

# 申 入 書

平成18年 5月24日

株式会社FORTRESS, JAPAN

代表取締役 山渡 雄二郎 殿

特定非営利活動法人消費者支援機構関西 (KC's)

理 事 長 榎 彰 徳

<連絡先>

〒540-6591

大阪市中央区大手前1-7-31

OMMビル1階大阪府消費生活センター内

特定非営利活動法人消費者支援機構関西事務局

TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730

メール qqrx66s39@star.ocn.ne.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、平成17年12月3日に結成された消費者団体です。(組織概要についてはホームページをご参照下さい)

当団体は、消費者団体訴訟制度の創設後には、訴権行使団体となることを展望している消費者団体の立場から、貴社の営む英会話及びパソコン教室「トリニティー」の契約条項に関し、現在用いられている条項及び貴社の契約勧誘態様について検討しましたところ、不当と思われる点がありますので、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、来る平成18年6月7日までに、書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待いたします。

なお、既に貴社にご連絡致しておりますとおり、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容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。

## 第1 申入の趣旨

1 貴社の営む英会話及びパソコン教室「トリニティー」の契約書につき、以下のとおり改めるよう求める。

(1) 役務についての中途解約及びこれに伴う精算条項について、以下のような条項に改めるよう求める。

- ① 契約書第10条(3)のいわゆる「みなし提供」規定を削除する。
  - ② 同第11条A(1)②2の「提供済対価」については、当該受講者が実際に提供を受けた役務に基づき、当該受講者が実際に受講したカウント数×1カウントあたりの対価とする。
- (2) 関連商品についての中途解約及びこれに伴う精算条項について、以下のような条項に改めるよう求める。
- ① 関連商品の中途解約に伴う精算について、商品の一部につき返還されない場合の公正な精算方法を定める。
  - ② 関連商品が返還された場合の精算について、商品の通常の使用料に相当する額を控除額の上限とするように改めるよう求める。
- (3) 契約書第10条(1)の、中途解約を書面に限る規定を削除する。
- (4) 契約書第10条(4)の解約制限の規定を削除する。
- (5) 契約書第15条の合意管轄裁判所の規定を削除する。
- (6) 貴社約款の全体の規定の仕方、とりわけ中途解約時の精算方法について、内容を明確かつ平易なものに改めるよう求める。
- 2 貴社が受講者を勧誘するに際し以下の行為を実施することを直ちに中止されるよう求める。
- (1) 勧誘目的を隠匿してアンケートその他の方法によって個人情報を取得し、その個人情報につき、受講者勧誘目的で用いること
  - (2) 営業所等において、被勧誘者が退去したい意思を表明したのにもかかわらずこれを妨害すること
  - (3) 次に掲げる行為を行うこと
    - ① 営業所等において長時間にわたり勧誘行為をすること
    - ② 被勧誘者が拒絶の意思を表明しているにもかかわらず電話等で再勧誘を行うこと
    - ③ その他、契約の締結について、被勧誘者が迷惑を覚えるような仕方で勧誘すること

## 第2 申入の理由

- 1 役務についての中途解約及びこれに伴う精算等に関する約款の問題点
- (1) 貴社は、役務についての中途解約の際の精算方法につき、契約金額から「受講月数と1ヶ月あたりの最低受講カウント数と1カウントあたりの単価を乗じて算出された金額」(契約書第11条A(1)②2)を控除すると規定し、また、中途解約の際には、「1ヶ月あたりの最低受講カウント数は受講したものとみなされる」(同第10条(3))と規定している。
  - (2) 特定商取引法は、貴社「トリニティー」のような特定継続的役務提供契約において消費者トラブルが増大したため、平成11年4月23日、旧訪問販売法を改正し、これらのトラブル発生に対処し、消費者の利益を確保する目的で制定されたものである。その内容の中核は、消費者からの中途解約を認め、消費者が料金を一括して前払いさせられていることが多いことに鑑み、事業者の請求できる金額を提供済役務の対価と通常生ずる損害額に限定したことにある。このような趣旨のもと、特定商取引法第49条2項1号イは、明確に「提供された特定継続

