

2014年（平成26年）12月22日

株式会社ケイツウ  
代表取締役 下田 健太郎 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人

消費者機構日本



会長 青山 倫  
理事長 芳賀 唯史

### 申入れおよび要請

私ども消費者機構日本は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です（別紙組織概要、消費者団体訴訟制度パンフレット等資料を参照ください）。

当機構に対して、貴社が運営する「スタディーリフォーム」の中学受験家庭教師派遣の契約における、「中学受験終了後の家庭教師契約の自動更新」について情報提供がありました。このため当機構で、当該の情報・契約書及び関連する苦情等を検討した結果、「スタディーリフォーム」の当該契約書にある自動更新規定をはじめ幾つかの問題があるとの結論に達しました。また、「スタディーリフォーム」のホームページの表記に関して、幾つかの確認が必要であると判断いたしました。

よって、当機構は貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり、第1ないし第4の事項について申入れます。

また、第5および第6の事項については要請を、第7の事項について問合せを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2015年1月30日（金）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、消費者契約法第23条4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして、消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事  
事務局

磯 辺 浩 一  
並 木 静 香

E-mail : [namiki@coj.gr.jp](mailto:namiki@coj.gr.jp)

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館 プラザエフ 6階

TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

## 申入れ事項

### 第1 契約書の3および9について

#### 1 申入れの趣旨

今後、消費者との間で契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している契約書の3の第2文以降、および9の③（下線部分、以下、合わせて「本条項1」といいます。）を内容とする意思表示を行わず、また、契約書面からこれを削除することを求めます。

#### 3. 契約の更新

契約の更新は、1年ずつとします。契約更新の際には、会員は新たに教務管理費をスタディーリフォームに対して支払うものとします。

契約の更新を希望しない会員（退会を希望する会員）は、最終指導月の前月末日までに書面にてその旨をスタディーリフォームに通知するものとします。

書面の通知無く指導を中断している期間は、休会扱いとなり契約は自動更新されます。

#### 9. 休会・退会

①休会・退会日は月末とします。

②休会・退会を希望する会員は、指導の終了を希望する月の前月末日までに、書面にてその旨をスタディーリフォームへ通知するものとします。

③契約期間が定められている場合でも、会員から退会の連絡が無い場合、スタディーリフォームは契約を自動更新することができます。

#### 2 申入れの理由

(1) 貴社と契約者（受講生の保護者）との間の契約は、家庭教師の派遣契約であるところ、指導契約申込書には指導契約期間の記載があり、契約期間の定めのある契約となります。

しかるに、貴社は、「契約期間が定められている場合でも、会員から退会の連絡がない場合、スタディーリフォームは契約を自動更新することができます。」と定め、小学6年生の中学受験を指導内容とする契約で、契約期間が中学入学試験直前の1月までとされている場合であっても、会員の意思を確認することなく本条項1を適用して、最終指導月の前月末日までに契約を更新しない旨の書面による通知がない限り、自動更新の扱いとするものとしています。

期間の定めがある契約にあっては、期間満了により契約が終了するのが民法の一般原則であり、消費者が契約更新をしない旨の意思表示をしない限り、契約は自動更新されるものとして、消費者の更新の意思表示を擬制し、受講料等の支払いを強いることとなる本条項1は、消費者の義務を加重するものに他なりません。

(2) そして、貴社は、「中学受験を専門とした家庭教師センター」であることをホ

ームページで強調し、「指導契約申込書」において、指導内容を「受験」と「学校補習」に区分し、明確に中学受験のためと指導内容を特定して契約できるようにしています。中学受験を指導内容とする契約の場合には、小学4年生や5年生のように、翌年以降に中学受験を控えているような場合であればともかく、小学6年生であれば、中学入学試験を終えた2月以降については、契約の性質上、中学受験指導を内容とする役務の提供の継続を希望していないことは明らかであって（そのような事案が皆無ではないとしても、中学受験で「浪人」ということは非常にまれであって、極めて例外的であることは、社会通念上明らかです。）、更新の意思表示を擬制されることによるメリットは消費者にはなく、かかる場合にまで、個別に消費者の意思を確認することなく、本条項1を適用して書面による通知がない限り自動更新の扱いとし、受講料等の支払いを強いることは、貴社による個別の意思確認が、決して貴社にとって過剰な負担を強いるものではないことからしても（貴社が徴求している教務管理費には、かかる手間も含まれていると思料します。）、本条項1は、消費者の利益を一方的に害するものと言わざるを得ません。

