

# 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

(東京都消費者被害救済委員会)

平成16年1月



東京都生活文化局

# は し が き

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「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、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しています。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容から必要と判断された場合には、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から東京都消費者被害救済委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けると、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済すると同時に、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理の経過や結果は、消費生活条例に基づき広く都民のかたがたや関係者にお知らせして、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に活用していただいています。

この報告書は、平成15年3月27日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「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」の、委員会における処理の経過と結果について、平成16年1月29日に委員会から知事へ提出された報告を、上記の目的で参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用願えれば幸いです。

平成16年1月

東京都生活文化局

# 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
第4	委員会の処理	
1	処理の経過と結果	1
2	申立人からの事情調査・聴取	2
3	相手方からの事情聴取	3
4	合意書	3
第5	報告にあたってのコメント	
1	集団的事案解決に伴う手続上の問題点	4
	事情聴取ないし調査の方法	4
	面接により事情聴取する申立人の選定	4
	集団的事案解決	4
2	実体上の問題点	5
	与信対象のずれ	5
	利用回数の定めのないフリータイム制の英会話教室の捉え方	7
	教室閉鎖後の支払請求	8
	関係物件の取扱い	8
3	当事者に対する要望	9
	信販会社に対して	9
	消費者に対して	10
資 料		
1	「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」処理経緯	
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	

## 第1 紛争案件の当事者

申立人 消費者 116名(男性32名、女性84名、年齢19~69歳)  
相手方 信販会社 2社(甲社、乙社)

## 第2 紛争案件の概要

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」が、平成14年10月、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、外国人講師によるレッスンを2年間何回でも受講できるなどと、当該英会話教室の外国人から勧誘され、クレジットで契約し教室を利用していた申立人らは、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、株式会社能力開発センターと加盟店契約を結んでいた相手方信販会社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)販売の契約に対する立替払であり、商品は渡されているから、抗弁は認められないとして、支払いの催促を続けた。

申立人らは、契約の実態は英会話教室で、教材は付随的なものと説明されており、信販会社の請求は納得できないと、東京都消費者被害救済委員会での解決を希望し、知事が必要と認めて同委員会へ付託したものである。

## 第3 当事者の主張

### 1 申立人の主張

勧誘時の説明では、英会話教室の契約であり、教材は付随的なものということであった。教室が閉鎖され、レッスンが受けられなくなったのだから、支払いは納得がいかない。

### 2 相手方の主張

教材の購入に対する立替払契約であり、教材は引き渡されているので、支払停止の抗弁は認められない。

## 第4 委員会の処理

### 1 処理の経過と結果

本件は、平成15年3月27日、東京都知事から当委員会に付託され、同日、同委員会会長により、その処理が、あっせん・調停部会(以下「部会」という。)に委ねられた。部会は、平成15年5月2日の第1回から第8回にわたって開催された。

本案件は、申立人が100名を超えるという、いままでにない多人数の集団的事案である。そのため、第1回部会において、手続面の適切な取扱方法や解決処理に向けた考え方について審議した。特に手続面では、申立人の人数が多く、全員から面接による事情聴取を行うのは困難であるため、一定の選定基準に基づき、6名に依頼することとした。これは、本件付託

に当たり、全員に、書面での事情調査を行い、勧誘・契約時の状況、解決希望内容など、事実関係等に共通する点が多かったこと（別表1 巻末12頁参照）あっせん案提示時点で、全員からあっせん案の承諾・不承諾の意思を確認する機会が確保されていることにより判断したものである。

なお、事情聴取の実施に当たっては、申立人全員に対し、選定基準や実施方法を通知し、周知した。

第2回部会では、選定された申立人から、勧誘時や契約したときの状況、契約内容の認識、信販会社からの確認状況、希望解決内容等についての事情聴取を行った。

第3回部会では、相手方である信販会社から、加盟店契約および加盟店管理等の事実関係、立替払契約、解決に向けた考え方などの事情を聴取した。

第4回部会では、本件紛争の論点を整理し、あっせん案の基本的な考え方と解決条件の具体的な内容について検討した。あっせん案の基本的な考え方については、集団的な解決処理という観点から、申立人全体としての解決の妥当性と公平性を図るため、全員に適用できる統一的なあっせん案とすることとした。

第5回部会では、具体的な解決条件の骨子案を検討した。骨子案は、本件契約が、契約書面上は教材の購入契約になっているが、実態は英会話教室の受講契約であるという認識に基づき、申立人の既払金放棄と信販会社の残債権放棄、教室閉鎖以降に信販会社が受領した申立人の既払金の返還、教材について信販会社の所有権放棄、という内容で取りまとめを行った。

後日、この骨子案について、信販会社と意見交換を行った。

第6回部会では、信販会社との意見交換で問題となった、「教材の所有権放棄」について再度検討を行った。部会では、申立人が多人数であり、あっせん案受諾後も、教材回収手続が終了しない間、申立人が不安定な法的地位に置かれてしまうこと、一方、信販会社については、回収した教材の転売等の可能性が乏しく、所有権放棄がその利益を不当に害するものではないとの考えを確認した。

第7回部会では、骨子案に基づき、あっせん案を確定した。

平成15年11月14日付であっせん案を各申立人及び信販会社に提示し、全員の受諾を得た。平成15年12月12日付で、申立人と相手方である信販会社との間で合意書が取り交わされ、本案件は解決した。

## 2 申立人からの事情調査・聴取

申立人全員から、勧誘時・契約時の状況、役務（英会話教室）の利用状況、希望解決内容等について書面による事情調査を行った。その概要は別表1（巻末12頁参照）のとおりである。

また、申立人のうち6名から、面接により事情聴取を行った。6名は、信販会社別に、契約時期、年齢・性別、既払金額、希望解決内容の違い等を踏まえ、選定された。事情聴取した内容は別表2（巻末13頁参照）のとおりである。

### 3 相手方からの事情聴取

甲、乙の各信販会社から、加盟店契約に係る事実関係と経緯、加盟店管理に係る状況、解決策等について事情聴取した。内容は別表3（巻末15頁参照）のとおりである。

### 4 合意書

平成15年12月12日、本紛争案件に係る合意書を、申立人と相手方である信販会社との間で、下記の内容で締結した。

- (1) 申立人及び相手方は、両者間の本件立替払契約の内容が、平成15年11月14日時点において、表 記載の通りであることを確認する。
- (2) 相手方は、申立人に対する残債権を放棄する。
- (3) 相手方は、教室閉鎖日の翌日以降（平成14年10月29日以降）に受領した既払金を申立人に対して返金する。返金は、表 記載の返還額を、平成15年12月19日までに、申立人の指定する口座に1回払いで振込む方法により行う。振込み手数料は相手方の負担とする。
- (4) 申立人は(3)に該当する場合を除き、相手方に対し既払金の返還を請求しない。
- (5) 相手方は、本件立替払契約に基づく関係物件に対する所有権を申立人に対して放棄する。
- (6) 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して、本あっせん案に定めた事項以外には相互に何らの債権債務が存在しないことを確認する。
- (7) あっせん案の履行については、東京都消費者被害救済委員会事務局が確認する。