的役務の対価に相当する額」とされている。

そのため、実際には受講していないのはもちろん、受講の予約さえもしていないにもかかわらず、「1ヶ月あたりの最低受講カウント数は受講したものとみなされる」旨の約定、及びこれを前提とした貴社の精算条項の規定は、明らかに特定商取引法及び同法の趣旨に反する。

- (3) また、同条項は、消費者契約法9条1項にも反している。すなわち、貴社のカリキュラムは時間割固定制ではなく受講者が予約する制度になっているのであるから、受講者が予約をしたのにもかかわらず受講しなかった場合はともかくとして、予約もせずにあるレッスンを受講しなかったとしても、他の受講者があれば当然レッスンを開講し、他の受講者がなければレッスンを休講することになるのであるから、何ら貴社に損害は生じない。よって、上記「みなし提供」条項及びこれを前提とした精算条項は、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えることとなる。

## 2 関連商品についての中途解約及びこれに伴う精算等に関する約款の問題点

- (1) 貴社は、関連商品の中途解約につき、商品が返還されない場合は商品の分割払価格全額、返還された場合は商品の分割払価格全額に貴社独自の損料率表に基づいた損料率をかけた額と定めている（契約書第11条B）。
- (2) しかし、本契約書によれば、関連商品の一部（たとえばCD1枚）についてのみ返還しなかった場合も、関連商品価格全額を支払わなければならないという極めて不当な結果となり、特定商取引法49条6項に反し、かつ消費者契約法9条1項に反する。
- (3) また、商品が返還された場合も、特定商取引法49条6項においては、「商品の通常の使用料に相当する額」が損料の上限とされているが、貴社の損料率はその根拠が不明である。そもそも、関連商品は378,000円と高額であり、その内容は、テキスト17冊、CD34枚、ガイドブック6冊などと多量であり、レベルも「BASIC」・「PRACTICAL」・「TOEIC TEST」の3段階のものが全て含まれているのであって、これらを主に大学生に対し全て一度に購入させて前払いさせること自体が疑問であり、過量販売の疑いがあるというべきである。

## 3 中途解約を書面に限る約款の問題点

- (1) 貴社は、中途解約について「書面にて」申し出ることが必要としている（契約書第10条(1)）。
- (2) しかし、民法及び特定商取引法には、中途解約につき書面による意思表示が必要な旨の規定はなく、口頭で行うことが可能であると解せられる。中途解約に関する特約で消費者に不利なものは無効（特定商取引法第49条7項）であり、また、消費者に一方向的に不利益かつ信義則に反する特約は無効（消費者契約法第10条）であるから、本条項は不当である。

## 4 解約時期制限の約款の問題点

- (1) 貴社は、解約について「受講期間を終了した場合、いかなる理由であっても解除できません」と定めている（契約書第10条(4)）。
- (2) しかし、そもそも、貴社システムは、年間180カウント（レッスンにして60～90回）を一括前払いで購入させるシステムであるにもかかわらず予約制となっており、そのスケジュー

ールも毎月5日と20日によりやく半月分が発行されるということとされており、極めて受講予定が立てにくいと考えられる。すなわち、受講者は、貴社によってそもそも受講期間に消化しきれないカウントを契約時に押しつけられてしまうのであり、また、消化しきれなかったカウントを精算することもできないのである。

よって、このような一括払いにもかかわらず、顧客の事情に配慮しない受講形態をとるシステム自体を改善するか、そうでない場合は、受講期間終了後においても解約を認めて未受講カウントの精算を認めるべきである。

- (3) さらに、特定商取引法48条は、いわゆるクーリングオフに関する規定をおいている。同条1項では、同法「第42条第2項又は第3項の書面を受領した日から起算して8日を経過したとき」を除いて契約の解除が出来ると規定され、同条8項では、それに反する特約で受講者に不利なものを無効としているところ、上記契約条項は明らかに本条項に違反している。

