

平成 26 年 5 月 30 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 御中

デジタルハリウッド株式会社  
代表取締役 鳥越憲一



## 回 答 書

貴協会から当社に対する平成 26 年 4 月 30 日付「申入書」につきまして、次のとおりご回答申し上げます。

なお、当社では今回の申入れ以前に、受講約款の改定を進めていたところではありますが、今回の申入れを受けまして受講約款を以下のとおり改定することとし、本年 7 月 1 日より使用する予定でございます。

### 第 1 使用停止を求める条項に関する回答

#### (1) 受講約款第 9 条第 3 項について

当社においては、クリエイター養成スクール（以下「スクール」といいます）を運営するにあたり、講師が授業を行うという意味での、いわゆる学習開始前においても、体験授業やオリエンテーションの実施に加え、eラーニングの実施に必要な学習管理システム（以下「LMS」といいます）の登録により、申込者に対し動画教材という形で自主的に学習できる環境を提供していることから、これを申込者の自己都合によって授業が開始していないとの理由だけで一方的に解除をすることは、まさに当社に不利な時期に契約を解除するものであると考えます。そのため本解除が損害を賠償しなければならない場合に該当するものであることは、貴協会のご指摘のとおりです。

また、このような複数の学習方法を統合した受講形態であることは、申込者に事前に何度もご説明し、申込者もご納得のうえで契約を行っているものであり、学習効果の点でも高い支持を得ております。

更に、当社では実際の中途解約の対応については、件数も少ないことから申込者の自己都合を含め第 2 項に定める方法により返金を行っており、本条項は申込者の身勝手な自己都合による解約を防止する目的でしかなく、但書についても当社の恣意的な決定により申込者に不利益を生じさせる意図では決してなく、ご相談いただければ当然に申込者の事情を鑑み、第 2 項に定める範囲を超えた返金対応をしております。

しかしながら、本条項につきましては、今回のご指摘も踏まえ、受講申込契約後、入金前においては一切の費用をいただくず、入金後においても解約手数料のみを徴収し、解約手数料控除後の受領額の残金を返金することへ改定することといたします。改定後の受講

約款は、別紙のとおりです。

### (2) 受講約款第9条第4項について

当社においては、入学金及び設備・教材費については、払戻し等は行わないこととしております。

まず、入学金についてですが、これは本来スクールに入学し得る地位を取得するための対価としての性質を有するものであるだけでなく、申込者を受講生として受入れるための事務手続き等に要する費用にも充てられているものです。特に当社の場合は、その学習内容の性質上、手続きは多岐にわたり、入学前カウンセリング（2～4時間程度）にはじまり、体験授業（2時間）、LMS登録費、学生カルテ発行、オリエンテーションの実施、受講ガイド（冊子配布）、受講生証制作費（写真撮影含む）など社外に発注するものも含んでいることから、事務手続き等に要する費用相当額を入学金として受講開始後の申込者に返金しないとするのが、公序良俗に反して無効と解すべき事情や、消費者契約法10条または同法9条1号により無効と解すべき事情もないと考えます。

また、毎月開講しているというだけで、申込者1人の解除によって発生する損害が僅かであると認識されているようではありますが、毎月開講しているのは各々別のクラスであり、各クラスは最低開講人数と上限定員により人数の制限があるだけでなく、選抜試験等を実施して各申込者の適応能力等を確認したうえで入学を認めており、途中から入学する者を予定しているものではありません。

次に、設備・教材費についてですが、これは一般的な設備の維持費やテキスト代を申込者に負担させる趣旨のものではございません。当社のスクールでは紙媒体のテキストは採用せず、すべて動画教材にて自主的に学習できるようになっており、使用を許諾している動画教材は当社がオンラインスクールにて実際に販売しているものをより安価で提供しているものであります。そのため、これを集合授業形式の授業の受講途中にすべて利用してしまうことは可能であり、授業に未受講分があるからとの理由だけで、これを返金しなければならないとすることは、当社にとって損害が発生するだけでなく、他の受講者の費用負担によって不当に安い価格で当社のオンラインスクールを受講できることとなり、これを認めるべきではないと考えます。

また、学習効果を高めるために安価で提供しているサービスのみを利用しようとする一部の者のために、当該動画教材の提供価格を上げたり、サービスそのものを廃止することは他の受講生に不利益が生じるものと考えます。

しかしながら、本条項につきましても、今回のご指摘がございましたことも踏まえて、当該コースについては、受講開始後の解約について入学金は引続き徴収するものの、設備・教材費については、使用実態を把握することが困難なことから、当社にとっては甚だ不利益な結果となる場合が考えられますが、当分の間は既経過期間に相当する部分の使用料を控除して、残額を返金する扱いに改定することといたします。改定後の受講約款は、別紙のとおりです。

### (3) 受講約款第9条第2項について

入学金及び設備・教材費については、上記のと通りの扱いとし、授業料につきましては

今までと同様に全回数から当該申込者の未受講回数分の割合に相当する額を返金する扱いとさせていただきます。

また、当社で定める違約料金が具体的な金額や計算方法等の明示がないため不当な規定であるとのこと指摘がありますが、すべての契約内容を受講約款のみにて記載することは困難であり、募集要項や受講ガイドなどにより計算式や具体例を分かりやすく説明することは通常行われていることであると考えます。

しかしながら、本条項につきましても、ご指摘がございましたことも踏まえて検討した結果、当社に損害が発生していることが明らかではあるものの、件数も少ないことから今後は違約料金の徴収は行わない扱いに改定することといたします。改定後の受講約款は、別紙のとおりです。

## 第2 改善・是正を求める条項に関する回答

クーリングオフ対象商品についての扱いを廃止したため、募集要項からは当該商品の記載は削除済みであり、受講約款についても、別紙のとおり削除することといたします。

## 第3 その他

当社の受講約款中、貴協会よりご質問のありました「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」についての具体例についてですが、学習環境の改善等により近年では事例の発生がありませんので、別紙のとおり削除することといたします。

以上