

看護学校の入試対策講座の解約・返金
に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成28年2月

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	1
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理と結果	5
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件契約における問題点	5
2	中途解除について	1 2
3	あっせん案の考え方について	1 5
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 5
■ 資	料	
1	申立人からの事情聴取	1 8
2	相手方からの事情聴取	2 3
3	合意書	2 6
4	「看護学校の入試対策講座の解約・返金に係る紛争」 処理経過	2 7
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 8

演習がついていて実質の授業料が一番安い、また、小論文通学講座と3教科の通信講座を申し込むと3教科の通信講座の入会金は無料になる、と勧められた。

- ② 小論文の通信講座と通学講座では料金が大幅違ったため考えたいと相手方に伝えたところ、5月8日付の相手方のメールに、今年の合格を目指すのであれば、年齢的にも後がないので通学講座を取って強く勧める、通学講座は満員御礼だが5月10日までなら1名だけ枠があると書いてあったため、慌ててしまった。それで、5月8日中に、小論文通学講座及び3教科の通信講座をインターネットで申し込んだ。翌日、相手方から講座の合計金額(21万数千円)と振込先のメールが届いたが、3教科の入会金分が高かった。申立人Aから確認すると、相手方から合計金額は約20万円になると返事があったため、その金額を一括で支払った。
- ③ 小論文通学講座の第1回の講義(4月上旬)は既に終了していたため、その分の自習の仕方を尋ねると、相手方は6月に補講をする、日程は決まり次第連絡すると回答した。申立人Aが最初に受ける講義は、第2回(5月中旬)だった。
- ④ これらのやりとりをメールで行い、契約書の取り交わしはなかった。5月11日に合計金額(約20万円)を一括で相手方へ支払った後、3日後くらいに教材が届いた。3教科の通信講座は、実力をはかる到達度テストをして相手方へ送付し、点数をつけたものを返してもらった。
- ⑤ 5月中旬に小論文の講義があり、午前中に講義、午後に演習を受けたが、講義の内容、演習のやり方や添削の内容に疑問を抱いた。この内容でこのまま続けても合格できないのではないかと思ったため、受講後すぐに、電話で相手方に解約を申し出た。電話に出たのは講師(相手方代表)で、解約に応じる、返金は10万円くらいになる、手続きの書類を送るということだった。

しかし、後日、相手方から届いた書面には、「解約に応じても返金の必要がない、業界の顧問弁護士とも相談したが、相手方の講座は特定商取引法に該当しないので、返金の義務がない」などと書かれていた。
- ⑥ 弁護士が出てきてはもう自分の手には負えないと思い、消費生活センターに相談した。同年5月24日に改めて書面により、電話で約束したとおりに解約し返金するよう求めたが、相手方は応じなかった。
- ⑦ 相手方との受講契約を解約し、返金して欲しい。なお、受領したテキストについて、小論文通学講座の一部を処分した。また、3教科の通信講座の教材は書き込みがある。(詳細は資料1(1)のとおり)

(2) 申立人B

- ① 平成27年4月上旬に、相手方のホームページに小論文の書き方を教えてくれるとあったのを見て、どういう内容かを聞いてみようと電話をかけた。看護学校卒業後、病院に就職するために小論文が書けるようになりたいことや相手方の教室へ土日ならば通えることなどを告げると、相手方は2、3回ほど通学すれば小論文を書けるようになると言うので、その資料を送付して欲しいと頼んだ。
- ② それから10日後くらいに、ようやく相手方から手紙や資料が送られてきたが、その内容は、社会人向けの看護学校受験対策用の小論文通学講座を勧めるものだった。申立人B宛ての書面に、「厳しい就職試験を突破してきた社会人と一緒に勉強できる、

小論文通学講座は相手方代表から直接講義を受けられる、講座の内容は完璧で受講者全員が（看護学校に＊）合格するプログラムであることから、就職試験に備える申立人Bにとってもこの講座の受講がベストである」などと書かれていた。また、講座の内容（講義7回、実践演習3回、添削指導20回）、申込みの締切りが4月25日であること、一括で支払うと代金は16万円弱であること、などが書かれていた。

申立人Bは、相手方の代表から手紙で勧められたこともあり、勧められた講座を申し込むことにした。電話をかけると相手方から、インターネットで申込をするよう指示された。しかし、何度やり直しても申込画面に16万円超の金額が表示されたため、相手方にインターネットで申込みができないと申し出て、電話で申込みを受け付けてもらった。4月22日に、代金として16万円弱を一括で支払った。

- ③ 第1回の講義日（4月上旬）は既に過ぎていたため、申立人Bは、第2回の講義から出席することになった。講義の際に、講師から、その補講を6月に行うと告げられたが、指定された日は都合が悪かったため、別の日に振り替えてもらえないかと頼んだが断られ、受講をあきらめた。

- ④ 講義中に、講師から添削の小論文を提出していなかったことを指摘され、受講する前に添削を受けなければならなかったと知った。

また、講義の内容がよく理解できなかったため、他の受講者に話を聞いてみると、同じような不満を持つ人もおり、自分もこのまま続けても試験を通る小論文を書けるようにはならないと思った。

- ⑤ 受講した翌日に、相手方へ電話をかけると講師が出た。講師本人に講義がわからないと言いたため、自分が講義のレベルについていけないから解約したいと申し出ると、講師に、1回だけで何がわかるのか、講義に出なくてもよいから小論文を書いて添削を受け続けるよう厳しい口調で言われた。

さらに、申立人Bが解約して返金して欲しいと申し出たところ、講師から解約も返金もできないと言われた。

そこで、相手方の言うように添削だけ受けるのでは講義分を捨てることになるため、講義分を個別指導にできないかと頼むと、それにはまた別に費用がかかるというので、結局それも頼まなかった。

- ⑥ 解約も返金もできないというのはおかしいのではないかと思います、消費生活センターへ相談し、同年5月28日に書面で解約と返金を求めたが、相手方は応じなかった。

- ⑦ 受講契約の解約と未受講分の返金をして欲しい。

（詳細は資料1（2）のとおり）

2 相手方の主張

- ① 当方は、看護専門学校や大学の進学のための予備校として、進学指導（入学試験のの学科や小論文の指導）を行っている。他の予備校と比べ看護専門学校等の受験に関する情報量が格別に違うと自負している。進学指導は通学と通信により行っている。

