

海外留学の契約を条件とする 業務提供等に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 16 年 8 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」を東京都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、東京都は、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として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都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り、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、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ともに、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、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成16年8月25日に委員会から知事に提出された「海外留学の契約を条件とする業務提供等に係る紛争案件」(平成16年3月25日付託)の報告書を、上記の目的で関係各位の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、広くご活用いただければ幸いです。

平成16年8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	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	2
3	相手方からの事情聴取	2
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	3
1	本取引態様の問題点	3
2	法律論上の問題点	4
3	NPO法人認定資格について	6
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	7

資 料

- 1 「海外留学の契約を条件とする業務提供等に係る紛争案件」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） 2名（女性、A、B。いずれも20歳代）
相手方（事業者） 1社（海外留学コース等の企画・販売などを行う事業者）

第2 紛争案件の概要

申立人Aは、求人誌で海外留学や海外旅行に関するカウンセラー（以下「カウンセラー」という。）の募集広告を見て応募し、就職説明会に参加した。後日面接等の際、仕事をするには相手方が販売するカウンセラー養成のための海外留学コース（以下「カウンセラー養成コース」という。）に自費で参加し、終了することが条件といわれた。費用は約50万円であったが、定員枠も残り少ないからと強く勧められ、就職できるならと思い、分割支払で参加を申し込んだ。

約1ヵ月間、指定された海外の都市へ留学し、帰国後すぐに業務研修に入った。その時、具体的な仕事と給与体系の説明がされた。業務内容は、電話で客にアポイントを取り、海外留学のコースなどを勧誘・販売するもので、高額ノルマも課されるとの説明であった。また、後日、身分は、社員ではなく、相手方との業務委託契約者の立場であると言われた。

申立人は、事前の説明と違っており、当初から明確に説明されていれば、海外留学に行く契約はしなかったとして、相手方に対し、既払金の返還等を請求したが拒否され、紛争となった。

申立人Bは、相手方に勤務する友人に誘われ、留学の話聞くだけのつもりでその会社に出向いた。留学したい気持はあったが、就職したばかりで、資金もなく、2～3年先位という考えであった。しかし、相手方から、留学は早く決めた方が学校もホームステイ先も優先的に選べる、資金はクレジットにすればよいなどと強く勧誘され、1年以上先の予定で、海外留学を、約90万円でクレジットにより契約した。しかし、毎月の支払の負担額が多いことなどから、約2ヵ月後に相手方に解約を申し出たが、クレジット会社の変更を勧められ解約できなかった。その後再度解約を申し出たところ、高額解約金を請求され、納得できないとして紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人（消費者）の主張

（1）申立人A

仕事をするにはカウンセラー養成コース参加が条件といわれて契約したものである。給与の条件等、事前の説明と違う。業務内容や給与について当初に十分な説明があれば、カウンセラー養成コースの契約などはしなかった。既払金全額を返金してもらいたい。

（2）申立人B

勧められるままに契約したが、留学については1年以上も先で具体的な予定は全然決まっていない。解約料金には納得できない。

2 相手方（事業者）の主張

申立人Aについては、既払金の返金はできない。未払金を支払うよう請求する。

申立人Bについては、旅行企画手配料のほか所定の解約料を請求する。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成16年3月25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・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成16年4月15日の第1回から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、申立人から、勧誘時や契約したときの状況や説明内容、契約内容の認識、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、相手方から、勧誘時や契約したときの状況や説明内容、本件の問題点に対する意見や考え方等について事情聴取を行った。また、未提出の資料及び追加の資料の提出並びに希望する解決内容等について提示するよう相手方に求めた。

第4回部会では、企画手配旅行の概要に係る説明を業界団体から受けた後、あっせん案の基本的な考え方等について検討した。

平成16年6月15日にあっせん・調停部会長が相手方に対し、あっせん案の基本的な考え方等を説明し、意見交換を行った。その結果、相手方から、あっせん案の基本的な考え方を受け入れる旨、回答があった。また、申立人からも、あっせん案の基本的な考え方について、了承が得られた。

