

2019 (令和元年) 年9月3日

株式会社NOVA 御中

適格消費団体

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7-11-1

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

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条項使用に対し、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。

先日お送りした「再お問合せ」に対し、2019年5月22日付のご回答をいただき、ありがとうございました。検討の結果、貴社が使用している「NOVA会員規約」及び「ルームレッスンの手引き」につきまして消費者契約法に違反しているものと思料いたしますので、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2019年9月13日までに書面にて当会まで送付いただき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・内容等は消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

1 貴社の「ルームレッスンの手引き」のうち、以下の条項について、適切な条項に修正することを求めます。

①第38条 規約と変更

当社は、生徒様に事前の通知をすることなく本規約および各運用規程ならびに料金を変更することがあります。変更後の本規約および各運用規程も、生徒様と当社の間は一切の關係に適用されます。

2 貴社の「NOVA会員規約」のうち、以下の記載について、使用停止、または適切な記載に修正することを求めます。

①【レッスン形態】

マンツーマンレッスンまたは中学生以上は生徒4人程度、NOVAパイリンガルKIDSは8人程度のグループレッスンです。(生徒人数は予告なく変更することがあります。)

②【レッスンの時間】

1レッスン40分です。(レッスン時間は予告なく変更することがあります。)

③【規約と変更】

レッスン料、月会費など各料金は物価、コストの変動を理由に変更することがあります。1年間の変動幅が5%未満の場合各コースの変更契約などはせず、料金の改定を実施します。

第2 申入れの理由

1 貴社の「ルームレッスンの手引き」(以下、「本件手引き」といいます。)の第38条について

- (1) 本来、民法第521条以下の規定が当然の前提としており、契約内容を変更するには契約当事者の個別的な合意が必要であり、事業者と不特定多数の消費者との間における契約条件が画一的であることが当事者双方にとって合理的と認められる取引においても、契約の変更が消費者一般の利益に適合するとき、あるいは、契約の変更が契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき、などの条件が認められる場合に、初めて個別的合意なく変更が認められる余地があるに過ぎません(改正民法第548条の4第1項参照)。
- (2) さらに、そのような条件が認められたとしても、事業者は消費者に対し、契約内容を変更する旨や変更後の契約の内容、その効力発生時期を適切な方法により周知しなければ、契約内容を変更することは許されないと解されております(同法第548条の4第2項及び第3項参照)。
- (3) しかしながら、本件手引き第38条は、「生徒様に事前の通知をすることなく本規約および各運用規程ならびに料金を変更することがあります。」と定めており、本件手引きを変更する旨や変更後の内容、その効力発生時期について、消費者に対して何らの周知もなされることなく、貴社が一方的に本件手引きを変更することができるものとなっております。
- (4) この点、貴社の2019年5月22日付「再お問い合わせに対する回答」では、

「契約内容に変更が生じる場合においては、消費者に対し事前の周知を行うことを予定しています。」と回答されておりますが、それは、あくまで貴社の運用であって、本件規約の文言上は、何らの周知もなされないままに本件手引きが変更されるおそれがあることに変わりはありません。

- (5) したがって、本件手引き第38条は、民法第521条以下の規定に比して消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触し、無効であると思料いたします。

2 貴社の「NOVA会員規約」(以下、「本件規約」といいます。)の【レッスン形態】、【レッスンの時間】、【規約と変更】について

- (1) 前述のとおり、個別的合意なく契約内容を変更する場合には、少なくとも、契約の変更が消費者一般の利益に適合するとき、あるいは、契約の変更が契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき、などの条件を満たしている必要があると解されています。
- (2) この点、本件規約の【レッスン形態】については、「予告なく変更することがあります。」と定められているところ、生徒人数が増加する形で変更された場合には生徒一人当たりのレッスン時間が短縮されることとなりますが、レッスン時間の短縮は、事実上、レッスン料金の値上げといえます。
- (3) また、本件規約の【レッスンの時間】においても、「予告なく変更することがあります。」と定められておりますので、レッスン時間が短縮される形で変更された場合には、やはりレッスン料金の事実上の値上げとなります。
- (4) さらに、本件規約の【規約と変更】においては、「1年間の変動幅が5%未満の場合」と一定の条件が付されているものの、「各コースの変更契約などはせず、料金の改定を実施します。」と定められており、消費者との個別的合意なく料金の値上げが可能な条項となっています。もっとも、「1年間の変動幅が5%未満の場合」との条件については、その文言上、「レッスン料、月会費など各料金」の変動幅が5%未満の場合を指すのではなく、「物価、コストの変動」幅が5%未満の場合を意味するものと読めてしまいます。そのように解釈すると、「物価変動率が5%未満である現在(2016年度はマイナス0.1%、2017年度は0.5%、2018年度は1.0%(総務省統計局「2015年基準 消費者物価指数」より))においては、実質的に何らの条件も付されていないものといえますので、貴社は、無条件に「レッスン料、月会費など各料金」の値上げをすることが可能となります。
- (5) したがって、本件規約の【レッスン形態】、【レッスンの時間】、【規約と変更】

については、いずれも個別的合意なく変更が許容される上記（１）の条件付けについて何ら限定することなく、また、消費者に解除権が与えられているなどの措置も講じられておりませんので、文言上は、事業者である貴社が一方的に料金の値上げをすることが可能な条項となっており、民法第521条以下の規定に比して消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触し、無効であると思料いたします。

（６）なお、本件手引き第38条ただし書には、「ただし、変更・改正内容に賛同頂けず、生徒様より解約の申し出があった場合、当社は解約手数料を頂かず即刻、返金処理を行い、未受講分の代金を返金致します。」と定められておりますので、当該条項が本件規約においても適用されるのであれば、消費者に自由な解除権が与えられ、かつ、解除による代金の返金もなされるため、上記（１）の条件を満たす可能性が高いものと思料いたしますが、本件規約と本件手引きはあくまでも別個の契約条項であり、本件規約に当該条項が適用されると明確に定められているわけではありません。

（７）また、本件規約の【レッスン形態】及び【レッスンの時間】では、いずれも「予告なく」と定められており、変更する旨や変更後の内容、その効力発生時期について、消費者に対して何らの周知もなされることなく、貴社が一方的に変更することができるものとなっておりますが、この点が消費者契約法第10条に抵触することについては、上記1で述べたとおりです。

3 以上のとおりですので、申入れの趣旨のとおり、申し入れいたします。

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