

<東京都消費者被害救済委員会報告>

～ ライセンス取得インターンシップ留学の契約トラブル ～

事業者が解決案を拒否し、「あっせん」、「調停」のいずれもが不調となりました。

本日、東京都消費者被害救済委員会（会長 淡路剛久 早稲田大学大学院法務研究科教授）から、「ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争案件」（平成22年2月16日付託）の審議の経過と結果について、東京都知事に報告がありましたので、同種被害の防止を図るため、東京都消費生活条例第30条の規定に基づき下記のとおりお知らせします。

紛争の概要

申立人はカリフォルニアでの語学学校とネイルスクールの資格取得コースとインターンシップがパッケージになっている2年間のプログラムを申し込み、渡米した。（契約金額は、139万2200円）

- しかし、あっせんされたネイルスクールではベトナム語で授業が行われていた。また、インターンシップに受け入れてもらうために、現地で学費を払い、追加のネイルスクールに通うことになった。
- インターンシップが始まるまでにJ-1ビザが取れ、月に千ドルは稼げると説明されていたが、取得が大幅に遅れ、その間、ほとんど収入がなく、ビザ取得後も収入を得ることができず、9カ月で帰国せざるを得なくなった。
- 申立人は、契約時の説明と実態の違いからインターンシップ費用等の返金を求めたが、相手方はインターンシップ費用の2割しか返金しない旨を回答し、申立人は納得できず紛争となった。

<相手方事業者> ・所在地 東京都文京区本郷二丁目20番9号A.I.Jビル2F
・名称 株式会社 エー・アイ・ジェイ（以下「相手方」という。）

報告のポイント

<委員会の考え方>

- 相手方には、パッケージプログラムとして示していたアメリカに滞在する2年間の過程を通し、資格取得、語学留学及びインターンシップのそれぞれの機会を適切に提供する契約上の債務があった。
- 契約内容や金額が未確定な最初の段階で申立人が記入させられた「御申込書兼手配書」には、「予約金は返金しない」等解約権を制限する条項が設けられ、これを同意させるものであった。また、契約時に、契約書や明細書等を交付していなかった。これらは消費者契約法及び東京都消費生活条例に抵触するおそれがあると考えられる。
- 「本格資格取得」をうたい申立人を勧誘しておきながら、最初から適切なネイルスクールをあっせんしなかったことは、民法上の債務不履行を問える可能性があると考えられる。
- 滞在先、ビザの切替、インターンシップ等について勧誘から現地サポートまで全体を通して説明不足があり、消費者契約法及び東京都消費生活条例に照らし問題があったと考えられる。

<あっせん及び調停>

- 委員会は、申立人の利得等も考慮し、返還金を期間割りで求めた上で、申立人への実質損害賠償も含め、「相手方が申立人に80万円を支払う」ことを内容とするあっせん案を提示した。これに対し、申立人は受諾したが、相手方は受諾をしなかった。
- 調停案についても、あっせん案と同様の内容で受諾を勧告したが、相手方はこれについても受諾をしなかった。

<相手方が委員会の解決案に不同意であった主な理由>

「弊社の契約は、お客様の希望を元に内容や料金を確定していく過程に価値を見いだしていただくもので、内容が確定していない段階で契約が成立したという扱いをすることに問題があるとの委員会の見解は、弊社の業務を理解していない。」

【お問い合わせ先】 東京都消費生活総合センター活動推進課

電話 03-3235-4155

報告書における東京都消費者被害救済委員会の提言

■ 事業者に対して

- ・ あっせんする滞在先や学校等の現地の状況については、あらかじめ十分に確認し、正確な情報を提供し、あっせんの経過や条件の変更、事情や状況の変化についても、現状に即した説明を行い、申込者に対して誤った情報を提供することがないように留意する必要がある。
- ・ 現地でのビザ変更等の手続など、在留資格に関わる重要な説明については、現地法のかかわりも含め慎重に行わなければならない。また、このような手続も含め、現地でのサポート体制は、委託等を行っている業者との連携を図り、あっせん後の状況についてもできる限りの配慮をしなければならない。
- ・ 契約条件や解約条件については、契約締結前に十分な説明を行わなければならない。また、それらを記載した契約書等を消費者（申込者）に対して交付しなければならない。

■ 消費者に対して

- ・ インターネット等により留学先の学校やインターンシップなどの情報をできる限り収集し、留学先の生活に必要な現地法や習慣など十分な理解と知識を持ち自己にかかわるリスクを管理することが大切である。
- ・ 事業者を選ぶ際には、サービス内容、料金体系などについて、複数の業者を比較検討することが望ましい。特に、解約条件についてはよく確認しなければならない。
- ・ 「留学等あっせんサービス」には、クーリング・オフの適用がないので契約の締結は慎重に行う必要がある。契約書等をよく読み、不明なことはすべて確認し、十分に納得したうえで契約を締結することが大切である。
- ・ 事業者が契約書面を交付しない場合には、その控えの交付を求める方がよい。また、簡単にサインなどした申込書等が、契約書に相当する場合もあるので、十分に注意する必要がある。

■ 行政に対して

- ・ 現在、「留学等あっせんサービス業」を包括的に規制する法律等はなく、中途解約の際に一切返金をしないなど消費者に一方向的に不利な契約内容が定められていることも見受けられる。
- ・ 「留学等あっせんサービス」事業者の義務と責任を明確にするために、とりわけ消費者の利益を擁護し増進していく観点から書面交付義務等を当該事業者にも設ける必要があると考え、当該事業に関して法的整備も含めた対応を進めていくことを要請する。

東京都消費者被害救済委員会は、東京都消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争について、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図るため、東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関です。

なお、東京都では、本件のように未解決に終わった案件について、申立人である消費者が提訴又は応訴する場合は、東京都消費生活条例第31条により、訴訟資金の貸付などの訴訟援助を受けることができる制度を設けています。

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（20名）

氏名	現職
学識経験者委員	
淡路剛久	早稲田大学大学院法務研究科教授
安藤朝規	弁護士
上柳敏郎	弁護士
沖野眞己	一橋大学大学院法学研究科教授
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授
鹿野菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
後藤巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授
桜井健夫	弁護士
佐々木幸孝	弁護士
千葉肇	弁護士
野澤正充	立教大学大学院法務研究科教授
米川長平	弁護士
消費者委員	
有田芳子	主婦連合会 環境部長
伊藤眞理子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員
飛田恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長
事業者委員	
遠藤貞夫	東京工業団体連合会 専務理事
井上敏夫	東京都商工会連合会 副会長
堀内忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事
渡邊順彦	東京商工会議所 常議員

平成22年8月1日現在

備 考

(12名)

会 長

本件あっせん・調停部会委員

本件あっせん・調停部会委員

会長代理

本件あっせん・調停部会長

(4名)

本件あっせん・調停部会委員

(4名)

平成22年7月退任

本件あっせん・調停部会委員