

令和3年2月8日

株式会社侍  
代表取締役 木内翔大殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 増田 隆

## 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、会員の多く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構成している団体です。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」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で貴社の「侍エンジニア塾」に係る利用約款について、消費者から苦情が寄せられました。

本協会において貴社の利用約款の条項につき検討したところ、特定商取引法24条8項、48条8項、49条7項又は消費者契約法9条1号及び10条により無効となる不当な条項の使用があると認められました。

そこで、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、後記「I. 申入事項」のとおり、貴社に対して当該条項の使用の停止を申し入れます。また、合わせて、後記「II. 要望事項」のとおり、貴社に対し改善を求めます。

つきましては、令和3年3月14日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記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

## I. 申入事項

### 第1 申入れの趣旨

貴社の「侍エンジニア塾マンツーマンレッスンサービス利用契約」(本件契約)に係る「侍エンジニア塾マンツーマンレッスンサービス利用約款」(本件利用約款) 10条1項及び2項並びに12条(下記)は、これを削除し、今後それらの条項のある利用約款の使用を停止することを求めます。

#### 第10条(解除・解約・返金)

- 1 本サービスは、特定商取引に関する法律第41条の特定継続的役務に該当せず、個別契約の解約にあたり同法に基づくクーリング・オフ制度は適用されない。
- 2 顧客は、侍に対して以下のア～ウの合計額(以下、「解約手数料」という)を支払って、侍所定の様式により個別契約の解約を申し出ることができる。この場合において、1 顧客が侍に既に支払った額>解約手数料のときは、侍は顧客に対して差額を返金し、2 顧客が侍に既に支払った額 $\leq$ 解約手数料のときは、顧客は侍に対して不足額を支払うものとする。本項に基づく侍又は顧客の支払義務の履行期限は、顧客の解約の意思表示が侍に到達した日から14日以内(当該期限の最終日が金融機関の休業日のときは翌営業日)とする。

#### ア. 入塾金

イ. 既受講分に相当する報酬(報酬総額 $\div$ 総レッスン回数 $\times$ 受講済みレッスン回数)

#### ウ. 解約手数料

解約手数料は、「未受講分に相当する報酬(報酬総額 $\div$ 総レッスン回数 $\times$ 未受講レッスン回数)の20%に相当する額」と「5万円」のいずれか低い額として算出する。

#### 3 略

#### 第12条(合意管轄)

本約款及び個別契約に関する一切の紛争(裁判所の調停手続を含む)は、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

### 第2 申入れの理由

#### 1. 本件利用約款10条1項(クーリング・オフ排除条項)について

##### (1) 電話勧誘販売との関係

貴社は、本件契約の勧誘を、インターネットを利用したオンライン面談を含め、特定商取引に関する法律(特定商取引法)2条3項の電話勧誘販売に当たる方法により行っていると考え、本件契約には同法24条のいわゆるクーリング・オ

フ制度が適用されます。

したがって、本件契約に同制度の適用がないとする本件利用約款10条1項（本件クーリング・オフ排除条項）は、顧客に不利な特約として、同法24条8項により無効となります。

## (2) 特定継続的役務提供との関係

また、本件契約は、いわゆるプログラミングに関する契約であるところ、全体としてパソコンの操作に関する知識や技術の教授を行うものと考えられるため、同契約は、特定商取引法41条、同法施行令12条、別表第4の6号の特定継続的役務提供に当たると解されます。そこで、本件契約には同法48条のクーリング・オフ制度も適用されます。

したがって、本件クーリング・オフ排除条項は、同法48条8項によっても無効となります。

## 2. 本件利用約款10条2項（解約手数料条項）について

### (1) 特定商取引法49条2項との関係

本件利用約款10条2項（本件解約手数料条項）は、いわゆる中途解約に関する規定であるところ、前記のとおり、本件契約は特定継続的役務提供に当たりますので、解約手数料については、特定商取引法49条2項の規律に従う必要があります。

ところが、本件解約手数料条項は、中途解約が役務の提供開始前か開始後かを区別せず、顧客に一律の解約手数料の支払を求めている点で、顧客に不利な特約となっており（なお「入塾金」が、いわゆる初期費用として、「提供された役務の対価」として合理的な範囲の金額にとどまっているかについても疑問があります。）、同法49条7項により無効となります。

### (2) 消費者契約法9条1号との関係

仮に、本件契約が特定継続的役務提供に当たらないとしても、少なくとも中途解約が役務提供開始前である場合には、貴社に生じる平均的な損害の額は、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額（特定商取引法49条2項2号参照）にとどまるはずであり、本件解約手数料条項所定の解約手数料相当額の損害が発生するとは考えられません。

したがって、本件解約手数料条項は、消費者である顧客に対し、契約解除に伴い事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える解約手数料を請求するものとして、消費者契約法9条1号により無効となります。

## 3. 本件利用約款12条（管轄条項）について

民事訴訟の管轄について、民事訴訟法5条1号は、財産権上の訴えは義務履行地に管轄があるとしており、本来顧客は義務履行地である自己の住所地を管轄する裁判所に民事訴訟を提起できるところ、本件利用約款12条（本件管轄条項）はこれを制限しており、消費者契約法10条前段に該当します。

また、本件契約の顧客はインターネットを通じて全国にいると思われるところ、

顧客にとって遠方の裁判所に管轄を限定することは、経済的にも時間的にも顧客に大きな負担を負わせるものであり、消費者の利益を一方的に害するものとして、同条後段にも該当します。

したがって、本件管轄条項は、消費者契約法10条により無効となります。

#### 4. 結語

よって、本協会は、貴社に対し、特定商取引法58条の20第2項1号、58条の22第2項1号及び2号並びに消費者契約法12条3項に基づき、本件クーリング・オフ排除条項、本件解約手数料条項及び本件管轄条項の削除及び今後の使用停止を申し入れます。

## II. 要望事項（法定書面の交付について）

前記のとおり、本件契約の勧誘は電話勧誘販売に当たると考えられる上、同契約は特定継続的役務提供に当たります。

したがって、貴社は、特定商取引法第2章第4節及び第4章の規律を遵守する必要があり、とりわけ法定書面の交付（同法18条及び19条並びに48条1項及び同条2項）は極めて重要な義務であるところ、貴社が同義務を履行しているとは認められません。

そこで、本協会は、貴社に対し、電話勧誘販売及び特定継続的役務提供に係る法定書面を整備し、これを顧客に交付するよう求めます。

以上