第5回部会では、あっせん案の基本的な考え方について、申立人及び相手方の了承が得られたことを踏まえ、あっせん内容を検討し、申立人と相手方に対するあっせん案を決定した。

部会は、あっせん案を、各申立人及び相手方に平成16年6月22日付の書面で提示して、それぞれの受諾を得た上、平成16年7月6日付で合意書を取り交わした。

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が得られた。

2 申立人からの事情聴取

平成16年5月11日の第2回部会において、申立人2名（A，B）から、勧誘時や契約したときの状況や説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行い、事実関係の把握を行った。事情聴取した内容は、別表1のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

平成16年5月20日の第3回部会において、相手方から、勧誘時や契約した時の状況や説明内容、本件の問題点に対する意見や考え方等について事情聴取を行った。事情聴取した内容は、別表2のとおりである。

4 合意書

申立人と相手方は、平成 16 年 7 月 6 日付で、本件紛争に係る合意書を、次の内容で締結した。

(申立人A)

- (1) 相手方は、申立人Aに対する残債権 167,820 円を放棄する。
- (2) 相手方は、申立人Aの既払金のうち 10 万円を申立人に返金する。返金の方法は、申立人Aの指定する預金口座等に、平成 16 年 7 月 7 日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。
- (3) 申立人Aと相手方との間には、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。

(申立人B)

- (1) 相手方は、申立人Bに対して、本件契約に係る金員を一切請求しない。
- (2) 相手方は、申立人Bの既払金 77,614 円を申立人に返金する。返金の方法は、申立人Bの指定する預金口座等に、平成 16 年 7 月 7 日までに振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。
- (3) 申立人Bと相手方との間には、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 本取引態様の問題点

(1) 申立人Aについて

申立人Aは、求人誌の募集広告を見て、カウンセラーとして相手方に就職することを希望し、就職説明会に参加した。面接及び採用試験が行われ、就職するには、カウンセラー養成コースに 1 ヶ月間、自費で参加することが必要と説明された。しかし、就職後の職務内容及び給与の支払条件などについては、あいまいな説明しかされず、相手方から提供された説明書面を読んでも、カウンセラーの仕事内容やノルマ及び給料を正確に理解することは困難であった。

申立人Aは、このような状況の中で、就職活動の第一段階である面接、筆記試験に合格し、第二段階として、1 ヶ月間のカウンセラー養成コースへの参加が必要とされたことから、自己負担による分割支払で留学の契約をして、海外留学した。

その後、申立人Aは、カウンセラーの資格を取得し、相手方の仕事に就いたが、ノルマ(3 ヶ月間の研修期間中に 450 万円の売上)の達成を諦め、給与条件も当初の説明と異なるなどを理由として、研修期間 2 ヶ月目の途中で会社を辞めた。

問題点の第 1 は、相手方は、契約書面上は「業務提供誘引販売」と明示していたが、法令が要求する内容のすべてを充たしていたとはいえず、説明も不足するなど概要書面、契約書面不備とみられるケースであり、クーリング・オフが可能と考えられる。

第 2 に、申立人Aは、参加したカウンセラー養成コースの内容が、研修目的から見て不満足な

ものであり、費用も割高な面もあると指摘している。

第3に、相手方での就職の実態は、雇用関係のある正規の従業員ではなく、業務委託契約であった。しかも、仕事内容は、電話でアポイントを取り、海外留学などの勧誘販売を行うものであり、そのノルマも高額で、達成が難しかった。また、申立人Aは、このような仕事内容は、就職の条件とされたカウンセラー養成コースに参加しなくても可能な内容であり、海外留学経験はさほど役立たないものであったと指摘している。

第4に、業務提供誘引販売取引の多くは、ワープロ、パソコンなどの物品の取引に関するものであるが、本件契約は、海外留学という役務を提供するものであり、申立人Aは、既にその提供を受けているので、仮に契約を解消した場合、原状回復がどこまで可能なのかが問題となった。

