

2022年9月6日

株式会社総合資格
代表取締役 岸 隆司 殿

特定消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕

【連絡先（事務局）】担当：松田
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL：06-6920-2911 FAX:06-6945-0730
E-mail：info@kc-s.or.jp
HP：http://www.kc-s.or.jp

要請書

資格試験対策講座等の受講者との契約締結に際しての契約内容の特定の確保等をめぐる問題について、貴社において、当団体からの問合せに対して順次ご回答をいただき、（直近の回答は2022年4月15日付け。以下併せて「貴社回答書」と総称します。）ありがとうございました。

当団体において貴社回答書及びご送付いただいた資料を検討した結果、受講者との契約締結に際して種々の契約書類の締結・送付が確認されたものの、その内容が複雑多岐にわたり、一見して消費者が受講しようとする講座やその受講方法の特定、中途解約の場合の解約返戻金の有無・算出方法の特定等が困難と言わざるを得ず、消費者においては契約内容の理解が十分になされていないと考えられます。

消費者契約法では、事業者の努力義務として、①消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること、また、②消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供することが要請されています。（同法第3条第1項各号）

ところが、前述のとおり、貴社においては、消費者が十分に契約内容を理解で

きない状態でサービスの提供がなされており、消費者が契約内容を理解できることを要請する消費者契約法の趣旨に反する状態にあります。

そこで、貴社に対して下記のとおり要請いたします。

なお、本要請は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、同法第3条第1項による消費者団体としての要請ですが、本要請に対する貴社のご回答を、2022年10月7日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますよう、お願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

既にご連絡しておりますとおり、本要請は公開の方式で行わせていただきます。したがって、要請内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等を、当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

※詳しくは、2021年6月7日付け「お問合せ」送付時に同封した“KC'sの「お問合せ」、「申入れ」、「要請」、「差止請求訴訟」における活動方針・情報公開ルールについて”をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください。

記

1. 要請の趣旨

当団体は、貴社に対し、

- (1) 消費者が契約書面の記載から内容が容易に判別できるよう工夫し、消費者の理解が得られたことを消費者に確認する機会を設けること。
- (2) 受講対象となる講座ごとに対応する中途解約時の解約返戻金の有無、及び（存在する場合には）中途解約時期に応じた解約返戻金の具体的な算出方法（解約返戻金の算出基準となる役務の提供時点の特定を含みます。）を消費者が十分に理解できるようにすること。
- (3) (1) 及び (2) に資するため、受講契約の内容は可能な限り一体化した書面にまとめること。

を要請します。

2. 要請の理由

- (1) 貴社よりご開示をいただいた契約書類には、受講申込書、通学・通信講座受講契約書、各種パンフレット、講座ごとの日程表、重要事項確認書及び合意解約計算書が含まれておりました。消費者が貴社との間で締結した受講契約の内容・条件（受講対象の講座の特定、当該講座の受講方法、講座ごとの解約返戻金の有無と算出方法など）をこれらの契約書類から特定しよう

とする場合、各書類を横断的に精査する必要があり、一読して了知することはおよそ困難であると思われます。

実際、当団体においても貴社よりご開示いただいた契約書類一式を精査いたしました。これまで貴社へご送付した「お問合せ」「再お問合せ」「再々お問合せ」の照会事項記載の通り、受講契約の内容・条件について十分な理解が図れない事項が多数存在しております。

- (2) 貴社の提供する資格取得のための講座受講サービスは、取得を目指す資格の種類ごとに受講講座が存在し、特定の資格取得のための講座においても受講コースが数種に及んでおります。また、受講方法についても、少なくとも「e 講義」「映像講義」「通学講義」「ライブ」の4種類が存在することに加え、これら各受講方法の併用も存在するなど多岐にわたります。

その上、受講方法の種別に応じて、解約返戻金の算出の基礎となる役務の開始時点の捉え方も異なるものと思われます。例えば、全10回の「ライブ」講座であれば第1回の講義の日が当該講座における「役務開始日」となり、「e 講義」であれば原則として現実に視聴可能となる日から1週間経過日となるとご回答いただいております。なお、「役務開始日」とは別に「役務提供日」という定義も存在しているとのことですが、ご開示いただいた契約書類一式から両定義の具体的な意味合いや差異を明確に判別することは困難でした。

