

2020（令和2）年8月7日

株式会社ジャストシステム 御中

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

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

TEL048-844-8972/FAX048-829-7444

理事長 池本 誠司

## 申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

貴社が現在使用されている『「スマイルゼミ」サービス利用規約』（以下、「貴社規約」といいます。）における条項につき、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する回答を2020年9月4日までに書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書および貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表させていただきますことを念のため申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

貴社規約の条項のうち、以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

#### 1. 第8条（受講者の入退会、契約内容の変更・退会等）の第1項

「会員は、弊社が別途定める手続きに従い、受講者の入会、及び退会の手続きを行うことができます。入会後は、会員から退会の申し出がない限り、本規約に基づく契約は自動継続されます。」

### 第2 申入れの理由

(1) 消費者契約法第10条前段は、一般法理等を含む任意規定の適用による場合に比べて、消費者の権利を制限し、義務を加重する条項の例示として、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」を挙げております。

これは、本来契約の成立には当事者双方の意思表示が必要であるところ、消費者の不作为によって、消費者の積極的な申込み又は承諾があったものとみなす点

において、消費者に対し、不利益を与えるため、消費者契約法第10条の内容とされております。

自動更新条項を定めた貴社規約第8条第1項は、「退会の申し出がない限り」という消費者の不作为によって、「本規約に基づく契約は自動継続されます」として、消費者が更新に関する同意をしたものとみなす旨を定めた規定であり、正に消費者契約法第10条前段の例示そのものであって、形式的に合致しております。

(2) その上で、当該自動更新条項が消費者契約法に該当し無効となるか否かは、当該条項が消費者に与える不利益の大きさや消費者の不作为を積極的な同意と同視できる事情の有無等によって判断されるべき問題となります。

この点、貴社が提供しているサービスは、引越等による事情がない限り従前の内容と同じ内容で更新し、利用継続がなされる賃貸借契約等の場合とは異なり、学習内容は毎月変わる上に、学年が上がる際にも、科目や対価が変わるため、そもそも不作为をその内容とする自動更新条項を使用するには適さない性質のものであると考えます。

ところが、当該自動更新条項を使用している理由として、貴社からは「会員様の更新手続に関する負担を軽減するために行っている」とのご回答をいただくのみで、その他に当該自動更新条項を使用している理由のご説明はありませんでした。

しかしながら、上記のようなサービスの性質上、契約の更新時に消費者の明確な同意が必要とされるべき場合であることは明らかであり、単に更新手続きの負担軽減を図るといった理由のみでは、当該自動更新条項を使用することの合理性を欠くものと考えます。

また、学年が上がる際に費用が増額するにも関わらず、自動更新条項により、増額後の費用が生じるとする取り扱いは、特に消費者に大きな不利益を与えるものであり、更新手続の負担軽減といった利点を大きく上回っているものと思われま

す。加えて、自動更新条項が消費者に不利な条件を定めた条項であるにもかかわらず、貴社ホームページ上には、利用規約と会費案内のページにそれぞれ1行記載があるのみで、申し込み画面においても自動更新に関しての直接かつ目立つような記載はされておりました。

契約締結時等に入会ガイド等を配布して案内しているとのことでしたが、上記のような状況で、自動更新に関する1文を記載した入会ガイドを配布したとしても、その事実をもって、直ちに消費者に十分な説明を行ったと評価することはできないと考えます。

さらに、契約期間満了の約1週間前にメールにて次回のお支払い内容の詳細を案内し、契約継続の可否を判断できるようにしているとのことでしたが、実際にお送りいただいたメールの内容を確認したところ、メール内のどこにも自動更新に関する記載は見受けられませんでした。

このような状況の中で、消費者に不利な条件の自動更新条項が適用されること

は、消費者にとって予期しない損害が生じる状態にあることと同義であり、当該自動更新条項が消費者に与える不利益は、より大きなものになると考えます。

以上のことから、貴社規約第8条第1項の自動更新条項は、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方向的に害するものとして、消費者契約法第10条に該当し無効になると解されます。

(3) したがって、貴社規約第8条第1項の使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

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

事務局 吉川、清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444