

申 入 書

令和7年9月10日

〒556-0011

大阪市浪速区難波中2丁目1番地7号6F

株式会社即決営業

代表取締役 堀 口 龍 介 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

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題に関する専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のウェブサイト「<http://www.e-hocnet.info/>」をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づく内閣総理大臣の認定を受け、平成22年2月25日からは、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。令和3年10月20日には、消費者裁判手続特例法に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、被害回復関係業務を行う「特定

適格消費者団体」としての活動も行っています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケート等多方面からの情報収集を行っており、特定商取引法（以下「特商法」といいます。）などの消費者保護法に照らして随時検討しております。

この度、貴社の営業活動能力向上を目的とする商品の販売及び研修役務の提供契約（以下「本件契約」といいます。）に関する情報が消費者から寄せられ、当法人において、検討した結果、特商法及び消費者契約法上の問題があると考えられましたので、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。

記

第1 申入れの趣旨

- 1 特商法26条1項1号に該当しない本件契約の契約書面に特商法18条1項5号の事項及び特商法施行規則46条2項の事項を記載するよう申し入れます。
- 2 特商法26条1項1号に該当しない本件契約の契約書面の契約解除に関する条項につき、特商法施行規則46条1項の基準に合致させるよう申し入れます。
- 3 特商法26条1項1号に該当しない本件契約の契約勧誘時や消費者からの契約解除申入れ時に、本件契約はクーリング・オフできないなどの不実告知をしないよう申し入れます。
- 4 消費者との契約においては、本件契約の契約書の契約条項のうち、後記第2の申入れの理由3項及び4項にて記載した各条項につき、使用中止を申し入れます。

第2 申入れの理由

1 はじめに

(1) 申入れの対象

本申入れの対象は、特商法もしくは消費者契約法の適用がある顧客との契約です。この点、念のため申し添えるに、当該消費者の職種が営業職であつ

たとしても、当該契約が「営業のために若しくは営業として締結するもの」に当たらない限りは、特商法の電話勧誘販売規制が適用除外となるものではありません（特商法26条1項1号）。

また、契約条項中には、「本商品・サービスは、個人事業主（個人事業の開業準備中の方を含む）、法人の方を対象とし、自ら営む事業に利用するためのサービスであることを、双方同意した上で契約したものとします。」との文言がありますが、特商法等の適用は顧客の状況から客観的に定まるものであり、かかる条項の存在に左右されるものではありません。

当法人は、当法人への情報提供及び国民生活センターのパイオネット情報により、貴社が申入れにかかる契約書面を使用して契約した顧客の中には相当数の特商法又は消費者契約法が適用される者が含まれていることを把握しております。

(2) 用語

「第1条（商品購入契約締結について）」から始まる契約条項については、以下「商品購入契約」といいます。

「第1条（役務提供の契約締結について）」から始まる契約条項については、以下「役務提供契約」といいます。

2 クーリング・オフについて

(1) 本件契約の締結過程に鑑みると、本件契約は特商法に定める電話勧誘販売に該当すること

ア 貴社は、消費者に対し、Web会議ツールを用いたオンラインのコンサルティングに参加するためのURLを送信し、消費者が当該URLを用いてコンサルティングに参加すると、本件契約の締結について勧誘を行い、契約を締結しております。

イ 特商法2条3項の「電話をかけ」とは、電話により通話状態に入ろうとすることを指しており、「電話」には狭義の電話のみならず、インターネ

ット回線による通話も含まれ、事業者がURLを送った場合「電話をかけ」に該当します（消費者庁Webサイト「特定商取引法ガイド・電話勧誘販売の解釈に関するQ&A」のA5参照）。したがって、本件契約の締結は、特商法の「電話勧誘販売」に該当し、同法の規制を受けるものです。

(2) 契約書面にクーリング・オフに関する記載等のないこと

特商法19条1項においては、電話勧誘販売における契約書面にはクーリング・オフに関する事項を記載しなければならないとされています（同項の引用する同法18条1項5号）。

しかし、当法人が入手した貴社の契約書面にはかかる記載が欠けています。

令和6年8月31日以前に貴社が使用していた契約書面については、当該記載を一切欠くことは貴社も認める場所と思われます。

令和7年以降に貴社が使用している書面には、「クーリングオフに関する条項」が付されています。しかし、当該条項は特商法の規定に合致していません。すなわち、特商法18条1項5号所定の事項のうち、同法24条1項の事項（同条2項から7項までの規定に関する事項を含む）につき全てを網羅した記載となっていない。具体的には、同条2項の事項につき明確な記載を欠いています。また、同条3項及び5項の事項につき記載がありません。