表 、表 については 巻末16、17頁参照

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 集団的事案解決に伴う手続上の問題点

本件事案は、申立人が116名と多数に上る点に特色がある。委員会として、このように多数の申立人が存在する事案を扱うのはかつてない初めてのケースであるため、通常のあっせん手続と異なる特別の手続が必要となるのかについて、慎重に検討を加えた。

#### 事情聴取ないし調査の方法

まず、通常の手続過程は、申立人全員と信販会社の双方に対する面接による事情聴取を行った後に、あっせん案を提示し、受諾が得られればあっせん成立となる。しかし、本事案においては、申立人の全員に対し書面によって事情調査を実施したことを踏まえ、面接による事情聴取は以下の理由から、申立人の全員にではなく、一部の申立人についてのみ実施することにした。

本件事案では、申立人116名という多人数であることから、すべての申立人に面接して事情聴取をすることは事実上困難である。

申立人の事情聴取の目的は、委員会が事実関係や申立人の希望する解決内容等について的確に把握する点にあるから、申立人全員への書面による事情調査で、勧誘時や契約時の状況等、事実関係に共通する内容が多い本件事案では、必ずしも全員について面接が必要なものではない。

委員会の手続では、最終的にあっせん案を受諾（承諾）するかどうかの機会が申立人全員に確保されており、その際に手続そのものに不満があれば不承諾との選択肢もある。

#### 面接により事情聴取する申立人の選定

次に、面接によって事情聴取をする申立人をどのようにして選定するのが問題となった。その方法としては、申立人を類型化してグループに分けて、申立人が代表者を選ぶ方法、申立人の書面による同意を得るか又は異議申立の機会を与えて、委員会が事情聴取する申立人を選任する方法、委員会が任意に申立人を選ぶ方法、などが検討された。

最終的に、当委員会としては、集団的事案であり、迅速に解決を進めることが重要であるという観点から、上記の考え方のもとに、面接による事情聴取する申立人について、できるだけ多様な事情を聴取できるよう、利用信販会社、契約日からの経過期間、既払金額・頭金・支払回数等の支払状況、性別、年齢、希望解決内容、当事者の日程的都合などを考慮して、6名を選定し、事情聴取を実施することにした。

なお、ヒアリング対象者選定の考え方、基準については、申立人全員に通知し、理解を得るように努めた。

#### 集団的事案解決

以上のような書面による事情調査および面接による事情聴取の結果、本件は、役務提供事業者（英会話教室）が倒産し、信販会社と申立人との間で、クレジット賦払金の支払及びクレジット既払金の返還請求の可否が争われているという点で同一であること、役務提供事業者による消費者の勧誘方法、契約締結時の状況、契約対象の価格、信販会社側の対応など多くの点で共通点が見られ、申立人の希望解決内容もかなりの程度一致しているということが判明した。このような結果を踏まえて、当委員会としては、基本的には統一的なあっせん案

で事案の集団的解決をめざすことが可能であり、解決の公平性・迅速性という観点からも相当であるとの判断に達した。結果的にもこのような方針は当事者の理解を得られ、受諾率100%をもってあっせんが成立した。

## 2 実体上の問題点

### 与信対象のずれ

#### ア 法律論上の問題点

本件事案における実体法上の問題点のうち最大のものは、信販会社と申立人（消費者）との間で結ばれたクレジット契約が、CD-ROMの代金を立替払いする趣旨のものなのか、英会話教室の受講代金を立替払いする趣旨のものなのかの点にある。すなわち、申立人は、「販売会社と申立人との契約は、英会話教室受講契約であり、CD-ROMは「おまけ」にすぎない。したがって、クレジット契約も英会話教室の受講料支払いのために結んだものと考えていた」と主張した。これに対して、信販会社側は、「本件クレジット契約の与信対象はCD-ROMの売買代金であり、CD-ROMが適正に引き渡され、商品に瑕疵があるわけでもない本件事案において、消費者がクレジット契約の賦払金の支払いを拒みうる理由はない」と主張した。このようにして、両者の言い分が真っ向から対立したのが、本件事案の特色である。

販売会社と申立人との間の契約が、英会話教室受講契約であり、CD-ROMは「おまけ」にすぎないというのは、本件契約の勧誘・締結に関する申立人からの事情調査や事情聴取、本件契約履行の実態から見て、事実であると認められる。他方、本件クレジット契約書の記載や本件クレジット契約締結をめぐるやりとり（特に、信販会社からの電話確認に対する申立人らの回答内容）からすると、本件クレジット契約が英会話教室受講料の与信を目的としていたものと解するのは困難なように思われる。法的には、このような場合であっても、消費者は、割賦販売法30条の4の定める支払い拒絶の抗弁制度や民法1条2項の定める信義則の考え方に基づいて、信販会社への賦払金支払いを拒絶できるかどうか、問題となる。

割賦販売法30条の4で規定されている支払い拒絶の抗弁制度は、一般的には、クレジット契約の与信対象となった商品の販売や役務の提供につき問題が生じている場合を念頭に置いていると解される。したがって、本件のように、与信対象となった商品の販売については問題はないが、消費者と販売業者ないし役務提供事業者との間の契約は英会話教室受講契約であり、その契約につき債務不履行が生じているという場合に、当然に割賦販売法30条の4が適用され、支払い拒絶の抗弁が認められると解することには、躊躇が感じられる。しかし、他方において、信販会社が、消費者と販売業者ないし役務提供事業者との間の契約は英会話教室受講契約であることを知っていた場合や知ることができた場合についてまで、割賦販売法30条の4の適用を否定することは不当であり、そのような場合には、消費者は販売業者ないし役務提供事業者に対して生じている事由を理由として、クレジット賦払金の支払いを拒絶できてしかるべきである。そして、信販会社の負うべき加盟店管理の責任の観点から、上記の「知ることができた場合」を適切に認定することにより、妥当な解決を導き出すことが可能となると考えられる。

#### イ 本件事案の解決

このような法的理解に立つと、本件事案においても、申立人と販売業者ないし役務提



供事業者との間の契約が英会話教室受講契約であることを信販会社が知った時点、知ることができた時点はいつであるかを調査・認定し、その結果に即して事案の解決を図るべきことになる。当委員会はそのような方向での検討も行ったが、結局、本件事案の解決としてはそのような方法を採用するのは、必ずしも適切ではないと考えた。

