

2017年(平成29年)12月11日

株式会社 アイソルート
代表取締役 野田 雄彦 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木



申入れ・要請・問合せ

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)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。詳しくは同封のリーフレット等をご覧ください。

当機構に対して、貴社が運営する「コミュトレ(以下「本件スクール」という)」について情報提供があり、相談も多数あることを確認しました。このため当機構で、本件スクールの申込規定および、本件スクールの解約に関するトラブル事例を検討した結果、下記の問題があるとの結論に達しました。

そこで当機構は貴社に対し、適格消費団体として消費者契約法第12条に基づき、下記のとおり是正申入れを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2018年1月12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条第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 事務局 石塚英司
専務理事 磯辺浩一
〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階
TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077

申入れ事項

第1 申込規定 5.【解約・返金等】

1. 申入れの趣旨

貴社が運営する本件スクールで使用している isoroot Business Communication Training 申込規定（以下申込規定という）5.【解約・返金等】に記載している下記下線の条項を内容とする意思表示を行わず、また申込規定からこれを削除することを求めます。

5.【解約・返金等】

(2) 受講者は、本件業務の申込みの翌日から起算し、8日目以降に置いては、「本件業務提供終了前で且つ以下に該当する場合」を除き、契約解除等による支払いの停止、返金の請求をすることはできません。

- ・受講者が死亡した場合
- ・当社が受講不能と判断した場合

申請は書面にて当社お客様相談室係へご郵送ください。

経済事情が悪化した、受講する時間的余裕がなくなった等の個人的理由によるものや、本件業務提供期間終了後の申出につきましては、応じられませんので予めご了承願います。

(3) 本件業務提供期間終了前で且つ (2) の正当事由が存在し、受講者からの支払い停止～（略）～

2. 申入れの理由

- (1) 貴社が運営する本件スクールと受講者との受講契約（以下、「本契約」という）は民法上の準委任契約又は、これに類似する無名契約に該当します。そして、準委任契約は準委任者（本契約では、受講者）は原則としていつでも任意に本契約を解除することが認められております（民法656条、651条1項）。また、準委任契約に類似する無名契約であるとしても、その性質上、受講者がいつでも任意に本契約を解除することが認められております。そして、受講者は消費者であることから、貴社と受講生との契約については消費者契約法が適用になります。
- (2) 消費者契約法においては、消費者契約を解除した場合に当該消費者契約の解除に伴う損害賠償予定額又は違約金の定めは、それらの合算額について「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」部分は無効と定められております（消費者契約法第9条1号）。
- (3) ところが、申込規定5.【解約・返金等】(2)には、受講者が死亡した場合、貴社が受講不能と判断した場合以外は、契約解除等による支払い停止、受講料の

返金の請求を行うことができない旨定められています。

契約を解除した場合であっても、支払の停止や返金の請求をすることができないということは、違約金について定めたものと解釈しますが、前述（2）の通り、違約金の定めは、それらの合算額について「当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える」部分は無効と消費者契約法9条1号で定められています。受講生が、授業開始後比較的早期に解約した場合であれば、残余の受講期間の授業料全額に及ぶほどの平均的損害が貴社に生ずることはありません。

これらの点から、契約解除の理由によっては、受講料を不返還としている申込規定5.【解約・返金等】（2）は、平均的損害を超えた損害賠償の予定または違約金の定めであり、消費者契約法第9条1号に該当する不当条項と考えます。

要請事項

第1 WEBサイトの表示について（料金体系）

1. 要請の趣旨

①コミュトレWEBサイトの「料金体系」のページに、標準的なコースについて明示した上で、総額についても表示してください。

②コミュトレWEBサイトの「料金体系」のページの中の「受講プランによって異なりますが、月々20,000円～30,000円となります。」の表記を削除するか、誤解のないように表記することを要請いたします。

2. 要請の理由

貴社のWEBサイトの表記内容では、総額がいくらかかるかがわかりません。総額表示がないまま、月々の支払い額の目安が記載されているので、貴社のWEBサイトを見た方は、受講期間が終了するまで毎月20,000円～30,000円を支払えばよいと誤認します。当機構に寄せられた貴社の情報では、月々20,000円～30,000円というのは、24回払や36回払を選択した場合の1回あたりの支払額のことを指しており、総額表示がなく、このような表示を行うことは、有利誤認表示にあたると思われます。

その為、消費者に誤解を与えないよう標準的なコース（例えばベーシックコース）について、一括払いの時の料金の目安（ベーシックコース：588,600円）、分割払いの料金の目安（ベーシックコース24回払いで、一回あたり約30,000円、分割手数料約100,000円、合計総額約700,000円等）がわかるように表示することを要請いたします。

本契約締結時には、支払額について詳細に説明はされているのかもしれませんが、これから本スクールを受講するか否かを考えている消費者にとっては、実際の受講料が総額でどれくらいかかるのかは、重要な判断材料であり、ウェブサイトでの広告段階からわかりやすく表示する必要があると考えますので、上記を要請いたします。

問合せ事項

第1 申込規定 1.【契約の成立】

「申込書または本規定についての不知・誤解釈があったとしても、これによる不利益について当社は責任を負いかねます。」としていますが、貴社の申込書または申込規定の表記が不十分な場合等、貴社に責めがあった場合でもこの規定は適用されるのでしょうか。また「不知」があった場合とは、具体的にどのような場面を想定しているのかご教示ください。

第2 申込規定 11.【免責事項】

【免責事項】(3)に記載の個人の氏名、肩書および経歴というのは、何を指すのでしょうか。例えば募集時に講師の名前や肩書が間違っていたとして、間違っている名前や肩書を見て契約に至ったとしても、なんら責任をとらないといった趣旨でしょうか。

第3 申込規定 13.【遅延損害金】

分割払金合計の残金全額に対し、年14.6%の遅延損害金を定めています。消費者契約法第9条2号では、14.6%を遅延損害金の限度としており、これを超える部分は無効としています。貴社の規約では、遅延損害手数料300円を支払うと記載されていますが、この手数料は、遅延損害金年14.6%とは別に300円を徴収しているということでしょうか。それとも遅延損害金14.6%の中に含まれているのでしょうか。もし、遅延損害金と別に徴収されているのであれば、どのような理由によるものでしょうか。

第4 申込規定 16.【公正証書】

貴社が必要と認めた場合に、受講者の負担で、本契約につき強制執行認諾条項を付した公正証書の作成に応じ、必要書類を貴社に提出することを定めていますが、貴社が必要と認めた場合というのは、どのようなケースを想定しているのでしょうか。

第5 申込規定 19.【変更権】

貴社が必要と認めた場合は、いつでも申込規定を変更できるとしていますが、これは受講生に不利益が生じる変更に対しても適用されるということでしょうか。

第6 返金保証制度

貴社は、返金保証制度を定めていますが、2つの条件(1.初回から3講義連続で「④勉強にならなかった」に○をつけていること、2.アンケートの回答及び申込日から45日以内の申請であること)を満たしていれば、受講料の全額が返金されるのでしょうか。また、直近の貴社事業年度において、返金保証制度に従い貴社が返金に応じた件数及びその件数が同一期間の新規契約数に占める割合について、ご教示ください。

以上