

令和3年12月16日

阪神興業株式会社

代表取締役 水山清嗣様

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉久

〒650-0011 神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

電話 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 芦屋本通り法律事務所 弁護士 辰巳裕規

電話 0797-61-5215 FAX 0797-61-5216



## 再質問書

当法人は、平和観光株式会社に対し、2021年（令和3年）9月8日付け質問書（以下、「本件質問書」といいます。）により、ポートアイランドドライビングスクールの契約条項等について質問書をお送りしたところ、貴社から2021年（令和3年）10月7日付けの回答書（以下、「本件回答書」といいます。）を受領いたしました。ご対応くださりありがとうございました。

本件回答書の内容について、また、本件質問書以降に当法人に届いた事案に関する内容について、再度の質問をさせていただきます。たびたびの質問となり恐縮ですが、本書面到達後1か月以内に文書でご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容など、本書面に関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨を申し添えます。

### 記

#### 1. 中途解約の取扱いを契約条項へ記載することについて

本件回答書の2において、誓約事項3項の「納入した諸費の返還請求はいたしません」の解釈について、

「中途解約がなされた場合には、入学金、実施又は履修済みの運転適性検査費用及び授業料、教本代及び事務手数料について返金しないという意味であることを前提に運用しております。」

とご回答をいただきました。

また、本件回答書の3において、中途解約時の貴社の実際のご対応について、

「(1) 教習料金の支払後に、教習生は、運転適性検査を経て、学科及び技能教習を受講することになります。教本につき、当社は、原則として第1回目の学科教習時に配布していますが、教習生が希望した場合には、第1回目の学科教習前に配布することもあります。」

(2) 当社は、中途解約がなされた場合、教習生に対し、以下の金員を返金しています。なお、返

金の際の振込手数料は、教習生の負担としております。

① 教習生が運転適性検査を受ける前に中途解約する場合

教習料金から事務手数料を控除した残額

(=入学金、運転適性検査費用、授業料及び教本代の合計額)。

ただし、既に教本を配布していた場合には、教本代は返金していません。

② 教習生が運転適性検査後に中途解約する場合

教習料金から入学金、運転適性検査費用、受講済み授業料及び教本代を控除した残額

※受講済みの授業料=授業料÷学科及び技能教習時限の合計×受講済みの時限

とご回答をいただきました。

教習予約が取りにくいので中途解約の相談をしたが返金できないと対応された旨の声が当法人に届いていることに鑑みお尋ねしますが、本件回答書における中途解約の取扱いを貴社の契約条項に明記されることは可能でしょうか？

## 2. 予約とオプションプラン等の料金について

当法人には、「教習予約が取りにくい」、「オプション料金を追加払いすれば予約が取りやすくなると対応された」等の声が届いております。

また、今年10月下旬に貴社が折り込まれたチラシを拝見しました。

そこで、下記についてお尋ねします。

- (1) 受講者が技能教習の予約が取りにくいと申し出た場合は、どのように対応されていますか？
- (2) 折込みチラシには、「大人気のオプションプランが20%OFF」という項目に、「卒業日数15日・30日・60日から選べる短期プラン」「効率的に卒業ができるオーダメイドプラン」の2つが表示されています。貴社のホームページにも2つのオプションプランがある旨が記載されています。これらのオプションプランと、通常のプランとは、サービス面、価格面など、どのような違いがありますか？また、予約の取り方、取り易さについてはどのような差異がありますか？
- (3) 折込みチラシには、「地域最安宣言 リーズナブル価格」という項目があり、各種割引を適用した後の最も安い料金が表示されています。一方で、折込みチラシには、オプションプランの料金、または予約が取りやすくなる追加料金については表示がされていません。貴社のホームページにもオプションプラン、または追加料金の表示が見当たりませんでした。
  - ①通常のプランにおける予約の取り易さ、②オプションプランの必要性、③オプションプランの価格の3点は相互に関連して、消費者の申込みの意思の形成に影響を及ぼすものと考えられますが、貴社は消費者が契約のために来校した際にどのような説明をされていますか？
- (4) 教習予約においては、オプションプランの受講者の予約が優先されると推測いたします。通常プランの受講者は教習予約を容易に取ることができる状況でしょうか？
- (5) 通常のプランの受講者は、技能教習の予約の申込みから平均して何日後に実際の技能教習を受けることができますか？ また、オプションプランの受講者は、技能教習の予約の申込みから平均して何日後に実際の技能教習を受けることができますか？
- (6) 貴社の受講者のうち、①入学時から通常のプランを申し込んでいた受講者、②入学時からオプションプランを申し込んでいた受講者、③入学時には通常のプランを申し込んでいたものの、入学後にオプションプランに変更した受講者の割合は、それぞれ何%でしょうか？