(2) 申立人Bについて

申立人Bは、友人からの誘いを受けて、留学の話聞くつもりで相手方を訪れ、勧誘・販売されたケースである。

通常、企画手配旅行であれば、「旅行」が実施される時期や内容などが、数ヶ月前に確定した後、契約成立に至ることが当然の前提となっている。ところが、申立人Bが契約したのは、契約締結時(平成15年6月2日)において、渡航予定日(平成16年11月2日)が1年5ヶ月も先の海外留学であった。しかも、契約代金の支払は、分割払手数料を負担するクレジットによる12回の分割支払を内容とする契約であった。

申立人Bは就職してまもなく、社会経験がないこと、拒否することが不得意な性格であったことなどから、本件の契約書に署名押印してしまった。

問題点の第1は、本件企画手配旅行契約については、実施される時期や実施される内容が不明確で、企画手配旅行が予定している役務とその対価が授受される前提となる諸条件が不確実であり、未確定な内容に関する合意なので、申立人Bに契約の履行(解約料の支払等)を求める合理性は認められない。

第2に、契約代金の支払について、海外留学という役務を受益する前に、分割手数料を支払って、信販会社に立替払してもらおうというのは、クレジット契約の本来の目的に合致しない。クレジット契約の本来の目的は、役務や商品の提供を先に受けて、後日、分割支払するために、分割払手数料を負担するシステムである。然るに、申立人Bは、海外留学をする前に海外留学費用を立替払で支払うこととし、分割支払の手数料を負担して、全額、分割払で支払を完了する契約をしている。この内容ならば、毎月貯金して、海外留学をする前に、海外留学費用全額を現金払することができる。それでも、クレジット契約となったのは、相手方の勧誘によるものであり、申立人Bは、分割払手数料の負担という不都合な負担を強いられたものといえる。

2 法律論上の問題点

(1) 業務提供誘引販売取引について

「業務提供誘引販売取引」とは、物品の販売又は有償で行う役務の提供の事業であって、その販売の目的物たる物品又はその提供される役務を利用する業務に従事することにより得られる「業務提供利益」を収受しうることをもって相手方を誘引し、その者と「特定負担」を伴うその商品の販売又はその役務の提供に係わる取引をするものをいう(特定商取引に関する法律51条)。

本件相手方は、カウンセラー養成コースという役務を提供する会社であり、その従業員としてカウンセラー資格取得者を就職させている。しかし、相手方にカウンセラーとして採用されるためには、その提供するカウンセラー養成コースに自費で参加することが（少なくとも事実上の）条件となっている。

そうだとすれば、本件取引は、当該役務の提供を受けて取得した資格を利用してカウンセラー業務に従事し、収入を得ることを誘引として、相手方が主催するカウンセラー養成コースに自費で参加するという特定負担を申立人Aが負うものであり、「業務提供誘引販売取引」に該当すると解される。

一般に、このような「業務提供誘引販売取引」では、事業者は、契約の相手方に対して、「その契約の内容を明らかにする書面」を交付しなければならない（同法55条2項）。より具体的には、業務提供の条件に関する事項（同法55条2項2号）について、「業務の内容」及び「業務提供利益の全部又は一部が支払われないこととなる場合があるときは、その条件」を書面で明示しなければならない（同法施行規則45条）。

しかし、本件相手方と申立人Aとの契約においては、Aの雇用形態（業務委託契約）が明らかではなく、かつ、採用後の研修期間内（3ヶ月内）に450万円を売り上げないと4ヶ月目からは基本給が支給されず、歩合給のみになるということが、事前に説明されず、書面にも明示されていない。

他方、「当該業務提供誘引販売取引に伴う特定負担に関する事項」についても、書面に明記されなければならない（同法55条2項3号）。にもかかわらず、本件では、カウンセラー養成コースの内容が明確ではなく、相手方の役務の提供方法・内容が書面上明らかではない。

