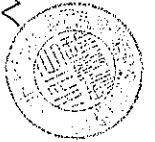


ネットとうほく 2023 (検) 第 8 号-1
2023 年 (令和 5 年) 11 月 22 日

〒180-0003
東京都武蔵野市吉祥寺南町 1-29-2
株式会社ナガセ 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40
ブライトシティ柏木 702 号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477



URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>
Mail shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp

照 会 書

消費者市民ネットとうほく (以下、当団体という) は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成 29 年 4 月 25 日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

当団体に、貴団体の行う中学予備校授業の契約 (東進 NET) のうち、中途解約の定めに関して問題があるのではないかとのお情報提供及び貴社に関する資料の提供がありました。

当団体において契約条項及び資料を検討しましたが、不明な点が多いことから、以下の照会事項についてお尋ねしますので、本書面到達後 2 か月以内に、書面にてご回答を送付いただきますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のために申し添えます。

1 照会事項

- (1) 貴団体の提供する中学学習塾契約について、学習塾の各コース、カリキュラム及び料金の概要が分かるパンフレット等を送付ください。また、各コース、カリキュラムはどの程度の期間をかけて受講することが想定されているのでしょうか。

- (2) 「役務提供の期間」の定義のうち、「講座受講 受講開始日から3ヵ月以内」、「受講可能期間は受講開始日から○日まで」との記載がそれぞれ見受けられますところ、「講座受講」の役務期間と「受講可能期間」はそれぞれどのような意味で、どのような関係にあるのでしょうか。
- (3) 役務提供期間を3ヵ月以内とするのはどのような理由によりますか。
- (4) 「中途解約は受講可能期間までに限り可能であり、役務提供期間もしくは受講可能期間のいずれかを経過した後の返金には応じかねます」との契約条項の記載について、『役務提供期間』である3ヵ月経過後の返金には応じかねる趣旨にも読めますが、そのような理解でよろしいのでしょうか。そうでない場合どのような趣旨になりますでしょうか。
- (5) 貴団体では、受講生がインターネット上の各講座を受講したかどうかを確認できるシステムを導入していますでしょうか。
- (6) 中学学力判定テスト（年4回）はどのタイミングで申し込むものでしょうか。また、毎年特定の時期に行われるものでしょうか。時期が定まっていればご教示ください。さらに、同テストについて申込後の返金に一切応じないのはどのような理由によりますでしょうか。

2 照会の理由

(1) 照会事項(1)について

情報提供者からは、契約書面のみ受領しております。そのため、貴団体の提供する中学学習塾のカリキュラム、コース及び料金を具体的に把握できておりません。これらの概要を把握したいため、お願いするものです。

(2) 照会事項(2)について

受講が可能であるのであれば、役務提供期間ではないかと思われるところ、貴団体の契約書面の記載のみでは役務提供期間と受講可能期間のそれぞれの意味が明瞭でなく、関係性も不明であることから照会するものです。

(3) 照会事項(3)について

照会事項(2)とも関連しますが、例えば4月に契約した受講者は、翌年2月まで貴団体に通学するものと思われます。だとすれば、素直に考えれば役務提供期間は翌年2月までとするのが相当であるように思われますが、3ヵ月に限定する理由があればご教示ください。

(4) 照会事項(4)・(5)について

貴団体の契約書面の文言ですが、「役務提供期間もしくは受講可能期間のいずれかを経過した場合には返金に応じかねます」として、役務提供期間である3ヵ月か、もしくは受講可能期間のどちらか一方を経過した場合には返金に応じないと読める規定が存します。

特定商取引法の特定役務継続契約の規定によれば、中途解約の場合には提供された役務の対価と解除によって通常生じる損害の額の合計額が上限とされています（特商法49条2項）。

これに対し、貴団体の契約書に従えば、例えば、4月15日に入学した者が、通年のコースを契約していた場合、仮に1コマしか受講していなくても、7月15日を過ぎれば返金に応じることがないということになるよ

うにも考えられますが、上記特定商取引法の趣旨からすれば、受講生が受講したコマ数を基準に考えるべきようにも思われます。

このような趣旨と捉えてよいのか、誤りであればどのような考え方をすればよいのか、ご教示ください。

また、関連して貴団体にて受講生が講座を受講したかどうか把握するシステムを取っているのかどうかについても、返金に関わる事情となりえますので確認させてください。

(5) 照会事項(6)について

消費者契約法9条は、「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」について、「当該超える部分」を無効と定めています。

年4回行われるとされている中学学力テストですが、どのようなタイミングで申し込むのか、例えば4月に4回すべてを申し込みをし、その後早い段階後期のテストをキャンセルした場合でも返金に応じないとすれば、同条に該当するように思われます。

こちらにつき、返金に応じないとする合理的な理由があればご教示ください。

以上、よろしくお願いいいたします。

消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて

当団体の事業者に対する「申入れ」等の活動は以下のような方針に従って行っています。

1 各手続の趣旨・手続概要について

(1) 照会手続（送付文書名：照会書）

- ア 「照会」とは、事業者に対して、（ア）営業活動に関連する資料の開示を求めたり、（イ）違法・不当の疑問がある場合に質問を行ったり、改善の提案として問題点の指摘を行う手続です。
- イ 回答や資料提供を頂き、当団体が相当と判断できる改善がなされた（あるいは既になされていたことが確認された）場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります）。
- ウ 回答や資料提供がされなかったり、回答等はあるが、問題点があり、当団体が「申入れ」ないし「要請」をすべきと判断した場合には、これら手続に移行します。

(2) 申入れ手続（送付文書名：申入書）

- ア 「申入れ」とは、約款・勧誘行為・広告等が違法であり、適格消費者団体である当団体が法律に基づく差止請求権（※）を行使しうる場合に改善を求める手続です。
- イ 「申入れ」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。
- ウ 相当と判断できる改善がなされなかった場合、検討の上、訴訟相当と判断した場合には、消費者契約法4.1条に基づき催告の上、差止請求訴訟を提起します。

(3) 要請手続（送付文書名：要請書）

- ア （ア）法律に基づく差止請求権¹はないが、違法ないし消費者の権利擁護の観点から著しく不当である場合、（イ）照会に対し、回答や資料の開示がない場合、改善又は開示・回答を求める手続です。
- イ 「要請」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

(4) 差止請求訴訟手続

裁判所に訴訟提起し、約款・勧誘行為・広告等の使用停止等を求める手続です

2 公表ルール

(1) 照会手続における公表について

- ア 照会手続中は、「照会」を行っている事実含め非公表とします。
- イ 照会手続終了後は、原則として事業者名を除いた概要を公表します。
- ウ 他の手続に移行した場合、照会手続時の活動を公表する場合があります。

(2) 申入れ手続における公表・要請手続における公表について

原則すべてのやりとり・資料が公開・公表となります（但し、非公開を条件に提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものを除きます。）。

(3) 差止請求訴訟手続における公表について

訴訟の内容等当団体が必要と判断した事項は全て公開・公表します。

※¹消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引法、食品表示法に基づき適格消費者団体が有する差止請求権

ネットとうほく活動方針と公表ルール フローチャート

平成30年1月18日改訂

