

ご 連 絡

令和 8 年 1 月 2 6 日

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山 口 益 弘 殿

東京都千代田区麹町 4 丁目 3 番地

麹町四丁目ビル 5 階

株式会社Shinsetsu代理人

弁護士 吉 ケ 江 治 道

TEL 03-3237-3131

FAX 03-3237-1212

E-mail:h.yoshigae@yoshigae-law.jp



前略

当職は株式会社Shinsetsu(以下、「シンセツ」といいます。)の代理人として、貴消費者リンク(以下、「貴リンク」といいます。)がシンセツに対して送られた、「当法人は、不特定多数の消費者の利益のために、」から始まる手紙(以下、「本手紙」といいます。)に対し、次のとおりご回答いたします。

- 1 貴リンクは、本手紙により、本件規約の第 11 条第 1 項のうち「その料金の 50%を解約手数料として差し引き、残り 50%を」の部分及び同条第 2 項を削除することを求めています。
- 2 貴リンクが上記部分の削除を求められる理由は、次のとおりです。

- ① シンセツが、上記第11条第1項及び第2項に基づいて返金する以外の部分（返金対象ではない金銭）については、解約手数料などの名目で消費者に負担させるという内容の規定になっている。
 - ② しかし、本サービス開始後の解約に伴う損害としては、教材費、指導料等の実稼働に要した費用しか想定できない。
 - ③ それにもかかわらず、本サービス開始後8日以内に解約する場合には一律30%、それ以降については50%を解約手数料として差し引き、残り50%をサポート日数で日割り計算した金額を解約手数料として発生する（この部分は「差し引く」の誤りだと思います）根拠があるとは考えられない。
- 3 しかし、この問題に関する貴リンクのご主張は、経済の実態を無視したものであって、きわめて妥当を欠くものだと言わざるをえません。その理由は次のとおりです。

ア 物には販売者がその物入手するために要した原価があります。それは、この「物」が物体でなく、ソフトウェアのようなある種の知的財産権の場合であっても同様です。

本件の場合には、シンセツは顧客に販売することのできるソフトウェアを開発し製作するのであり、当然のことながら、シンセツはこの開発者製作者に対して対価を支払っています。もちろん、これ以外にコンピューターを稼働させるための費用なども掛かっています。

しかし、消費者がシンセツとの間の契約を解除する場合には、このような開発者、制作者に支払った対価が意味を失うことになります。契約が正常に稼働する場合にはシンセツは、これらの原価に充当されるべき部分の費用を失うことになるからです。

なお、シンセツは、単に自社が開発したソフトウェアを売却するのではなく、このソフトウェアを利用し運営することに対するサポート

に対する対価の支払いを顧客（消費者）から受けており、その対価の支払いにより利益を取得しています。しかし、このような方法を取る場合であっても、ソフトウェアの開発費用がシンセツの利益の元になっていることは明らかなです。

イ もう1点、貴リンクは、商品としてのこれらソフトウェアが販売できなかった場合、すなわち売れなかった場合のリスクを計算に入れていません。シンセツは、これらのソフトウェアを販売できなかった場合のリスクも計算に入れなければならないのです。

ウ このように見てくると、本サービス開始後の損害として想定されるのが教材費、指導料等の実稼働に要した費用だけだというのが、経済の実態から離れたものであり、失当であることを理解していただけることと思います。

4 以上を以て、本手紙に対する回答とさせていただきます。

草々