

令和元年9月24日

株式会社A. v e r
代表取締役 林 尚弘 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子



〒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
TEL:03-5614-0543/FAX:03-5614-0743

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。

本協会に、貴社の利用規約についての情報が寄せられました。

本協会において貴社の使用する武田塾入会/講習講座申込書添付の開示書面・契約書面（以下「契約書面等」といいます。）に記載の規約（以下「本規約」といいます。）につき検討したところ、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第48条8項並びに同第49条7項により無効となる不当な条項があることが認められました。

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、貴社に対して下記のとおり、上記各法令により無効となる不当な条項の使用を直ちに停止し、是正することを申入れます。

併せて、禁止事項として、塾生に一定の事由が生じた場合には、貴社が当該塾生を退塾処分とし、かつ違約金を没収するとの条項については、条項の内容が不明確であり、消費者にとっては必ずしも明確かつ平易とはいえないことから、その改善・是正を申し入れます。

つきましては、令和元年10月31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。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、本協会において公表することがあることを念のために申し添えます。

本件連絡先：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

第1 使用停止を求める条項の申入れの趣旨と理由

1 申入れの趣旨

本規約第3条(1)は、特定商取引法第48条8項並びに同第49条7項により無効であるので、使用の停止を求めます。

開示書面・契約書面

3. (退塾方法)

退塾の方法については以下に定める通りとします。

(1) 月謝払いの場合

月末までにお申し出いただき、翌月末での退塾となります。月途中の退塾には応じかねます。

月末を過ぎて申し出があった場合、その翌月の特訓料金の返還には応じかねます。

(省略)

(2) まとめ払いの場合

特定商取引に関する法律の規定により、約定金額が5万円を超え、かつ特訓提供期間が2ヶ月を超える契約については、以下のクーリング・オフや中途解約を行うことが出来ます。ただし、夏期・冬期などの特別特訓や受講期間が2ヶ月以内の特訓の契約並びに浪人生の場合については同法の適用外となります。

①クーリング・オフ

(省略)

② 中途解約について

(a) 契約の中途解約を行う場合、月末までにお申し出いただき、翌月末での退塾となります。

(省略)

2 申入れの理由

(1) 「月謝払いの場合」の取扱いについて

ア 支払方法により特定商取引法に基づく解除の適否が異なる点について

(ア) 本規約3.によれば、役務提供の対価の支払方法が(1)「月謝払いの場合」は、(2)「まとめ払いの場合」での規定の仕方と異なり、「月末までにお申し出いただき、翌月末での退塾となります。月途中の退塾には応じかねます。」と規定して、解除の方法を限定し、特定商取引法所定のクーリング・オフ(同法第48条)及び中途解約(同法第49条)の適用が一切なされないかのような規定となっています。

(イ) しかし、当該契約が、政令指定役務(学習塾等、政令12条、別表4)として、特定商取引法の適用対象となるか否かは、政令で定められた期間(学習塾等の場合2ヶ月)を超え、かつ、政令で定められた金額(学習塾等の場合5万円)を超える

額の契約であるか否か（政令11条，別表4）のみによって決まるのであって、実態として政令所定の期間を超え、かつ、支払総額が政令所定の金額を超える契約であれば、たとえ、消費者が、役務提供の対価の支払方法として、月謝払いを選択した場合であっても、当該契約は特定商取引法の適用対象となり、同法に基づくクーリング・オフや中途解約の各規定の適用があります。

(ウ) この点、本規約1. ③によれば、「役務提供の期間」として「学費支払日から____年2月末日まで」と不動文字で記載されております。

この記載を前提とすると、役務提供期間の始期にあたる「学費支払日」が、役務提供期間の終期にあたる「____年2月末日」の2か月前を超えているため、役務提供の期間が政令所定の期間を超えている場合（すなわち、「____年2月末日」を起算点として、学費支払日が2か月以内である場合には、政令所定の期間を超えていないため除外されます。）であって、かつ、支払総額が政令所定の金額を超えている契約については、月謝払いであっても、クーリング・オフや中途解約の各規定の適用があるものと解されます。

