

2020（令和2）年3月30日

株式会社山手学院 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

再申入書

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。

山手学院（以下、便宜上「貴社」といいます。）が現在使用されている「入塾申込書（契約書）」、「更新申込書（契約書）」等の受講に関する契約書（以下、「貴社契約書」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4月15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 「諸費用」について

当会から貴社に対して、令和元年12月4日付けの申入書をお送りいたしましたところ、貴社から、令和2年1月10日付けご回答をいただきました。

ご回答の内容によりますと、「諸費用」については、「生徒管理システム登録、成績管理システム、納入金管理登録、校舎からのお知らせメールの登録等の費用」であり、「提供された役務の対価に相当する額」に該当することから、中途解約時において返金は不要と考えている旨の記載がありました。

しかしながら、かかる登録作業等による初期費用を要するとしても、上記申し入れ書にて指摘しましたとおり、特定商取引法における初期費用については、1万1000円が相当と定められていることとの均衡からして、同金額を上回る「諸費用」を徴収するのであれば、相応の合理性が必要となるところです。

また、消費者庁取引対策課による「特定商取引に関する法律の解説」（商事法務）においても、「合理的な範囲」に限られるとともに、契約締結時の書面において、その内容が明らかにされていることなどが望ましいとされています。

この点、貴社の費用一覧等によれば、各学年、各コース、教科数において、最小3,920円から最大30,240円と金額が異なるところですが、上記各登録のいずれが行われ、その金額の内訳がどのようになっているのかも不明となっております。なお、教材費等については、別紙にて、内訳を明記されているところかと思えます。

また、新規登録なのか、更新なのかにおいても、その取扱が異なるのかについても明らかではないところです。

そこで、貴社の上記ご回答を踏まえて、各コース等における「諸費用」に関して、各「諸費用」は、いかなる登録作業がなされるための費用なのか、並びに、その内訳等について、教えてください。

また、各コース等ごとに、かかる登録作業の内容、内訳等を費用一覧に記載されることについて、ご検討ください。

第2 クーリング・オフについて

貴社からのご回答とともに、クーリング・オフに関する記載がされた「更新申込書（契約書）」（以下、「改正契約書」といいます。）をお送りいただきました。

この点、以下の点を確認・検討頂きたいと思えます。

- ① お送りいただいた改正契約書が原本（実物サイズ）だとされますと、文字サイズが小さく感じられます。特定商取引法の省令5条3項は、日本工業規格Z8305に規定する8ポイント（1辺2.8118mm）以上の大きさの文字を用いなければならない旨を規定しているところですが、改正契約書の文字サイズは、何ポイントを用いられていますか。仮に、8ポイント以下とのことであれば、見直しをしてください。
- ② 改正契約書におけるクーリング・オフの記載は、その起算日が「更新申込書（契約書）を提出した日から起算」となっていますが、起算日は、法定の記載事項を満たした書面を消費者が「受領」した日からとなります。そこで、消費者が契約書を提出した後、消費者の控えとなる契約書を受領した日から起算する旨に修正をしてください。
- ③ クーリング・オフに関する記載事項では、クーリング・オフ妨害に関する記載も必要ですが、改正契約書等の貴社の書面には記載がされておりません。そこで、クーリング・オフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことによりお客様が誤認し、又は威迫したことにより困惑してクーリング・オフを行わなかった場合は、事業者から、クーリング・オフ妨害の解消のための書面が交付された日から8日を経過するまでは書面によりクーリング・オフすることができる旨の追記をしてください。

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