したがって、本件申立人Aとの契約においては、業務提供誘引販売取引としての書面が不十分である、という問題点がある。

（2）説明義務違反について

前述のように、業務提供誘引販売取引としての書面が不備であることに加えて、本件相手方は、申立人Aに対して、その参加するカウンセラー養成コースの内容につき、事前に十分な説明を行っていない、という問題点がある。とりわけ、申立人Aは、すでに長期の留学経験があるため、相手方は、さらに自社主宰のカウンセラー養成コースに参加する必要性を十分に説明しなければならないと考えられる。これに加えて、具体的なプログラムを事前に提示することにより、申立人Aに、参加するか否かの意思決定をさせなければならない。

しかし、本件では、相手方の説明が十分ではなく、申立人Aの意思決定に際して、その前提となる判断材料が提供されていなかったと考えられる。

（3）企画手配旅行について

本件相手方と申立人Bとの契約は、「企画手配旅行契約」に該当する。

ここにいう「企画手配旅行契約」とは、「手配旅行契約のうち、旅行会社が旅行者から企画及び手配に対する旅行業務取扱料金を収受することを約し、又は包括料金特約を結んで、旅行者の委託により、旅行に関する企画を行い、旅行者が当該企画に従った旅行サービスの提供を受けることができるように、手配することを引き受ける」旨の契約である（「標準旅行業約款」（平成7年運輸省告示第790号）手配旅行契約の部2条2項）。この定義からも明らかなように、企画

手配旅行契約においては、旅行者が実際には旅行をしなくとも、その「企画及び手配」についての料金（企画料）を旅行会社が「収受する」ことができる点に特色がある。

ところで、一般に、企画手配旅行契約においては、顧客が、申込書とともに申込金を事業者に対して支払うことによって契約が成立する（同7条1項。ただし、この申込金の支払は、同8条に基づき、特約により不要とすることができる。）。すなわち、事業者による取引条件の説明（書面による）がなされ、顧客が申込書と申込金とを交付することが契約の申込となり、これを事業者が受領することが契約の承諾となる。

しかし、本件では、申立人Bによる申込金の支払がなされていないため、企画手配旅行契約そのものが成立したとは考えられない。また、仮に、本件相手方と申立人Bとの間に企画旅行手配契約の成立が認められるとしても、本件契約は、1年以上も先の留学に関する企画手配旅行契約であり、相手方は具体的な手配業務をいまだ行う段階になく、企画そのものが特定していない、と解される。

（4）本件契約の効力について

（ア）申立人Aとの契約について

本件相手方と申立人Aとの契約においては、業務提供誘引販売取引としての書面が不十分であるという問題がある。そこで、申立人Aは、書面の不備を理由としてクーリング・オフによる契約の解除も可能であると思われる。

もっとも、本件契約においては、すでに申立人Aが約1か月間現地で生活するなど（不十分ながらも）相手方から役務の提供を受けていることをも考えると、契約の解除による原状回復が困難であり、相手方に既払金全額の返還を求めることは難しいと解される。

また、仮に契約が有効であるとしても、本件相手方の説明義務違反によって、申立人Aは十分な判断資料に基づかずに、その意思決定を行ったと考えられるので、何らかの補償を求めることは可能と思われる。

そこで、当委員会は、本件相手方が申立人Aに対して残債権を放棄するとともに一定の既払金を返還する旨のあっせん案を作成した。

（イ）申立人Bとの契約について

本件相手方と申立人Bとの契約に関しては、前述のように、申立人Bによる申込金の支払がなされていないため、企画手配旅行契約がいまだ成立していない（契約不成立）と考えられる。しかし、仮に契約の成立が認められるとしても、契約の目的である企画が特定していない段階での解約に対する事業者による解約損料の請求は、公序良俗（民法90条）に反するものであると解される。

したがって、当委員会は、本件契約の効力は否定され、申立人Bは本件相手方に対して未払金を支払う義務はなく、かつ、既払金の返還も請求できるとする旨のあっせん案を作成した。

3 NPO法人認定資格について

本件においては、本件相手方が主催するカウンセラー養成コースに参加すると、NPO法人（特定非営利活動法人）が実施するカウンセラー資格検定試験（第3次）を受験することができ、その試験に合格すれば、同NPO法人の認定するカウンセラーの資格が付与される。そして、この資格を有する者が、本件相手方への就職を約束されることとなる。つまり、本件相手方による業務提供誘引販売取引においては、NPO法人の認定資格が不可欠の要素となっていることが明らかである。