その理由は、本件事案においては、次のようにまとめることができる。すなわち、本件商品の客観的価値に比べて教材価格（59万円ないし49万円）が高額に過ぎ、実態は別の契約であることを見抜くことができたのでないかと思われること、信販会社乙は本件役務提供事業者に関する顧客クレーム情報に基づき、一旦加盟店契約の締結を断った経緯があり、そのようないわく付きの加盟店であれば、加盟店契約締結後も当該事業者と顧客との契約の実情につき特段の注意を払ってしかるべきであること、過去に、東京都消費生活総合センター相談課から信販会社乙に対し本件販売会社の実態が英会話教室であることにつき指摘し、都及び区の消費生活センターの助言に基づき、消費者から信販会社に支払い拒絶の抗弁書が提出されており、その内容から、事業者と消費者の契約が英会話教室受講契約であることが読み取れるように思われること、早い段階で契約を締結した申立人の一人が、事情聴取の際に、信販会社甲からの「物品の購入代でよろしいですね」との確認電話に対し「英会話レッスンである」と答えたと述べたことを総合すれば、少なくともある時期から以降は、事業者と顧客との契約の実態につき信販会社が知っていたのではないかとの疑念を抱かせる事情が見受けられる。

しかし、他方において、事情聴取における信販会社の説明では、本件商品（CD-ROM）には多額の開発費がかかっているため価格が高額になっているとの事業者の説明を信販会社は信じたこと、信販会社は加盟店たる事業者が英会話教室事業も営んでいることを認識してはいたが、それとは別にCD-ROMの販売事業も行っており、本件契約はあくまでもCD-ROMの販売契約であると思っていたと主張したこと、信販会社からの確認電話に英会話レッスンである旨答えた申立人も、再度の確認電話には英会話レッスンでありCD-ROMの販売ではないとは答えておらず、電話のやりとりにつき記憶が曖昧なことなどの事情をも考慮に入れると、信販会社が加盟店契約を締結した当初から、あるいは加盟店契約後かなり初期の段階から、英会話教室受講契約であることを知りあるいは知りえたとは断定するには、客観的な決め手がやや不足している。

何よりも本件は申立人が116名と極めて多数に及び集团的事案であるので、消費者と販売業者ないし役務提供事業者との間の契約が英会話教室受講契約であることを信販会社が知った時点、知ることができた時点を確認し、それ以前に契約を締結した申立人には救済を否定し、それ以降の申立人へのみ救済を肯定するという扱いは、申立人相互間の公平という観点からすると、必ずしも適切ではないと考えられる。契約締結の事情や契約内容、債務不履行に至った事情は、大同小異であるのに、信販会社が英会話教室受講契約であることを知り、あるいは知りえたかどうかという申立人とは無関係の事情により、解決内容が大きく異なることは好ましくないからである。

また、申立人の書面による事情調査及び委員会における口頭での事情聴取から、申立人の大多数は、英会話教室のレッスン内容等については満足しており、将来にわたってクレジット賦払金を支払い続けなければならないという負担から免れることを希望して

おり、若干の申立人がクレジット既払金の返還を含む解決を希望していることが、判明した。他方、信販会社は、委員会における事情聴取の席上、CD-ROM 販売契約であると認識していたことをあくまでも主張しながらも、結果として英会話受講契約であると見抜けなかったことについての反省に立ち、当委員会のあっせん案を極力尊重する方向で解決に協力する意向を表明した。

以上のような諸事情、とりわけ集团的事案処理が求められる本件の特性を踏まえ、さらには、裁判外紛争解決機関としての当委員会の特長の一つである公正・柔軟かつ迅速な紛争解決の機能を発揮させるとの観点から、当委員会は、消費者と販売業者ないし役務提供事業者との間の契約が英会話教室受講契約であることを信販会社が知った時点、知ることができた時点をもとに具体的に確定することなしに、和解的・互譲的解決策として、信販会社が残債権を放棄し、申立人は信販会社に既払金の返還を請求しないという内容を原則として、あっせん案を構成することが適切であると考えた。なお、英会話教室閉鎖後に賦払金支払請求がされ、それに応じて支払いが行われた部分については、例外的に既払金の返還をさせるのが適切であると考えられるが、これについては、 で述べる。

#### **利用回数の定めのないフリータイム制の英会話教室の捉え方**

本件における申立人（消費者）と役務提供事業者との契約は、利用回数の定めのないフリータイム制の英会話教室受講契約である。典型的には、期間が 2 年間と定められていて、その間何度通ってレッスンを受けても価格は同じという契約である。

本件事案において、役務提供事業者の倒産に至るまで、各申立人がどの程度受講したかは、申立人により様々である。極めて頻繁に教室に通い、受講回数が多数に上っている申立人もいれば、契約は締結したものの様々な事情からほとんど受講しないまま、教室が閉鎖されてしまった申立人もいる。

受講回数が極めて少ないが、クレジット賦払金はかなりの額に上る申立人については、信販会社が残債権を放棄し、申立人は信販会社に既払金の返還を請求しない、という内容のあっせん案を一律に適用することは、妥当かどうかが一応問題となりうる。この点については、当委員会は、集团的事案解決を求められる本件においては、受講回数の多寡を考慮に入れて、あっせん案の内容を個別に変えることは適切ではなく、前記のようなあっせん案が妥当であると考えた。その理由としては、受講回数が不明の申立人も少なからず存在すること、経過期間については受講の機会が与えられていた以上、その機会を利用しなかったため不利な結果となってもやむをえないといえること、そして、繰り返しになるが、個別申立人の受講回数に応じ内容を異ならしめるのは、集团的事案解決策としてはなじまないことである。

なお、同じくフリータイム制の外国語会話教室でも、チケットをまとめて販売して、それを消化するような形態の教室も存在する。そのような教室の受講契約において、契約の中途解約や教室の倒産といった事態が生じた場合に、役務提供事業者と受講者との清算を、消化済みチケットを基準として行うのか、経過期間を基準として行うのかという問題が生ずる。本件あっせん案の考え方は、このような問題の解決を念頭に置いたものではなく、あくまでも、本件のように一定期間において受講し放題というタイプのフリータイム制外国語会話教室につき、かつ集团的処理を求められるという本件事案との関係で採用されたものであることを付言する。

## 教室閉鎖後の支払請求

で述べたように、当委員会は、消費者と販売業者ないし役務提供事業者との間の契約が英会話教室受講契約であることを、信販会社が知り又は知ることができた時点をも具体的に確定することなく、和解的・互譲的解決を図るため、信販会社が将来の賦払金請求権を放棄し、他方、申立人は信販会社に既払金の返還請求をしないことを原則とした。しかし、その例外として、英会話教室閉鎖後に信販会社からの賦払金支払請求がなされ、それに応じて支払いがなされた部分については、信販会社は、申立人に対して、既払金を返還するのが妥当であるとする。その理由は次のとおりである。

