

消費者支援機構福岡発 2025-019 号
2025 年 9 月 19 日

to NEXTドットジェイピー 御中

適 格 消 費 者 団 体
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
理 事 長 黒 木 和 洋
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1丁目18番16号博多駅前1丁目ビル302号
(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 司法書士 稲毛 翔
TEL 092-517-4289 / FAX 092-510-0395

「わたしNEXT」退職代行サービス利用規約に関する申入れ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当機構は、消費者の権利確立を目指し、さまざまな消費者被害の調査、情報提供、救済活動等を行うことを目的として、福岡県内の弁護士、司法書士、消費生活専門相談員など消費者問題に取り組んでいる団体及び個人によって2009年9月に設立され、2010年には福岡県知事より特定非営利活動法人(NPO法人)としての認証を受けております。そして、2012年11月13日には、消費者に対する不当な勧誘行為や不当契約条項について差止請求訴訟を提起する権限を有する適格消費者団体として、内閣総理大臣による認定を受けております。

当機構には、福岡県内の弁護士・司法書士・消費生活センター相談員をはじめ、消費者問題の第一線で消費者の相談に応じている人材が多数在籍しておりますが、近時、消費者から寄せられる相談の中に、貴社の退職代行サービスに関する利用契約のトラブルに関するものがありました。

そこで、当機構において、貴社ホームページに掲載されている退職代行サービスの利用規約(<https://taishoku.to-next.jp/policy> 以下、「本件利用規約」と言います。)等に関して検討を行った結果、消費者契約法等に照らし、疑問に感じる点が見受けられました。よって、当機構としては、貴社に対し、本件利用規則につき後記のとおり申入れをいたします。つきましては、本申入れに対する貴法人のご回答を、2025年10月末日までに、書面にて当機構事務局までご送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴法人のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当機構のウェブサイト等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。また、本申入れにおいて指摘のない条項につき、当機構において、当該条項が正当である旨承認する趣旨ではありませんので、その点についてもご留意ください。

敬具

記

1. 貴社所在地について

(申入れの趣旨)

貴社所在地として公開されている住所について、郵便により連絡可能な住所を定め、公開することを求めます。

(申入れの理由)

貴社 HP 内の特定商取引法に関する表記 (<https://taishoku.to-next.jp/law>) 内に記載された住所である「〒107-0062 東京都港区南青山2-2-15」については、「※郵便や書面などでのお問い合わせ等はお受けしておりませんので予めご了承ください（万一書面等を送付されても対応いたしかねます）」との注意書きが記載されており、当機構より事前に送付した文書も、お届け先の号数が特定できず、差出人へ返却される結果となりました。

消費者契約法第1条（目的）は、消費者と事業者との間に交渉力の格差が存在することを前提に、消費者の利益の擁護を図り、国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする旨定めています。

公開されている貴社住所に郵便物が届かないということになると、消費者は貴社との契約において貴社に対する訴訟が必要となった場合にも、裁判上の送達を行うことができず、事実上裁判を行うことができないこととなり、自己の利益の擁護を図ることができません。これは消費者契約法の目的に反する状態であると考えます。

また、特定商取引法に関する法律・解説（令和7年6月1日時点版）（<https://www.no-trouble.caa.go.jp/law/r4.html>）第3節通信販売によると、販売事業者又は役務提供事業者の住所の記載方法として、「住所」については、法人及び個人事業者の別を問わず、現に活動している住所（法人の場合は、通常は登記簿上の住所と同じと思われる。）を正確に表示する必要がある。「個人事業者、プラットフォーム事業者又はバーチャルオフィス運営事業者のいずれかが不誠実であり、消費者から連絡が取れないなどの事態が発生する場合には、法の表示義務を果たしたことはない。」「所在場所」とは、省令第23条第1号に規定する「住所」と同様、番地等まで正確に表示する必要がある、例えばビルの一室を事務所としている場合には、建物名及び部屋番号も省略せずに表示する必要がある。」との記載があります。

貴社 HP には「特定商取引法に関する表記」とありますので、特定商取引法の表示義務を順守した表示がされるべきであると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載の通り求めます。

2. サービス内容等の変更・終了等について

(申入れの趣旨)

下記規定について、削除を求めます。

- i) 本件利用規約第4条
- ii) 本件利用規約第15条

(申入れの理由)

サービス内容等を変更又は終了するには、原則として当事者間の合意が必要であるところ、上記規定によれば貴社が一方的にサービス内容を変更又は終了することができ、消費者はこれに従わなければならないとなると解することができます。

こうした規定は信義則に反して消費者の権利を制限し、または義務を加重する条項であり、消費者契約法第 10 条により無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

3. 申込取消に伴うキャンセル料について

(1) 実施希望日の 14 日前から当日までのキャンセル料について

(申入れの趣旨)

本件利用規約第 5 条 2 項 (3) ⑤について、削除を求めます。

(申入れの理由)

上記規定によれば、消費者は退職代行サービスの予約又は申込を行った場合、直ちにサービスの利用を思い直しキャンセルした場合であっても、一切返金を受けられず、支払い前にあっては利用料の 100% の金額を貴社から請求されるものと解されます。

また、本件利用規約第 5 条 2 項 (3) には「実施希望日を上旬や下旬、頃などの曖昧な表現や未定としていた場合及び予約の場合は以下の⑤が適用されます」とあり、サービスの実施希望日を決めかねているような消費者、または申込でなく予約をした消費者には直ちにキャンセル料 100% が適用される規定となります。