申立人Aは、カウンセラー資格がNPO法人の認定資格であることを契約の動機の一つにあげているが、NPO法人の認証は、特定非営利活動促進法（平成10年12月施行）に基づき一定の要件を満たしていれば法人として認められるものであり、役所がNPO法人に「お墨付き」を与えるものではない。NPO法人だからといって無条件で信用することなく、当該団体の活動内容や構成員を閲覧するなど、慎重な対応が、消費者に望まれる。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

今回、2名の申立人についてあっせん解決を図ったが、本件紛争のような紛争が発生する背景事情、原因について分析するとともに、紛争を未然に防止する対策を検討することが重要である。同種・類似の被害が再び発生することのないよう、事業者及び消費者に対し、次のことを要望する。

(1) 事業者に対して

近年、日本の社会は急速に国際化してきたところであるが、この国際化の進展、海外に対する関心の高まりとともに、海外留学等あっせんを内容あるいは勧誘の材料とする各種の取引（以下「海外留学等あっせんビジネス」という。）が盛んに展開されている。海外留学等あっせんビジネスでは、勧誘の対象である消費者が海外の事情に疎いこと、事業者が海外留学等あっせんビジネスによるリスクを適切に管理していないこと、事業者が海外の事情を十分に説明せず、消費者が十分に理解しないままに契約の締結をさせていること、取引に関係する法律関係が国内法のほか海外の法律に関係するため複雑であること、海外留学については法的整備が十分ではないこと等の事情から、今後とも、本件紛争と同種・類似の被害が発生するおそれがある。

本件相手方は、仕事をするためには、相手方が販売するカウンセラー養成コースの自費参加が必要であるとして契約させているが、カウンセラーの仕事の内容や条件、海外留学の内容などについて十分な説明をしていない。また、消費者の契約の内容に対する理解が十分でないことが知り得たにもかかわらず、契約の締結を迫ったり、執拗な勧誘を行っている。さらに、消費者が契約の解約を希望すると、高額な違約金を請求している。これらの行為が、本件紛争を発生させるに至ったものということができる。

本件相手方のみならず、海外留学等あっせんビジネスに携わる全ての事業者には、関係法令等が定める内容を厳格に遵守するとともに、当委員会の見解を踏まえた自主的な努力を行い、同種・類似の紛争を発生させることのないよう適正な事業活動を遂行することが強く望まれる。

(2) 消費者に対して

消費者においても、海外留学等あっせんビジネスとの関わりにおいては、“海外”、“海外留学”ということによって平常心を失うことなく、十分な理解と知識をもって自己の関わるリスクを管理することが必要であることに十分に配慮し、契約の締結を行うことが重要である。