まず、本件販売業者ないし役務提供事業者の経営する英会話教室は、平成 14 年 10 月 28 日に閉鎖されたため、申立人との間の英会話教室受講契約は、販売業者ないし役務提供事業者の責めに帰すべき債務不履行の状態になっている。そして、教室閉鎖の事実は客観的に明らかであり、与信対象のずれの問題も顕在化しているのであるから、この時点においては、信販会社も申立人らに対して賦払金支払請求を停止し、事実関係を調査すべきことが、その加盟店管理責任からも要請される。したがって、本件英会話教室閉鎖日の翌日（10 月 29 日）以降の既払金については、申立人らはこれを例外的に返還請求できると解するのが相当である。

なお、申立人らの間では、本件英会話教室の閉鎖以降、信販会社に対して、その賦払金支払請求の時までに支払停止の抗弁書を提出していた者と、それに遅れて同抗弁書を提出した者とが混在している。そこで、信販会社の賦払金支払請求の時までに支払停止の抗弁書を提出していた者のみが、信販会社に対してその支払を拒絶することができ、したがって、既払金を返還請求できる、という解決策をとることも考えられないわけではない。しかし、当委員会は、支払停止の抗弁書を遅れて提出した申立人についても、等しく英会話教室の閉鎖日の翌日以降の支払拒絶および既払金の返還を認めることにした。その理由は、本件が集团的な紛争であり、その処理にあたっては、申立人らの間における解決の実質的な公平性を図る必要があること、および、上述のように、本件英会話教室の閉鎖が明らかな債務不履行であり、信販会社もそれを客観的に認識できたことに基づく。

## 関係物件の取扱い

本件では、英会話教室の事業者から申立人らに対して、継続的役務提供契約に関連して、物件（CD-ROM）が交付されている。そこで、両当事者の契約が事業者の責めに帰すべき債務不履行によって終了した後の、当該物件の取扱いが問題となる。

消費者がクレジット契約をしたとき記載した申込書面には、その裏面に、「商品の所有権留保に伴う特約」条項があり、信販会社が販売店に立替払したとき、商品の所有権は、消費者がその債務を信販会社に完済するまで信販会社に留保される旨が定められている。それゆえ、本件物件の所有権は信販会社に帰属している、と解することができる。そこで、信販会社が、必要に応じて申立人らに対し、本件物件の引渡を請求することも考えられよう。

しかし、当委員会は、信販会社が一律に本件物件の所有権を放棄するものとするあっせん案を提示した。その理由は、以下の 2 点である。

第 1 に、かりに信販会社に CD-ROM の所有権を認め、両当事者があっせん案を受諾した後における引渡請求を認めるとすれば、信販会社の CD-ROM の回収が遅れた場合には、申立人

らは、いつ CD-ROM の返還を請求されるかがわからないまま、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になる。

第 2 に、かりに信販会社が本件 CD-ROM の返還を受けたとしても、それを転売ないし再利用する可能性は乏しく、その所有権を放棄したとしても、それによって信販会社の利益が不当に害されることはないと解される。

このように、信販会社が本件物件の所有権を放棄するのは、申立人らを、あっせん案の受諾後における本件物件の引渡をめぐり不安定な地位から解放するとともに、信販会社の利益を不当に害するものではない、という理由に基づくものである。換言すれば、信販会社による CD-ROM の所有権の放棄は、申立人らに積極的に CD-ROM の所有権を帰属させるためになされるわけではない。したがって、本あっせん案は、解約交渉中に CD-ROM を信販会社に返還した申立人やそもそも未だ CD-ROM の引渡を受けていない申立人が、本あっせん案の受諾後に、信販会社に対して CD-ROM の引渡請求権を行使できるという趣旨に解されてはならない。

### 3 当事者に対する要望

#### 信販会社に対して

本件のような紛争では、信販会社が加盟店管理責任を十分に尽くしていれば、消費者との紛争を未然に防止することができ、または、その拡大を防ぐことができると思われる。とりわけ、信販会社は、加盟店の審査・管理（実態把握）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。以下、詳述する。

#### 加盟店の審査・管理

本件では、信販会社の与信対象が、物品販売契約であるのか、役務提供契約であるのかについての認識の違いがある。すなわち、本件英会話教室の事業者と申立人らとの間の契約は、実質的には英会話教室における役務提供契約であり、当事者もそのように説明し、かつ、認識していたことが明らかである。にもかかわらず、信販会社は、これを英会話用教材 CD-ROM の販売契約であると認識していた旨を強く主張した。

ところで、社団法人日本クレジット産業協会および社団法人全国信販協会に宛てられた、経済産業省商務情報政策局平成 14 年 5 月 15 日付の「割賦購入あっせん業者における加盟店管理の強化について」と題された文書（以下、「経済産業省・加盟店管理の強化」という）においては、加盟店の実態把握について、次のように記されている。すなわち、信販会社は、「加盟店の審査・管理に際しては、加盟店が行う商品等の販売又は役務の提供がどのような方法によってなされているのかについて、当該加盟店のパンフレット、広告、契約書面等を取り寄せること等によって、把握すること」とされている。そして、本件では、実際に信販会社が、加盟店のパンフレット等を取り寄せてその審査を行っているため、加盟店の実態把握に努めていることがうかがわれる。しかし、一般に信販会社は、中小の英会話教室を営む事業者との間では、役務提供契約に関しては加盟店契約を締結せず、その与信対象は物品の販売契約に限られている。そうだとすれば、英会話教室を営む事業者が、物品販売契約の名目で加盟店契約を締結することも当然に予想される事態であり、信販会社としては、高額の英会

話教材の販売契約を行う事業者に対しては、その実態をことさら注意して把握する必要があると思われる。また、一般的には、契約当事者が契約内容を正確に知らされていないことも考えられ、信販会社も、契約書を十分に調査して、疑わしい点があれば、契約当事者に確認をする必要があると解される。そして、与信対象に齟齬があるとの疑いがある場合には、加盟店を実際に調査することも必要であり、その調査を行えば、契約の実態が役務提供契約であることは、容易に判明すると思われる。

### 抗弁の内容及び理由の調査

かりに、信販会社が加盟店契約を締結する段階では、契約の実態が役務提供契約であることを全く知り得なかったとしても、その後、申立人らが役務提供契約を解約するに際して、支払停止の抗弁を提出した段階では、事実関係を十分に調査すべきであると思われる。すなわち、前記「経済産業省・加盟店管理の強化」においても、信販会社は、「購入者等から抗弁書が提出された場合、その内容及び理由について十分な調査を行うこと。また、十分な調査を行うことなく、請求を継続する」ことは行わない旨が明記され、加盟店審査・管理についても、その「調査の結果をフィードバックすること」とされている。

本件においても、比較的早い段階から本件英会話教室の事業者（加盟店）と消費者との間の契約内容をめぐるトラブルが頻発し、支払停止の抗弁書が信販会社に提出されている。そこで、信販会社としては、抗弁書の内容を十分に調査し、加盟店の管理を行うべきであったと考えることができよう。

