

通訳・翻訳者養成コースのある 外国語教室の解約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成16年3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8月26日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「通訳・翻訳者養成コースのある外国語教室の解約にかかる紛争案件」の、委員会における処理の経過と結果について、平成16年3月25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3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
1	申立人(消費者)の主張	1
2	相手方(事業者)の主張	1
第4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人及び相手方事業者からの事情聴取	2
3	合意書	3
第5	報告にあたってのコメント	4
1	特定商取引法の基本的考え方	4
2	本件事案についての検討	4
3	あっせん案について	5
4	相手方事業者に対して	5
5	消費者に対して	5

資 料

- 1 「通訳・翻訳者養成コースのある外国語教室の解約に係る紛争案件」
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） 1名（30歳代・女性）
相手方（事業者） 1社（外国語教室を運営する事業者）

第2 紛争案件の概要

申立人は、相手方事業者が運営する外国語教室の通訳・翻訳者養成コース（入門コース）の雑誌記事を見て興味を持ち、資料を請求した。講座内容や金額等の詳細を聴くため相手方事業者に電話したところ、教室に来れば説明すると言われた。

申立人は平成15年4月25日教室を訪れ、相手方事業者に「英会話力を高めたい」「教育訓練給付金を受けられるコースを受講したい」旨を述べた。その後の経緯、やりとりについては、当事者間に争いがあるが、上記コースに関して契約が結ばれ、591,825円のクレジット払いの手続きが行われた。申立人は、契約日から4日後、契約の解除を求める書面を相手方事業者に送付したが、相手方事業者は「当該通訳・翻訳者養成コース（入門コース）は、プロ養成のためのものであり、一旦契約したら一切解約できない。法律（特定商取引法）でも保護されている。」と拒否し、支払いを請求している。

このため申立人は、クレジットの支払停止手続きをとり、本委員会に解決の申立を行ったものである。（なおクレジット契約については、信販会社が解約処理した。）

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

英会話能力の向上のため契約したものであり、通訳・翻訳者を目指していたわけではない。通訳・翻訳者養成コース（入門コース）の授業内容に満足できないので、契約を解除したい。

2 相手方（事業者）の主張

当社の通訳・翻訳者を養成するためのコースは、特定商取引法第50条規定の適用除外条項「営業のために締結されるもの」に当たるので、同法第48条及び第49条規定のクーリング・オフや中途解約はできない。しかし、申立人が114,404円（ビデオ視聴分の受講料25,731円、初期費用15,000円、解約手数料50,000円、クレジットキャンセル料23,673円）を支払うことで和解したい。（その後、相手方事業者は、申立人のビデオ視聴回数を訂正し、またクレジットキャンセル料は要求しないとして、請求金額を77,866円に変更した。）

なお、当社の一般クラスの契約は、特定商取引法の適用のある特定継続的役務契約である。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成 15 年 8 月 26 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 8 月 27 日の第 1 回から第 6 回にわたって開催された。

第 1 回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方について検討した。

第 2 回部会では、申立人及び相手方事業者から、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、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第 3 回部会では、申立人及び相手方事業者から聴取した結果や意向を踏まえつつ、本紛争の問題点や論点を整理した結果、相手方事業者に未提出及び追加の資料の提出を求めることとした。

第 4 回部会では、相手方事業者から提出された資料を参考に、あっせん案の基本的な考え方、具体的な解決条件等について検討した。その結果、本契約は特定商取引法の適用除外条項「営業のために締結されるもの」にはあたらず、特定商取引法規定のクーリング・オフが可能と考えられることを確認した。ただし事実関係について申立人及び相手方事業者の主張に大きな隔たりがあり、事実認定に困難が伴うこともあり、本件の早期解決を図るために双方が合意解除した上で申立人が相手方事業者に 15,000 円支払うことで解決を図る、とするあっせん案の骨子を固めた。

平成 15 年 12 月 16 日に部会長及び部会委員 1 名が、あっせん案の骨子を相手方事業者に提示し意見交換を行った。平成 16 年 1 月 10 日、相手方事業者は委員会のあっせん案を受諾する旨回答した。平成 16 年 1 月 22 日、申立人もあっせん案の骨子を受諾する旨を確認した。

