

ネットとうほく 2023 (検) 第 8 号-2  
2024 年 (令和 6 年) 3 月 6 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

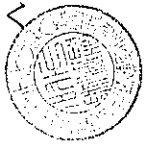
〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40  
ブライトシティ柏木 702 号室  
内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく  
理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>

Mail [shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp](mailto:shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp)



## 申入書兼要請書

当団体からの照会に対し、令和 5 年 12 月 22 日付で回答いただきありがとうございました。

貴社からの回答を踏まえ、検討いたしました結果、以下のとおり申入れ及び要請します。

### 1 申入事項

貴社契約書中の、「中学学力判定テスト (年 4 回)」について中途解約及び返金はできないとする条項について、一定の時期までは中途解約・返金に応じるなど、消費者契約法 9 条・10 条に適合するように改訂するよう申し入れます。

### 2 要請事項

通期講座に関する返金に関する条項につき、貴社からの回答 1. (4) で回答いただいた内容を反映する形で改訂するように要請いたします。

### 3 申入れ、要請についての理由

#### (1) 申入事項について

ア 貴社からの回答によれば、中学学力判定テストについては、任意の時期に都度申し込み、年 4 回まとめて申し込みができること、内部生・外部生ともに一律のキャンセル不可としており、原則返金にも応じない対応を行っている (規約としては 2024 年度契約前説明書の「I、4. (2)

中途解約について」、「⑥任意申込の東進模試「中学学力判定テスト（年4回）」は、申込後のキャンセルおよび、返還には応じかねます」とのことでした。

イ しかし、消費者契約法10条は、「…法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする」と定めています。

また、消費者契約法9条1項1号は、損害賠償額の予定条項につき、解除の事由、時期等の区分に応じ、事業者が生じる平均的損害を超える部分は無効であるとも定めています。

ウ 貴社の条項は、解約の時期等を問わず一律にキャンセルを不可とするものです。模試契約は、民法上の準委任契約に該当すると思われるところ、準委任契約であればいつでも解約できる（民法651条1項・但し当事者の一方に不利な時期に解除した場合は損害賠償が必要となる〔同条2項本文〕）が原則であり、貴社の条項は、その原則に比して、消費者の権利を制限、義務を加重するものです。年4回のテストを任意の時期に申し込めることを踏まえれば、未了分のテストの実施まで相当期間があるような場合でも一切キャンセル（中途解約）ができないことになる点で消費者の不利益は大きく、信義則に反して消費者の利益を一時的に害するものとして、消費者契約法10条に該当する恐れが高い条項であると思料いたします。

エ そして、一切返金しない旨の条項は、解約に応じる場合でも契約金額の全額を違約金とする条項に等しいと判断されます。中途解約された場合、時期によっては、実施未了のテストについては貴社が採点業務などの業務の履行を免れることができることからすると、解約の時期にかかわらず契約額のその全額について損害が生じるとは考えられません。

よって、時期を問わず一切返金しない旨の条項は賠償額の予定として「平均的損害」を超え、消費者契約法9条1項1号に該当する条項ともいえます。なお、一切返金しない扱いをする理由についての照会（照会事項1(6)）に対しご回答がなかったこともあって本申入れを致しましたが、相応の理由があるということであれば、改めてご説明願います。

オ 以上から、申入れ事項のとおり、同テストに関する条項につき、消費者契約法9条・10条に適合するよう改訂していただくよう、申し入れます。

## (2) 要請事項について

貴社からは、通期講座に関する中途解約に関連し、受講期間を3ヵ月以内としている理由について、先取学習を先取りすること、通常想定する学習ペースとして十分終了可能な期間であるとする一方、実際には役務提供期間経過後であっても、受講可能期間内での申し出であれば受講済み回数の按分によって役務提供額を算出し、返金しているという対応をご回答いただきました。

現在の規約を素直に読みますと、3カ月の役務提供期間が過ぎた場合には一切返金を行わないような書きぶりに読めてしまいます。そして、実際に解約・返金に応じないという対応であれば消費者契約法の疑義が生じかねません。実際に貴社で行っている対応がご回答のとおりということであれば、現在利用している規約に当該実情を反映させていただきたく、要請申し上げます。

以上