もっとも、このように考えることは、信販会社に過度の加盟店管理責任を負わせるものである、との反論も考えられる。しかし、信販会社は、加盟店契約を通じて収益を上げているのであり、半面、加盟店の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

本件あっせん案の受諾により、申立人は将来にわたるクレジット賦払金の支払いを免れ、一部の申立人についてはクレジット既払金の返還を得られることにはなるが、それにしても、受講回数や経過期間に比較して経済的に見て過払いになっていたり、頭金の支払分が経済的に見て損失になっている場合が出てこざるをえないし、本件紛争に巻き込まれることによって被る心労や時間的ロスといった被害は回復されないまま残る。

消費者にとっては、本件のような紛争に巻き込まれないよう自衛することこそが肝要であり、そのためには契約締結の際に、ほんの少しだけ注意力を高め、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。本件についていえば、自分が何についての契約をしたのか、そのことが契約書にきちんと記載されているかについて注意し、不審な点があったら質問し、事業者の対応が納得のいくものでないなら、その契約を見合わせるくらいのことが、ますます複雑の度を増す契約社会で生きていくには必要とされよう。また、信販会社からの電話確認に対する対応においても同様であり、英会話教室の契約なのに、物品販売契約である旨の電話確認を求められるならば、自分の契約しようとしている事業者が信頼度の低い事業者である可能性の高いことに気づくだけの感度を備えることが、消費者の自衛策として求められよう。

むろん、以上の指摘は本件のような紛争に巻き込まれる消費者が軽率であると責める趣旨のものと誤解されてはならない。本件においても、役務提供事業者はある申立人に対し契約書式に必要事項を記載させ、署名捺印させた上、最後の段階で商品名欄に商品がCD-ROMである旨のスタンプを押し、あれよという間に契約締結手続を終了させるなど、消費者が不審感をいだく暇を与えないよう、きわめて巧妙な策を弄しており、本件の申立人が、社会的に見て特に軽率であったということとはできない。しかし、契約締結に際しての消費者各人の注意力を高める機会を提供するための取り組みが必要であり、そのための行政・諸団体等の情報提供・消費者教育への一層の取り組みが期待される場所である。また、本件のような与信対象のずれに起因する紛争を防止するためには、信販会社の電話確認が形式的・おざなりなものになっていないかという観点からの検討が、喫緊の課題であるということも、あわせて指摘しておきたい。

別表1 申立人全員からの書面による事情調査の概要

項目	申立人の概要						
年齢・性別	(年齢は契約時・単位:人)						
		計	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
	男性	32	10	8	4	4	6
	女性	84	29	24	11	15	5
	計	116	39	32	15	19	11
勧誘時の状況	<p>英会話教室の外国人からの電話による勧誘が8割以上。その他、知人の紹介、外出先での同教室外国人からの勧誘等。</p> <p>勧誘時に、英会話教室であると説明を受け、教室に見学等来訪するよう誘われる。</p>						
契約時の状況と契約内容の認識	<p>勧誘後、教室に出向き、見学し説明を受け契約する。説明者はすべて外国人である。</p> <p>説明される内容は英会話教室で、該当クラス分けのためのレベルチェックを受けている。</p> <p>教材については、「授業料に含む付属品」「おまけ」「プレゼント」「授業料の名目として」等の説明を受けている。そのため、契約書面では教材の契約となっているが、申立人全員が、「英会話教室のみ」または「教材付の英会話教室」の契約であると理解している。</p>						
商品(教材)価格	<p>619,500円(教材590,000円+消費税29,500円)での契約が106人で、9割である。その他、514,500円(教材490,000円+消費税29,500円)等、値引価格での契約である。</p>						
信販会社とのクレジット総額	<p>表のとおり(16、17頁参照)</p> <p>クレジット総額は、申立人の頭金支払額(クレジット契約時に㈱能力開発センターへ現金払した金額)、クレジット支払回数の違いにより異なる。</p>						
頭金支払額	<p>頭金支払額は、1万円(69人)、5万円(3人)、10万円(7人)、20万円(5人)、30万円(11人)。頭金なしは21人である。</p>						
クレジット支払回数	(単位:人)						
	計	1回払	12回払	24回払	36回払	48回払	60回払
	116	1	9	54	40	5	7
教室の利用状況	<p>「全く利用していない」、「週1回位」、「週5回位」と多様である。</p> <p>利用は回数制限のないフリータイム制で、授業スケジュール表がある。受講予約は問題なく取れ、1クラスは多くても10名程度である。</p>						
希望解決内容	<p>教室閉鎖以降の支払停止の希望が8割、返金希望(支払額全額、頭金、閉鎖以降の支払分等)が2割である。</p>						

