

申出の趣旨

申出にかかる事業者（以下「対象事業者」という。）に対し、下記のとおり業務改善の指示を行い、対象事業者がこれに従わない場合には、業務の全部又は一部を停止するとの命令を行うよう求める。

- 1 対象事業者は、継続的役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、特定商取引法及び経済産業省令が定める法定事項を不備なく記載した契約書面を交付し、かつ、既に不備のある契約書面を交付して契約を締結した消費者に対しても、速やかに、契約内容の変更の手続をとるなどして、契約内容の不備を是正すること
- 2 対象事業者は、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を中止すること
- 3 対象事業者は、契約の締結について、判断力の不足に乗じたり、顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うことを中止すること

申出の理由

1 はじめに

対象事業者は、東京のほか名古屋、大阪、福岡に営業所を有する英会話教室及びパソコン教室を営むものであり、主に大学生を対象として数十万円の契約を締結させているところ、以下のとおり、契約書面及び勧誘の両面について違法・不当な点が見られ、消費者の利益が著しく害されているため、本申立に及ぶものである。

2 契約書面の違法性・不当性

(1) 関連商品についての中途解約及びこれに伴う精算等についての記載不備

特定商取引法は、関連商品の中途解約につき、関連商品の通常の使用料に相当する額及び、関連商品の販売価格に相当する額又は契約の締結及び履行のために通常要する費用の額にこれらに対する遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金額の請求の支払を請求できない旨定め（特商法49条6項）、事業者は、契約書面にもその旨記載しなければならない（特商法42条3項、省令36条1項別表3ホ）。

この点、対象事業者は、関連商品である英会話教材の中途解約につき、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A（2））。

これによれば、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にも、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、また、同法42条3項が定める記載をしていないこととなる。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、対象事業者の損料率はその根拠が不明である。そもそも、関連商品は全てあわせて378,000円と、価格自体の多額さもさることながら、契約総額に占める割合も高い。さらに、その内容も、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、過量販売の疑いがあるのである。その上、高い損料率が中途解約を躊躇させる原因となっているものと思われ、問題は深刻である。

（2）中途解約の方法についての記載不備

対象事業者は、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））。

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49条7項）であり、また、契約書面の記載事項としても不備（特定商取引法42条3項、省令36条1項別表3イ）である。

（3）合意管轄約款の不当性

対象事業者は、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）。

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、対象事業者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、対象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。

(4) 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、対象事業者の約款は、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対象事業者の約款の規定の仕方、内容を明確かつ平易なものに改めるべきである。

(5) まとめ

上記述べたとおり、対象事業者の契約書面には特定商取引法上の記載不備及び消費者の利益を害するような違法・不当な点が見られるため、その是正が必要である。

なお、対象事業者の交付していた契約書面においては、最近まで、以上の不備に加えて、いわゆる「みなし提供」の条項（中途解約時に、実際には受講していないにもかかわらず、講座を一定受講したものとみなして清算する条項）が定められていた。

すなわち、対象事業者は、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））と規定していたのである。これは、中途解約に基づき事業者が請求できる金額の上限について、特定商取引法第49条2項1号イが「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」と限定していることに明確に反する。

この「みなし提供」条項については、最近の契約書においては削除されているものの、この点も含め、これまで既に不備のある契約書面

を交付している消費者に対して、速やかに、契約内容の変更を行うなどの手続をとるべきである。

3 勧誘の違法性・不当性

(1) 個人情報の目的外利用

対象事業者は、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の勧誘を組織的に行っている。

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）。

(2) 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、対象事業者従業員は「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。

(3) 長時間勧誘

対象事業者従業員は、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。

(4) 再勧誘

対象事業者従業員は、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。

(5) まとめ

対象事業者は、以上のような勧誘行為を組織的に行っているものとみられ、特定商取引法46条3号及びこれを受けた省令39条1号が禁止する「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、対象事業者の勧誘対象は大学生が中心であることから、同条2号が禁止する判断力不足に便乗した契約締結、及び同条3号が禁止する適合性原則違反勧誘にも該当する可能性がある。

