

令和5年7月20日

株式会社SAMURAI
代表取締役 高比良 直人殿
代理人弁護士 XXXXXXXXXX

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子

ご連絡

本協会からの令和5年2月9日付け「ご連絡」に対し、令和5年2月24日付け「ご回答書」をいただきました。誠実なご対応ありがとうございます。

本件契約について、①クーリング・オフと同内容の解約制度が設けられたこと、②クーリング・オフ期間経過後の解約について、レッスン受講前の場合の解約手数料を1万5000円とされたことなど、相応のご対応をいただけたものと判断し、本協会からの要望は本書をもって終了とさせていただきます。

ただし、レッスン受講後の解約について、一律に入学金（9万9000円）及び解約手数料（5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額）を顧客に負担させる点については、今後も改善をご検討いただければと存じます。

貴社は、顧客が入学時点でコース全体の教材にアクセス可能になる点を理由の1つに挙げておられますが、①本件契約は売買契約ではなく、継続的な役務提供契約であって、顧客としては、レッスンを受講して初めて教材の価値を享受できること、また、②レッスンの進度に応じて、段階的に教材の各パートへのアクセス権を付与するといったシステムにすることも可能ではないかと思われること等に照らし、顧客の負担はレッスンの進度に対応させ、入学金の負担を軽減することが公平ではないかと思われます。

顧客の要望等も踏まえつつ、不断のご検討をお願いいたします。

なお、申入書においてもお知らせしていますが、申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容など本件一連の経過については、消費者契約法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

において公表することを申し添えます。

以上

(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

dantaisoshitsu@zenso.or.jp