別表2 申立人6名からの事情聴取

信販会社	甲		
申立人	A	B	C
契約時年齢(性別)・職業	30歳代(女性)・給与生活者	60歳代(女性)・自営業	30歳代(男性)・自営業
勧誘時の状況	平成13年6月頃、外国人から、職場に何度も英会話教室勧誘の電話があった。勧誘時教材の説明はなかった。	サイバーカレッジの外国人から突然電話があり、学校見学の約束をし、出向いた。	平成14年6月自宅に外国人から電話があり、英会話教室見学を勧誘された。実際何をやっているかわからないと思い、見に行くことにした。
契約時の状況	何度か体験レッスンに通う。費用は60万ぐらいで高いと思ったが体験レッスンは気に入った。すぐ契約せず、その後何度か電話があった後契約した。最終的に費用の話のときCD-ROMのことができた。パソコンがないのでいらぬといっていたが、英会話教室、パソコン教室全部セット販売なので、教材の一部を除いた契約はできないといわれる。	都合のよい時間に来て、何回でも授業を受けられる、パソコンも無料で教えると説明される。教材の内容についての説明はなく、後から届くといわれただけである。	見学すると、実際授業をやっており、サロンには人も多く、実質的にやっていると思い信用した。都合のよい時間にレベルにあったレッスンを受けられる、講師とサロンでフリートーキングできる等説明。契約はすぐするよう迫られた。高額でもあり渋っていたら、特別料金にするからといわれ契約した。契約の際、書面が教材の契約ではないかと質問したが、信販との契約のため名目上記載している、気にしないでよいと説明された。
契約についての認識	体験レッスンも受け、英会話教室と思って契約した。契約が物品の購入であったということには全く結びつかなかった。	英会話教室の授業料と思い込んでいた。	支払は、2年間の授業料を3年間(36回払)で払うものと認識していた。契約書の教材との記載は、あくまで授業料支払のためのものと説明され、実際に教室はやっているの、書面上の仕組みと理解した。
商品(教材)について	受領。殆ど未使用。勧誘した人が、内容説明するため開封しただけで、その後全く使用していない。	受領。開封したが未使用。自宅にパソコンがない。教材の使い方も分からず役に立たない。	受領。殆ど未使用。補助教材として使用する場合もあるが、自習用が主と説明される。教材は授業料の名目と思い込んでいたので、関心がなかった。
役務(教室)利用状況	2ヶ月休校。実質12ヶ月60～70回位 授業もレベル別予約制でスケジュール表がある。人数も3～4人、多くて10人と少人数だった。 授業は単純に会話を楽しむということであれば満足していた。 勧誘、契約、教室利用時など日本人スタッフは見たことがなかった。	月4～5回、または行かない月などあり、全体としてあまり利用しなかった。 授業は楽しかった。クラス人数は7～8人位。	週1回計15回位 予約はすぐとれた。人数も3～4人ぐらいで特に不満はなかった。
契約日	平成13年8月21日	平成14年2月15日	平成14年6月10日
支払総額	700,542円(頭金100,000+クレジット契約分600,542) *商品(教材)価格は619,500円(税込)	762,123円(頭金10,000+クレジット契約分752,123) *商品(教材)価格は619,500円(税込)	710,295円(頭金10,000+クレジット契約分700,295) *商品(教材)価格は577,500円(税込)
既払金	417,942円(頭金100,000+クレジット支払分317,942)	179,723円(頭金10,000+クレジット支払分169,723)	89,495円(頭金10,000+クレジット支払分79,495)
残債額	- 282,600円	582,400円	620,800円
クレジット支払条件	24回払	36回払	36回払
信販会社の確認電話	信販確認電話のとき、信販に教材代ではなく、英会話レッスン料であると伝える。信販は販社に確認するとの回答であった。その後英会話教室から電話があり、物品購入契約だという信販の話を伝えたが、セット販売であるからといわれ納得してしまった。信販から再度電話があったが、「納得されたんですね」といわれ「はい」と返事をした。	確認電話は、「契約されましたか」ということだったと思う。英会話教室を契約したかという確認とと思っていた。	契約書面記載の購入品目をあげ、この会社と契約したかと聴かれたと思う。契約時、英会話教室から、信販の電話には何でも「はい」と答えるようにといわれた。商品は名目上と思っていたので質問には何の疑問もなく答えた。
希望解決内容	英会話レッスンとして、教室も開いていた、パンフレットもあった、スケジュール表もあり明らかに英会話教室をやっていた事実がある。また教材だけの値段としても常識的に高すぎる。信販がこのような営業内容を知らなかったとは思えない。英会話教室が閉鎖されたときと同じように抗弁権を認めてもらいたい。	英会話教室が閉鎖されたときと同様の対応をしてほしい。教材としてこんなに高い代金を払うこと、授業が無料ということは常識的には考えられない。	教室閉鎖後の支払免除



信販会社	乙		
申立人	D	E	F
契約時年齢(性別)・職業	50歳代(女性)・家事	20歳代(女性)・給与生活者	20歳代(男性)・給与生活者
勧誘時の状況	平成13年4月頃、夜に外国人から何回か電話があった。忙しくいつも断っていたが、2年間払い込めばその後1年は月3000円で出席できるといわれ出かけた。	平成13年12月外国人から突然自宅に、英会話教室勧誘の電話があった。1度断ったが、新たに英会話学校に通いたいと思っていたので、2回目の電話の時、出向く約束をした。	職場に外国人の客が多く、英語の必要性を感じていたため、教室関係者と知り合いの友人から勧められて行った。
契約時の状況	クラス別ランク、時間割、パソコン教室無料受講できる等の説明を受けた。教材内容の説明は一切なかった。簡単なテストを受け、教室の雰囲気もよいかと感じ、入会してもよいかと思った。即契約を勧められたが、契約は後日改めて行った。教材がつくといわれたが、補助教材のようなものでそんなに高い品物とは思っていなかった。勧誘も契約の説明も外国人ばかりで、込み入った話になるとマネージャーという別の外国人が説明した。	2年契約であり、その間何回通ってもよい、ステップアップすれば、外国の大学留学もできる、2年後からは月3千円で通えるとのことだった。契約時、教室のパンフレットを見せながら説明された。契約書の記載が、商品名になっていることに気づき聞くと、不安はもっともであるが、そういう書き方をしているだけで、商品を買うのではない、支払対象はあくまで英会話教室である、との説明であった。消費者としての不安を先取りするような巧みな話方であった。契約の説明を全て外国人に任せているのに不安を感じたが、他の会話学校に比べ割安なことや留学にも興味があり契約した。	教室の外国人から、本場の外国語で授業を行う、パソコン教室も無料、外国の大学との提携があり、留学もできる、授業外にも月1回外国人講師とパーティをやるなど楽しみながら勉強できると説明される。英会話もパソコンも自分に必要と思い契約した。教材の話は、授業について長い説明後付け加え程度で、プレゼント、おまけのようなものといわれる。契約書の商品名は気にしなかったが、後から考えると、申込書を記載後に、スタンプを押されたと思う。
契約についての認識	商品についての説明はなかったため、あくまで英会話教室のレッスンの契約と認識していた。	契約内容は英会話教室、教材はその付属程度と認識していた。	商品はプレゼントと思っていたため、英会話レッスンのみの契約と理解していた。書面記載の内容が授業の名前かと思った。商品購入であれば契約しなかった。
商品(教材)について	受領。半分未開封。教材についての説明は全くなかった。	受領。教材は教室にもおいてあり、これが家に届くと言われた。付属品で主に自主学習用で、いらなくても全員に配布と説明される。	受領。家にパソコンがなく、英会話教室として相互の会話をしたかったので使用していない。
役務(教室)利用状況	通算20日位。夜9時からのクラスもある。パソコンの指導なども受けたため、レッスン内容に対して悪い感じは持っていない。	8ヵ月、週に3回位通うこともあった。授業は良かったと思っている。教師の入れ替えは激しかったが、特に支障はなかったため、閉鎖していなければ通い続けていた。	5～6回位。
契約日	平成13年6月27日	平成14年1月10日	平成14年10月3日
契約総額	669,342円(頭金300,000+クレジット契約分369,342) *商品(教材)価格は619,500円(税込)	644,421円(頭金300,000+クレジット契約分344,421) *商品(教材)価格は619,500円(税込)	762,123円(頭金10,000+クレジット契約分752,123) *商品(教材)価格は619,500円(税込)
既払金	531,642円(頭金300,000+クレジット支払分231,642)	529,621円(頭金300,000+クレジット支払分229,621)	10,000円(頭金10,000+クレジット支払分0)
残債額	- 137,700円	114,800円	752,123円
クレジット支払条件	24回払	12回払	36回払
信販会社の確認電話	品物は確かに届いたかとの内容だったので、届いたと答えた。	教材を購入したかというような確認ではなく、本人確認と、契約をしたかどうかという内容だった。英会話教室から、本人確認程度なので「はい」と返事していればいいといわれた。	確認電話の内容はよく覚えていない。
希望解決内容	抗弁権を認めてほしい。授業を受ける機会があったため、現金支払を含め、返金要求はしない。	利用した分は支払うが、利用していない期間分は返金してほしい。	受講分は支払うが、教室閉鎖後の支払免除と頭金の返金を希望。

