

令和3年3月18日

株式会社A. ver
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



再申入書

本協会は、貴社に対し、貴社が運営する学習塾である「武田塾」に係る武田塾入会／講習講座申込書添付の開示書面・契約書面に記載の規約（以下「旧規約」といいます。）について、令和元年9月24日付け「申入書」にて、（1）学費の支払方法を月謝払いとする場合に、①特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）所定の解除の適用を一律に否定する条項、②退塾の申出の効力を直ちに認めない条項、③退塾の申出時期を限定し、申出時期を徒過した退塾の申出について翌月の学費の不返還を定める条項、（2）学費の支払方法をまとめ払いとする場合に、退塾の申出の効力を直ちに認めない条項について、いずれも特定商取引法に違反する条項であるとしてその使用停止を求めました。

これに対し、貴社からは、令和元年10月29日付け回答書にて、本協会の申入事項につきいずれも検討する等の回答を頂き、令和3年2月16日付けで、上記申入れを踏まえた新たな武田塾入会／講習講座申込書添付の開示書面・契約書面（以下「新契約書面等」といいます。）の開示を受けました。

ところで、本協会において新契約書面等記載の規約（以下「新規約」といいます。）につき検討したところ、本協会からの申入れ事項についてはご対応頂けていたものの、今回新たに追加した条項を含め、特定商取引法第49条2項及び同条6項に違反し、同条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、不実告知等にあたる勧誘行為については、改善・是正を申し入れます。

つきましては、令和3年4月23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。

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②(b)及び(c)は、特定商取引法第49条7項により無効であるので、使用の停止を求めます。

3. 退会方法

②中途解約について

(b) クーリング・オフ期間を過ぎてから、入会日までに退会の届出をされた場合、納入済みの金額から契約解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引法49条2項）として1万1千円を差し引いた金額に残金がある場合は、これを返還します。

(c) 入会日以降（当日欠席の場合も含む）、退会の届け出をされた場合、納入金から受講済みの金額（月単位でお取り扱い致します）、および使用済み分（次のX+Y+Z）を除いた金額から契約解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引法49条2項）として2万円または月謝1ヶ月分のいずれか低い額を中途解約料として差し引いた金額に残金があるときは、これを返金します。

X入会金全額（入会手続き・生徒情報入力・管理費等にかかる初期費用であるため返還しません）

Y維持費の内、経過月（1ヶ月に満たない期間は1ヶ月分に切り上げ）分に該当する費用。

Z模試代の内、既に提供済の分に相当する費用、および校舎より直接販売した商品がある場合にはその費用

2 申入れの理由

ア (b) 及び (c) に共通する事項（「入会日」の意義が不分明であること）

(ア) 新規約によれば、貴社が旧規約において使用していた「初回特訓後」という用語を変更して、「入会日」という用語に置き替えられています。

(イ) しかし、特定商取引法第49条2項において、中途解約による精算方法を区別する基準は、「特定継続的役務の提供開始前」か「提供開始後」です。

(ウ) この点、新契約書面等では、契約成立の時期、入会日、役務提供開始の時期に関する条項が定められていないため、これらの各時期（とりわけ入会日と役務提供開始の時期）の関係が判然としません。

そのため、単に「入会日」とされているだけでは、実質的には役務提供が開始されていないにもかかわらず、(c) による精算を可能にする余地のある文言となっており不当です（すなわち、「入会日」とあるだけでは事業者にとっても消費者にとっても一義的とはいえず、消費者に不利な運用がなされる余地を残す条項であると思料されます。）。

(エ) したがって、「特定継続的役務の提供開始前」の精算内容であることが明示さ

れていない新規約第3条②(b)及び、「特定継続的役務の提供開始後」における精算であることを明示されていない新規約第3条②(c)は、いずれも特定商取引法第49条2項の規定に反する特約であるとともに、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ことから、同法第49条7項により無効となります。

