

照 会 書

令和6年7月30日

〒060-0042

札幌市中央区大通西5丁目8番地 昭和ビル5階

株式会社SPサービス

代表取締役 工 慎 一 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

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット。以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ[URL:<http://www.e-hocnet.info/>]をご参照ください。

当法人は、平成22年2月25日から、消費者契約法に基づき内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対して差止請求手続を実施する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和3年10月20日から、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

に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続（共通義務確認訴訟・簡易確定手続等）の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

今回、消費者からの情報提供等に基づき、貴社の加盟店である株式会社エイト（本店：札幌市北区北24条西4丁目3-12第26桂和ビル2F。以下、単に「エイト」といいます。）による家庭教師役務提供の関連商品である教材販売に関し、貴社が消費者と締結した個別信用購入あっせん契約に基づく立替金の請求及び支払の件につきまして、当法人は、貴社に対し、以下のとおり照会いたします。

第2 照会事項

- 1 貴社は、エイトと消費者との間の家庭教師役務提供契約の関連商品である教材販売に関し、貴社が消費者（購入者）との間で締結した個別信用購入あっせん契約に基づく立替金について、当該消費者からエイトによる家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出がなされた後も、立替金を請求する権利があるとしてその請求を継続しているようですが、これはいかなる法的根拠によるものでしょうか。
- 2 前項の場合において、貴社は、当該消費者に対し、立替金残金のうち3割を減額して、残り7割の支払を求めていることがあるようですが、この請求割合はいかなる理由によるものでしょうか。
- 3 1項の立替金につき、貴社に対し、エイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行又は中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出をした後に、立替金の全部又は一部を支払っている消費者はいますか。いる場合は、当該消費者の人数及び支払金額（合計）を明らかにしてください。

- 4 1項の立替金につき、貴社に対してエイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行又は中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出をしており、抗弁対抗ができるにもかかわらず立替金の全部又は一部を支払っている消費者に対し、当該支払金を自主的に返還する考えがありますか。ある場合は、具体的な返還の時期、方法等を明らかにしてください。

第3 照会の理由

1 エイトの事業活動停止と債務不履行

エイトは、「家庭教師のヒーロー」という屋号で、主に北海道地方と、他には関東地方や東海地方などにおいても家庭教師の役務を提供する事業を行っていたようですが、令和5年4月30日に事業活動を停止し、家庭教師役務提供等の債務が不履行となりました。

2 貴社による請求の継続

貴社は、加盟店であるエイトの家庭教師役務提供契約の関連商品である教材の販売対価につき、消費者との間で、個別信用購入あっせん契約を締結し、同契約に基づく立替金の支払を受けていたところ、エイトの家庭教師役務提供等の債務不履行又はエイトに対する中途解約権の行使を理由とする支払停止を申し出た消費者（以下「本件対象消費者」といいます。）に対し、上記立替金の支払義務があると説明して、その請求を継続しています。当法人が把握しているところでは、貴社が「テキスト代金を一括で立て替えてエイトに支払っているため、エイトからの返金がなければ請求を終わらせることはできない」、「役務ではなく教材の契約であるから支払ってもらおう」旨を述べる、「残債務の3割を減額するので、残り7割を支払ってもらいたい」旨を請求するなどといった事実があるようです。

3 特定継続的役務提供契約に関する規律

- (1) エイトが消費者との間で締結していた家庭教師役務提供契約は、学校教育

法第1条に規定する学校（幼稚園及び小学校を除く。）等の入学者を選抜するための学力試験に備えるため又は学校教育（同法第1条に規定する学校（幼稚園及び大学を除く。）における教育をいう。）の補習のための学力の教授を、2か月を超える期間にわたりかつ5万円を超える金額で締結するものであり、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）に規定する特定継続的役務提供契約（同法41条1項及び2項、特定商取引に関する法律施行令（以下「政令」といいます。）24条、別表第四の四項）に該当します。

