

再 照 会 書

令和4年4月21日

〒950-0911

新潟県新潟市中央区笹口1-18-1

八重洲ビル5階

有限会社興創

代表取締役 榑 茂 喜 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろうビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第1 はじめに

当法人からのご照会に対して、令和3年1月12日付け回答書（以下「回答書①」といいます。）、同年4月14日付け再回答書（以下「回答書②」といいます。）で回答をいただきまして、ありがとうございます。

当法人で貴社の回答書①及び回答書②を検討させていただきました結果、当法人は、貴社に対して、当法人の問題意識を含めて、改めてご照会いたします。

なお、当団体は、令和3年10月20日、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（以下「特例法」といいます。）に基づいて、内閣総理大臣より特定適格消費者団体としての認定を受け、共通義務確認訴訟に係る訴権を有しております。

第2 前提となる事実関係に関する照会

前提となる事実関係に関しまして、貴社からの回答を踏まえまして、下記の

とおりでよろしいかどうか、ご照会申し上げます。

記

貴社は、消費者に対して、家庭教師派遣契約（役務）に伴い購入する必要のある関連商品として株式会社H y m e x（以下「ハイメックス」といいます。）が販売している中学生向け教材を販売しています【回答書②の1項(1)】（以下、貴社が販売されている教材を「学習教材」といいます。）。その学習教材は、回答書②添付の参考資料によれば、次の内容や形態です。

1 学習指導書（回答書②添付の参考資料の1頁から6頁）

学年ごと、及び、科目ごとに「要点編」のファイル及び「問題編」のファイルで構成されています。そのファイルに、要点編及び問題編の各シートを綴じ込むほか、別冊になっている単元毎に単元チェックテスト、Q&Aポイントチェックのシートを綴じ込みます。その他、科目ごとに学習マニュアルの冊子が含まれています。

2 教科書重点テスト（回答書②添付の参考資料の13頁から14頁）

教科書重点テストは、学年ごと（中学1年生から3年生）、かつ、科目ごと（英・数・国・理・社）に1冊ずつになっており、テストに対応する解答・解説も1冊ずつ分冊になっています。

3 総整理（回答書②添付の参考資料の11頁から12頁）

総整理は、科目（算数・国語・理科・社会）ごとに1冊ずつに分かれてファイルで構成されています。各科目につき、①「要点総整理＋練習問題」（A4判、80～107頁）、②「練習問題 解答・解説」（A4判、29～54頁）、③Q&Aポイントチェック（A4判、10～28頁）、の各シートを綴じ込みます。

第3 再照会事項1

1 特定商取引法42条2項所定の契約書面の記載事項

(1) 貴社は、特定継続的役務提供事業者として、消費者に対して、契約書面において、関連商品の種類及び数量、関連商品の価格の明細を記載するべき義務があります（特定商取引法42条2項、同施行規則33条2項4号、34条1項1号）。

(2) 行政通達（「特定商取引に関する法律等の施行について」）によれば、上記

の「種類及び数量」は、具体的な記載が求められ、消費者が購入する商品の内容について認識できるようにしなければならないとされています。また、上記の価格の「明細」とは、費目名並びに単価及び数量等を明らかにする必要があるとされています。

2 貴社が消費者に交付した契約書面における記載

- (1) 当団体は、貴社に対して回答書①及び回答書②において、学習教材1冊ごとの代金額を照会しましたが、学習教材1冊ごとの代金額を設定していないとして明示されませんでした【回答書①の1(1)、回答書②1(1)】。

当団体の調査では、貴社は、消費者に対して、契約書面において、例えば次のような表示をされ、学習教材1冊ごとの単価や数量を記載していません。

商品の種類・商品名・商標又は製造者名・型式（ある場合）	数 量	商品の販売価格（税込み）
ハイメックス学習指導書5教科1～2年生分	1	(代金額) 円
教科書重点テスト5教科1～2年生分		
小学生総整理（国・算・理・社）		
ハイメックス学習指導書5教科3年生分サービス	1	0 円
教科書重点テスト5教科3年生分サービス		

(縮尺や文字のフォントは、実際の書面と異なる場合があります。)

- (2) 貴社は、学習教材1冊ごとに代金額を記載されない理由として、「お選びいただいたコースに合わせ、効果的な学習を可能とするため、弊社がセットとなっている教材を仕入れ、販売しております。」「なお、1冊ごとの販売価格は設定しておりません。」「【以上、回答書①の1(1)】、「効果的な学習を可能とするため教材メーカーがセット販売しているものを教材として活用しているからです。」「【回答書②の1(1)】とされています。

しかし、教材メーカー（ハイメックス）が貴社に対してセット販売しているとしても、貴社が消費者に対して販売者として前記1項の各学習教材を販売されている以上、貴社は学習教材1冊ごとの代金額を設定することができ、その代金額を記載できないという理由にはならないように思料いたします。

3 照会事項

以上を踏まえて、改めてご照会いたしますが、①貴社は、平成28年10月1日以降、消費者に対して、契約書面において、前記2項(1)のとおり、記載さ

れていますでしょうか。②また、貴社は、消費者に対して、特定商取引法において求められている契約書面において、学習教材1冊ごとの種類及び数量、価格の明細を記載していないということによろしいでしょうか。

第4 再照会事項2

1 契約条項

貴社が消費者との間で使用されている家庭教師派遣契約には、学習教材販売契約の中途解約時における損害賠償額の予定として、以下の契約条項が含まれています（以下「本件契約条項」といいます。）。

