

2010年9月1日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理事長 清水巖殿

株式会社東京リーガルマインド  
代表取締役 反町勝夫



## 回 答 書

貴法人よりいただきました2010年7月27日付再申入書につきまして、以下のとおり回答いたします。

### 1. 申込規定について

弊社の申込規定第3条第2項第1号及び同条項第2号は、解約事由を限定するものではありません。しかしながら、お客様にとってより分かりやすく簡便に手続を進めていただくために、申込規定第3条第2項を9月1日付で別紙のとおり改定（以下「改定条項」といいます。）いたしました。

改定条項は、既に受講契約を締結し現在受講継続中のお客様に対しても、遡って適用いたします。また、改定条項の周知徹底を図るため、弊社ホームページ上にお知らせを掲載するほか、全メーリングリストについてメールで連絡する措置をとりました。また、印刷物に掲載する申込規定については、次の改定版を印刷する段階で、版下を改定条項に差替えます。

### 2. 5月14日付改定の社内周知について

弊社は、5月14日、「『LEC申込規定』の一部改定について」と題した通達を全社員に宛てて発しました。当該通達は、申込規定の改定内容の告知（下記をご参照下さい）、関係部署への申込規定の版下差替の指示、印刷済みパンフレットへの改定版規定の挟み込みを行う旨の関係部署に対する指示等を内容とするものです。

記

「LEC申込規定」第3条第1項の一部を、本日、下記のとおり改定した。

【改定前条項】

上記に準ずる事由により、受講することが不能又は著しく困難となった場合

【改定後条項】

その他の個人的事由により、受講することが不能又は著しく困難であるとお客様ご自身若しくはその法定代理人等が判断した場合

上記改定により、「上記に準ずる事由（死亡、重大な疾病、経済的困難等）」ではない場合であっても、お客様ご自身またはその親族等が、「受講することが不能又は著しく困難である」と判断した場合には、解約に応じることになる。

しかしながら、貴法人より、弊社が本年 6 月以降、説明会においてお客様都合解約は原則できないとの内容の印刷物を配布したことや、個人的な理由での解約ができない旨回答したことがあるなどといったご指摘を受けました。

これを受けて弊社が全支店に対して調査したところ、以下の事実を確認しました。

- ・ 社員に対する改定後条項の周知については、全支店の全社員に対して改定後条項の周知が徹底されていたこと
- ・ 申込規定の改定版の挟み込みについては、2つの支店においてはこれを行っていなかったこと（この2つの支店に対しては直ちに挟み込みを行わせました。）

3. 弊社は、貴法人のご指摘および、弊社による上記調査結果を踏まえ、改定条項について、弊社全支店において改定条項を記載したポスターを掲示し、かつ改定条項の印刷物を全支店の窓口に設置する措置をとり、改定条項のお客様への告知及び社内周知の徹底を図ります。

以上

## 新 旧 対 照 表

2010年9月1日付改定

旧第3条	新第3条
<p>2 受講申込後、お客様において下記の事由が発生した場合、お客様は当社に対して、受講契約の取消及び返金請求等のお申し入れをすることができます。なお、お申し入れの際には、当該事由の存在を基礎づける資料の提出が必要となります。</p>	<p>2 受講申込後、お客様において下記の事由が発生した場合、お客様は当社に対して、受講契約の取消及び返金請求等のお申し入れをすることができます。なお、お申し入れの際には、次の各号に定める書面の提出が必要となります。</p>
<p>i お客様ご本人様について、死亡、重大な心身の疾病、妊娠、勤務先の倒産、就職・転職、異動・転勤、留学、資格試験等の合格、家族の介護、青年海外協力隊・ボランティア等の社会奉仕活動、受験資格がないことが判明した場合等により、受講することが不能又は著しく困難、或いは不必要になった場合</p>	<p>i お客様ご本人様が死亡した場合：LEC 所定の解約等申入書及びご本人様の相続人であることを証明する書面（被相続人の除籍謄本若しくは抄本、並びに相続人全員の戸籍謄本若しくは抄本及び同意書）</p> <p>ii お客様ご本人様について、重大な心身の疾病、妊娠、勤務先の倒産、就職・転職、異動・転勤、留学、資格試験等の合格、家族の介護、青年海外協力隊・ボランティア等の社会奉仕活動、受験資格がないことが判明した場合等により、受講することが不能又は著しく困難、或いは不必要になった場合：LEC 所定の解約等申入書</p>
<p>ii お客様の保護者様について、死亡、重大な心身の疾病、勤務先の倒産等により、受講することが不能又は著しく困難となった場合</p>	<p>iii お客様の保護者様について、死亡、重大な心身の疾病、勤務先の倒産等により、受講することが不能又は著しく困難となった場合：LEC 所定の解約等申入書</p>
<p>iii その他の個人的事由により、受講することが不能又は著しく困難であるとお客様ご自身若しくはその法定代理人等が判断した場合</p>	<p>iv その他の個人的事由により、受講することが不能又は著しく困難であるとお客様ご自身若しくはその法定代理人等が判断した場合：LEC 所定の解約等申入書</p>