- ② 通信講座は、受講生に教材を送り、届いた教材について、受講生が電話やメールなどで質問等し、当方から回答する方法で行っている。国語、英語、数学といった教科

＊ 委員会事務局補記

の指導や小論文の添削を行っている。

通学講座は、浪人生を対象としたクラス、現役高校生のクラス、仕事をしながら通学する社会人のクラスがある。

- ③ 受講生の募集は、主にインターネットで行っているが、資料請求があれば当方で作成している案内書を送り、それを見て電話又はインターネットで申し込むというケースがある。メールや電話による勧誘はしていない。
- ④ ホームページで「全員合格」としている合格実績について説明すると、例えば社会人入試の場合、1次試験の小論文では受講生全員が合格する（ので、そのように表示している*）。2次試験の面接や本人の年齢のため最終的に合格できない場合があるが、学力的には合格できるような力はつく。
- ⑤ 本件小論文通学講座は、通常、インターネットによる申込みである。インターネットの申込みの場合、自動送信で申込画面と同じフォーマットのメールが申込者へ届くようになっており、そのメールで契約内容が確認できることから、書面を渡していない。
- ⑥ 教科の通信講座は、インターネットでの申込画面では、3か月以上の継続が前提であるが、3か月经過すれば受講者はやめたいときにはやめられる。
小論文通学講座の授業料は、7回の講義と添削20回を全部含めた金額での契約なので、1回幾らという形ではなく、途中で解約しても（回ごとの*）割り振りはない。そのため、基本的に途中での入会は認めていない。5月の第2回講義までに参加できる場合は、1回の補講で対応できるため入会を受け付けるが、それ以降は、（定員に*）余裕があっても受け付けない。本件の場合、申立人は両名とも途中から入会したため、4月の第1回分の講義は6月に補講すると伝えてあった。
- ⑦ 申立人Aから電話で解約の申出があった際に、確かに返金すると回答した。講座の趣旨から、当方に落ち度があったのであれば返金しなくてはいけないと思ったからだった。しかし、よくよく考えたら、申立人Aの都合で解約を申し出た訳だから、当方が返金する義務はないと考えが変わった。なお、申立人Aから、具体的な返金額の提示はなかった。
- ⑧ 申立人Bは、集団授業では理解できないから個人指導に切り替えて欲しいという申し出があった。それができないと回答したら、解約したい、10万円を返金してもらいたいと言い出した。しかも、アルバイトをしているので、日曜日は通えないと解約の理由を付け加えてきた。
- ⑨ 当方の講座を、今まで約20年で400人以上が受講したが、ただ一人として途中で解約を申し出た方はいなかった。今回の紛争は、当方にとって事故のような感じだ。
委員会の見解には納得しかねるが、当方の経済的・精神的・時間的な負担を考慮し、あっせん案に従うつもりである。
（詳細は資料2のとおり）

* 委員会事務局補記

第4 委員会の処理と結果

本件は、平成27年8月11日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理があっせん・調停第一部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成27年8月18日から同年11月26日までの6回に渡って開催された（処理経過は資料3のとおり）。

紛争は、あっせんの成立により解決した。

（合意書の内容は資料3とおり）

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

両当事者からのヒアリングや提出資料によると、本件契約は成立したものと認められるが、申立人が相手方に求めている支払済みの金員の返還が認められるか否かを検討するにあたっては、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の適用があるか否かが問題となる。すなわち、本件契約が同法のいう「特定継続的役務提供」に係る契約に該当する場合には、申立人には本件契約の解除（クーリング・オフ）が認められ得る。

以下では、特商法が適用されるための要件を確認しつつ本件契約についての同法の適用の有無を検討し（以下の（1））、その結果、同法の適用が認められるとした場合にはどのような効果が認められるか（以下の（2））について述べることにする。

(1) 特商法の適用の有無

特商法は、同法に該当する取引として「訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」および「訪問購入」を挙げているが、本件契約については、このうち「特定継続的役務提供」に該当するか否かが問題となる。

まず、特商法41条が定める「特定継続的役務」および「特定継続的役務提供」の意義について見ておこう。

① 特定継続的役務（法41条2項）

特商法41条2項は、「特定継続的役務」とは、国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供される役務であって、①役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われるものであって、かつ、②役務の性質上、①の目的が実現するかどうかは確実にないものとして、特定商取引に関する法律施行令（以下「政令」という。12条、別表四）で指定するものをいうとしている。

本件契約に係る役務は、①および②に該当すると解されるが、相手方の提供する役務が、政令別表四のうち、「いわゆる家庭教師」（別表四の第一欄の三）又は「いわゆる学習塾」（別表四の第一欄の四）に該当するかが問題となり、いずれにも該当しないときには、

特商法の適用は認められない。以下で検討する。

ア 学習塾（別表四の第一欄の四）の該当性の検討

「いわゆる学習塾」の役務は、入学試験（※1）に備えるため又は学校教育の補習のための、学校教育法1条に規定する学校（幼稚園、小学校、中学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校、大学及び高等専門学校）のうち、大学及び幼稚園は除いたものの児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授をいう。ただし、事業者が用意した場所で提供するものと指定されている（※1「入学試験」の定義については、後述イを参照）。

本件の申立人らについてみると、申立人Aは動物看護師であることから、また、申立人Bも准看護師等であることから、共に上でいう「児童、生徒又は学生」には該当せず、政令で規定するいわゆる学習塾の対象とする者に該当しない。

イ 家庭教師（別表四の第一欄の三）の該当性の検討

「いわゆる家庭教師」の役務は、学校教育法1条に規定する学校（小学校・幼稚園は除く）、同法124条に規定する専修学校若しくは同法134条1項に規定する各種学校の入学者を選抜するための学力試験（入学試験）に備えるため、又は学校教育法1条に規定する学校（大学・幼稚園を除く）における教育（学校教育）の補習のための学力の教授をいう。ただし、事業者が用意する場所以外において提供されるものと指定されている。

以下に、学習塾と家庭教師の適用対象目的と適用対象者を表にまとめた（便宜上、語学教室の適用除外目的も入れている）。

学校	学校教育法	家庭教師・塾 適用対象目的	学習塾 対象者	語学教室 適用除外目的	
幼稚園	1条	入学試験準備	対象者	入学試験準備	
小学校					
中学校					
高等学校					
中等教育学校					補習
特別支援学校					
大学					
高等専門学校					
専修学校	124条	補習	対象者	補習	
各種学校	134条1項				

上記のように、「いわゆる家庭教師」の対象者は、学習塾の場合とは異なり、「児童、生徒又は学生」に限定されない。ただ、学習の目的が限定され、また、学力の教授の場所についての定めがある。以下では、特商法の適用の認否に関し、本件申立人らに係る本件契約について、これらの点を検討しよう。

(7) 学習の目的

「いわゆる家庭教師」の役務における学習の目的は、上記のとおり、中学・高校・大学・専修学校・各種学校等の入学試験に備えるため、又は小学・中学・高校等の授業の補習のためのものと限定されているところ、申立人Aについては、看護学校（大学・専門学校・各種学校など）の受験のためであることから、特段問題は生じない。これに対して、申立人Bについては、看護学校卒業後の就職試験に備えるためであり、同人が望んだ学習の目的は、入学試験や補習に該当しないとも解される。しかし、申立人Bについては、同人の陳述や相手方が同人へ送付した手紙等から、次のような事実が認められる。

同人は、病院の就職試験対策のため小論文の書き方の指導を求めて、相手方へ連絡し指導の可否を尋ね、相手方から2、3回ほど通えば小論文が書けるようになるだろうとの説明を受けたため、その資料送付を依頼した。相手方から送られてきた手紙や資料には、就職試験対策のためにも看護学校受験対策用の小論文通学講座が有効とあり、申立人Bは相手方の勧めに応じて、同講座を申し込んだ。

以上のことから、相手方の提供する役務が「看護学校受験対策」を目的としていること、申立人Bは就職対策であることを正直に申告し、それを承知で相手方が受験目的の講座を勧めたことから、申立人Bの実際の目的を理由に相手方の提供する学力の教授が「いわゆる家庭教師」に該当しないと解するべきではない。

(イ) 事業者が用意する場所以外（家庭等）

「いわゆる家庭教師」については、一般に家庭教師派遣と呼ばれる業種が典型であるが、「家庭」や「派遣」といった文言は定義に含まれておらず、役務の提供がファックスや電話、インターネット、郵便等を用いて行われる場合も広く含まれる¹ことから、これらの通信手段を利用して学習指導や添削指導を行う形態（以下「通信教育」という。）も含まれる。例えば、学習教材の販売に付帯して電話指導やFAX添削を行うものも本号に当たる。1対1の個別指導に限らず、グループ指導でもよいとされる¹。

本件の指導形態をみると、相手方提出資料等によれば、3教科の通信講座については、LINE、Eメール、FAX、手紙などの通信手段で24時間いつでも質問ができるなどとうたっており、相手方も通信講座は通信手段を用いて指導すると陳述していることから、本号に該当する。

次に、小論文通学講座は、月1回の授業が全部で7回と演習（授業時間内に受講者が課題の原稿を書き、口頭によりアドバイスが受けられるもの）が3回あるもので、これらだけを見ると、相手方が用意した会場で行われる学習塾形態のものである。しかし、小論文通学講座は、小論文の添削（20回）も行われる。これは、相手方が用意した小論文用演習課題につき、毎週、受講者が小論文を書いて提出し、相手方が採点・添削した後、個別のアドバイスと模範解答と共に受講者へ返却する指導方法である。原稿の提出方法は、専用の封筒による郵送又は持参であり、相手方はその原稿の受領後、原則として14日以内に添削して返却するとなっており、通信による指導（通信教育）である。