また、特商法19条1項本文を受けた特商法施行規則46条2項の事項についても記載がありません。

(3) 契約の解除に関する規定が特商法施行規則46条1項事項2の基準を満たさないこと

特商法施行規則46条1項事項2は、契約の解除に関する事項を特商法19条1項書面に記載するにあたり、「購入者又は役務の提供を受ける者からの契約の解除ができない旨が定められていないこと。」との基準を満たすことを求めています。

しかし、貴社の役務提供契約の第5条5項においては、「申込者からの解

約は、申込者において長期の疾病等により研修を受講できない等、当社の商品を利用することができないやむを得ない事情があることを当社が確認した場合に限り可能とします。」とされています。また、第6条においては、「第5条に準拠した弊社から解約通知があった場合を除き、申込者は弊社に対して、申込時の手付金、預り金、デポジット金を含む、いかなる返金も受ける権利は無い事とします」とされています。商品購入契約第5条においては、「申込者は弊社に対して、申込時の手付金、預り金、デポジット金を含む、いかなる返金も受ける権利は無い事とします」とされています。

これらの条項は、上記特商法施行規則の基準を満たさないものですので、基準を満たすよう修正を求めます。

- (4) 貴社従業員がクーリング・オフの適用につき不実の告知を行っていること

また、当法人が入手した情報によれば、貴社従業員は、特商法の適用がある顧客に対して、本件契約勧誘時もしくは消費者から本件契約解除の申出があった際に、本件契約はクーリング・オフできないと述べています。しかし、特商法上そのようなことはなく、かかる貴社従業員の行為は、クーリング・オフにつき不実を告知したことになるところ、かかる行為は特商法21条1項5号により禁止されています。

- (5) 以上の理由により、当法人は申入れの趣旨1～3項記載の申入れを行うものです。

3 商品購入契約について

- (1) 第4条について

第4条2～4項では、顧客に支払遅滞があった場合に、督促文書送付費用、訪問費用等を徴収する旨定めています。

しかし、第3条において、支払遅滞の場合に年14.6%の割合による遅延損害金の支払義務を顧客に課している以上は、それに上乗せした損害賠償額の予定を定める本条項は消費者契約法9条1項2号に該当し無効です。

よって、本条項の使用中止を求めます。

(2) 第5条について

第5条は「(契約の申込みの撤回(契約の解除)に関する事項について)

1 申込者は弊社に対して、申込時の手付金、預かり金、デポジット金を含む、いかなる返金も受ける権利は無い事とします。」と定めています。

しかし、民法の規定によれば、貴社の債務不履行により顧客が契約を解除した場合、顧客は貴社に対し既払金の返還を求めることができます。したがって、本条項は、任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限しており、消費者契約法10条前段に該当します。

また、本条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえます。

よって、本条項は、民法1条2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条後段に該当します。

以上の通り、本条項は、消費者契約法10条に該当し、無効であるため、使用中止を申し入れます。

(3) 第8条及び第11条について

第8条では、1項において「弊社は、申込者が本商品を購入したことに關わるいかなる損失や損害に關しても、弊社の責任は無いものとし、申込者は弊社に対して損害賠償請求を行う権利はないものとします。」、2項において「申込者が、本商品を購入したことが理由で、利益、収益、収入、仕事、名声または信用を失い、もしくは同様に、期待していた貯金、機会または使用权を失った場合、弊社はそのいずれに關しても責任がないものとします。」と定めています。

また、第11条では、2項において「本契約の決断の結果として申込者が負うこととなった、いかなる代償・損失・損害についても弊社の責任は無い

ものとします。」と定めています。

しかし、これらの条項は、貴社の商品販売において、消費者に対する債務不履行もしくは不法行為があった場合においてもその責任の全部を免除するものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び 3 号に該当し無効です。

よって、これらの条項の使用中止を求めます。

(4) 第 12 条について

第 12 条は、本契約についての顧客との訴訟につき、貴社の本社を管轄する簡易裁判所地方裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とする旨定めております。

この点、民事訴訟法 11 条 1 項によれば、紛争当事者は、第一審に限り、合意によって管轄裁判所を定めることができるとされています。そして、貴社の本社所在地（大阪市）を管轄する裁判所は、大阪地方裁判所又は大阪簡易裁判所となります。

しかし、貴社はインターネットを利用して全国の消費者と契約しています。そうであれば、貴社との間で法的紛争に及んだ消費者は、その居住地によっては、遠方の裁判所まで出頭する負担やそれに付随する多額の実費負担を余儀なくされるおそれがあります。

