

令和3年9月17日

株式会社A. ver

代理人

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子



令和3年8月25日付回答書に対し

貴職からの令和3年8月25日付回答書（以下「回答書」といいます。）及び改定後の開示書面・契約書面（以下「改定後新規約」といいます。）を確認しました。

改定後新規約につきましては、本協会の指摘に対応いただいている点も多くあり、現行の規約（本協会が申入れをした当時のもの）に比べると、貴職の関与により問題が改善に向かいつつあるものと評価しております。回答書のうち、「3 関連商品の規定の整備について（再申入書第1. 2. エ関連）」及び「4 ポイントサイズについて（再申入書第2関連）」につきましては、概ね了承いたしました。ご対応ありがとうございます。

しかしながら、「2 中途解約の場合における控除項目について（再申入書第1. 2. イ関連）」につきまして、改定後新規約3項②（c）において入会金全額を納入金から控除するとされている点は、以下の理由から、依然として大きな問題があると言わざるを得ません。

令和3年3月18日付再申入書（以下「再申入書」といいます。）第1の2イ（ウ）でご指摘したことの繰り返しになりますが、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。

そこで、以下は、上記の「合理的な範囲」とはどのように解されるのかという点について、再申入書の指摘を敷衍して説明致します。

入会金等は、初期費用に含まれると考えられるところ、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「なお、役務提供開始前の『契約の締結及び履行に要する費用』として政令で上限（1万1千円（学習塾）～3万円（結婚紹介サービス））が定められていますので、役務提供開始後に初期費用を請求する場合にもこれが目安となると考えられます。」とあることから、初期費用という場合、基本的には「契約の締結及び履行に要する費用」として特定商取引法49条2項2号を受けて規定されている政令16条所定の上限額が目安となると考えられます。

ところで、この政令16条所定の金額は、同法49条2項に基づき、役務提供の類型ごとに実態調査を踏まえて、商慣習や事業者の経営実態、消費者の負担能力等を考慮した上で実質的に契約締結費用および履行費用として通常必要とされる合理的な範囲の金額として規定されたものです。このような政令の金額が定められた経緯からすると、特定継続的役務提供において同条の規定する金額を超える初期費用が必要となるのはかなり例外的であり、この金額を超えて初期費用が必要とされることについては、特定役務提供事業者が具体的な根拠を示してその必要性と合理性を証明しない限り、同条の定める金額を超える分を提供済みの対価として役務提供事業者において受領することはできないものと考えられます（以上、後藤卷則ほか「条解消費者三法（第2版）」（弘文堂、2021年9月）1060頁～、斎藤雅弘ほか「特定商取引法ハンドブック（第6版）」463頁～（日本評論社、2019年3月）参照）。

この点、前記「特定継続的役務提供Q&A」によれば、再申入書でも指摘したとおり、初期費用として控除できる部分の考え方の指針として「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。」と記載されています。このことは、公権的解釈としても、特定商取引法所定の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合理的な金額の上限額は、政令所定の金額（学習塾では1万1000円）であると考えられている（「上限としての目安となります。」とあることからすれば、一般的にはこれよりも低い金額である、と考えている）ものと思料されます。

このように合理的な金額の上限は政令所定の金額であって、同条の規定する金額を超える初期費用が必要となるのはかなり例外的である、と解さなければ、実態は役務提供に必要な費用として清算されるべき費用であるのに、初期費用に名目を変えることで、事実上高額の精算を許すことになってしまったり、初期費用の名の下に特定商取引法の損害賠償等の制限の潜脱を図ることが容易になる等特定商取引法がわざわざ中途解約時の精算方法を規定して役務提供事業者が請求可能な上限額を定めた意味がなくなってしまうからです。

特定商取引法所定の取引類型は、いずれも類型的に見て消費者被害が発生しやすいからこそ規制の対象となっていることからすれば、消費者の負担を一定程度に限定しようとした法律の趣旨を没却する解釈運用はできないと考えられます。

この点、回答書2（2）では、入会金全額を控除する理由として、①入会日以降、消費者である塾生が具体的な学習相談及び学習指導を受けることができ、自習室を利用できるようになること、②A. verが入会日までに学習カリキュラム作成業務の履行の提供を完了することを踏まえると、当該役務の対価が「契約の締結及び履行のために通常要する費用」を超えることを挙げておられます。

しかし、上記のとおり、初期費用として控除できる「合理的な範囲」として想定される金額は、原則として政令16条所定の1万1000円であって、これを上回っ

て受領した費用は、初期費用として受領することはできず、中途解約時に消費者に返還する必要があるものと考えます。

この点、回答書2(2)で列挙されている項目は、貴社の提供するサービスの内容をも踏まえると、いずれも初期費用としてではなく、いわゆる(狭義の)役務提供の対価として精算されるべき費用と考えられ、入学金として全額控除することは不当です。また、仮にこれらの項目のうちの一部又は全部が初期費用と位置づけられるのだとしても、上記に指摘した「合理的な範囲」に関する解釈を踏まえると、入会金全額を控除するまでの必要性および合理性は示されておらず、また具体的な根拠も不十分であると考えます(なお、回答書によれば、「1 「入会日」の整理について(再申入書第1.2.ア関連)」で、契約成立日と入会日を区別して、入会日以降を役務提供開始の始期とした上で「入会日までに学習塾指導業務の基礎となる学習カリキュラム・・・が作成される」とあります。しかし、このような区分によって、入会日以前を役務提供前とした上で、入会日までの間に提供されたサービスについて、実質的には(狭義の)役務提供と位置づけるべきなのに、これを規約上の整理によって初期費用に位置づけることは、正に特定商取引法の潜脱的な取扱いであって、見直しが必要であると考えます。また、その点を措くとしても、回答書で整理されたような契約成立日と入会日(=役務提供開始日)との関係性(特に契約成立日から入会日までの間に受けられるサービスの位置づけ)がわかりにくく、消費者契約法3条1項1号の趣旨に鑑みても適切とは思われませんので、この点も今一度見直しを申し入れます。)

今後の進行につきまして、令和元年9月24日付申入書をご送付してから本日に至るまで相当期間が経過しており、違法状態の早期解消を望んでおります。しかしながら、本件につき貴職が関与され、真摯にご対応いただいていることをご信頼し、本協会の提訴判断につきましては、現時点では保留させていただきます。もともと、上記のとおり、本協会の申入れ以後相当期間が経過していることに鑑み、回答状況によっては、速やかに提訴の準備に移行する所存ですので、何卒ご承知おき下さい。

つきましては、本書面記載の当方の指摘に対するご回答及びご回答に基づく規約の改定案を10月18日までにいただければ幸いです。

尚、本お問合せ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)

〒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