イ 役務提供開始後の中途解約における精算について、控除すべきではない費目が含まれていること

(ア) さらに、本規約第3条②(c)によれば、納入金から控除する費目として、「受講済分の金額」及び「契約解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引法49条2項）として2万円または月謝1ヶ月分のいずれか低い額」の他に、「使用済み分（次の $X+Y+Z$ ）を除いた金額」として、「 X 入会金全額」「 Y 維持費の内、経過月（1ヶ月に満たない期間は1ヶ月分に切り上げ）分に該当する費用」「 Z 模試代の内、既に提供済の分に相当する費用、および校舎より直接販売した商品がある場合にはその費用」をそれぞれ控除できることが定められています。

(イ) しかし、特定継続的役務の提供開始後に特定商取引法所定の中途解約を行う場合は、同法第49条2項により「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」及び「当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として第41条第2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額」を合算した額並びにこれに対する「法定利率による遅延損害金の額を加算した金額」を超える額の支払いを「特定継続的役務の提供を受ける者に対して請求することができない。」と定められています。

そうだとすると、少なくとも「 X 入会金全額」及び「 Y 維持費の内、経過月（1ヶ月に満たない期間は1ヶ月分に切り上げ）分に該当する費用」を当然に控除する旨定める条項は特定商取引法に違反するものと言わざるを得ません。

(ウ) まず「 X 入会金全額」を納入金から控除するとの点ですが、経産省商務情報政策局「特定商取引に関する法律の解説」によれば、「入学金・入会金等の名目の金銭についても、既に提供された役務の対価に相当する合理的な範囲に限って、これに含まれ得る。」とされていること、さらに、消費者庁が開設しているウェブサイト内にある「特定商取引法ガイド」の「特定継続的役務提供Q&A」によれば、入学金、入会金の取扱いについて「エステティック、学習塾等の入会金、入学金については、基本的にはこの精算ルールに従って返還すべき性格のものであり、上記のいずれにも含まれない『入学金（入会金）は返還しない』等の特約は無効となります。」との原則論を示した上で、「ただし、いわゆる初期費用に相当する部分について既に『提供された役務の対価』として説明できる合理的な費用については請求できると考えられますが、実際に請求が可能であるか、また、請求できる金額については個別ケースにより異なります。」とされていま

す。その上で、初期費用の精算について「なお、法第49条第2項第2号の『契約の締結及び履行のために通常要する費用』については上限額が定められており、こうした初期費用の請求に際しても上限としての目安となります。」とされています。

以上を前提にすると、中途解約における精算の対象として、当然に入会金全額を控除できるわけではないことは明らかです。すなわち、中途解約の精算において、入会金を初期費用に相当する部分と位置付けて既払い金から控除する場合にも、既に『提供された役務の対価』¹として説明できる合理的な費用でなければ控除できないということになります。

したがって、『提供された役務の対価』として説明できる合理的な費用であることが明らかではないにも関わらず、当然に入会金を全額控除するとの条項を設ける場合、特定商取引法上、控除できない費用までも控除してしまうことになりかねないことから、当該条項は無効になるものと考えられます。

また、仮に貴社の提供する役務において初期費用として控除できる部分があるとしても、合理的な範囲に限られるというべきです。そして、初期費用として控除できる部分の考え方としては、上記ウェブサイト記載のとおり「法第49条第2項第2号の『契約の締結及び履行のために通常要する費用』については上限額が定められており、こうした初期費用の請求に際しても上限としての目安となります。」として、考え方の指針が示されていることからすれば、特定商取引法においては、特定継続的役務提供における初期費用として徴収できる上限額は政令所定の金額（学習塾では1万1000円）が合理的であるとされているものと思料されます。

この点、たしかに、新規約上、中途解約がなされる場合には入会金全額を徴収する旨が明記されるとともに、入会金全額として「入会手続き・生徒情報入力・管理費等にかかる初期費用」との記載はなされていますが、この記載だけでは、貴社所定の入会金を全額控除することまでの合理性が説明されているとは言えず、本来控除すべきではない費用まで控除しているとの疑念が払拭できません。少なくとも、政令で定める基準額（1万1000円）を超えて、4万円全額を徴収する、とされていることの合理性については全く説明がなされていないものと言わざるを得ません。

