をサポートする旨の記載など、あたかも御社整骨院等が法律相談等の法律事務を行うかのような記載があります。

しかしながら、弁護士又は弁護士法人でないものは、報酬を得る目的で法律事務に関して和解その他の法律事務を取り扱い、またはこれらの周旋をすることを業とすることができないのであって(弁護士法第72条)、御社整骨院が保険会社との示談交渉について法律相談を受け示談交渉を行うなどの法律事務をすることはできないはずです。

交通事故に関する法律事務の提供は、交通事故の被害者として治療を受けようとしている消費者にとって重要な事実該当するところ、上記記載はこのような重要な事実について一般消費者の誤認を招くものであり、合理的な契約締結の判断を阻害するものです。したがって、御社整骨院が法律相談等の法律事務を行うかのような記載は、消費者契約法第4条1項1号の取消事由となりうるものであり、景品表示法第5条1号が禁止する表示に該当するものであるため、削除いただくことが必要です。

なお、弁護士法第74条第2項は、弁護士又は弁護士法人でない者は、利益を得る目的で、法律相談その他法律事務を取り扱う旨の標示又は記載をしてはならないと定めています。本件パンフレット等の上記記載は顧客を勧誘する目的で法律事務を取り扱う旨を記載するものであり、利益を得る目的の記載に該

当すると考えられますので、弁護士法第74条第2項に抵触します。

また、柔道整復師法第24条第1項は、柔道整復師の業務または施術所に関して、法律等が定める事項を除いて広告をしてはならないと定めています。御社整骨院が法律相談等の法律事務を行うかのような記載は、柔道整復師法が認める事項のいずれにも該当せず、柔道整復師法第24条第1項に抵触します。

このように、御社整骨院が法律相談等の法律事務を行うかのような記載は、弁護士法及び柔道整復師法にも違反するものであって削除が必要であることを申し添えます。

(4) 交通事故の専門家による治療がされる旨の記載について

御社パンフレット等には、「交通事故の専門家による安心で誠実な治療」等の、御社整骨院等の施術者が交通事故による傷病の治療の専門技能を有するかのような記載があります。

しかしながら、柔道整復師法第24条第2項は、柔道整復師の技能、施術方法又は経歴に関する事項にわたる広告を禁止しています。御社整骨院等の施術者が交通事故の治療の「プロ」「専門家」である等の記載は、施術者が交通事故治療について特別な技能を有し、又は交通事故治療について特別な経歴を有する旨の広告に該当するため、柔道整復師法第24条第2項が禁止する広告に該当します。したがって、交通事故の専門家による治療がされる旨の記載については削除いただくことが必要です。

以上

(別紙1)

交通事故被害者・加害者相談窓口 LINE

当院のLINEにご連絡を頂ければ直接ご相談を賜りさせていただきます。
被害者・加害者のどちらであっても慰謝料や治療費を受けることができるケースが御座いますので、まずはご連絡下さい。

毎週多数のご相談
を頂いております！



- ① お名前
- ② 事故状況・事故に遭った日
- ③ お身体の症状
- ④ お悩みの詳細

以上の内容のメッセージをお送り下さい。



LINE 友だち追加

(別紙2)

選ばれる3つの約束！

約束1 夜20:00まで営業

夜20:00まで営業のため、学校やお仕事帰りに通院が可能
※初診限定・電話予約必須

約束2 待ち時間なし

予約優先制のため、自分のお好きな時間を指定しムダな時間がない

約束3 治療費0円

自賠責保険が適用のため、完治するまで患者様のご負担金がない

(別紙3)

もし上記の一つでも当てはまる事例がありましたら
**交通事故・むちうちの悩みは
当院にお任せ下さい!**

交通事故による
後遺症の治療

交通事故に関する
各種ご相談

示談交渉等の
法的サポート

現在、他の病院(整形外科・接骨院等)に
通院されている方でも**転院は可能です!!**

少しでも早く専門治療を受ける事をお勧めします。

(別紙4)

<p>むち打ち・交通事故治療</p> <ol style="list-style-type: none">1. 交通事故治療の専門家による 安心して誠実な治療2. 弁護士による示談交渉等の 法的サポート3. 自己負担実質0円4. 他の接骨院や医療機関からの 転院は可能!!5. 最適な通院目安をお伝えし、 治療のサポートをします <p>交通事故に 遭った時の</p> 	<p>TEWAZA GROUP</p> <p>時津店 TEL:095-881-2261 長崎県西彼杵郡時津町左藤町1832-1 営業時間 午前 9:00~13:00 午後 15:00~20:00 本土祝 9:00~13:00 定休日 日曜日</p> <p>長与店 TEL:095-657-2344 長崎県西彼杵郡長与町高田2155-1 営業時間 午前 9:00~13:00 午後 15:00~20:00 本土祝 9:00~13:00 定休日 日曜日</p> <p>住吉店(整体&エステ) TEL:095-894-8122 長崎県長崎市昭和1丁目2-18 営業時間 午前 9:00~13:00 午後 15:00~20:00 本土祝 9:00~13:00 定休日 日曜日</p> <p>松山店 TEL:095-894-1220 長崎県長崎市松山町3番81号 営業時間 午前 9:00~13:00 午後 15:00~20:00 本土祝 9:00~13:00 定休日 日曜日</p> <p>浜町店</p>	   
---	---	---