¹ 齋藤雅弘・池本誠司・石戸谷豊著「特定商取引法ハンドブック（第5版）」（日本評論社、平成26年）420頁。

つまり、相手方の提供する小論文通学講座とは、学習塾と通信教育（こちらは本号に該当）がセットとなっており、両方を同時に行うことによって学習の効果が出る指導方法を採用している。

相手方は、セットのうちの学習塾形態を強調することで特定継続的役務に該当しないと主張するので、以下でこの点について検討する。

申立人Aは、当初、通信による小論文添削 20 回を希望していたが、相手方からの「通学講座」は、実質の授業料が一番安いのです。20 回の添削 + 3 回の演習（講評付き） + 7 回の講義（1 回は面接対策）。それぞれ別々にお申込みになりますと 20 万円以上になりますので、5 万円以上お得です。」という勧誘により、添削 20 回に講義もつくと理解した。

申立人Aは、スクーリングのついた通信教育により合格レベルの小論文が書けるようになることと認識し、申立人Bについては、受講するまで、添削部分について必ずしもその仕組みがよく理解できていなかったようではあるが、申立人Aと同様と考えるのが妥当であろう。

そして、相手方が勧誘で述べているとおり独立して経済価値を持つ役務を、抱き合わせて提供するという複合契約となっている本件において、役務の一方が特定継続的役務に該当するのであれば、一体として特定継続的役務提供の該当性を検討すべきであると考え。役務提供の対価の部分は無料と称していても、抱き合わせて販売される商品等の価額と合計した額が政令で定める額を超えていれば、これに該当するものである²という、商品と役務の抱き合わせの場合の対価の考え方が参考となろう。

② 特定継続的役務提供（法 41 条 1 項 1 号）

「特定継続的役務提供」とは、役務提供事業者が、特定継続的役務ごとに政令で定める期間を超える期間にわたり提供することを約し、消費者がこれに応じて政令で定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約を締結して行う特定継続的役務の提供である。これを本件へあてはめると次のとおりである。

ア 政令で定める期間

相手方提出資料によると、小論文通学講座の役務提供期間は、「受講の有効期限ならびに原稿提出期限は、教材が届いた日あるいは最初に授業に出席してから講座終了期間内です（講座開講をした年の 10 月 31 日まで認めます）」とある。これに申立人らのケースをあてはめると、役務提供期間は下表のとおりで、政令 11 条 1 項・別表四第二欄で定める期間（家庭教師、学習塾ともに二月）を超える。

<小論文通学講座の役務提供期間の計算>

	教材到着日	最初の授業日	講座終了日	相手方の認めた日	期間
申立人A	5月中旬	5月中旬	9月下旬	10月31日	4月超
申立人B	4月下旬	5月中旬	9月下旬	10月31日	4月超

²消費者庁・経済産業省通達「特定商取引に関する法律等の施行について（平成 25 年 2 月 20 日付）」第 4 章 1（2）参照。前掲「特定商取引法ハンドブック（第 5 版）」427 頁

また、申立人Aは国語、数学、英語の3教科の通信講座の受講の契約をしており、相手方の陳述によれば、この役務提供期間は特段の事情がないかぎり「3ヶ月以上受講する」こととされており、また、申立人Aもこれに同意していることから、政令11条別表四の特定継続的役務提供の期間（家庭教師・学習塾ともに二月）を超える。

イ 政令で定める金額

申立人の陳述及び提出資料によると、申立人らが相手方へ支払った合計金額は、政令11条2項で定める金額（5万円）を超える。

	3教科の通信講座	小論文通学講座	合計金額
申立人A	約4万円	約16万円	約20万円
申立人B	なし	約16万円	約16万円

なお、申立人Aについて、3教科の通信講座と小論文通学講座を別の特定継続的役務提供契約と捉えるべきか否かについては検討を要する。

申立人Aの陳述及び提出資料（相手方が申立人Aに送ったメール）によれば、小論文通学講座と通信講座を申し込むと通信講座の入会金（15,000円）が無料になるというのであり、実際に申立人Aは小論文通学講座と通信講座を同時に申し込んでいることから、両講座ともに看護学校の入学試験に向けた学力の教授の1個の役務提供契約、すなわち、小論文通学講座と3教科の通信講座が一体となった取引とみることができる。

(2) 書面の交付義務とクーリング・オフ

① 書面の交付（法42条1項・2項）とクーリング・オフの成立（法48条1項）

継続的役務提供を内容とする取引は、取引の対象である役務提供の内容を事前に確定することが難しく、実際に役務提供を受けてみなければよくわからないことなどから、役務提供事業者としては、取引（契約締結）前に、提供する役務の内容や取引条件等について、十分に説明することが求められ、それを客観的に示す契約書等の書面の交付が必要となる。特商法42条1項及び2項は、特定継続的役務提供事業者に対して、一定の事項を記載した書面を、契約の締結にあたって、および契約締結時において交付することを義務づけている。

そして、特商法48条1項は、役務提供事業者が特定継続的役務提供契約を締結した場合において、その特定継続的役務提供受領者（消費者）は、契約締結時の書面（42条2項所定書面）を受領した日から起算して8日を経過したときを除き、書面によりその特定継続的役務提供契約の解除を行うこと（クーリング・オフ）ができるとしている。書面（42条2項所定書面）の交付がない場合は、クーリング・オフの期間が開始しないことから、特定継続的役務提供受領者は、上記8日の期間が経過しても契約の解除を行うことができる。

本件契約では、書面交付がないことから、申立人らが相手方に対して電話及び書面にて解約を申し出ている時点においては、いまだクーリング・オフの期間が進行していない。

なお、クーリング・オフについては、上記のように、相手方に対する書面による意思表示が必要であるが、ここでは、明確に解除する（クーリング・オフ）という文言が用いられていなくても、書面においてその旨の意思表示が認められれば、解除の意思表示が認め

られると解される。裁判例として、「高いし、娘も嫌だと言っているので、昨日のことはなかったことにしてほしい」と申し入れ、「何卒御事情御察知くださいませして御了承いただきたく、おことわり傍々お願い申し上げます。」と手紙を書いた売買契約の事例について、契約の解除の意思は表現されていると判示したものがある（神戸地判昭和63年12月1日判例時報1321号149頁）。³

本件において、申立人らが相手方に対して書面で行った解約の申し出についても、有効にクーリング・オフがなされたと解することができる。

② クーリング・オフの効果（法48条）

クーリング・オフが成立した場合には、相手方は、申立人らから受領した代金を返還する義務を負う（特商法48条7項）が、この点も含め、特商法は、以下のような効果を認めている。

ア 提供済みの役務について

特商法48条6項は、当該契約に基づき既に役務提供が行われたときにおいても、事業者はその対価を請求することができないと定めている。したがって、本件において、直接指導（小論文講座の講義）と添削指導（3教科の学力テスト）の対価を相手方は請求することはできない。

イ 受領したテキスト（関連商品）について

（ア） 関連商品についての規定

本件において、申立人らは小論文通学講座につき冊子のテキストを受領し、申立人Aは通信講座（3教科）についてもテキストを受領している。小論文のテキストは相手方が作成したもので、教材費として10,000円とされている。通信講座のテキストは、相手方が作成したものと参考書で構成され、教材費27,000円とされている。また、申立人Aは、本件契約後、小論文のテキストを一部処分している。