したがって、役務提供開始後の中途解約において入会金全額を控除するとの条項は、特定商取引法第49条2項に違反した条項であり、特定継続的役務提

¹ 入会金等のいわゆる「初期費用」は、49条の精算規定の埒外にあるのではなく、特定継続的役務提供契約の締結時に発生する費用等のうち合理的な範囲のものは、狭義の役務提供の対価ではないものの、特定商取引法49条2項1号イの『提供された役務の対価』に含まれることになるから、役務提供後の中途解約においては、これに該当する『初期費用』分の対価については、役務提供事業者が請求することができることであり、飽くまでも49条で認められる範囲内で精算の対象となるに過ぎません。

供受領者等である消費者にとって不利なものであることから、同条7項により無効というべきです。

(エ) さらに、「Y 維持費の内、経過月（1ヶ月に満たない期間は1ヶ月分に切り上げ）分に該当する費用」を納入金から控除する、との点ですが、そもそも「維持費」というものがどのような費用なのかが全く不明です。上記のとおり、特定商取引法で控除できる費用は定められていることからすれば、いかなる名目であれ、これを超えた費用を貴社が徴収することは違法となります。したがって、役務提供開始後の中途解約において「Y維持費の内、経過月（1ヶ月に満たない期間は1ヶ月分に切り上げ）分に該当する費用。」を控除するとの条項は、特定商取引法第49条2項に違反した条項であり、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ことから、同条7項により無効というべきです。

エ 「校舎より直接販売した商品」が関連商品である場合の精算について

(イ) 新規約では、役務提供開始後の中途解約に際して、納入金から控除できる費用として、新たに「Z 模試代の内、既に提供済の分に相当する費用、および校舎より直接販売した商品がある場合にはその費用」が追加されました。

(ロ) この点、特定商取引法では、政令で定められた「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」（いわゆる関連商品）の販売契約については、役務提供契約の中途解除とあわせて解除することができる、とされており、その精算方法も定められています。そしてその精算方法としては、特定商取引法第49条6項で、当該契約の解除が当該関連商品の引渡し前か後かで区別をした上で、引渡し前であれば「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」を超えて請求できないとされており、さらに、引渡し後である場合には、当該関連商品が返還されたか返還されないかによって精算方法を区別し、返還された場合には「当該関連商品の通常の使用料に相当する額」を、返還されない場合には「当該関連商品の販売価格に相当する額」を超えて請求してはならないとされています。

(ハ) この点、上記新規約では「校舎より直接販売した商品」とあるところ、これが、書籍等政令で定められた商品であり、かつ、貴社から受ける役務提供に関連して購入する必要があるとして販売された商品である場合には、関連商品として、特定商取引法所定の精算方法によることが求められます。しかしながら、新規約では、特定商取引法による精算方法の区分は全く明示されておらず、一律に商品の代金が控除されることしか規定されていません。

したがって、役務提供開始後の中途解約において、関連商品であるか否かを問わず、一律に商品の代金を控除するとの規定は、特定商取引法第49条6項に違反した条項であり、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ことから、同条7項により無効というべきです。

オ 小 括

以上のとおり、本規約第3条②（b）及び（c）は、特定商取引法第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ることから、同法第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。

第2 改善を求める点について

新契約書面等につきまして、実際に使用される文字のポイント数はどの様になっておりますでしょうか。

本協会に送って頂いた新契約書面等では、「申込書提出先」以下の文字と、その手前に記載されている約款の文字とで、一見して文字の大きさが異なっており、約款の文字の方が明らかに小さく表記されています。しかも、約款に使用されている文字は小さすぎて大変読みにくいものとなってしまっており、あたかも消費者に読まれることが想定されていないかのような扱いになってしまっております。

しかしながら、約款は消費者にとって契約内容を理解する上で最も重要なものです。それにも関わらず約款に使用する文字が小さ過ぎるために、契約内容の理解を阻害することになるのでは本末転倒と言わざるを得ません。

つきましては、契約の内容を最もよく理解しなければならない消費者の理解を助けるためにも、今回の改定を機に、せめて「申込書提出先」以下で使用されている文字と同じポイント数にするなど、読みやすい文字の大きさに改めるといったご配慮をお願いしたく存じます。消費者の契約内容の理解を促進するための措置を行うことは、契約当事者間相互の認識の食い違いを可及的に防止することにも資するものであり、貴社にとっても大きなメリットとなるものと思料する次第です。

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