

令和7年4月8日

連 絡 書

〒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

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

当法人からの令和6年11月18日付け連絡書面（以下「当法人書面」といいます。）に対し、貴職から、同年12月27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 貴職書面のご主張について

(1) 消費者の損害賠償請求権の損害について

貴職書面は「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」と主張されています。

しかし、本件は、教材給付義務の債務不履行の問題ではありません。消費者は、単に教材のみを購入したものではなく、家庭教師の役務提供を受けることを目的として関連商品である教材を購入しており、しかも教材のみを購入する場合と比較して相当に高額な代金を支払っています。そのため、エイトによる家庭教師の役務提供債務の不履行により、消費者が関連商品である教材の購入代金として支払った金額が損害となっており、当該教材の使用が予定されている期間のうち家庭教師の役務を受けることができなくなった期間分に相当する部分が損害になるものと考えます。

(2) 返還不可特約について

貴職書面は、「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（中略）、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」と主張されています。

しかし、特商法49条6項にいう「当該関連商品の返還されたときにおける価額」とは、「返還された商品の時価をいう。したがって、使用されて中古品となり、又は損傷によって商品価値が下がった場合には、その商品の転売可能価格ということになる」とされているところ（消費者庁ウェブサイト「特定商取引に関する法律・解説（令和5年6月1日時点版）」346～347頁）、貴職が指摘されている本件返還不可特約は、関連商品（テキスト）が使用されているか否かにかかわらず、また、返還ができない旨を定めている点において、同項に抵触して無効となる部分があるものと考えます。

(3) 支払停止を申し出た消費者への対応について

貴職書面によれば、「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示した」、「当社としては、（中略）当該消費者から支払停止の申し出がなされた後に、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」とのことです。

この点、「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」が前記(1)の主張を指すものであれば、その解釈は間違っており、貴社は支払停止を申し出た消費者に対し、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ものである可能性があります。当法人が把握している事例では、貴社が一定割合を控除した残金を請求するに当たり、その計算根拠は具体的に示されておらず、あたかも残金全額の支払義務があることを前提として一部減額の提案がなされており、割賦販売法等の法令を遵守した行為とはいえないものと思料いたします。

2 当法人の見解と方針について

(1) 前述のとおり、本件における貴社の対応には「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」や「和解案として提示」などの点において問題があり、当法人は、貴社が、顧客のクレジット代金支払義務の有無や範囲を正しく算出し、その内容を明示して請求又は返金を行うなど、個別信用購入あっせん業者として適正に業務を行っていただきたいと考えます。

(2) 本件に関する貴社に対する照会は、これをもって終了とさせていただきます

ますが、消費者からの情報提供等に基づき、必要に応じ貴社に対し改めて申入れ等をさせていただく場合もありますのでご注意ください。

なお、これまで貴社にお送りした照会書及び連絡書、並びに貴社からの回答書及び連絡書面は当法人のウェブサイト上で公表しており、本書面及びこれに対して貴社からの連絡書面等の送付がありました場合はそれにつきましても同様に今後公表させていただく予定であることを申し添えいたします。

以上