

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8年1月30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7年12月15日付申入書（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、当職作成の従前の書面の例によります。

1 債務不履行による損害賠償請求権との相殺の抗弁について**(1) 貴法人のご主張**

貴法人は、「・・・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、エイトに対し、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、この抗弁を貴社に対抗して立替金の支払を拒絶ことができるものというべきです。」とご主張です。

(2) 顧客ごとの個別事情を考慮する必要があること**ア はじめに**

上記ご主張に対する反論は、既に当職令和6年12月27日付書面で申し上げたとおりですが、追加で主張すると以下のとおりです。

イ 損害の範囲、金銭的評価

本件では、損害の範囲又は損害の金銭的評価（以下総称して「損害の範囲等」といいます。）が争点であるところ、上記争点についての当社の法的主張は以下のとおりです。

すなわち、仮に本件原因契約の重要な目的の一つが役務の提供であったとしても、教材の引渡しも同契約の重要な目的であり、当該教材の引渡し義務は全部履行済みであることから、貴法人ご指摘の債務不履行に基づく損害賠償請求権における損害の範囲等の判断においては、当該教材の時価、性質、及び教材の具体的な使用状況も考慮されるべきです。

教材の時価が考慮されるべきことは、本件原因契約において、「1部でも使用（書き込みや折り曲げ等）されている」関連商品は返還できない旨の本件返還不可特約が設けられていること、一般的に教材はその性質上、一度でも使用された場合には時価が著しく低下するものであり、そのことを顧客も十分に予測し得るといえるからです。

教材の性質も考慮されるべきことの根拠は次のとおりです。すなわち、本件教材はエイトが派遣する家庭教師の役務提供のためだけに作成されたものではないため、エイトによる役務提供が履行不能になれば、本件教材自体も使用不能になるという性質の教材ではありません。本件教材はエイトが派遣する家庭教師以外の者による役務の提供のために使用可能であり、実際本件ではエイトの事業停止後に多数の顧客が、引き続き本件教材に基づき別の家庭教師から役務の提供を受けています。具体的には当職令和6年9月30日付書面で既に申し上げたとおり、本件はエイトが事業停止した直後から、すべての顧客が役務の提供を受けられなくなり、本件教材が使用不能になったという典型的な事案ではありません。①エイトから家庭教師事業を引き継いだX社から、複数の顧客が引き続き役務の提供を引き続き受けることができたケース、②上記X社を介するのではなく、エイトが派遣していた家庭教師と個別に交渉、契約をして、引き続き上記家庭教師から役務の提供を受けることができたケース、③顧客自身が他の家庭教師業者を探して、役務の提供を受けることができたケース、④エイトが事業停止したことを家庭教師も顧客も知らず、エイトが事業停止した後も、当該家庭教師から役務の提供を引き続き受けていたケースも存します。これらの事情は、損害の範囲等に影響を与える事情であるため、これらの個別事情を踏まえて、本件における適切な損害の範囲等の判断がされるべきです。

教材の具体的な使用状況が考慮されるべきことの根拠は次のとおりです。すなわち、貴法人は「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」いる旨ご主張です。しかし、役務提供期間と教材の具体的な使用状況は必ずしも対応するものではなく、個別の顧客によって事情は異なります。貴法人が指摘する例によると、中学1年生に係るエイトの役務提供期間が令和5年4月1日から同年4月30日までであったとしても、当該生徒による中学1年生分の教材の具体的な使用状況が、貴法人が指摘するように12分の11であるとは限りません。家庭教師や生徒の個性によって、役務提供の進度が早かったり遅かったりすることもあり、また生徒自身の先取り学習で使用されたり、場合によっては大きく破損、汚損されたり、第三者に転売されているケースもあり得るからです。

以上からすれば、損害の範囲等において、本件教材の時価、性質、実際の教材の個別の使用状況、エイトが停止した以降のX社等による個別の役務提供の事情などを考慮することなく、エイト自身による役務提供期間のみを考慮して、約定代金の按分計算により損害の範囲等を判断する貴法人の見解には、与することはできません。

ウ 和解交渉について

本件教材の所有権はクレジット代金の支払いが完了するまで当社にあります。このような状況の中で、顧客から本件教材の未使用部分も今後の自学自習用として使用したいとか、兄弟が将来家庭教師を受けるときに使用するかもしれないから引き続き保有しておきたい旨の申し出があった場合、当社が当該顧客との誠実な話し合いにより、教材の未使用部分に関連するクレジット代金部分につき、顧客に一定額を支払ってもらうことを条件に当社が顧客に対し本件教材の引き続きの使用を認める旨の和解交渉をすることも、許容されるべきです。