第 5 回部会では、申立人及び相手方事業者の意向を踏まえ、解決金の支払方法等について検討し、委員会委員などの立会いのもとで両者が合意書を締結し、その場で申立人が相手方事業者に解決金を支払う方法で調整することとした。

その後、平成 16 年 2 月 13 日付の書面で、あっせん案を申立人及び相手方事業者に提示し、それぞれの受諾回答を得た。

そして平成 16 年 2 月 25 日、あっせん・調停部会長の立会いで当事者による合意書が取り交わされ、その場で解決金が申立人から相手方へ支払われた。また同日の第 6 回部会で、あっせん解決が確認された。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決した。

2 申立人及び相手方事業者からの事情聴取

申立人及び相手方事業者から、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事情聴取を行った。その概要は別表（巻末 6 頁参照）のとおりである。

3 合意書

平成 16 年 2 月 25 日、本紛争案件に係る合意書を、申立人と相手方事業者との間で、下記の内容で締結した。

- (1) 申立人と相手方は、平成 15 年 4 月 25 日付で締結した本件契約を合意解除する。
- (2) 申立人は、相手方に対して解決金として金 15,000 円を支払う。
- (3) 申立人と相手方の間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権債務のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 特定商取引法の基本的考え方

本件では、申立人が申し込んだとされる「通訳・翻訳者養成コース（入門コース）」受講契約が、特定商取引法 50 条 1 項 1 号所定の同法適用除外条項である「特定継続的役務提供等契約で、特定継続的役務提供受領者等が営業のために又は営業として締結するもの」に該当するか、が争点となっている。

役務提供契約が、「営業のために又は営業として」締結するものといえるかどうかは、受領者の職業や受講目的等（主観的側面）と、講義の内容が営業を行おうとする者のために適切であるか否か等、当該役務提供の内容（客観的側面）とを総合的に斟酌して、具体的・個別的に判断すべきものであり、上記の適用除外の肯定には慎重な対応が求められる。したがって、たとえ役務提供事業者の宣伝に「プロ向け」と記載されていたとしても、それだけで特定商取引法の適用除外を肯定すべきではない。

また、雇用保険から支給される教育訓練給付金との関係では、当該給付金制度が適用される要件として就業や収入へ結びつくことは要求されていないこと、また現実に「プロ向け」と標榜していない一般の英会話教室やパソコン教室等が給付対象となっていることなどからも、当該給付金の受給対象となる役務提供契約が、直ちに「営業のために」締結されたものであると解することは妥当ではない。

2 本件事案についての検討

本件事案では、申立人は海外在住の経験もあり、通常より高度の英語力を有すると考えられるものの、通訳や翻訳を職務内容としていない一般の会社員である。また相手方事業者へ契約の際に提出したアンケートで、受講目的を「語学力養成」と明記しており、プロの通訳者・翻訳者となることを目的として申し込んだものではないことが窺われる。

他方、相手方事業者が本件コースに付けた名称は通訳・翻訳者養成コース（入門コース）とあるが、相手方事業者の宣伝材料の冊子等には、当該コースについて「通訳・翻訳者をめざしたい、あるいは英検 1 級、TOEIC 900 点以上をめざしたい、実務・実践で通用する英語力を身につけたいと希望している人のためのコース」等と説明されており、当該コースの内容が必ずしもプロの通訳者・翻訳者の養成のみを目的とするものではないことが窺われる。

従って、本件事案は主観的側面及び客観的側面の両面から見て、特定商取引法 50 条 1 項 1 号所定の「特定継続的役務提供受領者が営業のために締結するもの」に当たらないと解すべきである。

なお、現実の講義内容が通訳・翻訳者のための内容として適切であるか否かも一つの判断要素となるので、当委員会において相手方事業者から教材等の提出を受け検証したが、通訳・翻訳者用として適切か否かについては講師の活用方法等の評価を伴うことから、当委員会としては講義内容についての判断に立ち入ることは控えた。