#### 5 合意管轄約款の問題点

- (1) 貴社は、裁判管轄について「本店所在地を管轄する裁判所を合意管轄裁判所とする」旨定めている（契約書第15条）。
- (2) この規定は、「トリニティー」の契約に関する紛争については、貴社の本店所在地を管轄する東京地方裁判所・東京簡易裁判所でしか訴訟ができないかのごとく読み取れる。

これがもし専属的合意管轄を定める条項との趣旨であれば、民事訴訟法に定める裁判管轄を排除し、遠方に所在する受講者の裁判に要する交通費等を考慮した場合、受講者の裁判を受ける権利を妨げ、貴社のような事業者に比し経済的弱者である受講者に一方的に不利益を課すものであり、消費者契約法10条に反する不当な条項である。実際に、そう判断した裁判例も存在する。

仮に、これが専属的合意管轄を定めた条項でないとしても、受講者がそのように誤解し、裁判をためらってしまうということも十分に考えられる。よって、次に述べる明確平易作成義務にしたがい、同条項を削除する、又は、受講者が上記誤解をしないような条項に改めるべきである。

#### 6 明確平易作成義務

消費者基本法第5条1項2号は事業者の責務として「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること」と定め、また消費者契約法第3条1項は事業者の義務として「消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するよう努めなければならない」と規定している。しかるに、貴社の約款は、中途解約に関する規定を中心として、その規定の仕方、規定の内容が非常にわかりにくく、当団体で検討した際にも繰り返し熟読し何度も検討してようやく理解できたものであり一読しただけでは全く理解困難なものとなっている。

とりわけ、本契約の当事者たる受講者は主に大学生であり、明確性・平易性の要請は極めて強いといわねばならない。

そのため、消費者基本法及び消費者契約法に基づき貴社約款の規定の仕方、内容を明確かつ平易なものに改めるべきである。

## 7 不当勧誘

(1) 当団体が貴社の勧誘行為を受けた者から事情を聴取したところ、貴社は、以下のとおり、アンケートと称して消費者の個人情報を入力し、そこで得た情報を用いて消費者に電話連絡を行い、営業所に呼び出した上、同所で長時間に渡って契約締結の勧誘を行なうとの事例が複数見受けられた。

### (2) 個人情報の目的外利用

貴社は、大学付近や就職説明会場の付近などにおいて、「就職についてのアンケート」と称して大学生に近づき、氏名や電話番号等の個人情報を取得し、その後架電を繰り返すなどして勧誘を行っている。

これは、禁止されている個人情報の目的外利用にあたる（個人情報保護法16条）。

### (3) 退去妨害

被勧誘者が、営業所において「他と相談したい。親と相談したい。」などと言って退去の意思を見せたにもかかわらず、貴社従業員は「決心が鈍る。親は絶対に反対するから、親に話しても仕方がない。」等と申し述べてこれを引き止めたという事例が複数見受けられた。

消費者契約法4条3項2号は、事業者が消費者契約の締結について勧誘を行なっている場所から、消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から消費者を退去させず、それにより消費者が困惑し、よって契約の申込や承諾をした場合を取消原因としているところ、上記行為は同条項の退去妨害にあたる。

### (4) 迷惑勧誘

#### ① 長時間勧誘

貴社は、営業所等に被勧誘者を電話で呼び出し、数時間にわたって、あるいは深夜遅くまで勧誘を続けている。

#### ② 再勧誘

貴社従業員は、一度勧誘を断った被勧誘者に対しても、架電を繰り返すなどの再勧誘を行っている。

③ これらの貴社の勧誘行為は、特定商取引法46条3号及びこれを受けた施行規則39条1号の「契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘」する行為に該当し、また、貴社の勧誘対象は大学生が中心であることから、同条2号（判断力不足に便乗した契約締結）及び3号（適合性原則違反）にも該当する可能性があり、もって主務大臣の指示の対象行為ともなりうる不当勧誘である。

以 上