

2018年1月30日

消費者機構日本

代表理事 佐々木幸孝様

株式会社アイソルート

代表取締役 野田雄彦

先般いただきました問合せ等につきまして、以下の通りご回答申し上げます。

1. 「申入れ事項」についてお答えします。

弊社では、お客様の契約解除の申し出に対して、自主的に「受講不能」として取り扱い、受理するという運用を行っています。したがって、当該条項を削除することに異存はございません。

また、社内におきまして、直近事業年度に加え、その前の事業年度までさかのぼり調査した結果、お客様に対して「平均的損害を超える違約金」をお支払いいただいた事実も、申込規定5を理由にお客様の契約解除の申し出を拒絶した事実もありませんでした。

なお、本サービスはその性質上、弊社からお客様に対する一方的な契約解除権の行使が適さない等、新種の無名契約に当たることから、必ずしも準委任契約の考えに一致するとは言いきれないサービスですが、弊社にとって、お客様に不利益を生じさせる意図がなく、民法の解釈を争う意味もないことから、すみやかに規定の文面を改訂することにいたしました。（2018年1月26日現在【改訂済】）

2. 「要請事項」についてお答えします。

新年度にWEBサイトの改修予定がございますので、これに合わせてお客様が料金をわかりやすくシミュレーションできるようにいたします。

現在は、お客様の個別のニーズに合わせて受講内容、受講期間など異なる提案を行うため、お客様に誤解が生じないよう担当者がきちんと説明し、十分理解していただいた上でお申込みいただくことを重視しています。

念のため、直近2事業年度について調査をいたしました。お申込みいただいたお客様と「料金に対する認識の相違」がトラブルになったケースは1件もありませんでした。

3. 「問合せ事項」についてお答えします。

全ての質問について、ご想像されているようなご心配には及びません。

第1について

「申込時に十分理解したと明らかな意思表示をしているにもかかわらず、後になって故意に『知らない』と主張するような行為」などには、この規程が適用されます。あくまでもお客様に対して契約自体の意義を再認識していただくものであり、当社の過失等により、お客様に損害を与えてしまった場合は、当然、事業者としての法的責任を免れるものではありません。

第2について

講義中、ケース学習などで事例紹介された個人の氏名や肩書き、会社名などは、不定期に変更されることがあるため、その正確性、完全性などを、当社が保証できるものではありませんと確認しているものです。

他は「第1について」の末尾の回答と同じです。

第3について

これまでお客様から年14.6%とは別に300円を徴収した事実はございません。14.6%が300円を超えた場合には300円を上限にお支払いいただいています。

第4について

お客様がご自身の都合で支払いの条件変更をご希望し、ご本人が公正証書の作成に同意し、弊社がこれに応じる場合です。

第5について

そのようなご心配には及びません。

第6について

そのようなご心配には及びません。

返金保証制度は、お客様の契約リスクを低減するために、弊社が自ら設けた制度のため、当然、条件を満たしたものは全て返金しています。

返金に応じた件数等は公表を差し控えさせていただきますが、弊社が、このルールに反して返金に応じなかった件数は1件もございません。