3 あっせん案について

以上の検討を踏まえ、当委員会としては相手方事業者が主張する当該役務提供契約が特定商取引法の適用除外であるとする主張に理由はなく、本件契約は特定商取引法の適用があり、クーリング・オフによる契約解除が可能であるところ、本件紛争の早期の解決を図るため、双方が本件契約を合意解除して若干の金額を申立人が支払うことで解決を図ったものである。

4 相手方事業者に対して

本件相手方事業者については、特定商取引法及び東京都消費生活条例上、契約書面の表示等に関わる多くの問題点が存在することを指摘しておかねばならない。

第1に、本件で紛争となった「通訳・翻訳者養成コース(入門コース)」は必ずしもプロ通訳者・翻訳者の養成のみを目的としているわけではないのであるから、当該コースが「営業のための」コースであるとして、クーリング・オフや中途解約の申し出などの、特定商取引法の重要な消費者保護規定の適用を排除しようとする営業行為は不適正なものと言わざるを得ない。相手方事業者は、当該コースについても適式な書面に改善すべきである。

第2に、厚生労働省の教育訓練給付金について、通訳・翻訳者養成コースの全コースが適用されるかのごとく表記されていたが、実際は、そのうち入門コースを含む2コースのみが対象であった。相手方事業者は、消費者の利害や契約への意思決定に大きな関わりのある当該給付金制度の対象コースを明確に表示する必要がある。

第3に、消費者の適切な意思決定に必要な「レベルチェックの方法・進級制度」や「講座の体験・見学に関すること」について記載がなく、また消費者の権利の保護のため不可欠なクーリング・オフ制度や中途解約の記載の印字が薄い等の問題点がある。

以上の問題点を十分認識し、相手方事業者は書面の表示等について関係行政機関の指導を踏まえ、適切な改善措置をとる必要がある。

5 消費者に対して

外国語教室等の役務提供契約に関しては、一般に役務内容について書面等で事前に了知することが難しく、消費者が契約後不満を持ちやすい性格を有するものであるから、消費者においても、契約前に授業を見学し内容を確認するなどの慎重な対応が求められる。事業者が説明や見学対応等を十分に行わない場合には、消費者は契約を見合わせる等の判断も必要である。また、教育訓練給付金の給付を始め、様々な経済的メリットや特典に関する情報等のみとらわれて慎重な判断を欠くようなことがないよう十分な注意が必要である。