(2) 特定継続的役務提供は、美容サービスや教育サービスなど役務提供の内容や効果を事前に確定することが困難であり、役務提供者や受領者の個性によっても内容や効果が異なりがちである上、一定期間の継続的な役務提供と対価の支払を約束するものであるため、消費者にとって不確実性が高いものである一方、内容が専門的であり、効果の達成が不確実であることから、勧誘に当たり言葉巧みな言辞で必ず効果が上がると信じ込まされてしまうなどの不適切な誘引行為により、取引に不慣れな消費者が契約内容を十分理解・検討しないままに契約の締結に至ることによるトラブルや、契約期間が長期にわたるため、消費者側に事情変更が生じた場合や役務提供の継続を望まない場合などに、消費者が契約解除を希望しても事業者がこれに応じないことによるトラブルなどが生じやすい取引類型といえます。

(3) そのため、特商法は、特定継続的役務提供契約に関し、契約内容、クーリング・オフ、中途解約権等を記載した法定書面の交付義務（特商法42条）、契約書面の受領から8日間は無理由かつ無条件で契約を解除できるクーリング・オフ権（同法48条）、クーリング・オフ期間の経過後も役務提供契約の期間内であれば将来に向かって契約を解除することができる中途解約権（同法49条1項）、損害賠償・違約金の上限規制（同法49条2項）などを設けています。

- (4) 特定継続的役務提供契約の中途解約がなされた場合、役務提供事業者が特定継続的役務の提供に際し消費者が購入する必要がある商品として政令で定める商品（特商法48条2項、政令29条、別表第五。以下「関連商品」といいます。）を販売している場合には、消費者は、当該関連商品の販売契約も解除することができます（同法49条5項）。そして、すでに引き渡されていた当該関連商品が返還された場合は、当該関連商品の通常の使用料に相当する額（当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額が通常の使用料に相当する額を超えるときは、その額）が損害賠償額の予定又は違約金の上限とされており（同条6項）、この規定は強行規定であり、これに反し消費者に不利なものは無効とされています（同条7項）。
- (5) エイトが消費者に対し、家庭教師の指導に必要なものとして貴社の個別信用購入あっせん契約により販売した教材（学習テキスト）は、政令で定める「書籍」として家庭教師役務提供契約（特定継続的役務提供契約）の関連商品に該当します（政令29条、別表第五の三項イ）。
- (6) そして、エイトが使用している家庭教師役務提供契約の申込書における「クーリングオフ期間経過後の中途解約について」の項目でも、14日間（同契約におけるクーリング・オフ期間）を経過した後、契約者が解約を希望する場合は「将来に向かって解除（中途解約）することができます」とした上で、関連商品の販売契約については「家庭教師の指導契約について、上記の中途解約をされた場合には、関連商品販売契約を解除できます。」「①お客様から関連商品の返還を受けた場合 返還を受けた関連商品（テキスト）の販売代金相当額はお支払いいただく必要はありません。」などと記載されています。

4 個別信用購入あっせん契約における抗弁対抗

- (1) 貴社の加盟店であるエイトが消費者との間で家庭教師役務提供契約の関連商品である教材の販売契約を締結するに当たり、貴社が当該消費者との間で、

あらかじめクレジットカード等を発行することなくその都度契約した、貴社が当該教材の対価の全部又は一部をエイトに立替払いし、その金額を2か月を超える後払いにより受領する契約は、割賦販売法（以下「割販法」といいます。）にいう個別信用購入あっせん（同法2条4項）に該当します。

(2) そして、割販法35条の3の19第1項は、購入者又は役務の提供を受ける者は、個別信用購入あっせん関係販売契約又は個別信用購入あっせん関係役務提供契約に係る同法35条の3の8第3号の支払金の請求を受けたときは、当該契約に係る個別信用購入あっせん関係販売業者又は個別信用購入あっせん関係役務提供事業者に対して生じている事由をもって、当該支払の請求をする個別信用購入あっせん業者に対抗することができる旨を定めており、同条2項によりこの規定に反する特約であって購入者又は役務の提供を受ける者に不利なものは無効です。