(エ) したがって、月謝払いの場合に特定商取引法所定の解除の適用を一律に否定するかなのような本規約3. (1)は、同法第48条1項又は同法第49条1項の規定に反する特約で、かつ、特定継続的役務提供受領者等である消費者にとって不利なものであって、同法第48条8項及び第49条7項により無効となります。

イ 退塾の方法につき、退塾の申し出のあった翌月末での退塾としている点について

(ア) 本規約3. (1)によれば、「月末までにお申し出いただき、翌月末での退塾となります」とされています。

(イ) しかし、特定商取引法所定のクーリング・オフは、解除（退塾）を行う旨の意思を発信した際に効力が生じるとされており（同法第48条3項）、中途解約については、「将来に向かってその特定継続的役務提供契約を解除することができる」と規定されており、解除の意思表示が貴社に到達すれば、その効力は将来に向かって直ちに発効するものとされています（同法第49条1項）。

そうすると、月謝払いの場合において、退塾の申し出の効力を直ちに認めず、翌月末まで据え置くとしている本規定は、特定商取引法に違反している特約で、かつ、特定継続的役務提供受領者等である消費者にとって不利なものであるから、同法第48条8項及び同法第49条7項に違反して無効となります。

ウ 退塾の方法につき、申し出の時期を退塾月の前月末までに限定し、かつ、申し出の時期を徒過した退塾の申し出について、翌月の特訓料金の不返還を定めている点について

(ア) さらに、本規約3. (1)によれば、「月末を過ぎて申し出があった場

合、その翌月の特訓料金の返還には応じかねます」とされています。

(イ) しかし、特定商取引法所定のクーリング・オフについては、第42条第2項又は第3項の書面を受領した日から起算して8日以内（同法第48条1項）、中途解約についてはそれ以降（同法49条1項）、いつでも解除ができます。

(ウ) したがって、上記特定商取引法の適用対象となる役務提供について、一律に申し出の時期を退塾する月の前月に限定することは、これらの規定に違反した条項となります。

(エ) しかも、クーリング・オフを行った場合は、当該役務提供事業者は、当該解除に伴う損害賠償若しくは違約金の支払を請求することができず（同法48条4項）、又、既に役務提供が行われたときにおいても、当該特定継続的役務の対価その他の金銭の支払を請求することができないこと（同6項）、さらに当該特定継続的役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、速やかに、これを返還しなければならない（同7項）、とされています。

また、中途解約については、事業者が請求しうる額を定めた特定商取引法49条2項1号イ「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」とは、消費者庁取引対策課・経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」によれば、「月をもって役務の対価が計算されている場合には、社会慣行等に照らし1ヶ月又はこれより短い期間を単位として精算することとし、回数をもって役務の対価が計算されている場合については、特別な理由がない限り1回を単位として精算することとなる」（同書356頁）とされています。

(オ) そうすると、月末を過ぎてクーリング・オフを行使した場合において、その翌月の特訓料金の返還をしないことは、実質的に見て特定商取引法第48条4項、6項又は7項に違反していることはもちろんのこと、中途解約を行う場合であっても、武田塾の講座料金が月額で決められていることからすれば、解約にあたり翌月分の特訓料金までも返還しないことにより、実質的に1ヶ月分の講座料金（特訓料金）以上の料金を貴社が取得することは、特定商取引法第49条2項1号に違反しています。

(カ) 以上を踏まえるならば、退塾の申し出時期を限定し、これを過ぎて申し出た場合には翌月分の特訓料金を返還しないとしている本規定は、特定商取引法に違反している特約で、かつ、特定継続的役務提供受領者等である消費者にとって不利なものであるから、同法第48条8項及び同法第49条7項に違反して無効となります。

エ 小 括

以上のとおり、本規約3.(1)は、役務提供期間並びに支払総額の如何にかかわらず特定商取引法の適用対象外としているもので、同法第48条又は

同法第49条の各規定に反する特約で、かつ、特定継続的役務提供受領者等である消費者にとって不利なものであって、同法第48条8項及び第49条7項により無効となりますので、その使用の停止を求めます。

