

令和3年12月7日

株式会社SAMURAI
代表取締役 佐藤 大央 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員
理事長 増田

2021年3月11日付回答書に対し

本協会の令和3年(2021年)2月8日付け申入書(以下「本件申入書」といいます。)に対しては、貴社から同年3月11日付け回答書(以下「本件回答書」といいます。)をいただきました。

しかしながら、その後も、貴社が提供するプログラミング学習等に係るレッスンサービスに関しては、とりわけ解約手数料等について、各地の消費生活センターに苦情・相談が寄せられています。

そこで、かかる状況等に鑑み、本協会は、貴社に対し、次のとおり再度申入れをいたします(なお、以下で使用する略語は本件申入書に準じます。)

1. 本件クーリング・オフ排除条項(本件利用約款第10条1項)について

(1) 電話勧誘販売との関係

貴社は、そのウェブサイトにおいて、「無料カウンセリング予約」を受け付けているところ、消費者が同サイトを通じてその予約を申し込むと、貴社は電子メールによりオンラインルームのURLを消費者に送信して同URLに接続することを求め、そのオンラインルームにおいて無料カウンセリング及び無料体験レッスンを実施しています。ところが、貴社は、実際には上記無料カウンセリング等に引き続いて、当該消費者に対して本件契約の締結を勧誘しています。したがって、本件契約は、勧誘をするためのものであることを告げずに電話(Web会議システムを含む。)をかけることを消費者に要請し、その電話において行う勧誘により締結するものとして、電話勧誘販売に当たります(特定商取引法2条3項、同法施行令2条1号)。

なお、オンラインルームではなく、貴社の本社等において対面で勧誘を行う場合であっても、上記と同様に、無料カウンセリング等を行うとして消費者に来訪を要請している場合は、訪問販売に当たり(同法2条1項2号、同法施行令1条1号)、電話勧誘販売と同様の規律に服します。

(2) 特定継続的役務提供との関係

本件契約によって提供される役務は、パソコンの操作に関する知識や技術の教授と明確に分割することができないものと考えられますので、経済産業省の解釈

によっても、同契約は特定継続的役務提供（特定商取引法４１条、同法施行令１２条、別表第４の６号）に当たるものと解されます。

また、仮にパソコンの操作に関する知識や技術の教授と明確に分割することができるとしても、少なくとも民事効については、同法の規定が類推適用されると解されます。

(3) まとめ

したがって、本件クーリング・オフ排除条項は、特定商取引法２４条８項又は同法４８条８項により無効です。

2. 本件解約手数料条項（本件利用約款第１０条２項）について

(1) 特定商取引法４９条２項との関係

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、本件申入書で指摘したとおり、本件解約手数料条項は、特定商取引法４９条７項により無効です。

なお、本件申入書では、「入塾金」（入学金）の額についても、それがいわゆる初期費用として合理的な範囲の金額にとどまっているか疑問との指摘をさせていただきましたが、その後、「入塾金」（入学金）は、９万９０００円（消費税込み）に値上げされたようであり、そうだとすれば、ますます特定商取引法の規律との乖離が大きくなったといわざるを得ません。

(2) 消費者契約法９条１号との関係

この点につきましては、本件回答書においてご説明がありませんでしたが、上記のとおり、「入塾金」（入学金）が９万９０００円に値上げされたことにより、ますます本件解約手数料条項が消費者契約法９条１号の不当条項として無効となることは明らかになったと考えます。

3. 本件管轄条項（本件利用約款第１２条）について

貴社が指摘されるように、民事訴訟法上、移送や電話会議による弁論準備手続等の方法が用意されているとしても、事業者と消費者との間の情報力や交渉力の格差に鑑みれば、なお当事者間の衡平が十分に図られるとは考えられません。

本件管轄条項は消費者契約法１０条により無効と解すべきです。

4. 結語

以上のとおりですので、本協会は、貴社に対し、改めて次のとおり申入れ等をいたします。

(1) 申入事項

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（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）

(2) 要望事項

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
交付すること（特定商取引法18条及び19条並びに48条1項及び同条2項）

以上

【本件利用約款抜粋】

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。

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