また、個々の消費者にこのような理解の促進を求めだけでなく、消費者全体に対して海外留学等あっせんビジネスに対する理解を深めることも望まれる。

別表1 申立人（消費者）からの事情聴取

（1）申立人A

契約内容	<p>契約日 平成15年2月8日</p> <p>商品 カウンセラー養成のための海外留学コース</p> <p>契約金額 507,580円（頭金102,500円、自社割賦総額405,080円・12回払） （商品価格482,500円（企画手配旅行代金151,000円＋海外留学コース300,000円＋テキスト代31,500円）＋手数料25,080円）</p> <p>既払金 339,760円 （頭金102,500円及び平成15年9月までの支払分237,260円）</p>
契約の経緯	<p>平成15年1月、無料の求人誌で海外留学に関するカウンセラーの募集広告を見て電話し、平成16年1月29日、会社説明会兼団体面接に行った。</p> <p>説明会では、会社の説明や、希望する場合に、自費で行くカウンセラー養成コースについての説明があった。特に試験などはなかった。</p> <p>その夜、電話で1次試験合格の連絡があり、2日後の1月31日に2次試験に行った。筆記試験と面接試験を受けて、その夜、合格との電話があった。その時初めて、カウンセラー養成コースに行くことが採用の条件と言われ、説明会に来るよう話があった。</p>
契約時の状況	<p>平成15年2月7日の説明会では、NPO認定のカウンセラー資格取得のためのカウンセラー養成コースの内容と料金について説明があったが、2次試験に合格したので、社員として出向くものと思った。採用の時期を聞くと、帰国後からとのことだった。</p> <p>翌日2月8日、上記カウンセラー養成コースに行けるかどうかの筆記と英会話力のテストを受けた。1回目の筆記試験では不合格だったが、2回目の試験では事前に間違えた場所の答を教えてもらい合格した。合格するとすぐ申込書を渡された。</p> <p>上記カウンセラー養成コースはもうすぐ定員になると急がされ、就職が困難なこの時期に社員になれるのならと思い、また、NPO認定資格ということもあり、十分に考える時間もないまま、その場で申込みをした。このとき、社員になってからの給料を尋ねると30万円位といわれたので12回払のローンを組んだ。当日は印鑑を持参していなかったが、書類を持ち帰り、自宅で押印し、至急返送するように言われた。2日後の2月10日に頭金102,500円を振込んだ。</p> <p>申込んだカウンセラー養成コースは社員割引もなく、口座引き落としの通知も「会員のお客様へ」となっており、社員に対するものとは思えなかった。また、価格には、往復の航空賃や保険代等は含まれておらず、自己負担であった。</p> <p>また、契約時に「もうすぐ定員になる」と急がされたが、一緒に来ていた他の参加者は、皆、自分より後で申し込んでおり、定員が一杯になるとの説明に不信感を持った。</p>
海外留学時の状況	<p>平成15年5月、約1ヶ月間のカウンセラー養成コースに参加するため、カナダのバンクーバーへ行った。研修の内容や日程は、到着当日に現地で予定表が渡され、簡単な説明を受けた。しかし、学校見学や体験研修などは当初の説明と異なり、ホームステイ先へのインタビュー以外は現地スタッフのサポートはなかった。</p> <p>内容も「研修」とは名ばかりで、泊まる場所さえあれば誰でもできるものであり、支払った金額に値するものではなかった。現地スタッフも相手方の提携業者であった。</p>
業務研修の状況	<p>帰国後の平成15年6月から、約3ヶ月間の業務研修が始まった。この時初めて、3ヶ月間で450万円を売り上げないと4ヶ月目からは基本給が支給されず、歩合給のみになることがわかった。</p> <p>始めに1週間の講義研修を経て、実際の業務が始まった。業務内容は、書店などで海外旅行のあたるキャンペーンに参加した人の情報を基に、電話でポイントを取り、会社に呼び出して勧誘するものであった。</p> <p>勤務時間は午前10時～午後7時と午後1時～午後10時の2形態があったが、実際は午後7時頃から勧誘の電話をかけるため、常に午後10時まで働いていた。昼間は却って仕事がなく、家族や友人の店に置かせてもらう手作りのチラシなどを作っていた。</p> <p>同じ部署には他に9名の業務研修員がいたが、ノルマを達成して研修を卒業できたのはたったひとりで、その人も、売り上げ先は友人や友人の紹介者であった。</p> <p>このような仕事ではとてもノルマを達成できず、収入の話も違うため、平成15年7月中旬に会社を辞めた。業務研修期間中の収入は6月は14万円、7月は10万円であった。</p>
退職後の状況	<p>退社後、残業手当を請求したが、相手方からは、平成15年6月7日付で取り交わした業務委託契約に基づくものであり、雇用契約ではないから残業手当は発生しないといわれた。入社手続きの際に書面にサインしているといわれたが、業務委託契約のことはこの時初めて聞いたことであり、書面も受領していない。</p> <p>平成15年10月24日付で、会社に返金要求の手紙を送付した。その後、会社からは返金の拒否と未払分の請求がなされている。</p>
本人の主張	<p>就職するにはカウンセラー養成コース参加が条件と言われたので契約した。給与条件等が事前の説明と異なっており、業務内容や給与について当初に十分な説明があれば入社を希望せず、カウンセラー養成コースの契約もしなかった。既払金全額を返金してもらいたい。</p>

