

令和2年1月10日

適格消費者団体  
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会  
理事長 池本 誠司 様

株式会社山手学院  
代表取締役 横田 美奈子

## ご 回 答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

貴会からの令和元年12月4日付け「申入書」に対し、以下のとおりご回答申し上げます。

### 1 申入書「第1 申入れの趣旨」及び「第2 申入れの理由」について

当学院の令和元年5月24日付け「ご回答」でもご回答しましたように、「諸費用」とは、生徒管理システム登録、成績管理システム登録、納入金管理登録、校舎からのお知らせメールの登録等に関する費用であり、これらの登録・管理業務は、生徒様の入塾時や年度更新時に一括して行われるものです。当学院は、これらの業務に必要となる金額（外部のシステム業者に対する支払費用を含みます）を勘案して「諸費用」の金額を算出しております。

貴会も指摘されるように、役務提供開始後の解約においては、①提供された役務の対価に相当する額、及び、②解約によって通常生ずる損害の額の合計額を上限とし、上限額を超える金額を徴収している場合には返金すべきとされているところ（特商法49条2項）、前述の「諸費用」の算出過程からすれば、当学院が生徒様から徴収している「諸費用」は、「①提供された役務の対価に相当する額」に該当するといえます。他方、当学院は、第1回授業開始前に、契約者様との契約が解約された場合には、「諸費用」を全額返金しております。

したがって、役務提供開始後に契約者様との契約が解約された場合に、「諸費用」が返金対象とならないことに、特商法上の問題はないものと考えております。なお、入塾・入校時の管理・登録に関する金額及び取り扱いに関して、各校一律に論じられない部分はあるとしても、他の学習塾・予備校等と比して、当学院は、標準的な金額・取り扱いを定めているものと理解しております。

以上、ご理解のほど、お願い申し上げます。

- 2 申入書「第3 クーリング・オフについて」について  
貴会からのご指摘も踏まえ、別添のとおり、更新申込書（契約書）を改定  
しましたので、ご確認ください。

敬 具

## 2020年度 契約 (年度更新)

### 契約の成立

第1条 山手学院の在籍生で契約の年度更新を希望する生徒・契約者(以下甲という)は、更新申込書(契約書)の内容及び以下の条項に同意のうえ、山手学院(以下乙という)に対して年度更新の申込を行い、乙がこれを承諾した場合において、特定商取引に関する法律に基づく契約が成立します。

### 役務提供及び対価の支払い

#### 第2条

- 1 乙は、甲に対し、乙の定める学習指導カリキュラムの中から甲が選択した更新申込書(契約書)記載の内容の役務を提供します。
- 2 甲は、授業料、その他クラス指導費用一覧・個別指導費用一覧に記載された費用を乙の定める方法により納入期限までに支払います。
- 3 甲は、乙との契約終了後に授業料、その他費用の未納金があった場合は、年率14.6%の割合による遅延損害金を支払います。

### 学習指導の形態

第3条 更新申込書(契約書)記載の指導形態については、以下の通りです。

- 1 クラス指導とは、所定の校舎で所定の指導時間内に一人の講師が複数の生徒に対して授業形式で指導するものです。
- 2 個別指導とは、所定の校舎で所定の指導時間内に講師が生徒の必要に応じて個別に学習指導を行うものです。
- 3 学童とは、所定の校舎で所定の時間内で一人または複数の指導者が、複数の生徒をお預かりするものです。

### 学習指導の開始日

第4条 本契約において、学習指導の開始日とは、更新申込書(契約書)に記載した日とし、所定の校舎において学習指導がなされる限り、現実の受講の有無を問わないものとします。

### 学習指導期間と契約期間

第5条 学習指導の期間は、更新申込書(契約書)に記載された契約期間内とします。

- 1 最大契約期間は1年(12ヵ月)とします。
- 2 各講習も学習指導の期間に含まれます。
- 3 甲あるいは乙から書面による申し出がない限り、1年単位の自動更新とします。
- 4 更新する指導教科と費用については、甲が乙に対して更新申込書(契約書)を提出した時に同意したものとします。

