

令和6年11月18日

連 絡 書

〒530-0047
大阪市北区西天満5丁目9番3号アークビル本館7階
黄法律事務所
株式会社SPサービス代理人
弁護士 黄 大 洪 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

当法人から株式会社SPサービスに対する令和6年7月30日付け照会書に対し、貴職から、同年9月30日付け書面（以下「貴職書面」といいます。）をいただいた件に関し、次のとおりご連絡いたします。

1 1項について（照会事項1関係）

(1) 「(1)引き続き役務提供を受けている顧客」について

貴職書面は、「(1)引き続き役務提供を受けている顧客」の存在を指摘していますが、当法人の照会事項1は「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」ことを前提としています。引き続き役務提供を受けているためエイトの債務不履行を主張していない消費者や中途解約権の行使をしていない消費者は、本照会事項の対象外となります。

(2) 「(2)引き続き役務提供を受けていない顧客」について

ア 「ア 令和5年4月30日以降、役務提供を受けていない顧客」の「①債務不履行解除の抗弁」について

貴職書面は、「物理的に1個の教材が債務不履行の期間に応じて過分とは解されません」との理由により、「一度でも使用された学年の教材代金に相当するクレジット代金については、債務不履行解除ができないため、顧客は当社に対して引き続き当該教材の販売代金に相当するクレジット

代金の支払義務があると解されます」としています。

しかしながら、ご指摘のように一度でも使用した教材の販売契約の解除ができないとの見解があり得るとしても、エイトの債務不履行を理由とする場合にまで消費者が関連商品である教材の販売契約の解除をすることができず、その不利益を当該消費者が被る結果となることには疑問があります。また、エイトの債務不履行により家庭教師の役務提供を受けることができなくなった消費者は、関連商品である教材の販売代金について役務提供を受けることができなくなった期間に応じた分の損害賠償を請求することもできるものと考えます。例えば、1年生の教材を4月1日から同月30日まで1か月間使用したところで家庭教師の役務が提供されなくなった場合、当該消費者はエイトに対して残りの11か月分、すなわち教材代金の12分の11の金額に相当する損害賠償請求を有しており、これを自働債権とする相殺の抗弁が可能であることから、この抗弁を対抗して貴社のクレジット代金債権の支払を拒絶することができることとなります。

イ 「ア 令和5年4月30日以降、役務提供を受けていない顧客」の「② 関連商品販売解除の抗弁」について

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か、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って、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）。

したがって、貴職書面が指摘されている本件返還不可特約のうち、特商法の前記規定に反し消費者に不利なものは無効となります。

そのことも踏まえた上で、照会事項1に関し、家庭教師役務提供契約の中途解約をして関連商品の販売契約を解除し、当該関連商品を返還した消費者については、当該消費者から支払停止の申出がなされた後に、貴社において当該消費者が負うべき支払義務を超える請求を継続した事実があるのではないのでしょうか。それがあつ場合は、いかなる法律的根拠によるものかを明らかにしてください。

ウ 「イ 引き続き役務提供を受けたが、途中で辞めた顧客」について

途中で辞めた事情によりますが、家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権を行使したケースであれば、前記ア又はイに述べたところが当ては

まると考えます。

(3) 「(3)令和5年4月30日以前に途中で辞めた顧客」について

途中で辞めた事情によりますが、家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権を行使したケースであれば、前記(2)のア又はイに述べたところが当てはまると考えます。

2 2項について（照会事項2関係）

貴職書面によりますと、「当社はエイトから事実関係の調査ができないことを踏まえ、上記1の法的問題の交渉として、早期解決のため最初の和解案として提示したものです」と述べています。

しかし、消費者からの支払停止の申出があった際に、貴社がエイトから事実関係の調査ができないということは、消費者の申出内容それ自体に支払停止の理由がない場合（主張自体失当である場合）を除き、貴社が消費者からの支払停止の申出を否定する根拠を有していないということになると考えられます。

また、行政通達でも、「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をとるものとする」とされています（割販法施行に関する通達「昭和59年改正割販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）。販売店から事実関係の調査ができなければ、立替金の支払請求を継続してよいとはされておりません。

なお、照会書に記載したとおり、当法人が得ている情報では、貴社は「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で、エイトからの返金がない場合は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」などと述べて支払請求を行っており、これらは「早期解決のため最初の和解案として提示したもの」と評価することはできないと考えます。

3 3項について（照会事項3及び4関係）

以上のことを前提に、消費者の支払停止の申出それ自体に理由がない場合（例えば、消費者が関連商品の販売代金の一部について支払義務を負っており、貴社がその限度で支払請求しているような場合）は本照会事項の対象外としていただいて構いませんので、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の有無と、そうした消費者が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（照会事項3）。

また、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るか否かを明らかにしてください。その考えがある場合は、具体的な返還の時期、方法等を明らかにしてください（照会事項4）。

4 ご回答について

つきましては、当法人からの令和6年7月30日付け照会書に対するご回答を、書面にて当法人事務所宛に、同年12月27日までにご送付いただきたく改めて求めます。

なお、本連絡書に対するご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上