

2013年8月28日

株式会社 日米英語学院  
代表取締役 金久保 様

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 榎 彰 徳  
【連絡先（事務局）】担当：西島  
〒540-0033 大阪府中央区石町  
一丁目1番1号天満橋千代田ビル  
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730  
メールアドレス info@kc-s.or.jp  
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

## お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体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、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体では、消費者からの情報提供を契機として、貴社が運営されている語学教授サービスに関して使用されている約款等を調査させていただいています。現在までの検討で、中途解約に関する点につき、特定商取引に関する法律(以下、特定商取引法)等に照らして、適法性に疑問を感じる記載があり、更に検討を進める上で、いくつかの質問への回答と当団体が疑問を感じる部分についての貴社のご見解をお聞きしたいと考えております。ご多忙と存じますが、本年9月27日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

なお、貴社よりご回答なき場合、あるいは「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断するに至らない場合、貴社に関し、その

時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただき予定です。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条等に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

また、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

## 記

### 1 問題を感じている点について

#### (1) 役務提供開始前の清算規定について

- ① 貴社は、約款において、消費者が、役務提供開始前に中途解約を行った場合の清算規定について、入学金30,000円に加え、法定解約料として15,000円を返還しない旨の記載をされていると思われれます。
- ② しかし、特定商取引法49条2項2号は、役務提供の開始前に解約がなされた場合について、「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として第41条2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額」に法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える金銭の支払いを請求することができないとしており（この額は、語学教室については、15,000円・同法施行規則16条）、これ以外の費用の支払いを求めてはならないとしています。この点、入学金30,000円を返金しないという貴社の規定には問題があるのではないかと

考えています【以下、問題点1と称します】。

(2) 役務提供開始後の清算規定について

- ① 貴社は、約款において、役務提供開始後の中途解約における清算について、概要、上記入学金30,000円の収受に加え、「購入いただいたポイント代金から、次の金員を控除した残金を返金いたします」とし、控除対象として、「A. 法定解約料（授業開始後は50,000円又は契約残額の20%のいずれか低い額）」に「B. 次のB1またはB2のいずれか大きい金額」を加えるとして、「B1使用済みポイントの対価額」、「B2ご購入いただいたポイント代金を、有効期間の月数で割り、既に経過した期間の月数（1ヶ月単位。端数は切り上げます。）をかけた金額」旨定められていると思います。

この様な規定のうち、Aは特定商取引法49条2項1号ロに定める額を、Bは同号イに定める額を想定されているものと考えますが、特定商取引法49条に照らせば、以下の様な問題があると考えます。

- i) まず、第一に特定商取引法49条2項1号に関する通達によれば、入学金等の名目の金銭は、「提供された役務の対価」に相当する合理的な範囲に限って、これを請求できる旨定めますが、貴社が入学金を収受される理由の内訳をみますと、同項2号にいう「契約の締結及び履行のために通常要する」程度のものでしかなく、到底「提供された役務の対価」といいうるものではないと思われます。ゆえに、入学金として受領した金銭を返還しない貴社の規定には問題があると考えます【以下、問題点2と称します】。
- ii) 次に、特定商取引法49条2項2号に関する通達は、「月をもって役務の対価が計算されている場合」と「回数をもって役務の対価が計算されている場合」とで、清算方法を峻別して定めていますが、貴社の上記定めは、貴社のサービス形態がポイント制という「回数をもって役務の対価を計算する場合」であるにもかかわらず、ポイント有効期間の経過期間割合から、中途解約における清算額を消費者に不利な額に設定するものであり、特定商取引法に違反するのではないかと考えます【以下、問題点3と称します】。

- ② さらに、貴社は、上記B1の清算規定において、「プライベートレッスン・セミプライベートレッスンにつきましてもご予約日の前日午後5

時までにはキャンセルをされなかった場合にはポイントの使用とみなします」との規定を置かれています。特定商取引法は、現実に提供された役務の対価を請求できるとするものですから、貴社の規定はこれに反する可能性があると考えます【以下、問題点4と称します】。

## 2 お問い合わせ事項

### (1) 全般について

- ① 以下の資料をご提供下さい。
  - i) 貴社が英会話教室の契約に使用されている概要書面及び契約書面のひな形
  - ii) その他、約款の表示されているもの（パンフレット等）
  - iii) 貴社の提供される役務について記載されている説明書、パンフレット等
- ② 貴社において開設されている講座にはどのようなものがあるか、名称と概要（それぞれの講座の違いが分かるように）とをご説明下さい。  
なお、貴社のパンフレットに「自由予約制」「固定制」「自由出席制」などの言葉が記載されていると思いますが、これらの言葉を使用される場合には、その意味内容が分かるようにお答え下さい。
- ③ 上記②のそれぞれの講座について、i) 役務の対価が、授業の回数で設定されているのか、期間で設定されているのか、ii) 消費者は、受講する授業をいつどのように選択するのか、iii) 消費者は、選択後受講する授業を変更できるのか、お答え下さい。
- ④ 上記②のそれぞれの講座に適用される中途解約規定をお教え下さい。

### (2) 問題点1及び2について

- ① 貴社は、入学金30,000円を、i) レベルチェック費用、ii) カウンセリング費用、iii) オリエンテーション費用、iv) カリキュラム作成費用、v) 登録手続費用に充当するとされていると思います。それぞれの作業又は役務について、以下の事項をご教示下さい。
  - i) レベルチェック：どのような内容のものをどの程度の時間をかけて行うものでしょうか。また、このチェックは講師が行うものでしょうか。

- ii) カウンセリング：どのような内容のものをどの程度の時間をかけて行うものでしょうか。また、実施時期は、受講者の契約手続き時でしょうか。入学後にあらためて実施されるものでしょうか。
- iii) オリエンテーション：どのような内容のものをどの程度の時間をかけて行うものでしょうか。入学後のカリキュラムの一環として組み込まれているものか、それとも契約手続き時に行うものか、いずれでしょうか。
- iv) カリキュラム表作成：どのような作業でしょうか。また、個人情報に抵触しない範囲で実際のカリキュラム表又はサンプルをご提供下さい。
- vi) 登録手続：どのような手続を具体的にを行うのか、その内容をご教示下さい。

- ② 問題点1について、貴社のご見解をお聞かせ下さい。
- ③ 問題点2について、貴社のご見解をお聞かせ下さい。

(3) 問題点3について

- ① 上記B2規定が適用されうる貴社の講座はどれかご教示下さい。
- ② 仮に中途解約をしない場合であっても、在籍月数の経過に従って、B2と同様の計算方法によってポイントが消化されたものと扱われ、当該ポイントを使用できなくなるのでしょうか。それとも、中途解約をしない場合には、有効期間内であれば、在籍月数にかかわらず、ポイントの使用は可能でしょうか。
- ③ 問題点3について、貴社のご見解をお聞かせ下さい。

(4) 問題点4について

- ① 上記B1規定中、前日午後5時までのキャンセルを要する旨の規定は、いかなる理由で定められたものですか。貴社の各講座の準備等が関連するのであれば、各講座毎に具体的な準備状況を明らかにしてご回答下さい。
- ② 上記B1規定中「TAPクラスについては、5回分づつチケットをお渡しした時点でポイントを消化いたしますので使用済みポイントとなります」との記載がありますが、この意味をご説明下さい。
- ③ 上記の他、問題点4について、貴社のご見解をお聞かせ下さい。

以上