その他参考となる事項

1 団体の概要

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ある（組織概要についてはホームページをご参照いただきたい。）。

2 対象事業者に申入れを行った経緯及びその趣旨 別紙申入書のとおり

3 参考資料

- ・ 契約書
- ・ 概要書面

- ・ 兵庫県の事例（「通知書」と記載。兵庫県の会員から提供）
- ・ 福岡県の事例（「相談受付票」と記載。福岡大学学生課から提供）

4 申し出先

この申し出は、経済産業省、経済産業省近畿経済産業局、京都府、大阪府、兵庫県に行っている。

申 出 書

平成18年 8月 8日

兵庫県知事 井戸 敏三 殿

〒540-6591
大阪府中央区大手前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 (KC's)
理 事 長 榎 彰 徳
T E L : 06-6945-0729
F A X : 06-6945-0730
メール : qqrx66s39@star.ocn.ne.jp
ホームページ : <http://www.kc-s.or.jp/>
担当者 : 事務局長 西島 秀向

下記のとおり、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがありますので、適切な措置を取られるよう、特定商取引に関する法律第60条に基づき、申し上げます。

記

申出に係る事業者	〒160-0023 東京都新宿区西新宿一丁目4番11号 株式会社FORTRESS, JAPAN
申出に係る取引の態様	特定継続的役務提供
申出の趣旨	別紙のとおり
その他参考となる事項	別紙のとおり

申 出 書

平成18年 8月 8日

京都府知事 山田 啓二 殿

〒540-6591
大阪府中央区大手前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 (KC's)
理 事 長 榎 彰 徳
T E L : 06-6945-0729
F A X : 06-6945-0730
メール : qqr66s39@star.ocn.ne.jp
ホームページ : <http://www.kc-s.or.jp/>
担当者 : 事務局長 西島 秀向

下記のとおり、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがありますので、適切な措置を取られるよう、特定商取引に関する法律第60条に基づき、申し上げます。

記

申出に係る事業者	〒160-0023 東京都新宿区西新宿一丁目4番11号 株式会社FORTRESS, JAPAN
申出に係る取引の態様	特定継続的役務提供
申 出 の 趣 旨	別紙のとおり
その他参考となる事項	別紙のとおり

申 出 書

平成18年 8月 8日

大阪府 知事 齊藤 房江 殿

〒540-6591
大阪府中央区大手前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 (KC's)
理 事 長 榎 彰 徳
T E L : 06-6945-0729
F A X : 06-6945-0730
メール : qqr66s39@star.ocn.ne.jp
ホームページ : <http://www.kc-s.or.jp/>
担当者 : 事務局長 西島 秀向

下記のとおり、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがありますので、適切な措置を取られるよう、特定商取引に関する法律第60条に基づき、申し上げます。

記

申出に係る事業者	〒160-0023 東京都新宿区西新宿一丁目4番11号 株式会社FORTRESS, JAPAN
申出に係る取引の態様	特定継続的役務提供
申出の趣旨	別紙のとおり
その他参考となる事項	別紙のとおり

申 出 書

平成18年 8月 8日

近畿経済産業局
消費経済課長 殿

〒540-6591
大阪府中央区大手前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 (KC's)
理 事 長 榎 彰 徳
T E L : 06-6945-0729
F A X : 06-6945-0730
メール : qqrx66s39@star.ocn.ne.jp
ホームページ : <http://www.kc-s.or.jp/>
担当者 : 事務局長 西島 秀向

下記のとおり、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがありますので、適切な措置を取られるよう、申し出ます。

記

申出に係る事業者	〒160-0023 東京都新宿区西新宿一丁目4番11号 株式会社FORTRESS, JAPAN
申出に係る取引の態様	特定継続的役務提供
申 出 の 趣 旨	別紙のとおり
その他参考となる事項	別紙のとおり