### 関連商品

第6条 関連商品は、書籍(テキスト)とテストです。

### 年度更新申込後のクーリング・オフ等

#### 第7条

- 1 甲は、受講校舎に更新申込書(契約書)を提出した日から起算して8日間は書面によって契約を解除することができます。
- 2 前項の契約の解除は、甲が契約を解除する旨を記載した書面を発送した時に解除の申し出が成立します。

### 解除後の前払い金の返還方法

第8条 前条による契約の解除については、手数料は不要とし、甲は損害賠償又は解約金の支払いを請求されることはありません。既に引き渡された書籍(テキスト)(関連商品)の引取りに要する費用、提供を受けた役務の対価、その他の金額の支払い義務はありません。既に代金又は対価の一部又は全部を支払っている場合は、速やかにその金額の返還を受けることができます。

### 中途解約

第9条 乙は、第7条第1項に定める期間の経過後、甲からの契約解除の申し出があった場合には、次の各号の通り取り扱います。

- 1 甲は解約を希望する月の前月28日までに、乙に休退塾届書を提出することで解約が成立します。
- 2 解約を希望する月の前月28日までに休退塾届書が提出されない場合は、次月も在籍するものとし、役務の提供を行います。
- 3 中途解約時に、配布していない書籍(テキスト)及び未受験のテストに相当する前受金がある場合は、乙は甲に返還いたします。
- 4 返還金のある場合は、甲の指定する銀行口座に振込む方法で甲に返還いたします。

### 契約解除

第10条 次の各号に該当する甲に対し、乙は契約解除(退塾)とする場合があります。この場合の前受金の清算方法は第9条の第3項によるものとします。

- 1 学習意欲に欠ける生徒
- 2 授業態度の悪い生徒
- 3 無断欠席が続いている生徒
- 4 学院にふさわしくない言動があったと認められる生徒
- 5 保護者が乙に支払うべき授業料等を3ヵ月以上滞納した場合

### 申込内容の変更

第11条 甲は、申込内容を変更する場合は、受講校舎に届書を提出します。甲は、乙が指定する期日までに届書を提出します。乙は、甲が期日までに提出した届書をもって、変更を受理します。届書は、甲が自署捺印します。

- 届書の提出期日は、次の各号の通りです。
- 1 休塾・退塾…休塾・退塾を希望する月の前月28日
  - 2 受講内容の変更…変更を希望する月の前月28日
  - 3 講習のキャンセル・講習の教科数変更…講習開始日の前日
  - 4 住所、電話番号の変更・通塾校舎の変更・復塾…随時

### 悪天候や災害による授業や講習、学童の中止

台風や雪などの悪天候及び災害及び集団感染(インフルエンザ等)によりやむを得ず授業(クラス指導)や講習(クラス指導)、学童を中止する場合の振替の授業やお預かりは行いません。

### 個別指導の振替授業

個別指導の授業をやむを得ない事情で欠席する際は、次の時間までに受講校舎へご連絡ください。

- 通常授業 授業開始予定時刻の2時間前まで  
講習 授業開始予定時刻が13:00より前の授業の場合は、前日22:00まで、授業開始予定時刻が13:00以降の授業の場合は、授業開始予定時刻の2時間前まで

上記の時間までに欠席のご連絡をいただいた場合に限り、有効期間内に振替授業を受けることができます。有効期間は次の通りです。有効期間を過ぎると振替授業の対象外となります。

- 通常授業 振替となった授業日から1ヵ月以内  
講習 実施月の月末(春期講習…4月末、夏期講習…8月末、冬期講習…1月末)まで

なお、個別指導の授業に無断で欠席した場合、または授業開始予定時刻の2時間前までに欠席の連絡をしていない場合は、振替授業を受けることができません。また、振替授業をさらに振り替えることはできません。

### 個人情報保護

本契約に際し乙が収集した個人情報に関しては、乙からのお知らせ・ご案内のみに限り使用し、承諾なしに第三者への提供は行いません。