(別表) 申立人及び相手方事業者からの事情聴取の概要

項目	申立人	
1 契約目的	「通訳になるつもりはない、1年しか通う気はない、語学の能力の向上のため受講を希望している」と相手方事業者に話した。	
2 契約の経緯	電話で資料請求したが詳細が分からないので、教室に電話したところ、来訪を求められた。教室で、初め一般クラスを契約し、カードで支払い手続きを済ませた。その後、授業のビデオを視聴し、その内容に不満を抱き解約を申し出たが、相手方事業者から「一旦契約したら一切解約できない」と言われた。コース変更するようにと別のコースのビデオを見せられたが、やはり内容に不満で、1時間程解約交渉したが認めてもらえなかったので、仕方なく別のコース(通訳・翻訳者養成コース(入門コース))に契約変更した。	
3 契約前の説明	書面交付	・事前に送付してもらった冊子にはコースの詳細について何も書かれていなかったため、教室に電話したら、直接来てくださいといわれた。教室にいったら説明書面を要求したが、作成中だからと冊子でなくコピーで一部分を渡された。 ・契約後に、当該契約が解約できない等と記載された申込書(契約書面)のコピー等が送られてきた。
	コース内容の説明	コースの具体的な内容は説明されず、他の教室の問題点などを聞かされた。
	受講日程	・曜日・時間・講師名が記載されている日程表を渡されたが、授業内容についての記載はなく、授業の詳細はわからなかった。 ・初めに一般クラスで申込んだとき、日程表で「これとこれです」と2つの授業を指定された。 ・通訳・翻訳者養成コース(入門コース)に変更したとき、「授業は一般クラスとは変わるんですよね」と聴くと、「これに変えます」と示された2つの授業のうちの1つは変更されていなかった。「変わらないんですか」と聴くと「大丈夫です」といわれた。「どういう内容なんですか」と聞いても「行かれればわかりますから」という感じだった。
	教材等	ビデオを見る際、教材のようなものを渡されたが、キャンセルを申し出たので契約日中に相手方事業者に戻した。あとで、授業用の一般教材はないと言われた。
	教育訓練給付金	一般クラスについて「これは教育訓練給付金は受けられるんですか」と聴いたら「全部受けられます」と言われた。
4 レベルチェックとコース決定	・契約前に、「レベルテストあるのか」と聞いたら、「一切ない、ああいうテストはあてにならない、話を聞いている中でどのくらいのレベルかわかる」と言われた。 ・「例えばこういう単語はわかるか」と4語位の単語を聞かれ、「わからない」と答え、「レベルは相当低い、通訳・翻訳者養成コース(入門コース)は無理、基礎が足りないから基礎からやって」と言われた。 ・「基礎が足りない」と自分でも思っていたので、そうかと思った。	
5 ビデオ視聴	・ビデオ2本(一般クラス1本、通訳・翻訳者養成コース1本)を、契約後、既に終了していた授業の補講として受講した。 ・1本目は、一般クラス申し込み後「4月から始まっているクラスなので、4月の未受講分をビデオで見られる。」と言われて視聴した。レベルが低く、とても満足できなかったため、すぐに「イメージと違うのでキャンセルさせてください」と申し出た。 ・すると「1つ上のクラスがありますから、見てください」と、何のコースとも告げられずに2本目のビデオを視聴させられたが、やはり満足できなかった。 ・1本目は初めは普通に見ていたが、内容に満足できず、後のほうは早送りして見た。2本目は、ほとんど早送りした。視聴した時間は2本で合計1時間強。	
6 申込書の作成	・一般クラスの申込書を作成した。しかし、通訳・翻訳者養成コース(入門コース)にチェックがついていたかもしれない。「教育給付金を申し込むんですね、じゃ、これを書いてください」という感じだった。申込書の写はくれなかった。 ・通訳・翻訳者養成コース(入門コース)への変更では、書面は書かなかったと思う。 ・「後日書類を送りますから」と言われた。2~3日後に宅急便で届いた。申込書(契約書面)のコピーもその中に入っていた。	
7 クーリング・オフ等の説明	・クーリング・オフ等の説明は受けていない。申込書(契約書面)の裏に記載があることすら知らなかった。 ・契約日当日にキャンセルを希望したときも、後で電話をしてキャンセルできないと言われたときも、「申込書の裏に解約条項が書いてある」ということは説明されなかった。	
8 解約の申し出	・自分の学習意図と違うし、勉強になりそうもないと思い、その場で受付の人にキャンセルを申し出たら、「ちょっと待ってください」と待たされた上、別の人が出てきて「絶対にキャンセルはできない」と言われ、1時間位やりとりした。 ・「納得できないが、このままでは拉致があかない」と思い、とりあえず通訳・翻訳者養成コース(入門コース)に変更することとして一旦帰り、専門家に相談した。 ・土日を含んだ契約から4日後の日付で相手方事業者へ契約解除通知を送付した。	
9 希望する解決	自分の不注意もあるから、一定程度の支払いはしようがないと思うが、相手方事業者の要求金額には納得できない。	