(1) 関連商品が返還された場合

① 返還時期が3か月未満の場合

関連商品の販売価格の25%に相当する金額

② 返還時期が4か月以降の場合

関連商品の販売価格に対する「入会から退会までの月数÷役務期間月数×100(%)」に相当する金額。ただし、この金額が販売価格の25%以下になる場合は、販売価格に対する25%とする。

※ なお、貴社は、返還時期が3か月以上から4か月未満の場合には、後者の規定が適用されていると回答されています【回答書①の1(2)】。

(2) 関連商品が返還されない場合

関連商品の販売価格

2 照会事項

(1) 本件契約条項(1)①は、消費者が入会した後3か月以下の退会の場合、学習教材販売契約の中途解除に伴う損害賠償額又は違約金額として、学習教材(1冊ごと。以下同じ。)の代金額の25%と定めています。しかし、消費者が入会した後3か月以下の退会の場合、書き込みのない大半の未使用品は再利用可能であって、学習教材販売契約の中途解除に伴う平均的損害額が学習教材の代金額の25%であるという合理的な根拠を見出し得ません。

貴社は、「当社の学習教材の仕入れ価格、また契約に至るまでの営業、契約後の教師選抜に関わる教務社員、教材発注等の人件費を考慮に25%」に定めたとします【回答書②の2(3)】。しかし、「契約に至るまでの営業、契約後

の教師選抜に関わる教務社員」の人件費は、家庭教師派遣契約に要する経費であって学習教材販売契約に要する経費ではありません。また、貴社は、「学習教材の仕入れ価格」や「教材発注等の人件費」を回答されず、やはり合理的な根拠を見出し得ません。なお、「役務提供期間が短い場合については、学習教材が届いてから解約するまではお客様において自由に教材を使用することができる」としても【回答書①の1(3)】、貴社の損害とは関係がないように思われます。

改めて、平均的損害額算定の合理的な根拠と証拠の回答を求めます。

3 特定商取引法49条6項等に基づく損害賠償額の予定額

- (1) 特定商取引法49条6項における「関連商品」とは、特定継続的役務提供事業者には、消費者に対して、契約書面において、関連商品の種類及び数量、関連商品の価格の明細を記載すべき義務が定められていることからしても（特定商取引法42条2項、同施行規則33条2項4号、34条1項1号）、学習教材1冊ごとを指しています。「関連商品の販売価格」も学習教材の代金額総額ではなく学習教材1冊ごとの代金額を指すと解されます。
- (2) 貴社が、前記のとおり、契約書面において、学習教材1冊ごとに代金額を記載していないとすると【回答書①の1(1)、回答書②の1(1)】、貴社自ら、消費者が本件契約条項に基づく損害賠償額の予定又は違約金額の積算を困難にしており、特定商取引法の観点からも本件契約条項には問題があるように思料します。
- (3) 貴社は、消費者に対して、契約書面において、特定商取引法で求められている学習教材1冊ごとの種類及び数量、価格の明細を記載していないということでしょうか。

第5 再照会事項3

1 貴社の消費者に対する勧誘方法

- (1) 貴社は、貴社のホームページにおいて、消費者に対して、学習教材の販売価格表を掲載することなく、指導料が60分、90分、120分コースの料金のみを掲載して、「それに伴って必要になる学習教材の費用が別途必要とだけ載せて」いました【回答書②の2(5)】。

(2) 消費者が、貴社のホームページを見て、貴社に対して家庭教師の無料体験を申し込み、貴社から派遣された家庭教師によるお子さんへの無料体験が行われます。その無料体験のあとに、貴社は家庭教師派遣システムの説明とあわせて、その中で（学習教材の）「料金表」を提示します【回答書②の2(5)】。

2 貴社の勧誘方法の問題点

(1) 貴社の勧誘方法は、お子さんが家庭教師の無料体験を受けて貴社から家庭教師の派遣を受けたいという意向を持ち、親である消費者が家庭教師派遣契約を締結しないという判断をしにくい状況下で、無料体験後に最も高額なもので61万円（消費税別）の学習教材の代金額を提示して、学習教材販売契約を締結させるという勧誘方法と評価できます。

(2) 消費者契約法4条3項1号の不退去、2号の退去妨害、7号の契約前の義務実施や8号の契約前活動の損失補償請求といった規定には、事業者が、正常な商慣習に照らして不当に消費者の判断の前提となる環境に対して働きかけることにより、一般的・平均的な消費者であれば当該消費者契約を締結しないという判断をすることが妨げられることとなる状況を作成して、消費者の意思決定が歪められたことに着目して、消費者による消費者契約の取消権を設けています。貴社の勧誘方法も同様に、無料体験によって家庭教師派遣契約の締結をしないという判断をしにくい状況を作成して、高額な学習教材販売契約を締結させるものであって、消費者契約法4条3項の類推解釈により、消費者は、前記の勧誘方法を受けて貴社との間で学習教材販売契約を締結した場合、学習教材販売契約の取消権を有する可能性があります。

3 照会事項

以上のとおり、概要、消費者が貴社のホームページを見て無料体験を申し込み、無料体験後に学習教材の代金額を提示されて勧誘され、学習教材販売契約を締結するという貴社の勧誘方法につき、貴社のホームページにおいて無料体験の前に学習教材1冊ごとの料金を掲載するなどの方法で勧誘方法を是正のご意向はあるか、ご照会いたします。

第6 ご照会への回答等

以上のご照会に対する貴社のお考えを、令和4年5月31日までに、書面にて、

当団体事務所までお知らせくださいますよう、お願いいたします。

なお、貴社からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のご回答内容は、当法人の活動目的のために公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

謹白