したがって、小学6年生の中学受験を指導内容とする契約のように、契約期間の終期と受験準備期間終了が同時期の場合にまで適用される本条項1は、消費者契約法第10条に照らし無効です。

- (3) よって、本条項1については、消費者契約法に基づき無効となる部分を含む規定であり、申入れの趣旨のとおりの対応を為されるよう申し入れます。

## 第2 契約書の15について

### 1 申入れの趣旨

今後、消費者との間で契約締結の際、貴社と消費者との間で使用している契約書の15（以下、「本条項2」といいます。）を内容とする意思表示を行わず、また、契約書面からこれを削除することを求めます。

#### 15. 支払遅延損害金

会員は、入会諸経費や月謝の支払いを支払期限より2週間以上遅延した場合、支払期限に遡り1日のつき0.05%の遅延損害金をスタディーリフォームに対して支払うものとする。

### 2 申入れの理由

- (1) 「スタディーリフォーム」の入会諸経費や月謝の支払い遅延について、「1日につき0.05%」の遅延損害金を定める内容となっていますが、これを年利にすると、18.25%の遅延損害金となります。消費者契約法第9条2号では、「年14.6%の割合を乗じて計算した額を超えるもの」は無効となっており、本条項2は、明らかに消費者契約法第9条2号に抵触しています。
- (2) したがって、本条項2については、消費者契約法に基づき年利14.6%を超える部分は無効となる規定であり、申入れの趣旨のとおりの対応を為されるよう申し入れます。

### 第3 契約概要書面の「中途解約金と解約金」規定について

#### 1 申入れの趣旨

貴社の交付している契約概要書面の「中途解約と解約金」の欄では、「中途解約の際には、指導済みの指導料と入会諸経費の支払いに加えて、月謝の1ヶ月分が5万円のどちらか低い金額を、解約金としてお支払いいただきます。」と記載しています。

契約概要書面では、「入会諸経費」の明細が明らかではありませんが、貴社作成の「入会諸経費についてのご案内」では、「入会諸経費の内訳」として、①入会金、②指導開始2ヶ月目のお月謝、③教務管理費、④家庭ファイル作成費、⑤月会費と明示しています。

入会諸経費について精査し、指導済みの指導料と重複するものや、中途解約時点で未提供のものは含まれないようにすることを申し入れます。

#### 2 申入れの理由

「特定商取引法に関する法律の解説／平成24年版(消費者庁・経済産業省編)」の同法第49条2項1号イの解説において、「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、」請求できると説明されています。

一方、貴社作成の「入会諸経費についてのご案内」で「入会諸経費」とされているものについて、既に提供された役務の対価に相当するかどうか以下のような疑いがあります。

- ①入会金 20,000 円に相当する役務は、中途退会時には、その全額分がすでに提供されているのでしょうか。
- ②指導開始2ヶ月目のお月謝(指導開始後2ヶ月分の月謝の誤記ではないかと考えられます。)は、貴社の契約概要書面記載の「指導済みの指導料」に含まれるものであり、二重に請求する規定となっています。
- ③教務管理費は、契約期間中を通して発生する費用であり、中途解約時にまだ未提供の役務が残っているものと考えられます。
- ④家庭ファイル作成費も、契約期間中を通して発生する費用であり、中途解約時にまだ未提供の役務が残っているものと考えられます。

これらの点を検討いただき、中途解約時に請求できる「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」に相応した規定としてください。

### 第4 料金の表示について

#### 1 申入れの趣旨

今後、貴社がホームページで表示をしている指導料金について、入学金、授業料の他に、教務管理費、家庭ファイル作成費、月会費など、必要な費用項目すべてとその金額をホームページおよび宣伝物等に表記することを求めます。