(3) 割販法35条の3の19第1項における抗弁事由の範囲については、「購入者保護の観点からできる限り広く解すべきであり、原則として、商品の販売について販売業者に対して主張しうる事由は、およそこれをもってあっせん業者に対抗することができる事由になると解する」とされており（割販法施行に関する通達「昭和59年改正割賦販売法等の施行について」（昭和59年11月26日59産局第834号）5項(1)）、クレジット契約書面に記載されているか否かを問わず、また、口頭のセールストークによって生じる抗弁事由や販売契約等に付帯する特約から生じる抗弁事由も含まれると解されています。したがって、特定継続的役務提供契約の中途解約権行使による関連商品の返還によるその対価の清算義務も、クレジット業者に対する抗弁事由となるものです。

(4) したがって、エイトによる家庭教師役務提供の債務不履行や消費者の中途解約権行使による関連商品の対価の清算に関し、本件対象消費者がエイトに主張できる事由は、貴社に対する抗弁事由となります。

(5) ちなみに、貴社が使用しているクレジット契約の申込書における「お申し込みの内容」の12条（売買契約等に係る支払停止の抗弁）でも、「(1)申込者は下記の事由が存するときは、その事由が解消されるまでの間、当該事由の存する商品などについて、支払いを停止することができるものとします。①商品などの引渡、権利の移転又は役務の提供（権利の行使による役務の提供を含む。以下同じ。）がなされないこと。②商品などに破損、汚損、故障、その他の瑕疵があること。③その他商品などの販売又は役務の提供について、販売店に対して生じている事由があること。(2)会社（引用者注：被告）は申込者が(1)の支払いの停止を行う旨を会社に申出たときは、直ちに所用の手続きをとるものとします。」などと記載されているところです。

5 照会事項について

(1) 以上のことから、本件対象消費者は、エイトによる家庭教師の役務提供が債務不履行となった状況において、貴社に対し、関連商品である教材（学習テキスト）の販売代金相当額につき、使用中であった教材については少なくとも債務不履行の期間に相当する分の支払停止を、また、未使用であった教材については全額の支払停止を貴社に対する抗弁事由とすることができるものです。また、本件対象消費者が、エイトに対して家庭教師役務提供契約の中途解約権を行使した場合は、未使用で返還した教材の販売代金相当額全額の支払義務がない旨を貴社に対する抗弁事由とすることができるものです。

(2) そして、「あっせん業者は、購入者から支払を停止する旨の申出を受けたときは、直ちに販売店への連絡、抗弁事由等を記載すべき書面の購入者への送付又は当該商品に係る支払請求の停止など所要の手続きをとるものとする」とされています（割賦法施行に関する通達「昭和59年改正割賦販売法等の施行について」（昭和59年11月26日59産局第834号）5項(5)(ウ)）。

(3) それにもかかわらず、貴社は、本件対象消費者から、エイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停

止の申出がなされた後も、立替金を請求する権利があるとしてその請求を継続し、立替金残金のうち3割を減額して、残り7割を支払うように求めるなどしているようです。

そこで、照会事項1項及び2項にあるように、これらがいかなる法的根拠や理由によるものなのかを明らかにしてください。

- (4) また、本件対象消費者が貴社に対してエイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出をしたのに対し、貴社が「テキスト代金を一括で立て替えてエイトに支払っているの、エイトからの返金がないと請求を終わらせることはできない」、「役務ではなく教材の契約であるから支払ってもらおう」などと述べて、立替金を支払う義務がない消費者にこれを請求して支払わせることは、不法行為（民法709条）に該当する可能性があるとともに、支払われた金員は不当利得（民法703条、同法704条）に該当する可能性があり、その場合、当該消費者は、貴社に対する損害賠償請求権又は不当利得返還請求権を有することになります。

そこで、照会事項3項にあるように、本件対象消費者のうち、貴社に対してエイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出をした後に、立替金の全部又は一部を支払った消費者の人数及び支払金額（合計）を明らかにすることを求めます。

- (5) 加えて、照会事項4項にあるように、本件対象消費者が貴社に対してエイトとの間における家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停止の申出をした後に、抗弁対抗ができるにもかかわらず貴社に支払っている立替金を、当該消費者に自主的に返還する考えがあるかどうかと、そうした考えがある場合は具体的な返還の時期、方法等をお聞かせください。

第4 ご回答について

本照会に対する貴社のご回答を、令和6年8月30日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。貴社からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表いたしますので、あらかじめ申し添えます。

以上