

令和元年 8 月 23 日

**佐賀消費者フォーラムと株式会社アンサンプルアンフランセとの間で  
差止請求に関する協議が調ったことについて**

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

**記**

**1. 協議が調ったと認められるものの概要**

**(1) 事案の概要**

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム（以下「佐賀消費者フォーラム」という。）が、株式会社アンサンプルアンフランセ（以下「アンサンプルアンフランセ」という。）に対し、同社のオンラインフランス語学校に係るサービス（以下「本サービス」という。）の利用に関する利用規約（以下「本件利用規約」という。）について、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号、第 9 条第 1 号及び第 2 号並びに第 10 条<sup>(※)</sup>の規定に該当するとして、以下のとおり申し入れた事案である。

ア 本サービスの不確実性やサービス停止等に起因する利用者への損害について、一切の責任を負わない旨を定めた本件利用規約第 1 条第 4 項後段の規定は、アンサンプルアンフランセに債務不履行があった場合でも、利用者の損害賠償請求を一切認めない内容となっている。当該規定は、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるので、これを削除すること。

イ 利用者に所定の事情が認められる場合、アンサンプルアンフランセは、利用者への事前の通知等なくして本サービスの利用資格の停止又は取消しをできるとし、その場合、利用者が既に支払った料金につき一切の払戻しを行わない旨を定めた本件利用規約第 3 条の規定は、契約が解除された場合であっても、利用者の既払金を違約金として扱い、全て徴収する内容となっている。当該規定は、消費者契約法第 9 条第 1 号に規定する消費者契約の条項に該当するとともに、同法第 10 条に規定する消費者契約の条項にも該当するため、平均的損害の額を超えて払戻しを認めていない部分につき無効であるから、既払金の払戻しを一律一切認めないという内容の規定は削除すること。

ウ 利用料金を滞納した場合、滞納した当月分及び次月分とは別に、延滞料として1か月分の利用料金を請求することができる旨を定めた本件利用規約第16条第1項の規定は、利用料金1か月分を利用者に負担させることで、年14.6%を超える遅延損害金を定める内容となっている。当該規定は、消費者契約法第9条第2号に規定する消費者契約の条項に該当し、年14.6%を超える部分は無効であると考えられるので、滞納金額の年14.6%を限度としてのみ、延滞料を請求できるとする内容に訂正すること。

(※) 消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

二～五 〔略〕

2 〔略〕

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日（支払回数が二以上である場合には、それぞれの支払期日。以下この号において同じ。）までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるもの 当該超える部分

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

## (2) 結果

平成30年11月26日、アンサンブルアンフランセは、佐賀消費者フォーラムに対して、本件利用規約を改定した旨を連絡した。

これを受けて、佐賀消費者フォーラムは、上記ア及びイの申入れに関する条項は削除されたこと並びに上記ウの申入れに関する条項は「滞納した期間の月謝を請求できるものとします」との内容に修正されたことを確認し、よって申入れの趣旨に沿う内容の改善がなされたものとして、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム（法人番号 2300005005986）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社アンサンブルアンフランセ（法人番号 6040001081856）

4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup>の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)