

平成26年4月30日

デジタルハリウッド株式会社
代表取締役 鳥越 憲一 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川 萬里子



申 入 書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家である団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」及びホームページ上の「消費者被害メール便」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社が運営するクリエイター養成スクールデジタルハリウッドの専科の受講契約について、消費者から苦情が寄せられました。そこで本協会において、貴社の「受講申込書」「受講約款」等を入手し、契約条項につき検討したところ、消費者契約法第9条1号、10条により無効となる条項や、消費者の権利を不当に制限するおそれのある条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そのため本協会は、適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法第9条1号、第10条により無効となる条項の使用を直ちに停止すること、消費者の権利を不当に制限するおそれのある条項などにつき改善・是正することを申し入れます。

つきましては、平成26年5月末日までに、本申入れに対する回答を書面にて本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101
公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL:03-5614-0543
FAX:03-5614-0743

第1 使用停止を求める条項に関する申入れ

1 申入れの趣旨

貴社が使用する「受講約款」の条項中、以下の条項について使用の停止を求めます。

受講約款 第9条のうち、下線部分

(本条項引用部分の下線は、本協会が付したものです。以下同じ。)

第9条 (申込者による任意解除)

1. 申込者は、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座については、申込の書面を提出した日から8日間は無条件で当該講座に関する全ての契約を解除することができます。
2. 申込者は、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座について、申込の書面を提出した日から8日間を経過した後は、受講期間中に解約を行った場合において、本校は既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、授業料については、既に本校が受講料金全額を受領した場合、全回数分のうちから当該申込者の未受講回数分の割合に相当する額を算出して返還いたします。この場合、本校所定の違約料金を返還総額から差し引いて払い戻すものとします。
3. 申込者は、第1項以外の他の講座・コースについて、その学習開始に関わらず、申込者の自己都合での解約による受講料の返金は原則お断り致します。但し、傷病等、本校がやむを得ないと認める事由については、ご相談に応じます。
4. 本校は、第1項の場合を除き、既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、未使用の教材等がある場合でも、申込者は本校に買取等の請求することはできないものとします。
5. クレジットを利用して授業料を支払った場合は、クレジット会社所定の手続きに従うものとします。この場合、本校所定の違約料金のほか、クレジット会社所定の取消料等の支払が発生します。但し、第1項の場合この限りではありません。

2 申入れの理由

(1) 受講契約の法的性質

貴社は、クリエイター養成スクールデジタルハリウッドにおいて、各種専科専攻コース及びエクステンションコース等を開設し、受講約款中に上記条項を定めておられます。

貴社と受講申込者との間の受講契約（以下「本件受講契約」といいます）は、事業者である貴社が消費者である受講申込者との間で締結する契約ですから、消費者契約法の対象となる消費者契約に該当します。

本件受講契約は、貴社が受講申込者に対して講習及び指導等を行い、受講申込者はこれに対してその対価を支払うことを主たる目的とする準委任契約であると考えられます。民法上、準委任契約は、当事者がいつでも契約を解除することができ、その場合に

生じた損害については、「当事者の一方が相手方に不利な時期に委任の解除をしたときは、その当事者の一方は、相手方の損害を賠償しなければならない。ただし、やむを得ない事由があったときは、この限りでない。」と定め、損害賠償責任を負う場合が限定されています（民法656条、651条）。

(2) 受講約款第9条3項及び同4項の規定について

貴社の受講約款第9条3項には「3.申込者は、第1項以外の他の講座・コースについて、その学習開始に関わらず、申込者の自己都合での解約による受講料の返金は原則お断り致します。」との規定、同第9条4項には「4.本校は、第1項の場合を除き、既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、未使用の教材等がある場合でも、申込者は本校に買取等の請求することはできないものとします。」との規定があります。

これらの規定は、申込者（消費者）が貴社との受講契約を解約した場合、貴社が受講者から受領済みの受講料、入学金、設備・教材費は、（原則として）返金しない旨を規定しているものですので、本件受講契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項であると考えられます。