また本件での損害の範囲等の判断につき、上記イで指摘した様々な事情が考慮されるべきところ、その範囲等に双方の認識や主張が一致しない場合に、早期解決のために双方が互譲して損害の範囲等につき一定の和解をすることも許容されるべきです。

貴法人のご主張は、このような和解交渉すら否定するものですが、当事者の意思、希望にも反しかねませんので、賛同することはできません。

エ 対応について

当社は、損害の範囲等において、役務未提供期間や教材の未使用部分を考慮すること自体は否定しませんが、そのみが唯一の損害の範囲等の考慮要素であるとは考えておりません。上記考慮要素に加えて損害の範囲等において考慮すべき事由は、上記イのとおりです。また上記ウのとおり、顧客の個別事情や希望等を踏まえて和解する

ことも許容され则认为します。そしてこのような損害の判断や和解交渉のためには、顧客との誠実かつ丁寧な話し合いが必要である则认为します。

当社が今後も本件につき和解交渉を進めるかは未定ですが、仮に今後和解交渉を進める場合には、貴法人ご指摘の役務未提供期間や教材の未使用部分を含む個別の顧客の事情を踏まえて誠実な話し合いをしたいと考えております。

2 貴法人ご指摘の和解案の問題点について

(1) 貴法人のご主張

貴法人は、「貴社は、令和7年9月19日付け『クレジット契約ご利用のお客様へ エイト事業停止に伴う和解案ご提案のお知らせ』と題する書面において、『お客様のご負担を軽減するため、クレジット契約の残債を減額する和解案をご提案いたします。』、『お子様の在籍学年分の教材代金相当のお支払をご負担いただく内容となります。例：中学1年～3年分の教材を購入し、事業停止時点で中学2年だった場合、中学1・2年分相当のお支払をお願いします。』との提案を行っています。」とご主張です。

(2) 当社の主張

当社が上記書面を送付したことは認めます。しかし、当社は上記書面を誤って送付したものです。

すなわち、当社は上記書面の送付に当たり、令和7年8月6日付けで、弁護士（当職。以下同じ。）に対し上記書面の修正すべき点の助言を求めました。これに対し、同年8月8日、上記弁護士から、上記『お子様の在籍学年分の教材代金相当のお支払をご負担いただく内容となります。例：中学1年～3年分の教材を購入し、事業停止時点で中学2年だった場合、中学1・2年分相当のお支払をお願いします。』との部分（以下「本件部分」といいます。）を削除するようにとの助言を受け、実際に同弁護士から変更履歴で本件部分が削除された書面案を受領しました。しかし、当社が上記削除の変更履歴を反映することを失念してしまい、当社は原案のまま上記書面を顧客らに送付してしまったものです。

当社は上記弁護士から、顧客ごとに役務の提供状況、教材の使用状況、教材の劣化状況、教材の使用期間、教材の引き続きの使用希望等の個別事情が異なるため、顧客から当該個別事情を踏まえて和解交渉をすることが望ましい旨、上記個別事情を考慮せずに、エイトの事業停止時点での在籍学年のみで支払い義務のあるクレジット代金を算出することは望ましくないとの助言を受けています。

以上の経緯があるため、当社は顧客に対して、本件部分がクレジット契約の精算処理のための唯一の基準であると説明して、金銭の支払を強硬に求めることなどはしておらず、上記弁護士からの助言を踏まえ、顧客から上記個別事情を丁寧に聴取し、顧客との誠実な話し合いによりクレジット契約の精算のための和解交渉を行っております。

(3) 今後の対応について

貴書面により、上記変更履歴の反映の失念が発覚しました。当社が今後も本件につき和解交渉を進めるかは未定ですが、仮に今後和解交渉を進める場合には、引き続き、本件部分がクレジット契約の精算処理のための唯一の基準であるかのような説明は致しません。なお、和解済みの顧客については、本件教材の具体的な使用状況等の個別事情を踏まえて和解を行っており、本件部分の基準を形式的に適用した和解はしていません。

当社が今後も本件につき和解交渉を進めるかは未定ですが、仮に今後和解交渉を進める場合には、当社は交渉中の顧客らに対して、令和7年9月19日付け『クレジット契約ご利用のお客様へ エイト事業停止に伴う和解案ご提案のお知らせ』と題する書面記載の本件部分の記載は誤送付によるものであり、適切ではなかった旨改めて説明させて頂く予定です。

よろしくお願い申し上げます。

草々