### 別表3 事業者からの事情聴取

甲、乙の各信販会社から聴取した概要は、以下のとおりである。

項目	内 容	
1) 加盟店契約に係る事実関係と経緯	甲	<p>(株)能力開発センター(以下「販売会社」という。)から取引希望の申出があり、会社の経営内容、商品内容、販売方法等の調査、信用調査等により審査し、英会話教材を与信対象として、平成13年6月に契約した。役務提供であれば加盟店契約はしない。</p> <p>商品価格は、独自の開発商品で、開発費用も含まれているとの説明もあり、特に高いという理解ではない。</p>
	乙	<p>販売会社から取引希望があったが、クレーム情報があったことを知り、当初は契約しなかった。その後改善処理が認められたので、英会話教材、ビジネス教材を与信対象とし、平成13年6月に契約した。</p> <p>契約時から英会話教室の存在は知っていた。しかし、クレジットの扱いではなく、現金取引や集金代行の対応であり、また、商品販売とは別の扱いであると理解していた。</p> <p>商品価格は、業界としてはほぼ理解できる価格と判断した。</p>
2) 加盟店管理に係る状況	甲	<p>営業、審査担当等が、月に3~5回程度は販売会社へ出向き、申込書等の回収や営業状況を確認している。</p> <p>平成14年8月から顧客からのクレームが増加し、役務提供が疑念された。販売会社に改善要求したが、9月以降は取引を停止した。</p>
	乙	<p>平成14年7月頃に解約のクレームが増加した。クレーム内容が販売会社自体の問題ではなかったため取引の停止はしなかったが、取引額を少なくした。</p> <p>クレーム情報があれば、その都度、販売会社に早急な対処をするよう指摘し指導をしていた。クレーム内容についても確認したが、役務に係る苦情ではないと判断していた。</p>
3) 信販会社の電話確認内容	甲	<p>確認電話では、必ず商品の購入であることを確認している。</p> <p>電話確認等で、消費者から英会話教室の契約という申し出はなかった。</p>
	乙	<p>契約申込書には、商品が明記されており、確認電話の際も、教材の購入であることを確認を行ってきた。</p> <p>消費者から、英会話教室の契約であるという申し出はなかった。</p>
4) 加盟店の閉鎖とその後の対応	甲	<p>取引停止をしたので、閉鎖等の可能性は考えられたが、現金取引も多いと聞いていた。早々に閉鎖することは予想外であった。</p> <p>抗弁書等の申出があった時点で、消費者への支払請求を停止した。</p> <p>個人情報情報機関の事故情報の扱いはしていない。</p>
	乙	<p>閉鎖については閉鎖当日、初めて知った。</p> <p>教材のみの購入顧客も多く、本件対象者の特定に時間がかかり、支払請求停止の措置が遅くなった。</p> <p>個人情報情報機関の事故情報の扱いはしていない。</p>
5) 解決策	甲	<p>信販会社も被害者という側面があり、その点も考慮してほしい。基本的には委員会での意見を尊重し、解決を図りたい。</p>
	乙	<p>物品販売であったと認識しているが、委員会のあっせん内容に沿って早期に解決を図りたい。</p>

信販会社甲関係申立人

表

連番	申立人	契約日	クレジット総額(円)	既払金(円)
1	1 - 1	平成13年8月21日	600,542	317,942
2	1 - 2	平成13年8月21日	369,342	201,042
3	1 - 3	平成13年10月1日	704,582	331,582
4	1 - 4	平成13年10月19日	847,205	156,305
5	1 - 5	平成13年10月20日	704,582	265,082
6	1 - 6	平成13年11月5日	752,123	232,123
7	1 - 7	平成13年12月7日	752,123	211,323
8	1 - 8	平成13年12月8日	704,582	400,582
9	1 - 9	平成13年12月17日	752,123	277,046
10	1 - 10	平成13年12月25日	752,123	273,723
11	1 - 11	平成14年1月16日	704,582	265,082
12	1 - 12	平成13年12月25日	752,123	190,523
13	1 - 13	平成14年1月12日	704,582	235,782
14	1 - 14	平成14年1月15日	704,582	265,082
15	1 - 15	平成14年1月22日	369,342	114,542
16	1 - 16	平成14年1月21日	484,942	161,742
17	1 - 17	平成14年1月31日	704,582	265,082
18	1 - 18	平成14年1月30日	704,582	206,482
19	1 - 19	平成14年2月18日	704,582	294,382
20	1 - 20	平成14年2月15日	752,123	169,723
21	1 - 21	平成14年3月8日	641,063	124,863
22	1 - 22	平成14年3月11日	752,123	144,623
23	1 - 23	平成14年3月10日	704,582	206,482
24	1 - 24	平成14年3月18日	704,582	206,482
25	1 - 25	平成14年3月25日	704,582	134,582
26	1 - 26	平成14年4月4日	752,123	190,523
27	1 - 27	平成14年4月9日	752,123	128,123
28	1 - 28	平成14年4月12日	752,123	128,123
29	1 - 29	平成14年4月15日	704,582	250,082
30	1 - 30	平成14年4月27日	658,342	137,742
31	1 - 31	平成14年5月1日	847,205	128,105
32	1 - 32	平成14年5月16日	666,360	74,360
33	1 - 33	平成14年5月13日	764,463	149,663
34	1 - 34	平成14年6月10日	700,295	79,495
35	1 - 35	平成14年6月10日	344,421	86,121
36	1 - 36	平成14年6月11日	847,205	57,605
37	1 - 37	平成14年6月14日	752,123	65,723
38	1 - 38	平成14年6月18日	704,582	89,282
39	1 - 39	平成14年6月24日	704,582	89,282
40	1 - 40	平成14年6月25日	752,123	44,923
41	1 - 41	平成14年7月2日	369,342	32,742
42	1 - 42	平成14年7月10日	560,021	94,021
43	1 - 43	平成14年7月13日	716,142	60,542
44	1 - 44	平成14年7月24日	704,582	30,682
45	1 - 45	平成14年8月12日	704,582	89,282
46	1 - 46	平成14年8月21日	764,463	22,463
47	1 - 47	平成14年8月23日	704,582	30,682
48	1 - 48	平成14年8月24日	716,142	0
49	1 - 49	平成14年8月21日	752,123	0
50	1 - 50	平成14年8月27日	560,021	0
51	1 - 51	平成14年8月29日	657,041	55,341
52	1 - 52	平成14年9月5日	514,500	514,500
53	1 - 53	平成14年9月9日	675,024	14,000
54	1 - 54	平成14年9月18日	369,342	0
55	1 - 55	平成14年6月21日	484,942	60,742
56	1 - 56	平成14年1月31日	704,582	382,282
57	1 - 57	平成14年8月13日	764,463	192,063
58	1 - 58	平成14年7月22日	847,205	109,805
59	1 - 59	平成14年2月18日	484,942	262,742