前述のとおり、本件受講契約は準委任契約ですので、本来、消費者からの自由な契約解除が認められるべきものです。

しかるに、本条項によれば、消費者が本件受講契約を解除しても、消費者の自己都合での解約の場合には、消費者が貴社に既に支払った金員（受講料、入学金、設備・教材費）は全額貴社に没収されて返還されないこととなりますので、消費者に本件受講契約を解除することをためらわせることとなるものであり、実質的に、消費者から自由な解除権を奪うのと等しい結果となります。

さらに、貴社においては、本件受講契約が解除されても、役務提供の未実施分を含めた受講料、入学金、設備・教材費の全額を取得できることとなり、本条項が消費者に一方的に不利な条項であることは明らかです。

また、貴社が設置している専科専攻及びエクステンションの各コースは、複数の受講者を対象として毎月開講されていますので、申込者の解除により講師の手配や講習の準備作業等に関して何らかの影響を受けることがあるとしても、それらの準備作業等が申込者1人の解除によって全く無に帰するものとは考えられず、解除しようとする申込者から、未実施分を含めた受講料、入学金、設備・教材費の全額を貴社が違約金として没収することに合理性はありません。

従って、本条項は、民法の規定による場合に比して消費者の権利を制限し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項であり、かつ消費者契約の解除に伴い事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えて損害賠償の額を予定する条項に該当するものであり、消費者契約法10条または同法9条1号により無効な条項です。

なお、本約款第9条3項には、本文に「・・・受講料の返金は原則お断り致します。」、但書に「但し、傷病等、本校がやむを得ないと認める事由については、ご相談に応じます。」との規定がありますが、原則の例外として返金するのはいかなる場合か、ま

た、但書についても具体的にどのような場合にどのような措置がとられるのかが明確ではなく、貴社の判断により恣意的に決定できるかのような規定となっていますので、これらの留保規定があっても、本条項が全体として無効な条項であることに変わりはありません。

(3) 貴社受講約款第9条2項の規定について

貴社の受講約款第9条2項には、「2.申込者は、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座について、申込の書面を提出した日から8日間を経過した後は、受講期間中に解約を行った場合において、本校は既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、授業料については、既に本校が受講料金全額を受領した場合、全回数分のうちから当該申込者の未受講回数分の割合に相当する額を算出して返還いたします。この場合、本校所定の違約料金を返還総額から差し引いて払い戻すものとします。」との規定があります。

「募集要項のクーリングオフ対象商品の定め」については、契約条項には明記されておらず不明確であり（消費者から見て、その対象範囲が不明です）、本協会では把握していませんので、クーリングオフの適用対象範囲は不明ですが、本条項は、当該定めのある特定の講座について、申込の書面を提出した日から8日間を経過した後の解約に関して、本件受講契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項であると考えられますので、上記(2)と同様に、消費者契約法9条1号及び同法10条の適用を受けます。

本条項では、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座について、申込の書面を提出した日から8日間を経過した後に解約する場合は、授業料については、「全回数分のうちから当該申込者の未受講回数分の割合に相当する額を算出して返還いたします。」とするものの、「この場合、本校所定の違約料金を返還総額から差し引いて払い戻すものとします。」としたうえで、更に「既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。」と規定して、本件受講契約を解除しようとする消費者から、当該消費者の受講回数分の割合に相当する額の受講料金を受領するほかに、貴社所定の違約料金、及び、消費者が貴社に既に支払った入学金、設備・教材費の全額を、その解除の時期を問わず一律に貴社が違約金として没収できるような規定となっています。

消費者契約法9条1号では、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定または違約金の定めは、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える場合、その部分は無効とすると定められています。当該定めが事業者の平均的な損害の額を超えるものか否かは、事業者が消費者から金員を予め受領した際の名目が何であったかによって決まるものではありません。

従って、違約料金として定められた金額が平均的損害を超える部分が無効であることはもちろん、たとえ授業料等の名目ではなく、入学金、設備・教材費等の名目で受領した金員であったとしても、解除に伴って生ずべき平均的な損害の額を超えて事業

