

令和4年5月12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 : <https://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



## 申入書

当法人が貴社に対し次のとおり質問書をお送りしたところ、貴社からそれぞれご回答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。

令和3年9月9日付け質問書、令和3年10月7日付け回答書（以下「回答書」という。）

令和3年12月16日付け再質問書、令和4年2月10日付け回答書（以下「再回答書」という。）

これらのご回答を踏まえて、当法人は、貴社に対して、下記のとおり、申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、令和4年6月13日までに文書にて当法人事務所までご送付いただきますようお願いいたします。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容など、本申入れに関する経緯・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 入学申込書の契約条項の改訂について

(1) 貴社の入学申込書の「誓約事項」にある「納入した諸費の返還請求はいたしません」という条項を削除してください。

〔理由〕 貴社と消費者との間の受講契約は、準委任契約であり、民法上は当事者がいつでも契約を解除できると解されます（民法第651条、第656条）。

ところが、貴社が消費者との間で「納入した諸費の返還請求はいたしません」との契約条項を設けた場合は、実質的には、契約解除を認めないこと、または、教習料金の未受講分を違約金として没収することと同様の扱いをすることを意味し、消費者契約法第10条が定める「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」する「消費者契約の条項であって、民法第1条第2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」に該当すると考えられます。

(2) 中途解約時の取扱いについて、消費者契約法に抵触しないよう検討され、中途解約条項を明確かつ平易に整備してください。

〔理由〕貴社が回答書の3に記載された中途解約時の実際の対応については、消費者に対して明示されるべきものですから、消費者契約法及び貴社の消費者志向経営などに照らして、今後の中途解約時の対応を検討され、契約条項を整備されるように要望いたします。また、その際は、消費者契約法第3条第1項第1号の「消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。」という努力義務を考慮されるよう望みます。

(3) ポートアイランドドライビングスクールのほか、貴社が運営されている西神自動車学院、土山自動車学院の契約条項についても同様の状況がある場合は、前記(1)(2)と同じく対処してください。

## 2 広告、説明など受講者の意思決定にかかわる情報提供について

(1) 「地域最安宣言」など、他の自動車教習所事業者と比べて最も安価であると誤認させる表示を中止してください。

〔理由〕受講者の中に、入校時または入校後にオプション（2万2000円から3万8500円の短期集中プラン、または5万5000円のオーダーメイドプラン）を付加した者があり、この場合は、他の事業者と比べて最も安価であるとは言えなくなると考えられます。景品表示法は、価格その他の取引条件に関する有利誤認表示を不当表示として禁止し（第5条第2号）、適正な比較広告は「①比較広告で主張する内容が客観的に実証されていること ②実証されている数値や事実を正確かつ適正に引用すること ③比較の方法が公正であること」の3つの要件をすべて満たす必要があるとの考え方を示しています（比較広告に関する景品表示法上の考え方）。

(2) 入校申込み時に受講者に対して、オプションを付加しない場合には1週間先までの予約しか行うことができないため、教習時期にもよるが希望どおりの予約が取りにくい状態となること、等の受講者にとって不利益な事実も丁寧に説明してください。

(3) 受講者の希望に沿った予約が取れて教習が円滑に進むことも教習サービスの品質であるので、受講者が混み合う時期の入校人数、オプションを付加した受講者の予約の埋め具合など、予約の取りやすさ・取りにくさをもたらす要因を見直されて、オプションを付加しない受講者の不満の声が最小限となるよう図ってください。

〔(2)(3)の理由〕受講者の「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」等の不満の声に基づいて質問させていただいたところ、貴社から、再回答書の5において「教習時期にもよりますが、概ね平日の夜間及び土日は、技能教習を希望する教習生が多く、希望どおりの予約が取りにくい状態となっています。」、再回答書の7において「③入校後にオプションを付加した教習生の割合は約20%となっています。」とご回答いただきました。これらの事実は前記の不満の声が生じていることをうかがわせるものとなっています。受講者が教習予約の取りにくさによって、中途解約を望んだり、教習途中でオプションを付加する変更をせざるを得なくなったりすることが最小限となるように、運営の見直しを要望いたします。

(4) 貴社が運営されている西神自動車学院、土山自動車学院についても同様の状況がある場合は、前記(1)(2)(3)と同じく対処してください。