他方、特商法48条2項は、役務提供事業者が役務提供に関し購入する必要があるとして販売等した商品（ただし政令で指定されている）を「関連商品」として規定を設けている。これは、関連商品である場合、本体である継続的役務提供契約のクーリング・オフが認められる場合、関連商品についてもクーリング・オフを認め（同条2項）、損害賠償等の請求を認めず（同条4項）、返還費用を事業者の負担とするものである（同条5項）。

そして、政令別表五の第二イは、いわゆる家庭教師の関連商品の一つとして「書籍」を定めている。そこで、本件の場合、受領したテキストの取り扱いが問題となる。

（イ） クーリング・オフの対象

小論文通学講座のテキストは、担当講師が作成したものとのことであり、外形的にはコピーしたものを冊子として綴ったもので、個別の価額も示されていない。講座で使用するプリントの配布という役務提供の付随サービスを、冊子としてまとめて配布することですませているようである。したがって、独立した商品として販売がされたものではなく、本件役務提供契約に包含され、役務提供契約のクーリング・オフの対象に含まれているとい

³ 森島昭夫・伊藤進編「消費者取引判例百選」5頁

える。

他方、通信講座(3教科)のテキストは、独自の価格表示がされ、相手方作成以外の参考書も含まれているところから、関連商品の販売といえる。そして、特商法48条2項から、本体である受講契約をクーリング・オフできるのであれば、テキストの売買契約もクーリング・オフできるのであり、本件の場合、申立人の解約申し入れはテキストの売買契約についてもクーリング・オフの意思表示をしていたとみるのが相当である。

(ウ) テキスト返還

契約解除(クーリング・オフ)がなされた場合、契約は遡って無効になると解されており、当事者は不当利得として受領したものを返還する義務がある(民法703条)。したがって、申立人らは受領したテキスト(通学講座・通信講座ともに)を返還する義務があるところ、善意の不当利得者であるから、現存利益(「利益の存する限度」)の返還で足り(同条)、処分してしまった場合には返還を要しないし、書き込み等をしていた場合もそのまま返還すれば良く、それらにつき損害賠償等の必要がない。

したがって、本件の場合、申立人らは、合意時に所持しているテキストを返還すれば足りる。

(3) 本件契約におけるその他の問題点

① 特商法上のその他の問題点(中途解除については2参照)

ア 解除の妨害

既述のように本件でクーリング・オフが認められるとすると、事業者による申立人A・Bに対する解約の拒絶は、特商法44条3項の「役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務提供等契約を締結させ、又は特定継続的役務提供等契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない」という禁止行為や同46条1号の「特定継続的役務提供等契約に基づく債務又は特定継続的役務提供等契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。」という違反行為に該当する恐れがある。

イ 広告表示の問題

本件における広告には、①「クラス定員18名の少人数制」というホームページの記載に反して、小論文通学講座の定員は20名とされ、実際の小論文通学講座の参加者は、例えば最終回の場合27名である、②「受講者全員が合格する」という断定的な判断を提供している、という問題がある。

①②については、特商法43条の誇大広告の禁止又は44条1項の禁止する虚偽の説明に抵触する可能性がある。また、②の断定的判断の提供については、消費者契約法4条1項2号に触れる可能性もある。しかし、いずれも悪質な程度に達しているものではなく、過失によって行われているものと思われ、改善が望まれるものの、特商法49条の2により取消権が認められるほどの事例ではない。

② 民法上の問題点

民法上、下記の点が問題点となりうるが、結論としては、契約を無効としたり、取消しまたは解除を認めたり、更には損害賠償を認める程の事情は認められない。

まず、民法上、契約は諾成契約が原則であるため、書面の交付がなくても電話であれメールであれ合意が確認できる限り、契約は成立している。

また、相手方から、申立人らが十分に理解できるだけの説明が電話やメールでのやり取りにおいて行われたかについては、多少の誇張があったり、説明が不十分で通信添削が含まれた内容である点などについて理解していない結果にはなっているが、詐欺(民法 96 条 1 項)や説明義務違反による不法行為(民法 709 条)を問題視するほどのものとはいえない。そして、期待したサービスとは異なるといった事情は、動機の錯誤の問題であり、錯誤無効(民法 95 条)を認めることも困難である。

更に、教育債務の不履行についても、教師との相性等教育サービスには主観的な好みの影響も大きく、申立人が受けた回の授業については、申立人らには不満があるようであるが、不完全履行として債務不履行(民法 415 条)を問題にできるほどではない。

2 中途解除について

(1) 中途解除の可能性

特定継続的役務提供契約に該当する限り、クーリング・オフとは別に、申立人らは「将来に向かつてその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる」(特商法 49 条 1 項)。この規定は、専らクーリング・オフ期間がすぎている場合に問題になる。

本件では、既述のとおりクーリング・オフが認められる以上、検討の必要はないが、本件のような通信教育の部分についてのみ特商法の適用がある事例で、書面が交付されクーリング・オフ期間を経過した場合についての参考のために検討をしておく。

通学・通信等の学習契約は継続的契約関係であるため、その性質上、将来に向かつて生徒側は契約を解除(告知)できるのであり、解除の可能性については民法に対して特例を規定したものではない。特例は、以下に説明する効果の点である。

(2) 中途解除の効果

① 役務給付について

この解除がなされた場合には、「役務提供事業者は、……損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を特定継続的役務の提供を受ける者に対して請求することができない」として、事業者が消費者に対して請求できる金額を制限している。その規制の内容は、役務提供の開始前の解除か否かで内容が異なっている(特商法 49 条 2 項)。本件は、通学については役務提供開始後であるが、添削については役務提供開始前である。

ア 役務提供開始後の解除

「当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の提供開始後である場合」には、以下の合計額(プラス遅延損害金)を越える金額を、事業者は請求することができない(49 条 2 項 1 号)。

㊤「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」、及び、

㊦「当該特定継続的役務提供契約の解除によつて通常生ずる損害の額として第 41 条第 2 項の政令で定める役務ごとに政令で定める額」。

政令別表四によると、「いわゆる家庭教師」の場合は、5万円又は当該特定継続的役務提供契約における1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額（同表三）、「いわゆる学習塾」の場合は、2万円又は当該特定継続的役務提供契約における1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額（同表四）とされている。本件のように両要素を1つの契約の内に含んでいる場合には、どう計算すべきか問題となる（下記(3)①参照）。

イ 役務提供開始前の解除

「当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の提供開始前である場合」には、「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として第41条第2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額」（プラス遅延損害金）を、事業者は請求することができない（49条2項2号）。

政令別表四によると、「いわゆる家庭教師」の場合は2万円（同表三）、「いわゆる学習塾」の場合は1万1千円（同表四）とされており、本件のように両要素を1つの契約の内に含んでいる場合には、上記アと同じく、どう計算すべきかがやはり問題となる（下記(3)①参照）。

② 関連商品について

「関連商品の販売を行つた者は、前項の規定により関連商品販売契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払を特定継続的役務提供受領者等に対して請求することができない」とされ、次の3つの事例に区別されて規定されている（特商法49条6項）。本件では、教材の販売が関係してくる。

ア 商品引渡前の解除

「当該契約の解除が当該関連商品の引渡し前である場合」には、事業者が請求できる金額は下記（プラス遅延損害金。以下、略す）に制限される。

「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」

イ 商品引渡後の解除

(ア) 商品が返還された場合

「当該関連商品が返還された場合」には、事業者が請求できる金額は下記に制限される。

① 「当該関連商品の通常の使用料に相当する額」。

② 「当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額が通常の使用料に相当する額を超えるときは、その額」。

(イ) 商品が返還されない場合

「当該関連商品が返還されない場合」には、事業者が請求できる金額は下記に制限される。

「当該関連商品の販売価格に相当する額」。

(3) 本件へのあてはめ

以上の分析を本件事例にあてはめると、まず、両申立人らは途中で通学による受講契

約・通信による添削講座の受講契約を解除して、契約を将来に向かって消滅させることができ、申立人A、Bのそれぞれの解除は有効である。

申立人らは、それぞれ教材を受け、第2回目の講義に参加しただけであり、その直後にいずれも解除の意思表示を事業者側にしている。解除の意思表示は書面があり、電話でもなされており、解除が有効であることは疑いない。相談者が支払わなければならない金額は以下のものであり、これを差し引いた残額を返還請求できることになる。