また、中途解約時の解約返戻金に関しては、2021年6月15日付け「回答書」にて貴社より通学・通信講座受講契約第4条に規定が存在する旨、ご回答いただきましたが、「役務開始前日」「役務開始当日」「役務未提供受講分」「役務提供済み受講分」といった新たな用語が記載されるなど、同条項を一読した限りでは、消費者が受講する当該講座ごとに対応する解約返戻金の算出方法は理解しかねるものであります。加えて、同回答書にて貴社より合意解約計算書を提示して解約返戻金の算出方法について消費者に明示している旨のご説明をいただきましたが、同計算書を一読しただけでは具体的にいかなる算出方法を採用しているのか(上記契約第4条の規定をどのように適用しているのか)、計算書に記載される算出方法は全ての講座及び受講方法に妥当するものであるのかについても判然といたしませんでした。なお、2021年11月1日付け「回答書」では、計算書は必ずしも消費者に提示しているわけではないとのことであり、受講契約の締結に際して予め消費者に提示した上で解約返戻金の算出方法について説明をしていない事例も存在しています。

- (3) 以上のように、現状において貴社がご準備される契約関係書類からは、消費者が、いかなる書面のいかなる部分を確認すれば、受講対象の講座とそれ

に対応する受講方法を特定し、受講対象の講座ごとに対応する解約返戻金の有無及びその算出方法を了知できるかが判然としません。

それ故、消費者において、契約締結段階において認識せず、又は十分に理解できなかった契約条件が、事後的に判明するに至り、貴社と消費者間での契約条件についての認識の齟齬が複数生じているものと思われま

す。実際に、貴社と消費者との間の受講契約に関して、相当数の消費者が講義の受講をしていないにもかかわらず、受講料の支払を請求されたことや支払済みの受講料の返還を受けられなかったなどとしてクレームを述べているものと推察されます。

- (4) そもそも、本書冒頭に記載の通り、消費者契約法第3条第1項においては、事業者に対して、消費者が消費者契約の内容を十分に理解できるよう必要な措置を講ずるよう努力する義務を定めております。かかる規定を前提として、消費者契約法においては、事業者と消費者との間での情報格差に起因して消費者が不当に消費者契約を締結させられた場合に、これを除去させるための手段が複数種にわたり定められています。(第4条等)

かかる消費者契約法の趣旨・目的に照らせば、本件においても、消費者が、少なくとも貴社との間の受講契約の基本的事項(受講対象の講座・受講方法の特定、解約返戻金の有無とその算出方法等)について、容易に認知・理解することのできるよう必要な措置・工夫を施すべきであろうと思料いたします。貴社の提供する受講サービスは複数種存在し、その受講の仕方も一様ではなく、特に解約返戻金の算出については講座ごとの個別の当てはめが必要であるところ、現状の契約書類では、数種の書面を横断的に確認して受講契約の内容・条件を整理する必要があり、消費者に多大な負担を強いることとなっております。

3. 具体的な改善内容

以上のような問題点を踏まえ、貴社において改善いただきたい点は以下のとおりです。

- (1) 消費者が契約内容を理解できたかどうかを消費者に確認する機会を設けること。(ここに言う「確認の機会」とは単に項目について「はい・いいえ」を回答させるにとどまらず、どういった内容の契約かを実際に消費者が具体的に理解できているか確認させるものです。)
- (2) 受講契約の基本的事項を構成する解約返戻金の有無及びその算出方法についても、消費者が契約書面を一読すれば理解することができるよう、契約書面に、消費者が受講する講座ごとの中途解約時期に応じた解約返戻金の具体的な金額を明示しておくこと。そして、解約返戻金に関して消費者の十

分な理解を得るよう、かかる具体的な定めを置いた契約書面の見方については、受講契約の締結に際して消費者に対して説明の上、消費者が内容を理解したことを確認するといった運用を講ずること。

- (3) さらに、これらを具体化する一助として、消費者に提示する契約書面の体裁としては、可能な限り 1 部に集約いただくこと。(このような受講契約の内容・条件を 1 部の紙面に集約しても、契約書面を新規で作成する必要はなく、現状ご用意されている各種契約書類の内容を切り出して集約することで、十分に消費者にとって分かりよい書面を作成することが可能であろうと思われ、貴社に過度な負担が生じることはないといえます。)

4. 結語

以上、貴社の契約書面等についての問題点を指摘し、その改善について提言すべく本要請を出させていただきました。本要請は消費者にとって理解しやすくなるものであるとともに、貴社にとっても無用なトラブルを回避することのできるものであると考えます。貴社におかれましては、本要請をご理解いただき、これに沿う対応をされるよう要請します。

以上