(2) 「まとめ払いの場合」における中途解約の取扱いについて

ア 本規約3.(2)によれば、特定商取引に関する法律の規定により、約定金額が5万円を超え、かつ特訓提供期間が2ヶ月を超える契約については、以下のクーリング・オフや中途解約を行うことが出来ます。」とある一方で、クーリング・オフ並びに中途解約の行使方法や効果等の詳細を示した枠組み内の「②中途解約」(a)において「契約の中途解約を行う場合、月末までにお申し出いただき、翌月末での退塾となります」としています。

(4) しかし、既に述べた通り、特定商取引法上、中途解約は「将来に向かってその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる」と規定されており、解除の意思表示が貴社に到達すれば、その効力は将来に向かって直ちに発効するものとされています(同法第49条1項)。

そうすると、まとめ払いの場合において、退塾の申し出の効力を直ちに認めず、翌月末まで据え置くとしている本規定は、特定商取引法に違反している特約で、かつ、特定継続的役務提供受領者等である消費者にとって不利なものであるから、同法第49条7項に違反して無効となります。

なお、本規約3(2)ただし書では、「浪人生の場合については同法の適用外」と規定されていますが、浪人生と高校生の双方を対象とする役務提供については特定商取引法の適用対象となるため、本規約のように、浪人生を一律に適用除外とする条項も、同法第49条7項に違反して無効となります。

第2 改善を求める条項について

1 消費者契約法3条1項(平成30年改正前)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に配慮するとともに、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に努めなければならない」とされています。

これは、事業者と消費者との間に、情報・交渉力の格差が存在することが、事業者と消費者との間で締結された契約において発生する紛争の背景となることが少なくないことから、同法第1条の目的に沿って規定されたものです。

2 ところで、本規約6.(1)は「他の塾生またはスタッフに著しく迷惑をかける行為をした場合に、本契約を解除の上、当該生徒を退塾処分としま

す。その場合は入会金・特訓料金等相当額を違約金として没収します。」と規定されています。

上記条項は、抽象的には、塾生の一定程度の迷惑行為があった場合に、貴社の契約解除権を留保すると共に、一種の制裁金（違約罰）を定めた条項のようにも読めますが、「著しく迷惑をかける行為」というのが具体的にはいかなる場合が該当するのか判然としません。また、この場合、塾生が退塾処分となるのみならず違約金が発生しますが、本規約上、違約金額の予定としては「著しく迷惑をかける行為」をした場合の違約金として、「入会金・特訓料金等相当額」とあるだけで、結局どの程度の違約金を没収されるのか、さらに追加での支払いを余儀なくされるのか、との点も判然としません。

しかし、消費者の側からすれば、自らが負担する義務の内容や発生根拠が「明確かつ平易」な形で具体的に分からなければ、安心してサービスの提供を受けることができません。

この点、平成30年改正（平成30年6月15日公布、令和元年6月15日施行）により、消費者契約法3条1項は、旧法の趣旨をより具体化する形で、「**第3条** 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。①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、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。（以下、略）」と改正されました。

この平成30年改正の内容を踏まえるならば、本規約6.（1）は、消費者の権利義務の内容の解釈について疑義が生じない明確とはいえず、消費者契約法3条1項で求められている配慮がなされているとはいえません。そして、消費者にとって明確かつ平易とはいええない条項は、事業者側の規約の恣意的な運用を容易にし、消費者トラブルを誘発する一因ともなりかねないというべきですから、消費者契約法の趣旨に則って、本条項が明確かつ平易なものとなるよう早急な改善・是正をなされたく、対応を求めます。

第3 お問い合わせ事項

貴社の使用する契約書面等は、その表題を「開示書面・契約書面」としています。

ところで、特定商取引法では、役務提供事業者は、特定継続的役務の提供を受けようとする者と特定継続的役務提供契約を締結しようとするときは、当該特定継続的役務提供契約を締結するまでに、主務省令で定めるところにより、当該特定継続的役務提供契約の概要について記載した書面をその者に交付しなければならない、とされています（同法42条1項。いわゆる「概要書面」）。

貴社では、契約を締結するまでに「概要書面」を消費者に交付しているのでしょうか。また、その場合、消費者に交付している「概要書面」の写しを本協

会宛までご送付いただきたく、お願いいたします。

以上