者がこれを取得することはできません。

本件受講契約の解約の場合に、貴社が、全回数分から受講回数分の割合に相当する額の受講料金に加えて、貴社所定の違約料金が平均的損害を超える場合であっても当然に支払い義務を負う旨の契約条項は、平均的損害を超える部分は無効です。さらに、貴社所定の違約料金を取得することに加えて、入学金及び設備・教材費として受領した金員であるというだけの理由で、解除の時期を問わず一律に、これらの金員の全額を貴社が取得して一切返還しないとする本条項は、消費者に一方的に不利な条項であり、本件受講契約の解除に伴って貴社に生ずべき平均的な損害を超えて損害賠償の額を予定するものとして無効です。

また、本条項における「本校所定の違約料金」についても、本受講約款中には具体的な金額や計算方法等の明示がありませんので、消費者が事前にその額を知ることができないという点でも、不当な規定であることは言うまでもありません。

以上より、本条項は消費者契約法9条1号または同法10条により無効な条項です。

第2 改善・是正を求める条項に関する申入れ

1 申入れの趣旨

貴社が使用する「受講約款」中、以下の条項について、クーリングオフ対象商品に関する定めを受講契約中に明記することを求めます。

受講約款 第9条のうち、下線部分

第9条（申込者による任意解除）

1. 申込者は、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座については、申込の書面を提出した日から8日間は無条件で当該講座に関する全ての契約を解除することができます。
2. 申込者は、募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座について、申込の書面を提出した日から8日間を経過した後は、受講期間中に解約を行った場合において、本校は既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、授業料については、既に本校が受講料金全額を受領した場合、全回数分のうちから当該申込者の未受講回数分の割合に相当する額を算出して返還いたします。この場合、本校所定の違約料金を返還総額から差し引いて払い戻すものとします。
3. 申込者は、第1項以外の他の講座・コースについて、その学習開始に関わらず、申込者の自己都合での解約による受講料の返金は原則お断り致します。但し、傷病等、本校がやむを得ないと認める事由については、ご相談に応じます。
4. 本校は、第1項の場合を除き、既に受領した入学金及び設備・教材費については、払戻し等は一切行わないものとします。なお、未使用の教材等がある場合でも、申込者は本校に買取等の請求することはできないものとします。
5. クレジットを利用して授業料を支払った場合は、クレジット会社所定の手続きに従うものと

します。この場合、本校所定の違約料金のほか、クレジット会社所定の取消料等の支払が発生します。但し、第1項の場合この限りではありません。

2 申入れの理由

貴社の受講約款第9条1項及び同2項では、「募集要項にクーリングオフ対象商品の定めのある特定の講座について」と規定していますが、貴社の使用する「受講約款」及び「受講申込書」には、どの講座がクーリングオフ対象商品の講座か、ひいては、消費者が受講申込をしようとする（ないしは、受講申込をした）講座がクーリングオフ対象商品であるか否かの記載がありません。

消費者契約法3条1項によれば、「事業者は、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消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。」と定められています。

クーリングオフ対象商品の定めのある講座か否かは、貴社の本受講約款によれば、消費者が申込後に受講契約を解約する場合に、受講約款第9条1項及び同2項が適用されるのか、同3項及び同4項の規定によるのか等の基準となる重要な事項であり、それによって解除した際の返金額等、解除の際の取り扱いが異なってくることとなりますので、受講契約上、明確に規定されていなければ、消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになっているとは言えません。

従って、当該講座がクーリングオフ対象商品であるか否かを含めて、消費者がクーリングオフ対象商品に関する定めの内容を明確に理解できるように、受講約款中に明記するよう改善を求めます。

第3 その他

貴社の受講約款中、第20条に「本校は、戦争、暴動、災害、中断、事故、通信回線の不通、講師の死亡・事故など不可抗力により役務の提供、遅滞、変更、中断、もしくは廃止、その他学習指導カリキュラムに関連して発生した申込者の損害について、一切の責任を負わないものとします。」との規定がありますが、下線部の「その他学習指導カリキュラムに関連して発生した申込者の損害」とは、具体的にどのようなことを想定しておられるのでしょうか。

できれば具体例等を挙げてご教示いただきたく、よろしくごお願い申し上げます。

以上