

申 入 書

平成16年12月15日

株式会社ノヴァ 御中

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理 事 長 長 尾 治 助

(連絡先)

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東入アーバネックス御池ビル東館6階
御池総合法律事務所内

TEL 075-222-0011 / FAX 075-222-0012

弁護士 長 野 浩 三 (理事・事務局長)

当NPO法人は、消費者契約に関する調査、研究、救済及び支援事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とする消費者、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成しているNPO法人です。

当NPO法人は、貴社の契約条項に関し現在用いられている不当条項について検討しましたので、その検討結果を基に、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。

つきましては、本申し入れに対する貴社の対応について本書到達後2週間以内に文書で回答ください。

第1 申入の趣旨

- 1 貴社の経営する語学教室の生徒登録をするに際し、生徒登録者又は生徒登録希望者の購入又は購入しようとするポイント及びVOICEチケットの有効期限を定めた条項を直ちに削除するよう求める。
- 2 生徒登録者が生徒登録を中途解約した場合の清算条項を、当該生徒登録者が実際に提供を受けた役務に基づき、当該生徒登録者の当該契約時におけるポイント販売単価及びVOICEチケット販売単価で計算した金額を控除し

た残額を返還する条項に改めるよう求める。

3 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よう求める。

第2 申入の理由

1 貴社の清算等に関する約款

(1) 貴社は中途解約に関する清算方法につき、契約金額から以下の料金等を控除した残金を返還すると規定している。

① (レッスン料)

役務提供済ポイント数(有効期限を徒過したポイントがある場合にはこれを加えることとする)に対応する規定のポイント単価を掛けた金額をレッスン料とする。規定のポイント単価/役務提供済ポイント数以下で最も近いコースの契約時のポイント単価とする。

② (VOICE利用料)

役務提供済VOICE枚数(有効期限を徒過したVOICEチケットがある場合にはこれを加えることとする)に規定の枚数単価を掛けた金額をVOICE利用料とする。規定の枚数単価/役務提供済VOICE枚数以下で最も近い枚数単価とする。

(2) また、上記清算方法に関連し、貴社は有効期限を徒過した登録ポイント及びVOICEチケットは無効となるとした上で以下の有効期限を定めている。

① (レッスンポイントの有効期限)

有効期限は、登録ポイント数のうち最初の3分の1が契約日より1年、次の3分の1が契約日より2年、最後の3分の1が契約日より3年。100ポイント以下の登録ポイント数については、最初の3分の1が契約日より4ヶ月、次の3分の1が契約日より8ヶ月、最後の3分の1が契約日より1年。

② (VOICEチケットの有効期限)

有効期限は、1冊目(10枚で1冊)が契約日より1年、2冊目が契約日より2年、3冊目以上が契約日より3年。100ポイント以下のレギュラーコースと同時申込の場合は、購入冊数にかかわらず有効期限は契約日より1年。

2 貴社の約款の問題点

- (1) 貴社は、上記の約款により、①利用の如何に関わらず、レッスンポイント及びVOICEチケットの有効期限を設けることにより時間が経過することによって、これらのレッスンポイント及びVOICEチケットを無効としていること、②中途解約の精算時に控除するレッスン料及びVOICE利用料の計算につき、実際の契約時のポイント単価及びVOICEチケット単価ではなく、役務提供済ポイント数に対応するポイント単価及びVOICEチケット単価とされていること、③さらに中途解約の清算時に計算する役務提供済ポイント数及びVOICEチケット数には、有効期限を経過したレッスンポイント及びVOICEチケットも加算して計算することが内容とされている。
- (2) まず、レッスンポイント及びVOICEチケットの有効期限を設けることには何らの合理性もない。

そもそもレッスンポイント及びVOICEチケットはいわば貴社の語学講座利用券というべきものであり、一旦販売した以上、その講座利用券を使用しきるまで半永久的に講座提供義務を負担しなければならないというのであれば貴社の講座提供に必要な教員の確保等に支障を来すということも考えられる。しかし、その利用券に1年という短期の使用期限を設ける必要性は認められず、合理的理由も想定できない。

また、1年毎の有効期限を設け、実際の利用にかかわらず無効とすることは、すなわち1年で消化するのが困難な講座利用券を販売していることに他ならず、そもそも過量な販売行為を行っているのである。語学教室という教育の提供という性質上、その教育課程に能力的時間的あるいは転勤等の通学上の理由等から1年以上の期間にわたり通学する意思、能力を継続できるか否かは契約時には契約者本人にも想定することが困難である。しかるに、貴社は、1年では使用しきれないレッスンポイント及びVOICEチケットを販売しており、契約時に使用継続可否判断困難な過量販売をしているといえる。この過量販売の他方で1年毎の有効期限を設けること自体が不合理であることは明らかである。

さらに、有効期限を徒過したレッスンポイント及びVOICEチケットは単純に無効となるだけであり、消費者には無効とされるだけで何らの代

替手段も講じられていない。この結果も、貴社に一方的に有利な結果であり、消費者の不利益は何ら考慮されていない。

これらの理由により、レッスンポイント及びVOICEチケットの有効期限を設ける規定は、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であり、消費者契約法第10条に該当し無効である。

- (3) 次に、特定継続的役務取引に関する特別の規制は、英会話教室をはじめとする特定継続的役務提供契約における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、受講していないにも拘わらず、有効期限を経過したレッスンポイント及びVOICEチケットを加算して受講済ポイント及びVOICEチケットが増大していくという約定は、明らかに特定商取引法及び同法の趣旨に反するというべきである。

- (4) さらに、中途解約時の精算時のポイント単価及びVOICEチケット単価の計算方法は、特定継続的役務提供契約当事者間において契約時に定めたポイント販売単価及びVOICEチケット販売単価と異なり契約時より高額の各単価で計算することとなり、早期の段階で中途解約をすれば消費者は不利益となるだけであり消費者の中途解約権を不当に制限することになる。

法が中途解約を認めた趣旨は、特定継続的役務提供の場合に、長期間の多量販売がよく行われている実態があるにも拘わらず、中途解約権を認めなかったり、認めていたとしても高額の違約金条項をおくことにより、実質的に消費者の解約権行使を制限するような取引実態があったことを踏まえたものであるので、契約の誘引や勧誘の段階で、長期間契約や多数回契約を積極的に勧めておきながら、中途解約においては早期に解約するほど消費者に不利益となる約定をさせることは特定商取引法が中途解約権を法

定した趣旨にもとるもので極めて不当である。

法は、わざわざ特定商取引法第49条各項に反するものは無効とするという強行規定を置き、消費者の中途解約権を実効化あらしめようとしているものであって、契約時に約定されたポイント単価を超える単価を提供された役務の単価とすることは同法に違反するというべきである。

- (5) 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務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、その規定の仕方、規定の内容が非常にわかりにくく、当ネットワーク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。

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。

以上