こうした規定は、契約を解約した際の違約金として機能しており、一切返金しないと定めることは事業者が生じる平均的な損害を超える過大な違約金を消費者に求めるもので、消費者契約法第 9 条第 1 項第 1 号により無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

(2) 決済方法が振込以外の場合のキャンセル規定について

(申入れの趣旨)

本件利用規約第 5 条 2 項 (2) 中、「申込時の決済方法で銀行振込以外を選択した場合、システム上決済のキャンセルができないため、申込取消による返金対応ができません。」との文言について、削除を求めます。

(申入れの理由)

上記規定によれば、本件利用規約第 5 条 2 項 (3) のキャンセル料に関する規定について、決済方法が銀行振り込みの場合は一定額の返金を受ける余地があるが、そうでない場合は一切返金を受けられない結果となると解されます。

こうした規定は、契約を解約した際の違約金として機能しており、決済方法が銀行振込以外の場合は一切返金しないと定めることは、事業者が生じる平均的な損害を超える過大

な違約金を消費者に求めるものとされた場合、消費者契約法第9条第1項第1号により無効となる可能性があります。

この点、仮にシステム上決済のキャンセルができないとしても、消費者が指定する口座に貴社が振込み返金するなどの方法により返金は可能であると考えられ、振込以外の方法の場合に貴社に生じる損害額が大きく上昇することについて合理的な理由があるとは考えづらく、このような規定は消費者契約法第9条第1項第1号により無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

4. 遅延損害金の利率について

(申入れの趣旨)

本件利用規約第5条2項(6)中、「遅延損害金として年26.28%の利息を含め当社へお支払いいただくものとします。」との文言について、削除を求めます。

(申入れの理由)

上記規定は、消費者が事業者を支払う遅延損害金の利率を年14.6%に制限している消費者契約法第9条第1項第2号により無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

5. 消費者からの損害賠償請求を制限する旨の規定について

(申入れの趣旨)

下記規定について、削除を求めます。

i) 本件利用規約第5条2項(6)中、「利用ユーザーは、これに対して一切異議を申し立てず、またこれにより損害又は不利益を被ったとしても、当社及び退職代行ユニオンを免責し、賠償請求、返金、その他一切の請求を行わないことに予め同意するものとします。」との文言

ii) 本件利用規約第9条1項中、「利用ユーザーはこれに対して一切異議を申し立てず、またこれにより損害又は不利益を被ったとしても、当社及び退職代行ユニオンを免責し、賠償請求、返金、その他一切の請求を行わないものとします。」との文言

iii) 本件利用規約第12条2項中、「当社及び退職代行ユニオンは原因の如何を問わず、賠償責任、その他一切の責任を負わないものとします。利用ユーザーはこれを承諾した上で、退職代行サービス及び付随サービスを利用することを確認します。」との文言

iv) 本件利用規約第12条4項の全ての文言

v) 本件利用規約第 12 条 5 項 (2) の全ての文言

vi) 本件利用規約第 12 条 2 項中、「当社又は退職代行ユニオンの故意又は重大な過失により利用ユーザーに損害を与えた場合、または当社又は退職代行ユニオンに債務不履行があったことにより利用ユーザーに損害を与えた場合はこの限りではなく、当社は、利用ユーザーについて発生した直接かつ通常の損害で、かつ損害が該当する当社への退職代行サービスの支払い代金の対価を上限として賠償するものとしします。」との文言

(申入れの理由)

上記規定 (i) ~ (v) は、本件サービス内において、貴社に債務不履行又は不法行為があり、これにより消費者に損害が発生した場合も、貴社の消費者に対する責任の全部を免除する趣旨となり、こうした規定は、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び第 3 号に該当するものとして無効であるというべきです。

また、上記規定 (vi) は、本件サービス内において、貴社に債務不履行又は不法行為があり、かつ貴社に故意または重大な過失がある場合で、これにより消費者に損害が発生した場合、貴社の消費者に対する責任の一部を免除する趣旨となり、こうした規定は、消費者契約法第 8 条第 1 項第 2 号及び第 4 号に該当するものとして無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

6. 禁止事項について

(申入れの趣旨)

本件利用規約第 10 条 (11) について、削除を求めます。

(申入れの理由)

上記規定によれば、消費者が行った行為について、貴社の判断により無制限に禁止事項に該当することとなる恐れがあり、本件利用規約第 11 条により消費者は貴社に損害賠償義務を負うこととなる可能性があります。禁止事項の該当性について、消費者は一切予測することができず、民法に定める債務不履行や不法行為に基づく損害賠償義務を加重する規定であると考えます。

こうした規定は、信義則に反して消費者の義務を加重するものであり、消費者契約法第 10 条に該当するものとして無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

7. 損害賠償義務の範囲について

(申入れの趣旨)

本件利用規約第 11 条中、「(弁護士費用や当社人件費相当額を含む)」について、削除を求めます。

(申入れの理由)

上記規定によれば、消費者が貴社に対して損害賠償義務を負う場合において、弁護士費用や貴社人件費相当額まで賠償しなければならないこととなります。

一般的に、損害賠償責任の範囲は、債務不履行に基づく場合は通常損害及び予見可能な特別損害に、不法行為に基づく場合は相当因果関係がある損害に限定されているところ、上記規定はこれを加重する趣旨であると思われます。

弁護士費用や貴社人件費相当額について、消費者は一切予測することができず、思いがけず高額な請求であっても応じなければならない規定となり得ることから、信義則に反して消費者の義務を加重する規定として、消費者契約法第10条に該当するものとして無効であるというべきです。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり求めます。

以上