(2) 申立人B

契約内容	<p>契約日 平成15年6月2日</p> <p>商品 海外留学コース</p> <p>契約金額 総額 925,714円(クレジット契約:12回払) (商品価格 868,400円(企画手配含旅行代金 181,000円+海外留学コース 553,000円+英会話レッスン代 134,400円)+手数料 57,314円)</p> <p>既払金 77,614円(平成15年8月支払分)</p>
契約の経緯	平成15年6月3日、相手方事業者で仕事をしている友人に誘われ、その会社へ留学の話聞きに行った。まだ契約するつもりはなく、とりあえず話を聞くだけの約束で出向いた。
契約時の状況	<p>会社ではマネジャーから説明を受けた。自分は就職したばかりで留学について何も決めていない、2~3年位先に200万円位お金をためてから行ってみたいという話をした。行き先の希望を聞かれたがまだ何も決めていなかったため、米国が豪州などと話すと、マネジャーは、豪州はそんなに費用はかからないと言い、87万円位の留学プランを見積もった。</p> <p>マネジャーから「この金額なら1年先ぐらいで行ける」、「留学は1年先、2年先と早く決めた方が学校もホームステイ先も優先的に選べる」、「お金が貯められないなら毎月お金を引き落としして積み立てることもできる」と説明された。さらに、毎月いくら位出せるかと聞かれたので、月7~8万円位と答えると、すぐに計算され、話がどんどん先に進んでしまった。断ることもできず、総額925,714円、毎月77,100円支払う内容で契約することになってしまった。</p> <p>会社に出向いたのは平成15年6月3日であったが、6月2日までに契約すれば英会話サービスになるとのことで、契約日は平成16年6月2日付となった。</p> <p>出向いた日は、まだ契約するつもりはなかったので、契約に必要なものは何も持っておらず、「印鑑、パスポートや証明写真が必要」、「契約日も6月2日にしたので早く手続きしたほうがよい」と言われ、翌6月4日に、マネジャーと勤め先の近くで会った。</p> <p>マネジャーに写真等を渡し、関係書類に言われるまま記載し、印鑑を何力所か押した。マネジャーからは「これで契約となるので、1年前位に英会話の練習について連絡をする。」とのことだった。この時、こんなに早く契約したことに不安を感じた。</p>
解約の申し出	<p>契約締結後、毎月の引落額が多いことが不安になった。最初の口座引落が平成15年8月6日のため、平成15年7月下旬にマネジャーに電話して、引落額を減らして欲しい旨伝え、マネジャーから「契約のし直しになるので会社に来て欲しい」と言われ、8月7日出向く約束をした。</p> <p>平成15年7月28日、信販会社から請求明細書が自宅に届き、契約の件を親に話した。契約時は慌ただしく、いろいろな書類に記載したため、信販会社と契約していたことはよく分からず、自分でもこの時初めて知ったような状態だった。</p> <p>親と相談した結果、手数料もかかること、1年以上も先の留学なのでどうなるか分からないことなどから、具体的に留学の目的がたつときに改めて契約することとし、その間、貯金して一括で支払う方がいいということになった。</p> <p>平成16年8月3日、マネジャーに電話し、契約解除の意思を伝えたところ、「解約手数料がかかる。はっきりしないが半分(約40万)位かかるかもしれない」と言われ驚いた。</p> <p>平成16年8月7日、母親と2人で相手方の店舗に出向いた。キャンセル料が高いので、解約をやめて、1回あたりの支払を少なくすることにした。会社の担当者から、手数料が安い他の信販会社を勧められ、他の信販会社と契約をし直して契約を続行することとなった。</p> <p>平成16年8月11日、変更前の信販会社の解約と変更後の信販会社との契約がされているかどうか確認したところ、どちらも手続きがとられていないことがわかり、相手方に対する信用を無くし、翌日付で変更後の信販会社にクーリング・オフ通知を出した。</p> <p>さらに、平成16年8月18日付で解約通知を相手方に送付した。後日、相手方マネジャーから電話があり、早急に解約料を算定するという事になった。</p> <p>平成15年9月2日付で相手方から解約明細書が届いた。内容は、旅行企画手配料、留学コース解約料等174,135円の請求であった。</p> <p>なお、契約書上は企画書面が契約日に渡されたことになっていること、渡航予定日も1年半後の日付が記載されていたことについては後日分かった。企画書面は受領していない。</p>
本人の主張	勧められるままに契約したが、留学については1年以上も先で具体的な予定は全然決まっていない。解約料に納得できない。

