

株式会社アンサンブルアンフランセ
代表取締役 三上 和美 殿

平成30年11月5日

〒260-0013
千葉市中央区中央4丁目13番10号
千葉県教育会館5階
特定非営利活動法人消費者市民サポートちば
理事長 拝師 徳彦



申入れ書及び問合せ書

非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」といいます。）は、消費者問題に関する情報収集及び提供、普及、啓発活動を通じ、消費者被害の防止並びに救済、その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている団体です。当法人は、消費者契約法第13条の規定に基づく適格消費者団体の認定を目指しており、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。

さて、当法人は、貴社が運営するオンラインフランス語学校の利用規約（以下「利用規約」といいます。）の内容について、消費者の権利保護の観点に照らし問題がある可能性があると思料しております。

つきましては、以下のとおり問い合わせ及び申し入れをいたしますので、平成30年12月5日までに、書面でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、本問い合わせ及び貴殿からの回答の書面は、当法人の活動目的のため、原則として、公表させていただきますので、その旨ご承知おき下さい。

第1 申入れの趣旨

- 1 利用規約第1条4項、23条を削除してください。
- 2 利用規約第14条7. を削除してください。
- 3 利用規約第5条を削除してください。

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨1について

利用規約第1条4項、第23条1項、同条2項は、貴社が利用者に対して債務不履行や不法行為を行った場合も含めて、一切の責任を免除する規定となっております。

消費者契約法第8条1項1号は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効と規定しており、また、消費者契約法第8条1項3号は消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効と規定しております。

利用規約第1条4項は、消費者契約法第8条1項1号に抵触し、利用規約第23条

1 項、同条 2 項は消費者契約法第 8 条 1 項 3 号に抵触いたしますので、これらの条項は削除すべきです。

2 申入れの趣旨 2 について

- (1) 利用規約第 1 4 条 7. は、契約解除の際に利用者が貴社に支払う損害賠償額の予定を定めたものと理解することができます。

消費者契約法第 9 条 1 号は消費者契約の解除に伴う損害賠償額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、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ものについて、当該越える部分を無効とする旨規定しております。

仮に、利用者の休会・退会時に貴社に発生する損害額が利用者の残クレジットに相当する金額を下回る場合、利用規約第 1 4 条 7. の規定は消費者契約法第 9 条 1 号に抵触します。

- (2) また、貴社は、利用規約第 1 0 条 1 項においてレッスンクレジット繰越制度を取り入れております。

このレッスンクレジット繰越制度により、利用者が 2 ヶ月を越えるレッスンを受講することが想定されていることから、貴社と利用者との間の契約は、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」といいます。）の「特定継続的役務提供」（特商法第 4 1 条以下）に該当すると考えられます。

特商法第 4 9 条では、特定継続的役務提供において利用者に中途解約権を認め、その際の利用者の損害賠償額の上限を定めております。

この上限額は、①提供された特定継続的役務の対価に相当する額（特商法第 4 9 条 2 項 1 号イ）、②5 万円又は契約残額の 1 0 0 分の 2 0 に相当する額のいずれか低い額（特商法第 4 9 条 2 項 1 号ロ、特商法施行令第 1 5 条、同施行令別表第 4）を合算した額にこれに対する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ことができない旨規定されております。

利用規約第 1 4 条 7. の規定は上記特商法が定める損害賠償額の上限制限を無視して残クレジット全額に相当する金額について利用者に賠償を求めるものであり、特商法第 4 9 条 7 項に抵触するので利用規約第 1 4 条の 7. の規定は削除すべきです。

3 申入れの趣旨 3 について

利用規約第 5 条は、利用規約を利用者の承諾なく貴社において一方的に変更することを可能とし、利用者はその効力につき予め承諾するものと規定しております。

消費者契約法第 1 0 条は、消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第 1 条 2 項（信義誠実の原則）に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効とする旨規定しております。

利用規約第 5 条は、利用者の意に反して、利用者に不利益な利用規約の変更が認め

られる規定となっており、信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害するものといえます。よって、利用規約第5条は消費者契約法第10条に抵触いたしますので削除すべきです。

第3 問合せの趣旨

貴社が利用規約第3条に基づいて契約を解除する場合、貴社に発生する具体的な損害の内容を明らかにするとともに、利用者に一切の払戻を認めない根拠を明らかにしてください。

第4 問合せの理由

利用規約第3条は、同条1. ないし11. に該当する場合、貴社から利用者に対し、無催告での契約解除を認め、その際、利用者が貴社に支払った料金について一切の払戻を認めない規定となっております。

利用規約第3条の規定は、契約解除の際に利用者が貴社に対して支払う損害賠償額の予定を定めたものと理解することができる。ところ、上記第2, 2においても述べたとおり、消費者契約法第9条1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、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ものについては、当該越える部分について無効になる旨規定しております。

仮に、契約解除に伴い貴社に発生する損害額が利用者の既払金を下回る場合、利用規約第3条の規定は消費者契約法第9条1号に抵触する可能性があります。

そこで、契約解除により貴社に生じる具体的な損害の内容、及び、一切の払戻を認めない根拠について明らかにしてください。

以上