項目	事業者	
1 契約目的	申立人は通訳者になりたいと言っていた。翻訳ではなかった。	
2 契約の経緯	申立人に初め一般クラスを勧め、ビデオを視聴させたところ、内容に不満があるというので、通訳・翻訳者養成コース（入門コース）で契約した。契約日のうちに申立人からの解約の申し出は受けていない。	
3 契約前の説明	書面交付	説明書類は、事前に申立人に送っている。事前に申立人からFAXでアンケートが送られてきているから、教室への来訪前に申立人はパンフレットを受け取っていただかずだ。
	コース内容の説明	レベルチェックする前に、一般クラスや通訳・翻訳者養成コース（入門コース）はこういうクラスです、と内容を説明している。
	受講日程	すべて説明している。
	教材等	・一般クラス用と通訳・翻訳者養成コース用などの教材がある。 ・申立人に教材を渡したが返してもらっていない。
	教育訓練給付金	・通訳・翻訳者養成コース（入門コース）の中の2コースのみ認定を受けている。 ・教育訓練給付金と特定商取引法の適用とは切り離して考えている。 ・申立人には教育訓練給付金が使えるコースを契約したいという意向があったので、その時点で、給付を受けられない一般クラスは候補から消えた。
4 レベルチェックとコース決定	・レベルチェックでは、教材に書かれた単語を発音して意味を言わせた。申立人は語法や自動詞、他動詞に問題があった。 ・「できれば一般クラスで学んでください」と勧めたところ、「同じお金を払うのであれば高いクラスで学びたいし、給付金も受給したい」というところで見解の相違があった。 ・「給付金はもらえないが、一般クラスのほうがいいと思いますよ」と勧めた。	
5 ビデオ視聴	・全部で3本のビデオを視聴させた。 ・初め、一般クラスのビデオ1本を試して視聴させた（文法のクラスで10分位）。普段は視聴できないが特別に見せた。 ・一般クラスでは満足できないということなので、通訳・翻訳者養成コース（入門コース）への変更を認めたら、申立人はすぐに「それをお願いします」と申し込んだ。申立人はプロ経験がないので通訳・翻訳者養成コース（入門コース）が上限だったし、本人もその上のクラスは考えていなかった。 ・通訳・翻訳者養成コース（入門コース）は補講として2本視聴。申立人が早送りしていたかどうかはわからない。ブースで自由に見せている。	
6 申込書の作成	・一般クラスでの申込みは受けていない。申込みを受けたのは通訳・翻訳者養成コース（入門コース）のみ。	
7 クーリング・オフ等の説明	・説明書面に「一旦お申込みになった契約は理由の如何を問わずクーリング・オフできません」と解約条項が書いてある。それを見せて説明している。事前に郵送でも送っている。	
8 解約の申し出	・契約の日に解約を申し出たというが、そういう事実はない。後からいきなり言ってきた。 ・通訳・翻訳者養成コース（入門コース）のビデオ視聴後、キャンセルを申し出たとすれば事務担当者だと思う。その場合、事務担当者は、責任者に連絡をするか、他のクラスはどうかと勧める。いずれにしろ最終的には責任者に連絡があるはずだ。	
9 希望する解決	・特定商取引法は適用されず、解約はできないと考えるが、契約後すぐに申し出ているので、特定商取引法に基づいて、受講済みのレッスン費用、初期費用、解約手数料と、さらにクレジットのキャンセル料を支払うことで和解したい。 （後に、申立人の受講済みレッスン回数を3回から2回に訂正し、またクレジットキャンセル料は請求しないとして、請求金額を下げた。）	

資料 1

「通訳・翻訳者養成コースのある外国語教室の解約に係る紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内容
平成15年 8月26日		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 8月27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 9月18日	第2回 あっせん・調停部会	申立人及び相手方事業者からの事情聴取
平成15年10月21日	第3回 あっせん・調停部会	事情聴取内容の確認、追加要求資料の決定
平成15年11月25日	第4回 あっせん・調停部会	追加提出資料の検討、あっせんの考え方の整理・あっせん案骨子の検討
平成15年12月16日		相手方事業者へあっせん案骨子を示し、意見交換
平成16年 1月30日	第5回 あっせん・調停部会	あっせん案文の確定、合意書・報告書の検討
平成16年 2月13日		あっせん案文を申立人及び相手方事業者 に文書提示
平成16年 2月25日		あっせん・調停部会長の立会いのもとで、 申立人及び相手方事業者が合意書を締結
平成16年 2月25日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん解決の確認、報告書の検討
平成16年 3月25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 3 月現在)

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	本件あつせん・調停陪会委員
金岡 昭	弁護士	
北河 隆之	弁護士、明海大学不動産学部教授	本件あつせん・調停陪会委員
後藤 巻則	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	
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	本件あつせん・調停陪会長
山本 豊	上智大学法学部教授	
米川 長平	弁護士	
消費者委員 4 名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	
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	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	本件あつせん・調停陪会委員
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	
若月 一夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
島野 清	東京都商工会連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	本件あつせん・調停陪会委員

平成 16 年 3 月

登録番号(15)26

通訳・翻訳者養成コースのある外国 語教室の解約に係る紛争案件報告書

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
電話 03(3269)6690