## 2 申入れの理由

「スタディーリフォーム」の契約書の指導料金表によれば、入会時の費用として、入会金、月額授業料の他、教務管理費、家庭ファイル作成費、月会費が必要とされています。

しかるに、貴社のホームページ上には、料金システムとして、月額授業料、入会金、交通費の3つの費目しか記載されておらず、あたかも上記以外の料金項目はないかのような表示（添付資料 ▲部分「高額な教材販売、チケット制料金、運営費など不明瞭な費用は一切ありません。」）がなされています。

教務管理費は短期間契約でも年1度に1万円（税抜）、月会費は3,000円（税抜）を毎月請求されるものです。これらの料金項目及び費用が表示されていない貴社の料金システムを見た消費者は、月額授業料、入会金、交通費以外の料金がかからないものと誤信し、有利な役務提供であると誤認するおそれがあり、景品表示法の有利誤認に該当すると考えられるため、上記趣旨のと通りの対応を為されるよう申し入れます。

## 要請事項

### 第5 クーリングオフの表示について

#### 1 要請の趣旨

貴社の契約概要および契約書には、クーリングオフ（契約申し込みの撤回）に関する記載がありますが、特定商取引に関する法律に定める表記をすべて満たしていません。そのため、必要な項目を満たした表記に変更することを求めます。

#### 2 要請の理由

本契約は、特定商取引法に定める特定継続的役務提供に該当するところ、同法42条には、特定継続的役務提供におけるクーリングオフに関する書面記載事項の定めがあり、契約概要書面および契約書面の交付にあたっては必要な事項を満たす必要があります。その必要な事項には、クーリングオフ妨害に係る規定が定められていますが、「スタディーリフォーム」の契約概要書面および契約書面のクーリングオフに関する表記に、クーリングオフ妨害に係る規定の記述がなく、必要な事項を満たしていません。

### 第6 契約書の9について

#### 1 要請の趣旨

休会・退会の際に書面の提出を求めています。口頭・電話の申し入れでもよいとし、その場で記録書面を交換（電話の場合は送付）するなど、休会・退会について容易に申し出ができるようにしてください。

## 2 要請の理由

本契約のような家庭教師の派遣契約においても、解除の意思表示が相手方に到達すれば、その時点で解除の効力が発生するのが民法の原則です。したがって、口頭・電話の申し入れであっても、解除の意思表示が貴社に到達した（明らかとなった）時点で、契約解除の効力は発生しているのであり、書面による通知がない限り解除の効力を認めないとする扱いは、民法の原則に反するものです。

実際、休会・退会については、多くの場合、口頭による申し出であることが、通例と考えられます。当方が入手した情報でも口頭で解約を申し出たにもかかわらず解約となっていなかったとの苦情例が散見されます。書面による通知がない限り解除を認めない（更新拒絶を認めない）とする取扱いを改め、口頭による申入れの場合には、その場で教師や職員が記録を残しその写しを交付するといった対応や、電話での申入れの場合にはその記録の写しを、すみやかに申し出者に郵送するといった対応をされるよう要請します。

## 問合せ事項

### 第7 指導・合格実績の表示について

#### 1 問合せの趣旨

貴社がホームページで表示をしている「首都圏の中学入試でNo.1の合格実績」「塾に通いながら家庭教師を併用するという生徒さんの指導実績も首都圏No.1」との表記が、誇大広告に該当する可能性もあることから、その根拠について説明を求めます。

#### 2 問合せの理由

「スタディーリフォーム」のホームページの記載に、「首都圏の中学入試でNo.1の合格実績」「塾に通いながら家庭教師を併用するという生徒さんの指導実績も首都圏No.1」などの表記（添付資料 二重下線部分）がありました。

「首都圏の中学入試でNo.1の合格実績」という表示に続いて、第3志望校までの合格率が100%である旨の記載がありますが、これが首都圏でNo.1の合格実績と表示される根拠でしょうか。第3志望校までの合格率であれば同業中小規模事業者では達成が容易な実績であるとも考えられます。他事業者の実績と比較してNo.1とされるだけの根拠についてご説明ください。

また、「塾に通いながら家庭教師を併用するという生徒さんの指導実績も首都圏No.1」という表示については、明確な根拠数値の記載がありませんので、説明を求めます。

以上

添付資料：契約概要書面・契約書

貴社ホームページ表記資料