

2023年3月2日

株式会社総合資格
代表取締役 岸 和子 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

ご連絡（「要請」活動終了通知）

当団体は、消費者からの情報提供を契機として、貴社が募集している資格試験対策講座等に関し、消費者契約法その他の法令に照らして問題がないかを検討する必要があると考え、2021年6月7日より複数回にわたりお問合せを行い、都度、貴社からの回答及び提供を受けた資料を基に検討を行いました。

検討の結果、種々の契約書類において、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判断しました。

そこで、当団体は、消費者団体として2022年9月6日付けで消費者契約法第3条第1項第1号に基づき、契約内容について、解釈に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改善されることを求める要請書を送付しました。それに対し、貴社からは10月2日付け回答書を受領しました。

その回答において、貴社は当団体の要請に対して、「提案いただいた方法の多くは、経済的・技術的に容易かつ早期に実現できるものではありません。」としつつも、「早期に対応可能と見込まれる事項として、受講申込書の次回改訂時に、講座詳細・役務詳細内容は別紙にて説明すること、また、受講申込書控えは受講終了まで大切に保管していただきたい旨を強調しつつ、その受講申込書控えに役務提供済み受講料の算出方法を記載する予定」と表明されました。

これに対し、当団体は11月28日付け「要請書兼お問合せ（その4）」により、貴社が早期に対応可能とした受講申込に関連する改善について、その実施時期の明示及び改訂版の受講申込書の提供を求めました。

貴社からは12月11日付けで、受講申込書の改訂時期（10月下旬）及び運用の開始（11月7日）について回答を受領しました。この回答に合わせて、改訂版の受講申込書の提供も受けましたが、これにより、貴社が10月2日付け回答で「早急に対応可能」とされた改善項目については、表明された趣旨での修正が行われたことを確認しました。

一方で、9月6日付け要請書において、「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」を提示しましたが、これに対する10月2日付け貴社回答の「役務提供済み受講料の算出方法を記載」では、なお明確性が欠ける可能性が懸念されると考えています。

また、「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」及び「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」といった要請事項については、「相応の期間をかけて改善の余地がないか、また、消費者にとって改悪とならないよう、その具体的方法について検証しなければならない」ものとして、貴社において今後の課題に位置付けられたと受け止めています。

以上のように、今回の改善は「早期に対応可能と見込まれる事項」についてのものであり、問題を完全に払しょくするには十分ではないと考えますが、具体的改善に速やかに取り組まれたことに鑑み、2023年2月をもって、貴社に対する「要請」活動を一旦終了することにしましたので、本書面をもって通知します。

最後に、本通知をもって「要請」活動は一旦終了しますが、当団体としては、貴社が今後の課題とされた事項についても、具体化に向けて誠実に取り組まれることを希望します。また、消費者保護の観点から、受講者とのトラブルへの対応、受講申込書や通学・通信講座受講申込契約の改善など貴社の取組について引き続き注視して参ります。今後の苦情その他の状況によっては検討を再開することもありえることを念のために付言します。

以上