別表2 相手方（事業者）からの事情聴取

（1）申立人Aについて

契約の経緯	申立人が参加した平成15年1月29日の説明会では、会社概要や給与体系等を説明している。 通常、会社説明会では給与体系等について説明している。 カウンセラーとして就職するには、カウンセラー養成コース参加は不可欠である。
留学の必要性	申立人Aは語学力、留學歷等は相当あるとのことだが、当社のコースやステーションの位置づけを理解した上に、海外経験や語学力があつてこそそのカウンセラーである。 実際にカウンセリングする際に、ホームステイ先の状況や人柄等、生の現地の情報を知っていれば、適切にアドバイスができる。
現地での対応	現地でのプログラムは学校訪問による情報収集や現地ステーションでの顧客ケア体験である。 現地ステーションは当社のランチではない。当社との契約によりサービスを提供している。
カウンセラー資格	カウンセラー資格の認定はNPO法人が行っている。 NPO法人は当社とは完全に別個の団体であるが、研修場所として、当社契約ステーションを提供している。 NPO法人が認定しているカウンセラー資格を利用している会社は今のところ当社だけである。
業務委託契約	業務研修期間は試用期間であり、この約3か月間で450万円の売り上げ達成を卒業の一つの基準としている。 「就職を約束する」とは、試用期間の卒業基準を達成する人であれば働いていただくという意味である。 3ヶ月で450万円のノルマを課すことについては誓約書に明記していないが、説明会で説明している。
希望する解決内容	未収金（残債権）の請求を放棄する。

（2）申立人Bについて

解約	申立人Bからの解約申出時に解約料40万円などという言い方はしていない。 解約手数料174,135円は実費ではなく、解約に伴う精算である。
企画手配旅行	1年以上先の留学を契約する人は少なくはない。 本件企画内容は、2004年11月2日出発の予定であるが、具体的に留学先の学校に手続きをとってはいない。
希望する解決内容	解約損料から既払金を差し引いた差額分の請求を放棄する。

「海外留学の契約を条件とする業務提供等に係る紛争案件」処理経緯

年 月 日	会 議 名	内 容
平成16年3月25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16年4月15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16年5月11日	第2回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成16年5月20日	第3回 あっせん・調停部会	相手方事業者からの事情聴取
平成16年6月3日	第4回 あっせん・調停部会	関係団体からのヒアリング、あっせん案の基本的な考え方等の検討
平成16年6月15日		相手方事業者にあっせん案の基本的考え方等を示し、意見交換
平成16年6月18日	第5回 あっせん・調停部会	法的論点の整理、あっせん案の確認、報告書案の検討
平成16年6月22日		申立人及び相手方事業者にあっせん案を文書提示、双方受諾
平成16年7月6日		合意書の締結
平成16年7月21日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん成立の確認、報告書案の決定
平成16年8月25日		知事への報告

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員(19名)

平成16年8月25日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員(50音順)		(12名)
淡路剛久	立教大学大学院法務研究科委員長	会長
沖野真己	学習院大学大学院法務研究科教授	
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
金岡昭	弁護士	
北河隆之	弁護士、琉球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	
高野真人	弁護士	
野澤正充	立教大学大学院法務研究科教授	本件あっせん・調停部会委員
升田純	弁護士、中央大学大学院法務研究科教授	本件あっせん・調停部会長
松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理
米川長平	弁護士	本件あっせん・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	
矢野洋子	東京都生活協同組合連合会常務理事	本件あっせん・調停部会委員
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	
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		(3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	本件あっせん・調停部会委員
遠藤貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	