表

返還額(円)
0
0
0
0
0
20,800
20,800
176,000
83,200
104,000
29,300
20,800
0
29,300
0
0
58,600
0
87,900
20,800
17,800
17,500
29,300
29,300
0
83,200
20,800
15,800
97,200
27,400
70,500
0
63,600
19,400
0
14,100
0
0
29,300
0
0
0
55,341
514,500
14,000
0
0
175,800
169,600
99,200
121,200

信販会社乙関係申立人

表

連番	申立人	契約日	クレジット総額(円)	既払金(円)
1	2 - 1	平成13年6月11日	369,342	323,442
2	2 - 2	平成13年6月12日	752,123	336,123
3	2 - 3	平成13年6月13日	704,582	470,182
4	2 - 4	平成13年6月18日	752,123	273,723
5	2 - 5	平成13年6月15日	752,123	336,123
6	2 - 6	平成13年6月19日	681,584	230,384
7	2 - 7	平成13年6月21日	484,942	323,342
8	2 - 8	平成13年6月27日	369,342	231,642
9	2 - 9	平成13年7月12日	704,582	352,982
10	2 - 10	平成13年7月12日	752,123	294,523
11	2 - 11	平成13年7月14日	764,463	340,463
12	2 - 12	平成13年7月14日	716,142	447,942
13	2 - 13	平成13年7月17日	764,463	361,663
14	2 - 14	平成13年7月30日	702,763	293,263
15	2 - 15	平成13年8月27日	704,582	352,982
16	2 - 16	平成13年8月28日	712,635	220,143
17	2 - 17	平成13年9月10日	704,582	382,282
18	2 - 18	平成13年9月8日	704,582	323,682
19	2 - 19	平成13年9月17日	752,123	211,323
20	2 - 20	平成13年9月17日	600,542	525,542
21	2 - 21	平成13年9月19日	344,421	315,721
22	2 - 22	平成13年9月25日	752,123	232,123
23	2 - 23	平成13年10月3日	861,105	174,705
24	2 - 24	平成13年10月8日	752,123	209,084
25	2 - 25	平成13年10月15日	752,123	419,323
26	2 - 26	平成13年10月15日	752,123	190,523
27	2 - 27	平成13年10月15日	704,582	675,282
28	2 - 28	平成13年10月17日	716,142	716,142
29	2 - 29	平成13年10月20日	752,123	211,323
30	2 - 30	平成13年11月2日	657,041	547,641
31	2 - 31	平成13年11月5日	799,664	185,464
32	2 - 32	平成13年11月10日	369,342	338,988
33	2 - 33	平成13年11月9日	752,123	211,323
34	2 - 34	平成13年11月12日	344,421	287,021
35	2 - 35	平成13年11月19日	704,582	320,582
36	2 - 36	平成13年11月19日	704,582	281,582
37	2 - 37	平成13年12月12日	799,664	152,264
38	2 - 38	平成13年12月14日	658,342	261,342
39	2 - 39	平成13年12月14日	667,590	250,590
40	2 - 40	平成13年12月14日	861,105	131,805
41	2 - 41	平成13年12月19日	704,582	294,382
42	2 - 42	平成13年12月18日	716,142	239,342
43	2 - 43	平成14年1月10日	344,421	229,621
44	2 - 44	平成14年2月15日	752,123	97,385
45	2 - 45	平成14年2月15日	704,582	206,482
46	2 - 46	平成14年3月5日	560,021	280,421
47	2 - 47	平成14年4月16日	847,205	85,805
48	2 - 48	平成14年5月13日	704,582	118,582
49	2 - 49	平成14年5月18日	764,463	86,063
50	2 - 50	平成14年5月20日	594,762	100,762
51	2 - 51	平成14年8月6日	484,942	20,342
52	2 - 52	平成14年9月17日	752,123	24,123
53	2 - 53	平成14年9月26日	704,582	0
54	2 - 54	平成14年10月3日	752,123	0
55	2 - 55	平成14年10月17日	594,762	0
56	2 - 56	平成14年10月19日	675,024	0
57	2 - 57	平成14年10月21日	634,893	0

表

返還額(円)
76,500
0
29,580
0
0
0
0
0
0
0
0
21,200
0
63,877
19,500
29,300
0
0
0
0
200,000
0
20,800
28,600
0
208,000
0
351,600
357,600
0
0
16,600
199,146
0
0
16,000
21,000
0
38,000
0
0
58,600
0
0
30,862
0
0
28,200
0
0
24,969
0
0
0
0
0
0

## 資料 1

### 「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」 処理経緯

開催年月日	会 議 名	内 容
平成15年 3月27日	総会	紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成15年 5月 2日	第 1 回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討 等
平成15年 6月 5日	第 2 回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成15年 6月27日	第 3 回 あっせん・調停部会	相手方からの事情聴取
平成15年 7月29日	第 4 回 あっせん・調停部会	問題点の整理 あっせん案の基本的考え方等の検討
平成15年 8月27日	第 5 回 あっせん・調停部会	あっせん案骨子の検討
平成15年 9月25日		相手方へあっせん案骨子を示し、意見交換
平成15年10月 9日	第 6 回 あっせん・調停部会	あっせん案内容の検討
平成15年11月10日	第 7 回 あっせん・調停部会	あっせん案の決定 報告書案の検討
平成15年11月14日		あっせん案を、相手方と申立人に提示
平成15年12月12日	第 8 回 あっせん・調停部会	報告書の検討・決定 合意書の締結
平成16年 1月29日		知事への報告

## 資料2

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

(平成16年1月29日現在)

氏名	現職	備考
学識経験者委員12名 (50音順)		
淡路 剛久	立教大学法学部教授	
織田 博子	駿河台大学法学部教授	
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、明海大学不動産学部教授	
後藤 卷則	早稲田大学法学部教授	
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	
野澤 正充	立教大学法学部教授	あっせん・調停部会委員
升田 純	聖心女子大学教授、弁護士	
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	
山本 豊	上智大学法学部教授	あっせん・調停部会長
米川 長平	弁護士	あっせん・調停部会委員
消費者委員4名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	あっせん・調停部会委員
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	
飛田恵理子	特定非営利法人 東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会代表委員	
事業者委員4名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	あっせん・調停部会委員
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
島野 清	東京都商工連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	

登録番号(15)12

平成16年1月

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

編集 東京都消費者被害救済委員会  
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課  
(東京都消費者被害救済委員会事務局)

所在地 東京都新宿区神楽河岸 1-1  
電話 03(3235)4155

印刷所 前田印刷株式会社