加えて、消費者から貴社に対して、契約上の債務不履行に基づく金銭請求を行う場合、消費者は、本来であれば義務履行地である自身の住所地を管轄する裁判所に訴訟提起することが可能ですが（民事訴訟法 5 条 1 号、民法 484 条 1 項）、本条項によれば、消費者は、かかる場合であっても、あくまで貴社の本社所在地を管轄する裁判所（場合によっては遠方の裁判所）に訴訟提起することを余儀なくされます。

したがって、本条項は、任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限しており、消費者契約法 10 条前段に該当します。

また、本条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景

として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえます。

よって、本条項は、民法1条2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条後段に該当します。

以上の通り、本条項は、消費者契約法10条に該当し、無効であるため（なお、仙台高判令3・12・16判時2541・5参照）、使用中止を求めます。

(5) 第13条及び第17条について

第13条は、顧客の債務不履行により貴社が損害を被った場合は、顧客は少なくとも商品価格の倍額又は100万円（特典商品の場合）の賠償義務を負う旨定めております。

また、第17条は、1項において顧客が貴社から購入又は無料特典として交付されたコンテンツの転売等を禁じるとともに、2項及び3項において、これを転売等した場合は、貴社に対し商品価値の3倍又は100万円（無料特典の場合）を支払う旨定めています。

この点、民法416条は、債務不履行の損害賠償について相当因果関係のある損害の賠償と定めているところ、これらの条項では、実損害と関わりなく上記のとおり極めて高額な損害賠償額を定めており、任意規定の適用による場合に比し、消費者の義務を加重しており、消費者契約法10条前段に該当します。

また、これらの条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえます。

よって、これらの条項は、民法1条2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条後段に該当します。

以上の通り、これらの条項は、消費者契約法10条に該当し、無効である

ため、使用中止を求めます。

4 役務提供契約について

(1) 第4条について

商品売買契約第4条と同様の条項であり、3(1)で述べたのと同様の理由により使用中止を求めます。

(2) 第5条5項について

第5条5項は、「申込者からの解約は、申込者において長期の疾病等により研修を受講できない等、当社の商品を利用することができないやむを得ない事情があることを弊社が確認した場合に限り可能とします。」としています。

しかし、民法の規定においては、準委任契約の解除には制限がなく、貴社が認めない限り顧客側からの解除はできないとの規定は、任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限しており、消費者契約法10条前段に該当します。

また、これらの条項は、消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害するものといえます。

よって、これらの条項は、民法1条2項の基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害するものといえ、消費者契約法10条後段に該当します。

以上の通り、これらの条項は、消費者契約法10条に該当し、無効であるため、使用中止を求めます。

(3) 第6条、第7条について

第6条は、貴社から契約解除した場合を除き、顧客はいかなる返金も受ける権利は無い旨定めております。

また、第7条は、顧客からのキャンセルについては、イベント開催日364日以内及び研修日程未定でのキャンセル申し出の場合台は商品代金(消費

税・分割手数料含む))の100%、イベント開催日365日前までのキャンセル申し出の場合は商品代金(消費税・分割手数料含む)の75%と定めております。

これらの条項は、契約解除の違約金を定めるものであるところ、イベント日の365日前後での解約により貴社に生じる平均的損害が契約額の75%や100%であるということはおよそ考え難いことです。

したがって、本条項は、消費者契約法9条1項1号に該当し無効ですので、本条項の使用中止を求めます。

(4) 第8条について

第8条は、1項及び2項において、貴社は日時・場所・講師を変更できるものとしたうえで、3項においては、「イベントの開催場所・日時・講師が変更されたことによって、申込者が負うこととなった、いかなる代償・損失・損害については、申込者の責任とし、弊社の責任は無いものとします。」と定めています。

しかし、イベントの開催場所・日時・講師はイベント参加契約の内容であり、本条項は、その変更すなわち当初契約の不履行により生じた消費者に生じた損害について、その責任を全て免除する内容であり、消費者契約法8条1項1号に違反し無効です。よって、本条項の使用中止を求めます。

(5) 第12条1～4項、第15条2, 3項について

商品購入契約第8条及び第11条と同様の条項であり、3(3)項で述べたのと同様の理由により、本条項の使用中止を求めます。

第3 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えを、令和7年10月14日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

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それらの内容は、

当法人の活動目的のため、当法人のウェブサイト等において公表させていただきますので、その旨、あらかじめ申し添えます。

また、貴社の回答次第では、当法人は、消費者契約法 12 条及び特商法 58 条の 20 に基づく差止請求権を行使することも、あらかじめ申し添えます。

以上