① 役務について

役務の給付については、申立人A、B共に一度通学の受講をした後であるので、役務提供開始後の解除となり、①「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」として1回分の受講料、及び、②「当該特定継続的役務提供契約の解除によつて通常生ずる損害の額」として第41条第2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額を、事業者は請求できることになる。

先に指摘したように、「いわゆる家庭教師」は5万円又は当該特定継続的役務提供契約における1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額、「いわゆる学習塾」は2万円又は当該特定継続的役務提供契約における1月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額というのが政令の内容である。

両方の要素を含む本件の事例については、特商法適用の原因となった「いわゆる家庭教師」を基準とすることが考えられる。もし本事例が両方共に特商法の適用になる事例であったならば、それぞれの役務に合わせて考えることができ、その比率が不明な場合には、均等に計算することが考えられる。

② 商品について

書籍を受講に必要なものとして購入させる場合には、この関連商品に該当するが、小論文通学講座のテキストについては、プリントの配布という役務提供の付随サービスとしてまとめて配布することですませているにすぎない。独立した価格が設定されているのか不明であり、「商品」とはいえないとすると、授業料に含まれており、別個に商品としての清算は問題にならないことになる。

他方で、通信講座（3教科）のテキストについては、教材費が別に独立して設けられており、教材の返還がなされれば、返還までの「通常の使用料」相当額または返還を受けた物の価額と販売価格との差額が使用料を越える場合にはその額によることになる。返還されない場合には、「販売価格」相当額が支払われるべきことになる。

(4) 特商法の適用がない場合——民法の規定による解除

もし本件で通信教育部分がなく、特商法によらずに民法の法理として解除を認める場合には、消費者側が負担すべき金額はどう計算すべきであろうか。

まず、継続的契約関係なので、解除の効力は将来に向かってのみ生じ、既受領分のサービス分の料金は支払義務を免れない。解除後の料金は、事業者は請求ができないが、民法651条2項により受けた損害を消費者に賠償請求することができる。追加で補充できないことを考えると、収益分を損害と考えることができ、その証明責任は賠償を求める事業者にある。受け取った教材については、売買契約なので解除ができない。ただ受講すること

を行為基礎としていることを考えると、また、1つの契約と構成する可能性もあるので、受講契約と共に解除を認める余地があり、この場合には、目的物の返還と解除までの使用利益の返還を義務づけられる。以上は、小論文通学講座のテキストか3教科のテキストかを問わず同じ扱いがなされることになる。

このように、特商法適用の有無により、中途解除の法律関係の規律についてもかなりの差が生じている。同じ教室での受講契約であるにもかかわらず、現役の生徒等であるか否かで特商法の適用（「いわゆる学習塾」としての適用）を否定するのは不合理であり、この観点からも、後述（4（3））のとおり、特商法の適用を見直す必要がある。

3 あっせん案の考え方

本部会では、資料3のとおり、「相手方は、申立人から受領した代金を返還する。また、申立人らは、受領した教材（処分したものを除く）を返還する。」とのあっせん案を提示したが、その考え方は、以上（1「本件契約における問題点」）で述べたとおりである。

それを要約すると、本件契約に係る役務は、特商法の「いわゆる家庭教師」（通信教育を含む）として「特定継続的役務」に該当し、かつ、「特定継続的役務提供」に該当する。それにもかかわらず、本件契約では、相手方が申立人らに対し本件契約に係る書面を交付していないため、申立人らは、契約日から8日間経過後においても本件契約解除（クーリング・オフ）を行うことができ、本件においては、同解除が有効になされた。

同解除の効果として、相手方は、申立人から受領した代金を直ちに返還し、申立人らは、受領した教材（処分したものを除く）を返還するとの結論に至ったことについても、既に述べたとおりである（1(2)②イ参照）。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 法令遵守について

本件は、教室における講座受講という面では特商法政令別表第四の第四（いわゆる学習塾）の面を有するが（ただし、社会人の受講のため適用がない）、他方、通信指導を含む点において、同第三（いわゆる家庭教師）に該当するのであり、同法の継続的役務提供契約に関する規定が適用される。そうであれば、事業者としては、当然、書面交付等、法が定める規定を遵守すべきである。東京都が実施している事業者向けコンプライアンス講習会⁴等へ参加する等、積極的な取組を求めたい。

同法は、特定商取引を公正にし、購入者等が受けることのある損害の防止を図ること等を目的とするものであり（同法1条）、その規定は消費者トラブル防止のため、ひいては国民経済の健全な発展のため（同法1条）、厳守すべきものといえる。

イ 自己点検・評価及び情報公開の重要性について

(ア) ガイドライン

民間教育事業につき、文部科学省・経済産業省・厚生労働省が連携して設置した検討会において、平成26年6月、「民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン

⁴ 東京くらしWEB（<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/compliance/>）参照

ン（検討のまとめ）」⁵が公表されている。

それによると、学習者は、学習成果が上がらない、教育内容に比べ授業料が高い、講師の質が低いといった不満を感じ、事業者との情報共有が十分ではないと指摘されている。そして、事業者の行うべき課題（ガイドライン）として、①自己点検・評価、②情報公開が挙げられている。

前者（自己点検・評価）は、教育内容や学習支援体制などの学習サービス内容、組織体制・財務や安全危機管理などのマネジメントにつき、自己点検・評価をすべきことが指摘されている。例えば、教育内容では、授業見学・体験学習などの有無、学習支援体制では相談窓口の有無などが点検項目として挙げられており、積極的な取り組みが求められる。

後者（情報公開）は、学習者が必要としている情報として、相談窓口・受講サポート・契約書に基づく諸条件・費用・講師・講座内容等が挙げられており、これらに対し、事業者が積極的に情報公開すべきとされている。

(1) 本件の場合

本件の場合、前者（自己点検・評価）についていえば、体験授業などのシステムが設けられていれば、紛争にはならなかった可能性がある。また、後者（情報公開）についていえば、相談窓口が十分に整備されておらず、講師と相談窓口が同一であることが、なかなか不満を言いづらかったことにつながっている。更に、基本である契約書の交付もなかった。

従って、トラブルの未然防止のためにも、上記ガイドラインを踏まえた体制の整備が求められる。

(2) 消費者に対して

本件は、申立人が提供された役務に不満があるところから発した事例である。継続的役務の場合、受けてみないとわからないという面があるのであり、どのような役務提供（授業、通信指導）がなされるのか、より慎重に確認していくことが求められる。

そのためには、ホームページ・パンフレット・契約書・体験授業等を通じて多角的に情報を収集することが重要といえる。換言すれば、多様な情報を事前に取得できるような事業者であるかどうか（質問に丁寧に答えてくれるか、体験授業を受けられるか等）が判断基準のひとつになるといえる。特に、これから勉強しようと思っけて契約をする者にとって、やめる場合はどうなるのかを考えることには躊躇を覚えるかもしれないが、解約などに関する情報提供が十分に行われているかについて、事業者を選ぶ際の基準として留意して欲しい。

(3) 行政に対して

⁵ 文部科学省（平成26年8月8日生涯学習政策局生涯学習推進課）ホームページを参照

http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/sonota/004/houkoku/1350813.htm

概要版 URL

http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afiedfile/2014/08/08/1350827_1.pdf

検討のまとめ URL

http://www.mext.go.jp/component/b_menu/shingi/toushin/_icsFiles/afiedfile/2014/08/08/1350827_2_1_1.pdf

