

# 「英会話教室『サイバーカレッジ』の閉鎖にともなう 信販会社との紛争案件」報告書（概要）

## 1 紛争の概要

平成 14 年 10 月、株式会社能力開発センターが母体となって運営していた英会話教室「サイバーカレッジ」（以下「事業者」という。）が突然教室を閉鎖し、経営者との連絡もとれず事実上倒産状態となった。このため、クレジットで契約し、英会話教室を利用していた 116 名の申立人は、受講できなくなったことを理由に、信販会社に対して支払停止の抗弁書を提出した。

これに対して、相手方信販会社 2 社は、当該クレジット契約は役務提供（英会話教室）の契約ではなく、物品（教材）販売の契約であり、商品は既に渡されているから抗弁は認められないとして、支払請求を続けたため紛争となった。

## 2 解決の内容

本件契約は、書面上は教材（CD-ROM）の販売契約となっているが、申立人からの事情調査・聴取や契約の履行実態から、英会話教室受講契約であると認められる。集团的事案の公平かつ迅速な解決のため、信販会社は残債権を放棄する、申立人は信販会社に対し既払金の返還を請求しない。ただし、信販会社は、教室閉鎖日の翌日以降（平成 14 年 10 月 29 日以降）に受領した申立人からの既払金については返金する、信販会社は商品（教材）についての所有権を放棄する、という統一的なあっせん内容を提示し、申立人全員及び信販会社が合意し解決に至った。

## 3 報告に当たったコメント

### （1）集团的事案解決に伴う手続上の問題点

申立人が 116 名という多数の事案は初めてのケースであるため、委員会では、通常、申立人全員から行っている面接による事情聴取については、書面による事情調査を全員に実施したうえで、利用信販会社、支払状況など一定の基準に基づき、6 名を選定して実施することとした。その結果、勧誘・契約時の状況などの事実関係や希望解決内容等について共通する内容や一致する点が多いことなどを踏まえ、統一的なあっせん案による、公平・迅速な解決を目指すこととした。

### （2）実体上の問題点

#### 与信対象のずれ

本件における最大の問題点であるクレジット契約の与信対象が、CD-ROM の代金であるのか、英会話教室の受講代金であるのかについて、申立人と信販会社の主張が対立した。

申立人の事情調査・聴取や契約履行の実態から、契約の実態が英会話教室受講契約であり CD-ROM は「おまけ」にすぎないということは、事実であると認められる。しかしながら、信販会社が、当初からあるいは早い時期から、当該事実を知っていたとまで解するのが難しく、また、その知った時期により、解決内容に大きな差異が生じることは、申立人相互間の公平の点からも適切ではない。したがって、和解的・互譲

的解決策として、信販会社は残債権を放棄し、申立人は信販会社に既払金の返還を請求しないことを原則とするあっせん案が適切であると判断した。

#### **利用回数の定めのないフリータイム制の英会話教室**

本件の英会話教室受講契約は、2年間、何度受講しても価格は同じというものであるため、各申立人の受講回数は様々である。委員会では、個別申立人の受講回数であっせん内容が異なるのは集団的事案解決策としてなじまないことなどから、本あっせん案では、受講回数の多寡を考慮しないこととした。

#### **教室閉鎖後の支払請求**

英会話教室が閉鎖され、信販会社と申立人の与信対象のずれが顕在化した時点で、信販会社は申立人に対する支払請求を停止し、事実関係を調査すべきことが加盟店管理責任からも要請される。そのため、英会話教室閉鎖日の翌日(平成14年10月29日)以降に信販会社が支払請求し、これに応じ申立人が支払った部分については返還請求できるものとした。

#### **関係物件の取扱い**

申立人が受領しているCD-ROM教材については、申立人がその債務を信販会社に完済するまで信販会社に所有権が帰属していると解することができる。しかし、委員会では、信販会社が所有権に基づき、あっせん案受諾後にCD-ROM引渡を請求、回収する間、申立人が、いつまでもその物件を保管しなければならないなど不安定な法的地位に置かれることがないようにするため、また、信販会社も、回収したCD-ROMを転売・再利用する可能性は乏しく、所有権放棄により不当に利益が害されることはないと判断し、本件については、信販会社の所有権の放棄を提示したものである。

### **(3) 当事者に対する要望**

#### **信販会社に対して**

信販会社は、加盟店管理責任を十分に尽くしていれば、消費者との紛争の未然防止や拡大を防ぐことができると思われる。とりわけ、加盟店の審査・管理と消費者からの抗弁の内容及び理由の調査を十分に行う必要がある。信販会社は加盟店契約を通じて収益をあげているのであり、加盟店管理についても重い責任を負うものであることを再確認すべきである。

#### **消費者に対して**

消費者は、契約締結の際に、自分が何を契約をしたのか、それが契約書にきちんと記載されているかなど基本的なチェックポイントに留意することが期待される。また、英会話教室の契約にもかかわらず、信販会社からの電話確認が物品販売の契約確認であれば、事業者の信頼度の低さに気づく感度を備えることも必要である。