

令和4年3月8日

株式会社A. ver

代理人弁護士

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

- 1 本協会からの令和4年1月7日付け「令和3年10月18日付回答書」に対し、令和4年2月3日付け「回答書」をいただきました。ご対応ありがとうございます。

回答書にもお書きいただきましたとおり、不足していた定義付けが行われるとともに、「カリキュラム作成」「学習相談対応」が、本体役務である「特訓」に含まれることが明記されたことにより、本協会が指摘していた中途解約の精算方法に係る不明確な処理への懸念は概ね解消されるかと思惟いたしました。

つきましては、一連の状況を踏まえ、本協会としては、貴社のご理解の下、本協会が令和元年9月24日付け「申入書」送付当時に貴社が使用していた規約等について一定の是正が図られた点を評価させていただき、今回の申入れについては一旦終了とさせていただきます。

- 2 もっとも、実際に契約内容を確認し、理解する必要があるのは、役務提供を受ける消費者自身です。

この点、貴社が利用者に提供する役務は、「カリキュラム作成」を前提とした「特訓」という他の塾にはない特徴的な内容の役務でもあるため、サービス内容について、一般人が通常想定する学習塾の役務とは異なっています。そのため、約款を見てもすぐにはその内容を理解できない消費者が一定数存在することも想定されます。従って、役務の内容については、貴社と消費者との認識に齟齬が生じないように丁寧な説明を申し上げますようお願い申し上げます。

また、貴社は、入会日を基点として役務提供開始日としていることから、「入会日」が中途解約の精算方法にも関わる重要な概念となります。申込書では入会日が明記される建前となっておりますが、上記のとおり、貴社の提供する役務の内容の特徴を踏まえると、消費者にとっては、役務提供が実質的に開始されているのかどうか分かりにくい場合も想定されます。従って、入会日当日に受講生に提供される役務の内容が、契約当事者である消費者にとっても明確に認識できるようご対応頂くことで、中途解約に伴う精算時に消費者が不測の損害を被ることのないようご対応頂くと共に、役務提供の前後における中途解約金の精算内容の違いなどについても併せてご説明頂きますようお願いいたします。

3 そのほか、今回ご送付いただいた書面につきまして、本協会として改善を求める点は以下のとおりです。

(1) 概要書面について

「2 役務提供の内容」の最後の一文で「また、指導形態およびテストの有無はコースによって異なりますので別添パンフレット『料金のご案内』をご参照ください。」とあります。しかしながら、概要書面は、消費者が契約内容について誤解のない認識を形成して、契約するかしないかを判断するために交付する書面です。したがって、概要書面と一体となっていない別添のパンフレット『料金のご案内』において概要書面の記載事項の一部を委ねるのは適当ではないようにも思われます。したがって、概要書面において、当該消費者が希望するコースの具体的な内容を説明したものを記載した書面を交付するなど、概要書面を交付する趣旨に適ったご対応をいただきたくお願いいたします。

(2) 概要書面と契約書面との言葉の平仄を合わせることについて

概要書面の「8 中途解約に関する事項」の④では「当塾の事情変更に基づく中途解約にあたっては、解約手数料等を徴収しないものとします。」と記載して「解約手数料等」という用語が用いられています。

他方、契約書面では、赤字の枠囲みの中の「②中途解約について」の(e)で「当塾の事情変更等に基づく中途解約に当たっては、中途解約料を徴収しないものとします。」と記載して「中途解約料」という用語が用いられています。このように両書面で異なる用語が用いられるのは、消費者にとっても分かりにくく、貴社の事情変更等に基づく中途解約に関する精算内容に混乱をきたすことになるので、契約書面と概要書面の用語の平仄を合わせる必要があるものと思料します（なお、概要書面において「等」としている点に意味があるようであれば「等」の内容を明記すると共に、契約書面も同様の修正をする必要があるかと存じます。）のでご検討ください。

4 本協会は、今後も貴社の消費者に対して交付する書面の内容や実際の運用が法の趣旨に添った適正なものであるかについて、絶えず関心を持って注視し、情報収集するとともに、違法・不当な運用があれば改めて是正の申入れ等を行う所存ですのでご留意ください。

また、従前よりお知らせしておりますとおり、貴社のご対応を含む本件の一連の経過について、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することも併せて申し添えます。

(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