

黄法律事務所

〒530-0047 大阪市北区西天満5丁目9番3号

アールビル本館7階

電話 06-6484-9882

FAX 06-6484-9883

令和6年12月27日

(送信先)

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 殿

FAX番号 011-221-5887

(送信者) 株式会社SPサービス
代理人弁護士 黄 大洪

以下のとおり5枚（この送信票を含みます）御送信致します。万一上記送信先と異なる方が受信されましたら、御手数ですが上記発信者まで御知らせ下さい。

当社は貴法人の令和6年11月18日付連絡書（以下「貴書面」といいます。）に対し、以下のとおり回答申し上げます。なお、略語は特に断りのない限り、当職令和6年9月30日付書面の例によります。

1 貴書面1（2）アについて**(1) 貴法人のご主張**

貴法人は、「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」とご主張です。

(2) 損害の範囲について

既に当職令和6年9月30日付書面で申し上げたとおり、エイトは顧客らに対して本件原因契約に基づき関連商品教材は全部引渡し済みであるものの、本件原因契約の契約目的からすれば教材給付部分につき一部が履行不能であると評価する考え方はあり得ると思います。

以下これを前提に述べますが、貴法人の上記主張の法律上の根拠は、本件原因契約の追完不能による追完に代わる損害賠償請求権（民法第415条第1項又は民法第415条第2項第1号）であると解されます。そしてここでの損害の範囲は民法第416条に基づき判断されますが、本件原因契約のうち教材給付部分に係る損害は、原則として追完不能時点での目的物の時価であると解されます。そして一般的に学習用教材は、学習に使用されることでその客観的価値がほぼなくなることから、教材給付部分につき一部でも使用された教材については、追完不能の時点で顧客らに損害を認めることは困難であると考えられます。これに対し、貴法人は、「損害は教材給付部分の約定代金のうち、役務未提供期間に応じて按分した約定代金相当額である。」とご主張ですが、これは民法上の上記損害の解釈に反しており誤りです。

また、本件では本件原因契約のうち役務提供部分は、顧客が家庭教師から役務提供がされた後に、エイトではなく家庭教師に直接支払するという約束であり、顧客らがエイト又は上記家庭教師に対して、将来の役務提供期間のすべての代金を一括で前払したという事情もありません。したがって、顧客らはエイトに対して、原則として本件原因契約のうち、役務提供部分の一部追完不能を理由とした、追完に代わる損害賠償請求もできないものと解されます。

したがって、本件で貴法人が主張する上記損害賠償請求権を認めることは困難であると考えます。

2 貴書面、1（2）イについて

(1) 貴法人のご主張

貴法人は、①「・・・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。」②「そのことを踏まえた上で、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。」とご主張です。

(2) ①本件返還不可特約について

貴法人の上記①の主張については、関連商品教材（紙媒体）は一度でも使用されるとその交換価値はほとんどなくなること、関連商品教材（紙媒体）の使用状況は生徒によ

って多種多様であり（例えば、家庭教師サービスの提供状況に合わせずに、自学自習のために関連商品教材を使用したり、学校の授業に合わせて関連商品教材を参考書として使用したりする者もいる。）、その使用状況は必ずしも家庭教師の役務提供の状況と一致しないことなどから、本件返還不可特約は特商法第49条第7項に反せず有効であると解されます。

(3) ②支払停止の申出に対する対応について

上記②の主張については、当社としては、上記消費者につき、当該消費者から支払停止の申出がなされた後に、当該消費者が負うべき支払義務を超えるクレジット代金の支払請求を継続した事実はないと認識しております。

もっとも、本件では多数の顧客がいる中で販売店が突然事業停止を表明することによる当社内での混乱があったこと、他方で当社の調査によると、上記事業停止後も複数の顧客が従前の家庭教師又はX社から引き続き役務の提供を受けていたなどの特殊な事情もあったことから、当社従業員が一部の顧客らに対して、不正確又は不適切な説明をした可能性を完全に否定することはできません。

これに対する対応については、本書面4をご参照ください。

3 貴書面、2について

(1) 貴法人の主張

貴法人は、「・・・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う。』などと述べて支払請求を行っており、これは『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。」とご主張です。

(2) 最初の和解案提案の経緯について

当社が顧客らに対して上記和解案を提案した経緯は次のとおりです。当社はエイトの事業停止の告知に伴い、エイトから家庭教師事業を停止する旨の連絡があったと思われる顧客に対し、クレジット代金の引落しを停止する判断を目的として、本件原因契約の解約の有無、家庭教師提供サービスの提供の継続の有無、エイトからどのような説明を受けた等の調査をしました。この調査の結果、エイトが事業停止した後であるにもかかわらず、従前の家庭教師又はX社が上記顧客らに対して、家庭教師提供サービスを引き

続き提供することを提案していたこと、かかるサービスの提供を実際に受けていた顧客も複数いることが判明しました。そしてこの調査により、当社は本件原因契約の解約があったと思われる顧客や上記家庭教師の継続を希望せずに解約を希望した顧客については、クレジット代金の口座引落を停止しました。

このような中で、上記顧客らの一部から当社に対して、「エイトからクレジット代金は支払わなくていいと言われた。」との申告があったので、当社はこの申告に対する回答の中で、その発言の一部として、「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ければ請求を終わらせることはできない。」旨の説明をした可能性はあります。他方で、当社は上記複数の顧客らに対して、「役務ではなく教材の契約であるから支払ってもらう。」などと乱暴な説明はしておりません。

そして当社は、従前の家庭教師又はX社から引き続き役務を提供することを提案されたものの、結果としてかかる提案を受けなかった顧客に対しては、一部履行不能に伴うクレジット代金支払義務の範囲に関する法的解釈を踏まえ、早期解決のために、クレジット代金から一定割合を控除した残金を和解案として提案したものです。

このように本件は、販売店が事業停止したため、顧客らがその後商品、サービスの提供を一切受けられなくなったという典型的な事案ではありません。本件はエイトが事業停止した後も、複数の顧客が従前の家庭教師又はX社から役務提供の提案を受けており、中にはその提案を受けた顧客も複数いるという特殊な事情があったという点もご理解頂きたく存じます。

4 貴書面、3について

(1) 貴法人のご主張

貴法人は、①「・・・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額（合計）を明らかにしてください。」、②「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て、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。」とご主張です。

(2) 対象顧客を具体的に特定して頂ければ、速やかに返金すること

既に申し上げましたとおり、当社としては、上記消費者につき、当該消費者から支払停止の申出がなされた後に、当該消費者が負うべき支払義務を超えるクレジット代金の支払請求を継続した事実はないと認識しております。

もともと、本件では多数の顧客がいる中で販売店が突然事業停止を表明することによる当社内での混乱があったこと、他方で当社の調査によると、上記事業停止後も複数の顧客が従前の家庭教師又はX社から引き続き役務の提供を受けていたなどの特殊な事情もあったことから、当社従業員が一部の顧客らに対して、不正確又は不適切な説明をした可能性を完全に否定することはできません。

そこで、貴法人において上記消費者に該当する可能性のある顧客が存在するというのであれば、当該顧客名を具体的に特定して頂きたく存じます。

上記特定があり次第、当社において速やかに、貴社ご主張の金額を当該顧客に返金させて頂きたいと考えております。

よろしくお願い申し上げます。

草々