本件は、社会人の受験のための役務提供で、教室での講座と通信教育が一体となったものである。通信教育と一体となっている点で、特商法政令別表四の第三に該当し、同法の適用があるが、通信教育がない場合には、同法の適用がない。しかし、同じ受験のための塾での役務提供に対し、現役生か浪人生・社会人であるかに差を設けることに合理性はない。従って、指定役務について速やかに政令改正が求められる。更にいえば、指定役務制を採用すること自体に合理性があるのかどうか、廃止も含めて検討されるべきである。

継続的役務提供については、本件のような事例以外にも、適用の可否・初期費用の算定・クレジット契約をした場合の精算など種々問題があるのであり、行政庁においては、被害予防の見地から、ホームページ等を通じて、トラブル事例を紹介していくことが期待されるとともに、被害発生初期段階において消費者安全法第38条の注意喚起の対応なども期待される。

資料 1

(1) 申立人 A からの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ○支払金額 約 20 万円 ○小論文講座(講義7回、演習3回、添削 20 回)、学科の通信講座(3教科)
契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○看護学校を受験するため、通信で小論文の添削や指導をしてくれる先生を探していたところ、相手方のホームページに行き当たり、平成 27 年 5 月上旬にメールで問い合わせをした。 ○通信教育で小論文の添削と 3 教科の学科の指導を受けたい旨相手方へ伝えたところ、相手方から、直接講義を聞くと勉強が進むと小論文の通学講座を受講するよう提案された。20 回の添削は変わらず、月 1 回の講義、その他演習や面接指導がついており、実質の授業料が一番安い、また、小論文の通学講座と 3 教科の通信講座を一緒に申し込むと 3 教科の入会金は無料になる、と勧められた。 ○受講を希望した講座と勧められた講座では、料金が大幅違ったため、考えたいと伝えていたが、5 月 8 日付の相手方からメールには、通学講座は満員御礼だが 5 月 10 日までなら 1 名だけ枠がある、今年合格を目指すのであれば、あなたは年齢的にも後がないので、通学講座を取って強く勧める、と書かれていたため、慌ててしまった。 ○それで 5 月 8 日中に、小論文の通学講座と 3 教科の通信講座をインターネットで申し込んだ。その後、相手方から講座の合計金額(約 21 万数千円)とその振込先が記されたメールが届いたが、3 教科の入会金が含まれているのではないかと A が問い合わせると、相手方から合計金額は約 20 万円と回答があった。 ○通学講座の第 1 回の講義は既に終了していたため、その分は自習するかと尋ねると、相手方から 6 月に補講をする、日程は決まり次第連絡するという返事があった。最初の講義は 5 月中旬だった。 ○これらのやり取りはメールで行い、契約書の取り交わしはなかった。
役務と商品の内容等	<ul style="list-style-type: none"> ○5 月 11 日に指定された金額(約 20 万円)を一括で相手方へ支払った後、3 日後くらいに教材が届いた。3 教科の教材は問題集とプリントした資料だった。小論文の教材は、プリントしたものを綴ったもので、それを講義の前に、繰り返し自分で予習するように書かれていたため、ひととおり目をとおり、大事だと思われるところを繰り返し読んで、講義に臨んだ。 ○通信講座については、自分の実力をはかる到達度テストをやって相手方へ送付して、点数をつけたものを返してもらった。自習をして到達度テストを繰り返しやっていく内容だと理解していた。その後すぐに、解約を申し出たため、どのようなサポートがされるかについて具体的にはわからない。ただ、教科でわからないことがあれば、LINE で質問できるということだったが、勉強の進め方について質問しても返事がなく、メールで問い合わせると返事がくるようなことがあり、払った価値があるとは思えなかった。 ○小論文については、基本的な書き方を習い、実際に自分で書いたものを提出し、それを添削して返してもらうということだった。その繰り返しによって伸びていくと説明された。20 回の添削は、こういう題で(例えば医療について)小論文を書くようにと書かれたテキストのようなコ

	<p>ピー資料があり、それを上から順番に自分のペースで書いていき、相手方へ郵送で送って添削や指導をしてもらって返してもらうというやりとりが20回できるということだった。</p> <p>○5月中旬に実際に講義と演習を受けた。講義が始まり、遅刻してきた受講生に講師が高圧的に怒り、ちょっと怖いなど感じた。講義の間、受講生は講師が何を話しても質問をしないで黙って聞いていた。講義の内容について、Aは模範解答の書き方とか、キーワードは何かとか、話の流れをこういうふうに持っていくようにといった指導を期待していたが、そうではなく、「昨年指導した子はこんなところに入った」という話をずっと聞かされた。また、テキストの解説はただの読み合わせで、書いてあることを講師が読んで「わかる」と問いかけるだけで、その先を掘り下げないまま、2時間終わってしまった。</p> <p>○講義後の演習では、時間内に小論文を書いて、その講評を受けるというものだった。その添削の内容も指導と言うには及ばないもので、添削は原稿用紙の使い方のミスを指摘しただけだった。例えば、横書きなのに漢数字を使っているからここは普通の数字を使う、というもので、内容とか文章の運び方などについては指導が一切なかった。</p> <p>○勉強を教えてもらうのなら20万円という金額は相当だろうと思っていたが、受講後にはこれはぼったくりだと思っぐらい、講義の内容がよくなかった。</p>
<p>解約したいと思った経緯</p>	<p>○LINEで質問しても返信がなく、メールで「届いていますか」と尋ねると「届いているが、LINEでの返信は2日以内となっているので、そんなにすぐには返信できない」と返事がきた。LINEを売りにするからには、質問したらすぐに答えてもらえると思っていた。</p> <p>○講義については、小論文の書き方、セオリーや決まり事、使ってはいけない言葉、起承転結などを指導してもらえると期待したが、全くそういうアドバイスがなく、がっかりした。</p> <p>○添削についても前述のとおり思っていたものとは違っていた。</p> <p>○このようなことから、講義中からやめたいと思った。</p>
<p>解除の申し出と相手方の対応</p>	<p>○講義を受けた当日の夜に、相手方へ電話をして、解約したいと伝えた。講師からどうしてと聞かれたが、さすがに講義の内容がというのは失礼だと思い、自分のレベルには合わなくてついていくのが難しいので辞めさせて欲しいと理由を申し上げた。相手方は、入会金と1回の受講料とテキスト代は返金できないので、最初に振り込んだ約20万円の半分10万円を返金すると言った。そこで、具体的な金額と返金日を確認すると、月末までに書類を送ると言われた。</p> <p>○後日相手方から封書が届いたので、てっきり解約と返金の手続きの書類が届いたと思ったら、相手方からの「解約には応じるが、返金には応じられない」という翻意を示す手紙だった。手紙には、弁護士にも相談したとも書いてあったので、自分の手に負えるものではないと思い、消費生活センターへ相談した。</p> <p>○センターが間に入ってくれたが、相手方は、解約はするが返金は一切しないという具合で、取りつく島もなかった。</p>
<p>商品等の使用状況や提供済み役務の内容</p>	<p>○返金の約束を守ってもらえないので、解約のきっかけとなった小論文の資料を持っていても仕方がないと思い一部を処分した。3教科の教材はそれを使って自習することにした。</p>

アンケート	○講義のアンケートは記名式だった。アンケートに「テキストは読み込んでいるので、その読み合わせだけでなく、もう少し発展的な授業を期待していました」と書いた。それを記名式で書くというのはとても勇気が要った。解約の電話をした際に相手方の講師から「アンケートにこういうふうに書いていたね」と言われ、アンケートに本音を書いてはいけないと思った。
希望する解決内容	○テキスト代に何万円もかかるような代物ではないと思う。解約と返金に応じて欲しい。

