

2021年11月30日

株式会社アルファ・アンド・カンパニー  
代表取締役 入住壽彦 様

特定非営利法人・適格消費者団体  
消費者機構日本 代表理事 佐々木 幸孝



## 申 入 れ 書

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なら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、平成28年12月27日に特定適格消費者団体に認定されています。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

貴社が提供する海外留学、海外滞在の支援サービス等に関して解約等に関するトラブルについて情報提供がありました。

トラブルの情報提供を受けて、当機構において、貴社のサービス等提供にかかるアルファ個別指導受講規約の検討をさせていただきましたが、その規約条項については是正を相当とするものとして、申し入れをさせていただきます。

あわせて、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なら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適宜公表する場合がありますこと、消費者契約法第23条4項に基づき、本機構から消費者庁に報告することを申し添えます。

なお、当書面の作成にあたりましては、情報提供者から提供がありました貴社の「アルファ個別指導受講規約」（規約日時：2020年12月29日）を参照しております。

### 記

#### 第1 申入れ事項

##### 1 申入れの趣旨

アルファ個別指導受講規約の〈基本規則〉

「3. 正式申し込み後は、いかなる場合も、中途解約・返金・支払義務解消はございません。受講を途中で断念される場合も、返金・支払義務解消はございません。」

「4. 以下行為をされた場合は、プログラム継続中止となります。その場合も返金はございません。（以下、略）」

の各条項において、中途解約を一切認めない旨の文言の削除及び中途解約又はプログラム継続中止となった場合に平均的損害を超える損害賠償または違約金を求めない内容の規定へ変更することを申し入れます。

## 2 申し入れの理由

- (1) 貴社と顧客との本契約については、事業者と消費者との契約として消費者契約法が適用されます。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に生ずべき平均的な損害の額を超える」部分は無効と定めています（消費者契約法第9条第1号）。

また、事業者が債務不履行があった場合に消費者の解除権を放棄させる条項は無効とされています（同法8条の2）。

さらに、消費者契約において民法等の任意規定を適用する場合に比べて、消費者の権利を制限または消費者の義務を加重する条項で、民法1条第2項の基本原則（信義則）に反して消費者の利益を一方的に害する条項は無効とされています（同法第10条）。

- (2) 貴社の定めるアルファ個別指導受講規約（以下「受講規約」といいます。）では、〈基本規則〉3.において「いかなる場合も中途解約・返金・支払義務解消はございません。」「受講を途中で断念される場合も、返金・支払義務解消はございません。」と規定されており、これを合理的に解釈すると、貴社に本契約の債務不履行があった場合や受講者に帰責事由がなくやむをえない事由で解除しなければならない場合においても、受講者は本契約を解約することができず、そのため受講者は貴社に対する債務の一切を免れることができず、貴社に対しての既払金についても一切返金されないことを規定しています。
- (3) 上記の受講規約の各条項は、次のとおり消費者契約法に違反しているものといえます。

第一に、貴社が提供する個別指導の役務提供契約（以下、「本契約」といいます。）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、準委任契約では、準委任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います（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継続的契約であることから準委任契約に準じていつでも任意に本契約を解除することが認められるのが原則であると解釈されます。

このように準委任契約ないしは継続的契約である無名契約としての受講契約は、いつでも解除することができるものとして中途解約権を認めている民法の任意規定の適用又は準用されるものと解されるどころ、この受講契約の〈基本規則〉3.の規定は、受講者からの中途解約権を一切否定するものです。そして、貴社に本契約の債務不履行があった場合には受講者は民法541条等により解除できるところ、「いかなる場合も」受講者の解除を認めないとして一切解除を認めないことは、消費者契約法8条の2に該当し無効と解されるものです。加えて、この規定は、受講契約の解約権の制限は任意規定と比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条が適用され無効と解されます。

第二に、受講生の受講契約の解約権の制限が無効とされた場合には、受講生による中途解約が認められ、原状回復義務によって精算されるべきところ、〈基本規則〉3の規定では、未実施分の役務提供分について本契約を個別指導プログラム完了前に解除したときも、一切の返金をされないものとし、かつ未払いの受講料等についても支払義務が存続する旨の規定をし、受講生に未受講部分についてまで支払義務が残る趣旨の規定と解されます。

また、〈基本規則〉4の規定では貴社に不利益な行為を受講者が行えば貴社の判断でプログラムを停止できるものとしてその後の役務提供を停止して役務提供の履行義務を免れる一方で、受講者が支払った受講料等を一切返金しない旨を定めています。

これら条項により、返金を一切せずまたは受講者の未払い支払義務も存続することになる結果、プログラムを途中で解除又はプログラム提供停止に至った受講者が負担する金員は、実質的に損害賠償の予定又は違約金としての性格を有しているものと解されます。

したがって、貴社が不返還ないしは受講者に請求するプログラム未受講部分の金員の額は、受講者のプログラムの進捗度によっては消費者契約法9条1号に定める平均的損害を超える損害賠償予定額又は違約金を徴収することにあたるものといえ、消費者契約法9条1号が適用され、平均的損害を超える部分についての不返還及び受講者の未払い受講料相当額の支払を求めることを定める規定は無効となります。

## 2 結論

以上の理由により、当機構は、貴社に対し、申入れの趣旨記載の措置をとることを申し入れます。

以上

〈本件に関する問合せ・回答の送付先〉

※回答のご送付は、2021年12月10日までに次の宛先にお送りください。

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6階

消費者機構日本（担当：佐藤・板谷）

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077