資料 1

(2) 申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ○支払金額 約16万円 ○小論文講座（講義7回、演習3回、添削20回）
契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○高校を卒業後 30年ほどたっており、看護師の就職試験で小論文の試験を翌年に控えていたことから、今まで習ったことがない小論文の書き方を指導してもらえるところを探していた。ホームページで相手方の小論文の講座があるのを見つけ、受験ではないが就職対策として小論文講座を受けたいと、相手方へ電話をした。 ○個別指導をお願いしたいと最初に話して、相手方から、2、3回ほど通学すれば小論文を書けるようになると言われ、では資料を送っていただきたいと依頼し、届くのを待った。1週間たっても届かないので、どうしたのかなと思った頃、10日後くらいにようやく資料が届き、その中に先生から小論文講座の通学を勧める内容の手紙が入っていた。 ○手紙では、電話で話した内容とは違う講座（小論文通学講座）が勧められ、あなたは受験が目的ではないが、受験を目的とした受講生と一緒に勉強するほうがいいのではないかとということが書かれていた。具体的には、「厳しい就職試験を突破してきた社会人と一緒に勉強できる、小論文通学講座は相手方代表から直接講義を受けられる、講座の内容は完璧で受講者全員が合格するプログラムであることから、就職試験に備えるBにとってもこの講座の受講がベストである」などと書かれていた。 ○また、講座の内容（講義7回、実践演習3回、添削指導20回）、申込みの締切りが4月25日であること、一括で支払うと代金は16万円弱であること、などが書かれていた。 ○Bは小論文がどういうものかわからないこともあったので、1人で通学するよりは、先生の勧める講座を受けたほうがいいのではないかと思った。金額が約16万円で、ちょっと高いというのはあったが、就職試験のためには仕方ないとも思った。 ○インターネットで申込をするよう相手方から指示されたが、何度やり直しても申込画面に16万円超の金額が表示されたため、相手方にインターネットで申込みができないと申し出て、電話で申込みを受け付けてもらった。4月22日に、代金として16万円弱を一括で支払った。 ○途中でやめるといったことは、頭に思い浮かばず、お金を払ったら、もうそのまま最後までいくものだと思っていた。
役務と商品の内容等	<ul style="list-style-type: none"> ○申込後に、プリントを綴った教材と受講の仕方が書かれた資料が送られてきた。 ○5月中旬に、Bにとって初めての講義を受けたところ、Bと他の受講生に対して、講師が何故小論文を書いて送ってこないのかと言い、それで、Bは小論文を書いて送らなければいけなかったのだと気がついた。小論文を示された課題に沿って順に出しなさいということだと思いが、事前にはこのことがわからなかった。 ○初めて講義を受けた後に、初講（4月上旬実施）分の補講を6月下旬（日曜日）に行うので、出てくださいと言われた。Bは仕事をしており、その日は無理なので他の日に変えていただけないかとお願ひしたが、それはできないということだった。そのため、Bは補講を受けられ

	ないと思った。
講義の内容	<p>○講義の内容については、小論文の書き方で、序論、本論、結論の説明があったと思うが、中身はよくわからなかった。その他に、合格者がどんな風だったといった話が結構あり、それは受験の体験談みたいなものだった。こういう話は、自分には必要のない情報だと思い、興味がなかったなので、よく覚えていない。</p> <p>○添削については、「走り書きをしている、そういう書き方はだめだ」、「丁寧に書きなさい」ということだけは言われた。何を注意されているのかわからなかったが、そのような指導だったので、自分としては「そうですね」と言うしかなくて、自分が理解できないと思った。</p> <p>○Bは看護学生として学校に通っていたため、そこでいろいろな授業を受けていたが、それに比べ、相手方の講師は何を言いたいのかがわかりにくく、理解ができなかった。</p> <p>○講義の当日に3つの小論文を書くことになり、1つの課題を70分ぐらいで書いたが、受講生が小論文を書いている間に、講師が順番で1人ずつ添削していった。時間内に添削しきれなかった2つの論文は、自宅に送られてくるか、それとも次の講座のときに渡されるのかはわからないまま、講師が持ち帰った。その後すぐに解約を申し出たためだとは思いますが、この提出した小論文は返してもらっていない。</p>
解約したいと思った経緯	<p>○自分が理解できないというところに不満ではあったが、一度しか受けていないこともあり、自分1人だったら来月も行くしかないと思った。しかし、授業が終わった後に、同じ講座の受講生と話す機会があり、講師の授業内容や態度について話した。Bがちょっと不満に思っている、特に講義の内容が理解できなかったと話したら、他の受講生も同様の意見だったので、Bは自分だけではないのだなと思った。就職試験に合格したいと望んでいたため、Bは自分が理解できる内容の講義を受けたいと思った。</p>
解除の申し出と相手方の対応	<p>○講義の翌日に相手方へ解除したいと申し出ると、一切とり合ってくれなかった。</p> <p>○自分のレベルが低くて、講師の指導が理解できないのでやめさせていただきたいと理由を話すと、1回出ただけで小論文の何がわかるのかということと言われた。また、講義には出なくていいから、添削の小論文は出さない、これからはずっと出し続けなさいと言われた。講義付きの講座なのに添削だけで講義を受けないのはお金が無駄になると申し向けると、相手方からわざわざ出てこなくてもいいからテーマに沿ったものを出さないと言われた。Bは理解できないまま添削だけ受け続けるのは無駄だと思い、相手方に対して、契約書もないので返金してもらえないかといろいろ頼んでみたが、相手方は返金もしないし解約にも応じないの一点張りだった。</p> <p>○Bは自分ではどうしようもないので、消費生活センターに電話して相談した。あらためて解約を求める通知を簡易書留で送ったが返金に応じてもらえなかった。</p>
希望する解決内容	○解約・返金を望んでいる。

資料 2

相手方からの事情聴取

項 目	内 容
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ○看護専門学校や大学の進学のための予備校として、入学試験の学科や小論文などの進学指導を行っている。看護医療系に関しては、他の予備校に比べると情報量などが格別に違うと自負している。 ○通学講座と通信講座があり、人数としては通信が多い。 ○当方の受講者は、圧倒的に社会人と主婦が多い。
役務の提供方法やテキストについて	<ul style="list-style-type: none"> ○看護学校受験の専門だが、教えている科目は、数学、国語、英語など、一般的な受験と同じである。学校の対策、面接、志望動機などが通常の大学や専門学校と異なるので、その指導が一般の予備校と違う。小論文も特徴のある課題が出たりするので、その対策もある。 ○指導方法について、通学講座の場合は、文字通り教室へ通ってもらい授業を受ける。通信講座は、教材を受講者へ送り、その教材について、電話やインターネット、LINEなどで質問をいただき、その全てに回答する。小論文については、添削も行う。 ○教室で行う講座は、3月中旬から翌年1月末までの間で講義等を行う。この場合、定員に余裕があれば途中で入会することはできる。他に、夏期講習会などに参加した方は9月から参加することもある。この場合、別のクラスをつくる。 ○通学講座には、本科という浪人生や会社を退職されている方を対象とするクラス、現役高校生のクラス、仕事を持っていながら通学される社会人クラスがある。教科とクラスの関係について、例えば、社会人クラスの中で英数国3教科とる人もいれば、英語だけ苦手だからと1教科だけとる人もいる。 ○テキストは講師が作成したものである。
小論文通学講座の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○小論文の授業は、通常に通学講座と全く違う。社会人入試の受験対策のためのもので、4月から9月まで毎月1回と面接対策、全部で7回の授業がある。 ○添削は、受講者に原稿を書いてもらい、当方専用の封筒に原稿を同封して郵送してもらおう。メールでの添削はしない。専任講師が原稿を添削し、解答例をつけて10日以内に返却する。 ○この講座は、基本的に途中入会できない。しかし、1回ぐらいなら補講でやれるため、第2回（5月）までに参加できるのであれば、入会を受け付ける。それ以降の場合は、余裕があっても受け付けない。本件の場合は、途中からの参加だが、4月の授業に参加されていないので、6月に補講すると申立人には伝えている。 ○定員は20名。 ○小論文のテキストは、当方の代表者が作成している。テキストの他にも教材等がたくさんあり、それは毎月授業があるときに配る。例えば東京都立の入学試験のために、10年間の過去問題などの補助教材がある。通信でも通学でも同じ教材を使う。
合格実績	<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページの「全員合格」という表示について、まともに回答すると誇大広告と受け取られかねないが、社会人入試の場合、1次試験の小論文で合格できない者はほぼいない。ただし、最終的に2次試験の面接や本人の年齢に関連して合格できないことがある。しかし、学力的には合格できる力はある。

講師	<p>○開講以来一貫して、書物以外に講師の名前を出していない。当方では、参考書や問題集などの書物も作成しており、そこには、作成者として講師の氏名を掲載している。当方ホームページにも名前を出さない。</p>
募集方法や申込前の説明	<p>○受講者の募集は、主にインターネットで、年間を通して行っている。他には、希望者から書類の請求があったら、案内書を送り、電話又はインターネットで申込みを受ける。申込みは、1月から3月ぐらいに集中する。</p> <p>○インターネットや案内書の請求者からの申込みにつき、納得の上で申込みをされていると考えており、特に改めて個別に説明することはない。</p> <p>○また、問い合わせがあったときに、都度回答をしている。問い合わせがあれば、メールやLINE、電話で回答はするが、勧誘したりすることは一切ない。</p>
申込みや契約の手順	<p>○契約書については、小論文通学講座以外の通学講座の場合には、入会するときに来ていただくので、そこで書類を交わす。しかし、小論文通学講座の場合は、インターネットの申込みが通常で、申込みと同時に、自動送信で同じフォーマットの返信が行くようになっており、契約の内容が確認できる。そのため、契約書はない。</p> <p>○支払いについては、受講前か受講申込みと同時ぐらい（申込みから1週間以内）に、銀行等の振込みによる。</p> <p>○入金確認の翌日に教材を送る。</p>
相談窓口、苦情の有無、アンケート	<p>○質問等には電話等の通信手段で回答をするが、一般的によくある相談窓口自体はない。</p> <p>○「民間教育事業者における評価・情報公開等に係るガイドライン」について、できたことは承知しているが詳しい内容は知らない。今回を教訓として、指摘いただいているように、きちんと書面にもうたうようにしたい。</p> <p>○通学講座の英語、数学、国語などの場合、解約するとか途中でやめる受講者は、3年に1人ぐらいしかおらず、解約を前提に考えてはいない。また、通学講座は契約書等を交付し、パンフレットにも退会についてちゃんと書いてある。</p> <p>○小論文通学講座に関しては、受講者は、10・11月の社会人入試に受験して看護学校に行こう、合格しようと思っただけで、期間も半年と非常に短いため、途中でやめることはほとんどない。全員が同じ意識、同じ目的を持って同じ勉強をしているので、脱落していくような者は、ほぼいない。</p> <p>○アンケートは、記名式で、小論文通学講座については毎回（月1回）とる。英語、数学、国語などの講座については、3か月に1回とっている。受講者の意見を講師研修会に反映したり、質問に関しては個別に回答したりして、対応している。</p>
クーリング・オフや中途解約に関する取決め	<p>○通信講座は、3か月以上継続するという前提で申込みいただいている。3か月经過した場合には、受講者の意思でやめたいときにやめられる。教材費等は当初に支払うが、サポート料は月々の支払のため、返金はない。一応キャンペーンというか、入会金がかからないとうたって受講期間を3か月以上としているが、ホームページには初めから3か月以上希望しない場合は相談するよう記載しており、3か月以上続けたくないということであれば、基本的にはその分だけ支払っていただく。例えば、1月の受験で、11月に申し込まれる場合は2か月で、当方が了解し、申込みを承っている。</p>

	<p>○通学講座の場合は、一般的に、中途解約とクーリング・オフというシステムはある。8月まで通ったが9月からやめたいという場合、事前にいただいた代金は返却する。また、受講者から、事前にこういう理由でやめたいという相談をいただければ、相談内容にもよるが基本的には応じている。返金については、授業を受けていない日数分を返す。通学講座の場合は、入会申込書・契約書にその旨を記載している。</p> <p>○ただし、小論文通学講座は、例外で、申込書や契約書はなく、中途解約やクーリング・オフはない。1回幾らとかいう形ではなく、4月から9月までの7回の授業と通信添削20回、そういうものを全部含めた一括の金額になるから、途中解約というものについての割り振りはない。</p> <p>○インターネットでの申込みフォーマットに、返品特約の定めが表示されているが、通信講座、小論文通学講座に関しても書いてある。小論文通学講座は返金しないと回答したが、返品特約の表示に「お申し込みの撤回は、3日以内にしてください」とあり、これはできる。</p>
<p>解約申出時の対応</p>	<p>○申立人Aからの解約の申出には、当初、確かに返金すると回答した。小論文通学講座の内容の趣旨から、当方に落ち度があれば返金しなくてはいけないと思ったからだが、よくよく考えると、申立人の都合で解約を申し出ているわけだから、返金する義務はないのではないかと考えが変わった。申立人Aからは、具体的な返金額の提示が一切なかった。</p> <p>○申立人Bは、10万円返金してもらいたいという言い方をしているが、集団授業では理解できないから個人指導に切り替えて欲しいという申出があった。それができないと回答したところ、解約したい、10万円を返金して欲しいと言い出した。しかも、アルバイトをしているので、日曜日には行けないという解約の理由を付け加えてきた。</p>
<p>希望する解決内容等</p>	<p>○当方が小論文通学講座を強く勧めたと主張しているが、何を根拠に言っているのか、客観的に証明して欲しい。</p> <p>○今回は本当に事故のような感じで、小論文通学講座は、今まで約20年で400人以上が受講したが、ただ一人として途中解約はなかった。</p> <p>○委員会の見解には納得しかねるが、当方の経済的、精神的、時間的な負担を考慮し、仲介の労をとっていただくのであれば、それに従うつもりである。</p>

資料 3

合意書

(1) 申立人 A

- ① 本件契約の解除に伴い、相手方は、申立人 A から受領した金 200,664 円を返還する。返還方法は、申立人 A の指定する金融機関口座に平成 28 年 1 月 15 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- ② 申立人 A は、相手方から受け取った教材（処分したものを除く）を、平成 27 年 12 月 14 日に、相手方の住所あてに返還した。なお、送料は相手方の負担とした。
- ③ 申立人 A と相手方の間には、本件契約に関して、本合意条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

(2) 申立人 B

- ① 本件契約の解除に伴い、相手方は、申立人から受領した金 157,700 円を返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に平成 27 年 12 月 29 日までに、全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- ② 申立人は、相手方から受け取った教材（処分したものを除く）を、平成 27 年 12 月 24 日までに、相手方の住所あてに返還する。なお、送料は相手方の負担とする。
- ③ 申立人と相手方の間には、本件契約に関して、本合意条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

資料 4

「看護学校の入試対策講座の解約・返金に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 27 年 8 月 11 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第一部会の設置
8 月 19 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取（2 名）
9 月 8 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取 ・問題点の整理（1）
10 月 15 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理（2） ・あっせん案の考え方の検討（1）
10 月 29 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討（2）
11 月 10 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方と意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
11 月 11 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人兩名及び相手方の当事者双方が受諾)
11 月 26 日	第 6 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
12 月 11 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし（申立人 B と相手方）
平成 28 年 1 月 8 日		<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし（申立人 A と相手方）
2 月 3 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・審議の経緯と結果を知事へ報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成28年2月3日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
石川博康	東京大学社会科学研究所教授	
上柳敏郎	弁護士	
大迫恵美子	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部准教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学法学学術院教授	本件あつせん・調停部会委員
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角田美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千葉肇	弁護士	会長代理 本件あつせん・調停部会長
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池田京子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	本件あつせん・調停部会委員
西澤澄江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
篠崎公貴	一般社団法人東京工業団体連合会 事務局長	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	